INFORME DE SOSTENIBILIDAD



AYUNTAMIENTO DE MOJACAR

JUNIO 2025



CONTENIDOS

- 01 PRESENTACIÓN
- 02 COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD
- 03 POLÍTICA Y COMPROMISOS DE SOSTENIBILIDAD
- DIAGNÓSTICO, IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE ODS
- 05 PLAN DE SOSTENIBILIDAD Y ACCIONES ESTRATÉGICAS
- 6 CONTROL Y MEJORA CONTINUA
- 07 CONCLUSIONES

1. PRESENTACIÓN

1.1. Quiénes somos.

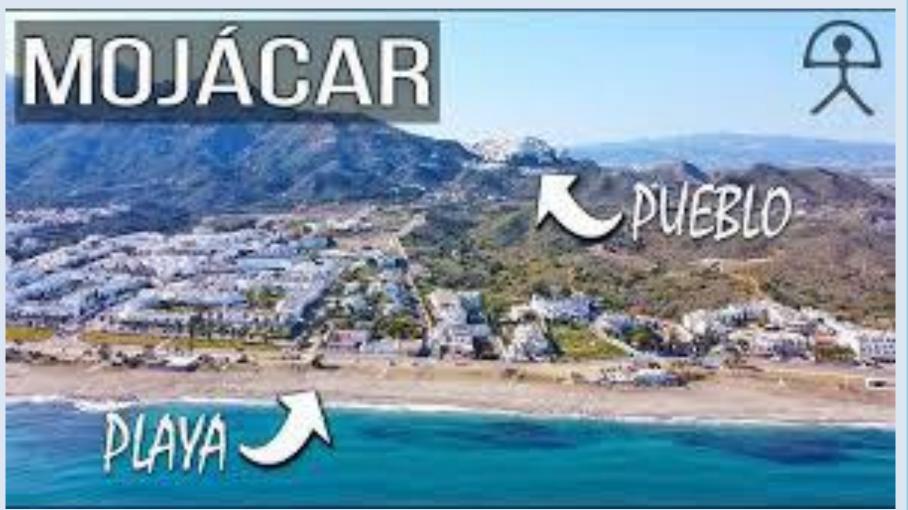


La Oficina de Información Turística de Mojácar forma parte del Área de Turismo y Playas del Excmo Ayuntamiento de Mojácar y constituye un punto estratégico de atención, orientación y promoción para los visitantes que llegan a este emblemático destino del levante almeriense. Ubicada en un entorno privilegiado entre el Mediterráneo y las estribaciones de Sierra Cabrera, Mojácar combina una rica herencia histórica, con raíces moriscas, con una oferta turística moderna, sostenible y de calidad.

Desde esta oficina central, se canaliza la información turística del municipio, incluyendo recursos naturales, culturales, gastronómicos y festivos. El equipo humano está capacitado para ofrecer una atención multilingüe, cercana y profesional, tanto presencial como digitalmente, siendo un referente en la atención al visitante y en la gestión turística orientada a la mejora continua y la sostenibilidad.

Mojácar es un municipio certificado con distinciones como **SICTED** (Sistema Integral de Calidad Turística en Destino), **Bandera Azul** en varias de sus playas, y se encuentra comprometido con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**, en especial aquellos vinculados con ciudades sostenibles (ODS 11), acción por el clima (ODS 13) e innovación en los servicios públicos (ODS 9).

La Oficina de Turismo no solo actúa como punto de información, sino también como un agente dinamizador del desarrollo turístico responsable. Forma parte activa del **Comité de Sostenibilidad**, impulsando acciones que mejoran la experiencia del visitante, fomentan el respeto por el entorno natural y patrimonial, y promueven una oferta turística diversificada e inclusiva, en línea con la **Agenda 2030** y la **Especificación UNE 0083:2024**.





1.2. Historia

Las playas de Mojácar están abiertas al tránsito, la permanencia y el baño. Los servicios de socorrismo y salvamento estarán operativos desde el 15 de junio (inicio de la temporada oficial de baño).

Aforo: Debido a la escasa densidad de población y al tipo de arquitectura de la costa, con la ausencia de edificios altos en la mayoría del frente costero, las playas de Mojácar no tienen tradicionalmente problemas de exceso de aforo, las personas que acuden a la playa, suelen guardar una distancia social, de forma natural.

El Ayuntamiento de Mojácar, quiere ofrecer a los visitantes una experiencia de vacaciones tranquilas, para que puedan disfrutar de su experiencia de forma relajada.

El mayor esfuerzo se centrará en ofrecer un servicio turístico de calidad, informando en todo momento a nuestros visitantes y **reforzando las medidas higiénico sanitarias necesarias** para el control de esta situación. Para ello contamos con un plan de contigencia del Covid 19, en el que está involucrado todo el personal que pueda estar relacionado con la playa (socorristas, limpiadores, personal de módulos de salvamento, personal de hamacas etc.) entre los que se encuentra el **protocolo de limpieza y desinfección de manos y enseres**, **así como la toma de temperatura corporal**, mediante termómetros infrarrojos, en el inicio de cada turno.

Este año también será necesario establecer cita previa para la asistencia en playa especial a los usuarios con movilidad reducida.

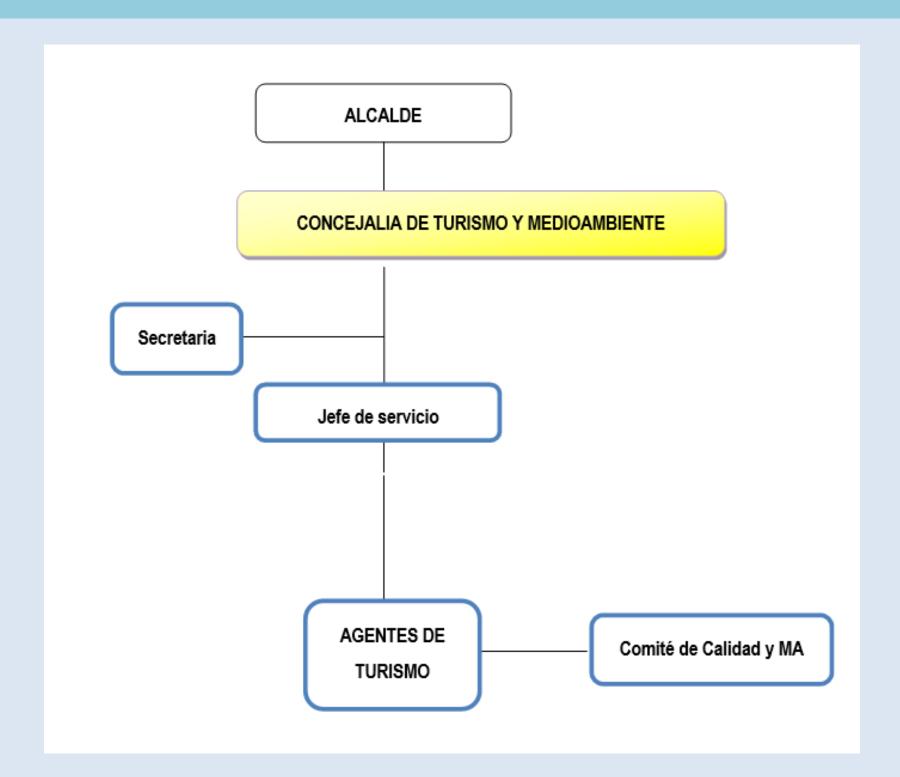
Restricciones de horario y estancia en la playa: Salvo que se dicte norma por parte de las administraciones superiores, el Ayuntamiento de Mojácar, no impondrá restricciones de tiempo de estancia de playa, ni de horario de uso de las mismas.

Mojácar también cuenta con playas accesibles; puede consultar la guía de playas accesibles que edita la FAAM en el siguiente enlace: https://www.almeriaaccesible.es/playas/mojacar

5

1.3 ORGANIGRAMA







1.4.UBICACIÓN

OFICINA MUNICIPAL DE TURISMO

Plaza del Frontón s/nº. Multicentro pueblo.

Tlf. 950 61 50 25. E-mail: turismo@mojacar.es/ info@mojacar.es

Web: mojacar.es

Horario:

Lunes a viernes: 09:00 h a 14:00 h y de 17:00 h a 20:00 h

Sábados: 10:00 h a 14:00 h y de 17:00 h a 20:00 h

Domingos: 10:00 a 14:00h

Cerrado: 1 y 6 de enero y 25 de diciembre.







del ecosistema costero.

1.5. EQUIPAMIENTOS E INSTALACIONES

El municipio de Mojácar, a través de su Área de Turismo y Playas, dispone de una red consolidada de equipamientos e instalaciones turísticas que permiten prestar un servicio de calidad y sostenible a los visitantes, garantizando el uso responsable del espacio público y el respeto por el entorno natural. Estos recursos están gestionados conforme a la normativa vigente y en coordinación con el personal técnico de los distintos departamentos municipales.

Entre los principales equipamientos destacan:

- •Puntos de información turística físicos y digitales, con señalética accesible, sistemas multilingües y materiales promocionales actualizados.
- •Pasarelas de acceso adaptado en diversas playas, garantizando la movilidad universal (ODS 10 y ODS 11).
- •Módulos de servicios de temporada, como aseos, duchas, vestuarios, y zonas de sombra, gestionados según criterios de higiene, eficiencia energética y economía circular (ODS 6, 7 y 12).
- •Infraestructura de socorrismo y salvamento, activa durante la temporada alta y conforme al Plan de Contingencia vigente, incluyendo medidas post-COVID y dispositivos de atención a personas con movilidad reducida (ODS 3).
- •Áreas verdes, espacios de descanso y zonas recreativas integradas paisajísticamente, que refuerzan la identidad visual del litoral y promueven el disfrute responsable del entorno natural (ODS 13 y ODS 15).
- •Zonas habilitadas para la práctica de actividades deportivas autorizadas, con control de impactos y regulaciones para preservar el equilibrio

ACTIVIDADES Y SERVICIOS



La **Oficina de Información Turística de Mojácar**, con sede en Plaza del Frontón, s/n (Multicentro de Mojácar pueblo), y operativa durante todo el año (con horarios ampliados en fin de semana), actúa como eje central para canalizar recursos, actividades y oportunidades de participación cultural y turística para visitantes y residentes.

Servicios presenciales

- •Atención multicanal y personalizada, mediante atención presencial en mostrador adaptado (rebajado en altura) y atención telefónica y por correo electrónico Distribución de folletos, guías, mapas, audioguías y recursos digitales, disponibles tanto en formatos físicos como para descarga desde el portal oficial, promoviendo la eficiencia en el uso de papel (ODS 12) y facilitando la accesibilidad informativa.
- •Información turística estratégica, que incluye orientación sobre patrimonio, eventos locales, rutas temáticas, alojamientos, gastronomía, transporte público, accesibilidad y servicios municipales (ODS 11).

Promoción de actividades, cultura y eventos

otros) colaborando con el Ayuntamiento y diversos agentes públicos

•Difusión de la agenda cultural y eventos — como Semana Santa, Romería de San Isidro, Moros y Cristianos, Noche de las Velas, patronales de San Agustín, Fiesta del Rosario y Navidad—, mediante folletos físicos y canales digitales (web y redes), fomentando el turismo cultural y la identidad local Apoyo activo a la promoción de eventos especiales de temporada (como Festival Mojácar 5 Estrellas, Noche Romántica, entre

ACTIVIDADES Y SERVICIOS



Coordinación y colaboración

- •Vínculo estrecho con entidades locales, incluyendo la recién creada Asociación de Empresarios Hoteleros, comerciantes, proveedores de ocio y actividades de naturaleza, fomentando sinergias publicoprivadas e iniciativas conjuntas (ODS 8 y ODS 17
- •Integración en campañas turísticas y de sensibilización, tanto a nivel local como en ferias turísticas (por ejemplo FITUR), reforzando el posicionamiento de Mojácar como destino sostenible y de calidad

Indicadores de calidad y sostenibilidad

- •La Oficina cuenta con la certificación SICTED desde 2015 y fue reconocida nuevamente en 2021, evidenciando su compromiso con la mejora continua y la satisfacción del visitante (ODS 9 innovación y calidad).
- •Forma parte del Plan Municipal de Calidad Turística y contribuye al proceso participativo abierto al público y al sector para definir el modelo turístico local 2021–2025 de Mojácar.

Mejora continua y atención inclusiva

- •Recepción y gestión de sugerencias, quejas y solicitudes, que alimentan la mejora continua de los servicios ofrecidos (ODS 16 instituciones responsables).
- •Adaptación progresiva de información, señalética y formación del personal, con perspectiva de accesibilidad universal (ODS 10), basándose en las evaluaciones técnicas existentes e integración de formatos alternativos (futuras mejoras).
- En resumen: la Oficina no es solo un punto informativo, sino un hub turístico sostenible, activo en promoción cultural, coordinación con agentes locales, sensibilización, e innovación en calidad, accesibilidad y mejora continua. Todo ello bajo el paraguas de la UNE 0083:2024 y la agenda 2030.

2. COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD



2.1. COMPOSICIÓN y FUNCIONES

El Ayuntamiento de Mojacar y su ärea de Turismo y Playas ha creado un Comité de Sostenibilidad para toda la cadena compuesto por:

- D. Francisco García Cerdá. Alcalde presidente.
- D.Jesús Montoya Gredilla. Concejal de obras y servicios
- Dª Maria Gracia Alarcón García. Concejal de medioambiente
- D. Alvaro Fernández Silva. Coordinador de unidad de servicio
- D. David Ramírez Prieto Consultor Técnico Sostenibilidad

Será la persona encargada de comunicar el plan de sostenibilidad al resto de la plantilla con reuniones periódicas. Cada área tendrá asignado un representante del comité.

Coordinación:

Este comité se reúne 4 veces al año, si bien existe comunicación continua entre los miembros del equipo.

Funciones del Comité de Sostenibilidad:

- Definir y priorizar los ODS a cumplir
- Elaborar el plan de sostenibilidad
- Evaluar las acciones estratégicas para los ODS
- Fijar los mecanismos de coordinación entre los distintos miembros
- Planificar, implantar, supervisar y mejorar el plan de sostenibilidad

3.POLÍTICA Y COMPROMISOS DE SOSTENIBILIDAD

3.1. POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

1.1. Finalidad de la Política de Sostenibilidad

A través de la presente Política de Sostenibilidad (en adelante, la "Política"), se busca definir los principios que el Ayuntamiento de Mojacar asume en las relaciones con todos sus Grupos de Interés, favoreciendo la integración de prácticas de sostenibilidad en todo su modelo de negocio y con el compromiso de que todas sus actividades se realizarán de manera respetuosa con las personas, el medio ambiente y la comunidad en general, a partir del compromiso de la empresa con el respeto de los Derechos Humanos y con el desarrollo sostenible.

1.2. Objetivos de la Política

Los valores que se desprenden de la presente Política inspiran la actuación del Ayuntamiento de Mojacar, en particular del Órgano Directivo, orientando la adopción de sus decisiones. La Política facilita igualmente el conocimiento, la difusión y la aplicación de la cultura ética corporativa del Ayuntamiento de Mojacar, firmemente asentada en la sostenibilidad de su modelo de negocio.

1.3 Alcance de la política

Esta Política se aplica al Ayuntamiento de Mojacar, y vincula a todo su personal, independientemente de la posición y función que desempeñe. La aplicación de la Política podrá hacerse extensiva, total o parcialmente, a cualquier otra persona física y/o jurídica vinculada con el Ayuntamiento de Mojacar por una relación distinta de la laboral, cuando ello sea posible por la naturaleza de la relación y resulte conveniente para el cumplimiento de la finalidad de aquel.





3.2. COMPROMISOS



Principios que rigen la Sostenibilidad en el Ayuntamiento de Mojacar

En el desarrollo de su actividad, el Ayuntamiento de Mojacar incorpora criterios de desarrollo sostenible en todas las áreas de su negocio, garantizando el respeto y promoción de los Derechos Humanos y laborales de todos sus grupos de interés, una gestión eficiente de los recursos naturales y una protección adecuada del entorno en el que opera y de los ecosistemas que lo integran, en línea con principios medioambientales consistentes con los límites del planeta.

Con el objeto de llevar a efecto la presente Política, el Ayuntamiento de Mojacar se compromete a cumplir y hacer cumplir en su cadena de valor los siguientes principios:

- a. La consideración de las variables sociales, medioambientales, y de salud y seguridad de producto, en la planificación y desarrollo de sus actividades y en las de sus socios de negocio y proveedores, promoviendo la sensibilización en materia de sostenibilidad.
- i. Entre las variables sociales se encuentra, especialmente, la participación de los trabajadores, el empoderamiento de la mujer, los salarios dignos, la salud o la seguridad ocupacional, entre otras.
- ii. Entre las variables medioambientales se encuentran, especialmente, las consecuencias del cambio climático, la gestión del agua, la generación de residuos y la protección de la biodiversidad.
- iii. Entre las variables de salud y seguridad de producto se encuentran la utilización de sustancias químicas y procesos de fabricación respetuosos con la salud de las personas y con el medioambiente.
- b. El cumplimiento de la legislación laboral, medioambiental y de Derechos Humanos aplicable a sus actividades, así como el de otras obligaciones que se puedan establecer, incluidas aquellas voluntariamente adquiridas por la Sociedad.
- c. La preservación del medioambiente, desarrollando acciones de mejora continua en la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, en la reducción del consumo de los recursos naturales, en el control del uso y vertido de sustancias químicas potencialmente peligrosas, y en la reducción de los residuos en toda la cadena de producción, y en el conjunto de su propio sistema de gestión ambiental.
- d. La identificación de los posibles riesgos sociales y medioambientales derivados de su actividad, a fin de poder prevenirlos, o, en su caso, poder implementar las medidas correspondientes encaminadas a minimizarlos o eliminarlos. En este sentido, el Ayuntamiento de Mojacar dispone de un procedimiento de debida diligencia en materia de Derechos Humanos y de un proceso de identificación y evaluación de riesgos medioambientales, que le permite disponer de una información objetiva sobre los mismos.
- e. La garantía de la difusión de esta Política entre todos sus empleados y las entidades que así lo soliciten.

DIAGNÓSTICO, IDENTIFICACIÓNY PRIORIZACIÓN DE LOSODS

4.1. ANÁLISIS INTERNO

Desde la dirección de Ayuntamiento de Mojacar hemos realizado un análisis interno de la organización considerando:

- Recursos materiales y humanos
- Capacidades y competencias de la organización
- Política de sostenibilidad y otras políticas internas
- Estrategia del Desarrollo Sostenible de España (2030)
- Estrategia de Turismo Sostenible 2030
- Otros planes de acción locales/ del sector

Además, hemos identificado aquellas actividades y servicios ofrecidos que pueden contribuir de forma positiva al entorno ambiental, social y económico.

El Ayuntamiento de Mojácar ha realizado un análisis interno con el fin de identificar aquellos elementos organizativos, operativos y estratégicos que influyen en su capacidad de contribuir eficazmente a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Esta evaluación permite conocer tanto las fortalezas como las áreas de mejora en relación con los ODS priorizados



Recursos materiales y humanos

***** Recursos materiales

La Oficina Municipal de Turismo de Mojácar dispone de unas instalaciones y equipamiento alineados con la normativa autonómica (Decreto 202/2002) y con los criterios de sostenibilidad definidos en la **Especificación UNE 0083:2024** y los **ODS**:

- **Ubicación estratégica y accesibilidad**: situada en el Multicentro de Mojácar pueblo (Plaza del Frontón, s/n), junto a la Iglesia.
- Cuenta con espacio adaptado para personas con movilidad reducida, mostrador de doble altura y rampa de acceso.
- **Espacio físico normativo**: cumple con los requisitos técnicos exigidos para su categoría: más de 35 m² entre zona de atención, zona expositiva y pequeño almacén.
- **Equipamiento TIC**: red local con 4 equipos informáticos con acceso a Internet, fotocopiadora Canon, buzón de sugerencias, pantalla informativa exterior en Plaza Nueva y en el Parque Comercial, y previsión de sistema WiFi.
- Material promocional y señalética: mapas, folletos, guías, callejeros, códigos QR en monumentos, audioguías multilingües, y una nueva edición del callejero en curso.
- **Horarios ampliados**: abierta 7 días a la semana todo el año, incluyendo festivos. Con atención presencial por la mañana y tarde tanto en invierno como en verano



Recursos materiales y humanos

Recursos humanos

El equipo humano está compuesto por cinco personas altamente cualificadas, con competencias lingüísticas y funciones especializadas. Está dirigido por la técnica municipal Carmen García Campoy, y se estructura de la siguiente forma:

Dirección técnica:

Carmen García Campoy: Técnica en empresas turísticas. Idiomas: inglés y alemán.

Atención al público y especialidades:

Silvia Rodríguez: Traductora. Inglés, francés y alemán. Visitas guiadas.

Melodi Fernández: Diplomada en Turismo. Inglés y francés. Estadísticas.

Lucía Pérez: Diplomada en Turismo. Inglés. Redes sociales.

Luisa Fernández: Diplomada en Turismo. Inglés y francés. TIC y atención visitante.

El equipo participa de forma activa en:

- La planificación de turnos, apertura de puntos de información y eventos turísticos....
- La atención multilingüe (inglés, francés, alemán) a visitantes nacionales e internacionales.
- La asistencia a ferias (FITUR, ITB Berlín, WTM Londres, etc.) y coordinación con asociaciones sectoriales.

Evaluación continua y capacidades

Indicadores de gestión: se realizan estadísticas diarias y mensuales de visitas, consultas, redes sociales, portal turístico y reparto de material....

Encuestas de satisfacción y buzón de sugerencias que alimentan el sistema de mejora continua.

Capacidad formativa continua, mediante jornadas, cursos de idiomas, atención al cliente, sostenibilidad y nuevas tecnologías



4.1. ANÁLISIS INTERNO



13 A



8 TREAMERS









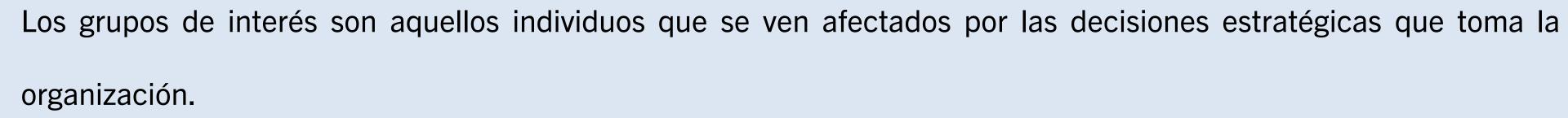












A continuación, identificamos a aquellos grupos de interés más relevantes para la implantación de los ODS en la organización. El objetivo es conocer sus intereses y perspectivas y alinear nuestras operaciones hacia las mismas para su cumplimiento.



Ayuntamiento de Mojacar participa y colabora de forma activa con las siguientes asociaciones para impulsar su contribución en los Objetivos para el Desarrollo Sostenible (ODS):

| Nombre del recurso | ODS implicado | Impacto social | Impacto ambiental | Impacto económico | Vinculación con | Oportunidad de mejora | Madurez de |
|---|---------------|--|------------------------------------|---|---|--|------------|
| | • | • | | <u> </u> | partes interesadas | | recurso |
| Atención presencial y multilingüe | ODS 10, 16 | Inclusión, igualdad, calidad del servicio | Bajo | Fomento de la experiencia turística | Visitantes, residentes, asociaciones locales | Ampliar presencia con pictogramas y accesibilidad cognitiva | Alta |
| Лaterial informativo físico y digital | ODS 12, 13 | Acceso equitativo a la información | Reducción papel, digitalización | Aumento en estancias e información cualificada | Proveedores, diseñadores, visitantes | Ampliar descarga vía app y QR interactivos | Media |
| Redes sociales y web municipal de turismo | ODS 9, 11 | Comunicación directa, participación | Bajo | Promoción efectiva de comercios y eventos | Residentes, turistas, comunidad digital | Mejorar segmentación de contenidos según tipo de visitante | S Alta |
| Encuestas de satisfacción | ODS 16 | Escucha activa, mejora continua | Indirecto | Fidelización del visitante | Ciudadanos, turistas, auditores SICTED | Analizar tendencias anualmente y vincular a indicadores de gestión | Alta |
| Gestión de quejas y sugerencias | ODS 16 | Transparencia, resolución de conflictos | Nulo | Mejora reputacional del destino | Visitantes, Ayuntamiento | Integrar con CRM municipal o sistema electrónico de expedientes | Alta |
| Ferias y promoción nacional e internacional | ODS 8, 17 | Promoción cultural e identitaria | Bajo | Generación de actividad económica indirecta | Empresas del sector turístico, TTOO, administraciones | Medir retorno económico por feria / acción | Media |
| Colaboración con alojamientos y comercios locales | ODS 8, 11 | Refuerzo del tejido económico local | Bajo | Mejora del flujo turístico en temporada baja | Asociación empresarial, hostelería local | Formalizar convenios de colaboración para eventos conjuntos | Media |
| Formación continua del personal | ODS 4, 10 | Mejora de la empleabilidad y profesionalización | Вајо | Optimización de recursos humanos | Personal interno, ICTE, formadores externos | Crear plan anual público con indicadores de evaluación | Alta |
| Pantallas informativas y señalética digital | ODS 9, 11, 13 | Mejora de la experiencia y orientación del visitante | Bajo impacto directo | Reducción de consultas presenciales repetitivas | Visitantes, residentes | Integrar sistemas de analítica de consultas (nº visualizaciones, horarios, etc.) | Media |
| Gestión de stocks de material promocional | ODS 12 | Satisfacción del visitante, gestión eficiente | Reducción de desperdicio | Ahorro en impresión, logística | Proveedores, brigada municipal | Digitalizar completamente el inventario y definir umbrales dinámicos según temporada | Media |
| | | | | | | | 21 |

4.2. ANÁLISIS EXTERNO

- A continuación, se ha realizado un diagnóstico de nuestras capacidades, compromisos, políticas y procesos con el objetivo de identificar aquellos retos y oportunidades a los que nos enfrentamos respecto a nuestra contribución a los ODS.
- En dicho análisis también se han considerado posibles restricciones en el desarrollo de nuestras actividades que puedan afectar y aquella normativa económica, sociocultural y medioambiental clave en el cumplimiento de los ODS.
- Todo esto queda reflejado en el Análisis DAFO que se presenta a continuación.













































| <u>CATEGORÍA</u> | OBSERVACIÓN DAFO | ODS VINCULADO | <u>META VINCULADA</u> |
|------------------|--|----------------------------------|--|
| DEBILIDAD | Ausencia de sistema digital integrado para seguimiento de indicadores de sostenibilidad | ODS 9 – Innovación | Meta 9.c: Aumentar el acceso a las tecnologías de la información y la comunicación |
| DEBILIDAD | Limitada accesibilidad cognitiva (información simplificada o adaptada a personas con discapacidad intelectual) | ODS 10 – Reducción desigualdades | Meta 10.2: Promover la inclusión social, económica y política de todas las personas |
| DEBILIDAD | Baja ejecución de colaboraciones formales con comercios y alojamientos locales | ODS 17 – Alianzas | Meta 17.17: Fomentar alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil |
| AMENAZA | Alta dependencia del sector turístico y variabilidad estacional del número de visitantes | ODS 8 – Trabajo decente | Meta 8.9: Diseñar políticas para promover el turismo sostenible como generador de empleo local |
| AMENAZA | Saturación informativa en redes no oficiales y pérdida de control sobre la narrativa del destino | ODS 16 – Instituciones | Meta 16.10: Garantizar el acceso público a la información |
| AMENAZA | Dificultades presupuestarias para renovar equipamiento TIC y multimedia | ODS 12 – Consumo responsable | Meta 12.7: Promover prácticas sostenibles en la contratación pública |
| FORTALEZA | Personal multilingüe y con alta capacitación técnica en turismo y atención al público | ODS 4 – Educación | Meta 4.4: Aumentar el número de jóvenes y adultos con competencias técnicas y profesionales relevantes |
| FORTALEZA | Sistema estructurado de atención al visitante con protocolos, encuestas, quejas y seguimiento | ODS 16 – Instituciones | Meta 16.6: Crear instituciones eficaces, responsables y transparentes |
| FORTALEZA | Amplio horario de apertura y atención incluso en festivos | ODS 11 – Ciudades | Meta 11.2: Proporcionar acceso universal a sistemas seguros y sostenibles de transporte e información |
| FORTALEZA | Participación en ferias nacionales e internacionales como FITUR, ITB Berlín, etc. | ODS 8 – Crecimiento económico | Meta 8.9: Fomentar la promoción del destino como motor económico local |
| OPORTUNIDAD | Integrar la Oficina en plataformas de turismo inteligente con datos en tiempo real | ODS 9 – Industria | Meta 9.5: Mejorar la investigación y la capacidad tecnológica de los sectores relacionados con el turismo |
| OPORTUNIDAD | Promover la digitalización total de folletos, planos y callejeros para reducir el uso de papel | ODS 13 – Acción climática | Meta 13.3: Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana frente al cambio climático |
| OPORTUNIDAD | Desarrollar nuevos productos turísticos como rutas culturales, históricas o temáticas desde la Oficina | ODS 11 – Patrimonio | Meta 11.4: Redoblar esfuerzos para proteger y salvaguardar el patrimonio cultural y natural |
| OPORTUNIDAD | Ampliar convenios de colaboración con asociaciones locales para proyectos conjuntos | ODS 17 – Alianzas | Meta 17.16: Mejorar la coordinación multisectorial para los ODS |



4.4. 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 de estos objetivos.

Dentro de este sector, los **ORGANISMOS PUBLICOS** generan un gran impacto en el entorno donde se realiza, por ello, es importante que sigan buenas prácticas sostenibles encaminadas a contribuir de forma positiva al entorno en el que prestan sus servicios.





METODOLOGÍA

Se han identificado (seleccionado) los ODS relacionados con las necesidades y expectativas de las partes interesadas relevantes de la organización.

Al grado de impacto y relevancia se le ha proporcionado un valor numérico del:

1 = sin impacto/sin relevancia,

2 = poco impacto/poca relevancia,

3= neutro,

4= con impacto/relevante y

5= con bastante impacto/ con bastante

relevancia.

Para la priorización de esos ODS seleccionados se ha estudiado el impacto o relevancia que ejercen esos ODS en las partes interesadas y en la propia organización.

Se han considerado los recursos y capacidades de la empresa reales para contribuir a los ODS seleccionados, así como su estrategia empresarial y su Política de RSC.





RESULTADOS DE LA PRIORIZACIÓN

Finalmente, hemos decidido dirigir nuestros esfuerzos a los ODS localizados en la esquina superior derecha de la matriz, es decir, aquellos que generan un IMPACTO (4 o 5) tanto para la organización como para nuestras partes interesadas. Por tanto, los ODS priorizados y que nutrirán nuestro plan de sostenibilidad son:

| ODS 1 2 2 ODS 2 3 3 ODS 3 2 2 ODS 4 1 2 ODS 5 2 2 ODS 6 3 3 ODS 7 3 3 ODS 8 2 2 |
|---|
| ODS 3 2 2 ODS 4 1 2 ODS 5 2 2 ODS 6 3 3 ODS 7 3 3 |
| ODS 4 1 2 ODS 5 2 2 ODS 6 3 3 ODS 7 3 3 |
| ODS 5 2 2 0 3 3 0 0 5 7 3 3 3 |
| ODS 6 3 3 ODS 7 3 3 |
| ODS 7 3 3 |
| |
| ODS 8 2 2 |
| 2 |
| ODS 9 5 |
| ODS 10 3 2 |
| ODS 11 4 |
| ODS 12 2 2 |
| ODS 13 3 2 |
| ODS 14 2 2 |
| ODS 15 2 2 |
| ODS 16 5 |
| ODS 17 2 2 |



5. PLAN DE SOSTENIBILIDAD





5. PLAN DE SOSTENIBILIDAD

Ayuntamiento de Mojacar ha elaborado el siguiente Plan de Sostenibilidad en función de los ODS priorizados que reúne acciones estratégicas asociadas, responsable/s plazos, calendarios, recursos materiales y humanos para su implantación, control y mejora continua.

El plan es comunicado a todas las **partes interesadas relevantes** de la organización y es
revisado anualmente por el Comité de
Sostenibilidad para su mejora continua en función
de los cambios producidos en la organización que
afectan a la contribución de los ODS prioritarios.

| PRIORIDAD | <u>ODS</u> | MOTIVOS DE PRIORIZACIÓN | RELACIONADAS |
|-----------|---|---|---|
| 1 | ODS 11 – Ciudades y comunidades sostenibles | - Mejora continua del entorno urbano, señalética y accesibilidad informativa- Participación en campañas de dinamización cultural y patrimonio- Atención al turista 7 días/semana | 11.4 Proteger el patrimonio cultural y natural11.2 Acceso equitativo a servicios básicos |
| 2 | ODS 16 – Paz, justicia e instituciones sólidas | Protocolos de atención al cliente, quejas, encuestas, sugerencias y seguimiento- Cultura institucional de calidad y transparencia en la información turística | 16.6 Instituciones eficaces y responsables16.10 Acceso a la información pública |
| 3 | ODS 9 – Industria, innovación e infraestructura | - Uso de TIC, redes sociales, QR en monumentos, estadísticas de uso y visitas- Plan de informatización y digitalización de procesos internos y externos | 9.c Ampliar acceso a las TIC 9.5 Fomentar la innovación y la infraestructura sostenible |

MFTAS

5. Plan de sostenibilidad

| | INDUSTRIA, INNOVACIÓN |
|---|-----------------------|
| J | E INFRAESTRUCTURAS |



| | | | LIMIKALUIKUUIUKAU | | | |
|----|--|--|--|--------------------------------|------------------------------|---|
| N₀ | OBJETIVO ANUAL / ACCIÓN | META ODS 9 VINCULADA | INDICADOR DE SEGUIMIENTO | RESPONSABLE | <u>PLAZO</u> | ESTADO ACTUAL / OBSERVACIONES |
| 1 | Informatización de datos estadísticos y uso de tecnologías en gestión turística | Meta 9.c – TIC y digitalización | % de procesos estadísticos informatizados | Dirección / Informática | 2024–2025 | Parcialmente implementado; se requiere homogeneización en formatos |
| 2 | Instalación y uso de códigos QR en monumentos | Meta 9.5 – Innovación y TIC en servicios | Nº de monumentos con QR activos / % de uso detectado | Dirección / Aux. turismo | Completado | Incremento en uso y satisfacción del visitante |
| 3 | Ampliación y optimización del uso de redes sociales | Meta 9.c – Digitalización inclusiva | Nº de publicaciones / engagement / tráfico web desde redes | Comunicación / RRSS | Continuo | Mejora constante, pendiente segmentación por público objetivo |
| 4 | Diseño y difusión de vídeos en TikTok de lugares singulares | Meta 9.5 – Innovación en promoción turística | Nº de vídeos publicados / visualizaciones / interacciones | Equipo RRSS | 2024–2025 | Campaña en fase inicial; buen impacto inicial, falta evaluación sistemática |
| 5 | Mejora del sistema de señalización turística digital (pantallas) | Meta 9.1 – Infraestructura moderna | Nº de pantallas activas / nº de contenidos actualizados mensualmente | Informática / Dirección | En curso | Se gestionan 2 pantallas exteriores; se recomienda añadir analítica de uso |
| 6 | Participación en ferias tecnológicas y turísticas internacionales (ITB, WTM, etc.) | Meta 9.b – Apoyo a innovación en turismo | Nº de ferias / nº de contactos generados / informes posteriores | Dirección / Técnica turismo | Anual | Consolidado; falta mejor explotación de datos recogidos |
| 7 | Digitalización del callejero del municipio y recursos turísticos | Meta 9.c – Acceso a información digital | Nº de descargas / enlaces escaneados / visitas al recurso web | Área de comunicación | 2025 Ayuntamiento de Mojácar | En fase de reedición. Oportunidad de integrar en App y Portal de Turismo |

5. Plan de sostenibilidad







| <u>Nº</u> | OBJETIVO ANUAL / ACCIÓN | META ODS 11 VINCULADA | INDICADOR DE SEGUIMIENTO | RESPONSABLE | <u>PLAZO</u> | ESTADO ACTUAL / OBSERVACIONES |
|-----------|---|---|---|--------------------------|--------------|--|
| 1 | Ampliación del horario de atención turística en festivos y fines de semana | Meta 11.2 – Acceso equitativo a servicios | Nº de días con apertura extraordinaria / Nº de visitantes atendidos | Dirección / Aux. Turismo | Anual | Consolidado. Se mantiene atención presencial todo el año |
| 2 | Reedición del callejero y mejora de señalización del casco histórico | Meta 11.7 – Espacios públicos accesibles | Callejero actualizado / Nº de puntos accesibles señalizados | Comunicación / Dirección | 2025 | En proceso. Oportunidad de añadir información inclusiva (braille / pictos) |
| 3 | Promoción del uso de transporte público y rutas peatonales desde la oficina | Meta 11.2 – Transporte seguro y accesible | Nº de solicitudes de info sobre bus / rutas entregadas / visitas | Atención al visitante | Continuo | Se entrega información adaptada sobre transporte, pero sin app vinculada |
| 4 | Difusión de campañas de sensibilización cultural y patrimonial | Meta 11.4 – Protección del patrimonio | Nº de campañas promovidas / materiales distribuidos / RRSS alcance | Dirección / Cultura | Trimestral | Participación activa en eventos como Ferrero Rocher, Moros y Cristianos |
| 5 | Colaboración en creación de la ruta de bancos decorados en lugares singulares | Meta 11.3 — Planificación urbana participativa | Nº de ubicaciones / participación ciudadana / RRSS interacción | Técnica turismo / RRSS | 2024–2025 | En coordinación con Cultura. Se inicia concurso público |
| 6 | Mantenimiento de pantallas digitales de información en espacios públicos | Meta 11.7 – Espacios seguros y acogedores | Nº de actualizaciones mensuales / estado operativo de pantallas | Informática / Turismo | Continuo | Se gestionan 2 pantallas exteriores (Plaza Nueva y Parque Comercial) |
| 7 | Atención multilingüe e inclusiva en mostrador de turismo | Meta 11.7 – Inclusión universal | Nº de idiomas disponibles / % de visitantes satisfechos | Atención al visitante | Continuo | Atención en inglés, francés, alemán. Posibilidad de incorpora ^{ro} pictogramas |

5. Plan de sostenibilidad

PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS





| Nº | OBJETIVO ANUAL / ACCIÓN | META ODS 16 VINCULADA | INDICADOR DE SEGUIMIENTO | RESPONSABLE | <u>PLAZO</u> | ESTADO ACTUAL / OBSERVACIONES |
|----|--|--|--|--------------------------------|--------------|--|
| 1 | Gestión activa de quejas y sugerencias mediante hoja oficial y seguimiento interno | Meta 16.6 – Instituciones eficaces y responsables | Nº de quejas tramitadas / tiempo de respuesta / % resueltas satisfactoriamente | Dirección / Atención | Continuo | Sistema establecido, hoja tipo y respuesta protocolizada |
| 2 | Uso sistemático de encuestas de satisfacción al visitante | Meta 16.7 – Toma de decisiones participativa | Nº encuestas completadas / % de satisfacción / sugerencias recurrentes | Dirección / Técnica turismo | Trimestral | Instrumento vigente y actualizado en 2025 (versión bilingüe) |
| 3 | Registro y tratamiento transparente de estadísticas de visitas y consultas | • | Nº de informes elaborados / datos compartidos con agentes públicos | Técnica turismo | Mensual | Datos utilizados para informes SICTED y planificación |
| 4 | Atención equitativa e inclusiva al visitante, independientemente de su origen | Meta 16.b – Promover leyes y políticas no discriminatorias | Nº de idiomas de atención / atención inclusiva documentada | Aux. turismo / Dirección | Continuo | Atención en inglés, francés, alemán. Posible mejora en comunicación para diversidad funcional |
| 5 | Transparencia en la respuesta a solicitudes informativas | Meta 16.10 – Acceso a la información | Tiempo medio de respuesta a correos / cartas / mensajes web | Atención / Informática | Continuo | Se responde en 24–48 h con lenguaje claro y estructurado |
| 6 | Actualización y trazabilidad de procesos internos según directrices de calidad | Meta 16.6 – Mejora institucional | Nº de procedimientos documentados / auditorías internas completadas | Dirección / SICTED | Anual | Cumplimiento confirmado en plan anual de calidad 2025 |

6. CONTROLY MEJORA CONTINUA



6.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y EVALUACIÓN

El Comité de Sostenibilidad anualmente (y siempre que lo estime oportuno) realizará un control sobre el desempeño, cumplimiento y eficacia del Plan de Sostenibilidad establecido a través de los indicadores definidos.

Los indicadores definidos son medibles, comparables, relevantes y fiables para cada uno de los ODS priorizados y muestran la relación entre las actividades de la organización, su impacto en el desarrollo sostenible y el progreso en el cumplimiento de los ODS.

Además, cubren las tres perspectivas de la sostenibilidad, es decir, **aspectos ambientales, sociales y económicos**.

Para el seguimiento se analizarán los resultados de los indicadores de cada una de las acciones estratégicas contemplados en la Tabla del punto 5. Plan de Sostenibilidad.



6.2. MEJORA CONTINUA

Considerando los cambios producidos en el entorno de la organización que afectan directa e indirectamente en su contribución a los ODS y los resultados del seguimiento, medición y evaluación a través de los indicadores definidos, se establecen las acciones necesarias para mejorar con respecto a nuestro desempeño en materia de ODS.

Checklist para el cumplimiento de ODS en organizaciones turísticas elaboradas por el ICTES





Plan de Acciones Correctivas

electe a move

aperiencies

Procedimiento de tratamiento de No conformidades





7. CONCLUSIONES

CONCLUSIONES





En definitiva, Ayuntamiento de Mojácar reconoce el importante papel que tienen las organizaciones del sector en la contribución a un mundo más 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 su entorno social, económico y medioambiental.



Esta memoria contiene un resumen de las acciones con las que actualmente contribuimos al desarrollo sostenible, así como aquellas acciones que se llevarán a cabo en 2025 recogidas en el correspondiente Plan de Sostenibilidad. Tras un diagnóstico interno y externo (Análisis DAFO), finalmente en 2025-2026 centraremos nuestros esfuerzos en contribuir a los siguientes ODS:



El próximo año 2026, realizaremos un seguimiento y control del cumplimiento de las acciones del Plan para su mejora continua.



Mojácar 2025

Francisco García Cerdá Alcalde Presidente Excmo. Ayuntamiento de Mojácar