

INFORME DE SOSTENIBILIDAD



AYUNTAMIENTO
DE MOJACAR

JUNIO 2025



1. PRESENTACIÓN

1.1. Quiénes somos.



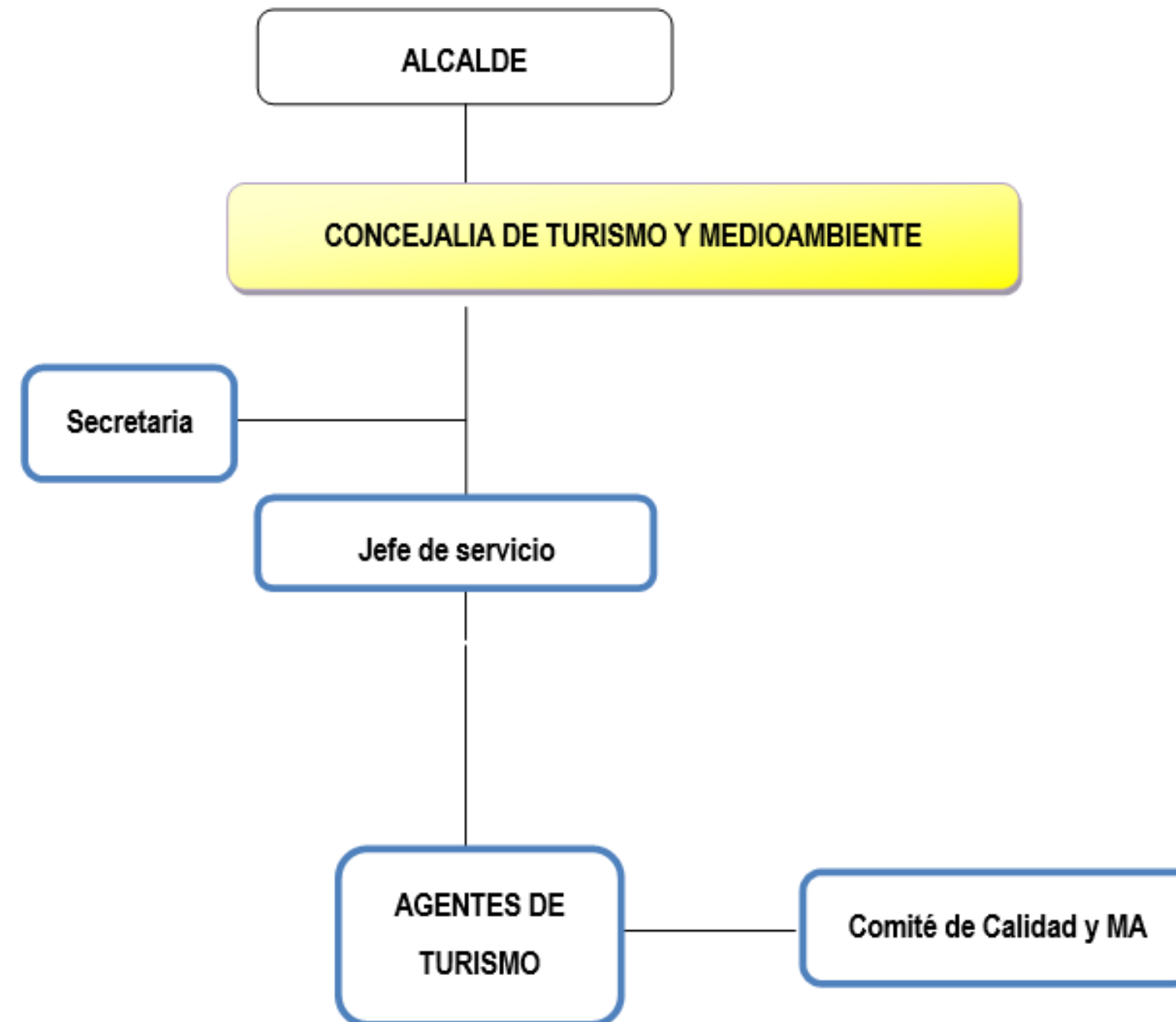
La Oficina de Información Turística de Mojácar forma parte del Área de Turismo y Playas del Excmo Ayuntamiento de Mojácar y constituye un punto estratégico de atención, orientación y promoción para los visitantes que llegan a este emblemático destino del levante almeriense. Ubicada en un entorno privilegiado 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

1.3 ORGANIGRAMA



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 del ecosistema costero.

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

- **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

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).

2. COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD



2.1. COMPOSICIÓN y FUNCIONES

El Ayuntamiento de Mojácar y su área 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

4. DIAGNÓSTICO, IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE LOS ODS

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, fotocopidora 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:

4.1. ANÁLISIS INTERNO



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

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.

5. PLAN DE SOSTENIBILIDAD

6. CONTROL Y MEJORA CONTINUA

