

INFORME SOSTENIBILIDAD

Oficina de Información Turística del Ayuntamiento de Fuengirola

Redactado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Ana María Flores. Coordinadora de Turismo.	Ana María Flores. Coordinadora de Turismo.	José Luis Ponce Martín Concejal de Turismo.

HISTORIAL DE MODIFICACIONES		
Revisión	Fecha	Descripción de la Modificación
00	11/06/2024	❖ Edición inicial.

INDICE

1. Presentación de la organización	3
2. Comité de Sostenibilidad	6
3. Política y compromisos de sostenibilidad.....	6
4. Diagnóstico, identificación y priorización de ODS	8
5. Plan de sostenibilidad	13
6. Seguimiento, control y mejora continua	13
7. Reporte y comunicación.....	14
8. Conclusiones.....	15

1. Presentación de la organización

QUIÉNES SOMOS

Entre las principales funciones de la Concejalía de Turismo y Organización de Eventos se encuentra atender las demandas de información turística de nuestra localidad por parte de nuestros visitantes, ofrecer actividades complementarias al sol y playa promoviendo el desarrollo de eventos culturales y de ocio, así como realizar una labor constante de fomento de la Ciudad como destino de calidad.

Con el fin de ofrecer un servicio excelente a nuestros visitantes, el 25 de marzo de 2023 Fuengirola abrió una nueva oficina de Turismo, dotada de los mayores avances tecnológicos y ubicada en un enclave estratégico, en pleno Paseo Marítimo, en la plaza Theresa Zabell nº 32.

Este nuevo edificio municipal dispone de un programa informático que hará las veces de oficina de turismo virtual. Entre esos elementos están: un holograma transparente para escaparate en cristalera de terraza exterior, pantallas holográficas transparentes para ventanales de edificio, videowall de información sobre el mostrador, quiosco táctil de información turística para interior, tótem de información turística para exteriores, tres monitores táctiles para mostrador, tablón de anuncios digital, sistema de bucle de inducción magnética para personas con problemas de audición, sistema de control de aforo y Chat Bot.

Los horarios de la Oficina de Turismo son:

- Del 15 al 30 de junio y del 1 al 15 de septiembre de lunes a domingos de 09:00 a 20:00 h.
- Del 1 de julio al 31 de agosto de domingo a jueves de 09:00 a 21:00h. y viernes y sábados de 09:00h a 22:00h.
- Del 16 de septiembre al 14 de junio: de lunes a domingos de 09:00a 19:00 h.

La Oficina de Turismo de Fuengirola está en proceso de obtención de los siguientes certificados:

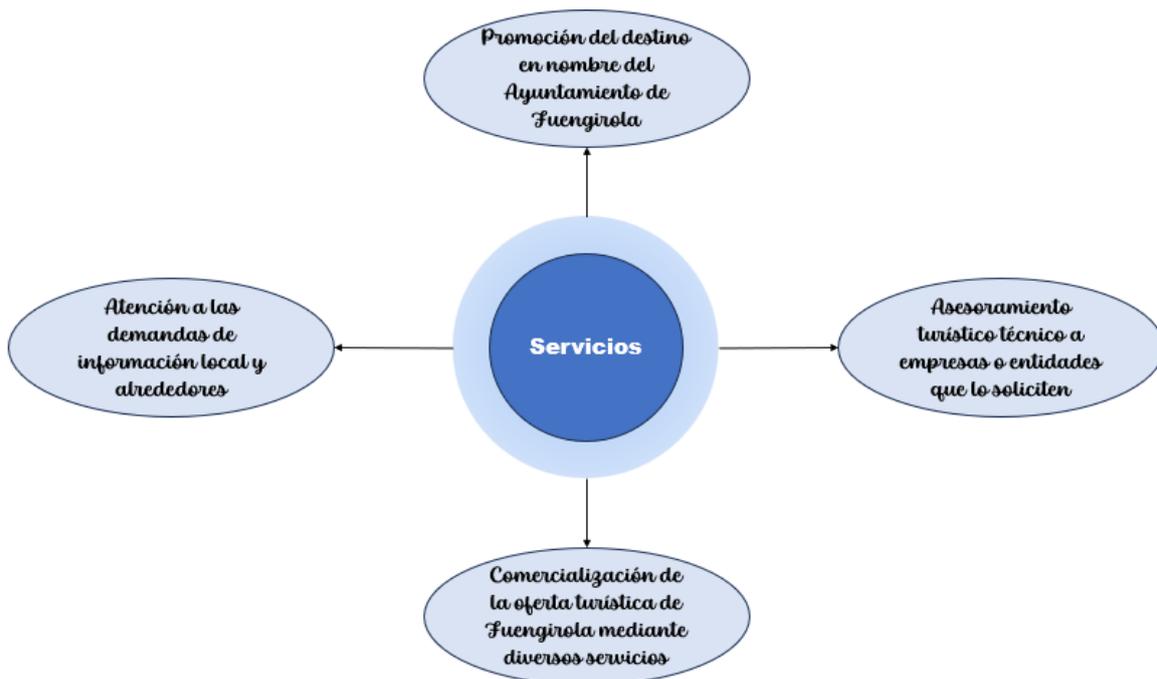
- ❖ Norma Q de Calidad Turística, UNE 14785:2015 “Servicios de atención e información turística”
- ❖ Norma S de Sostenibilidad.

CONTACTO

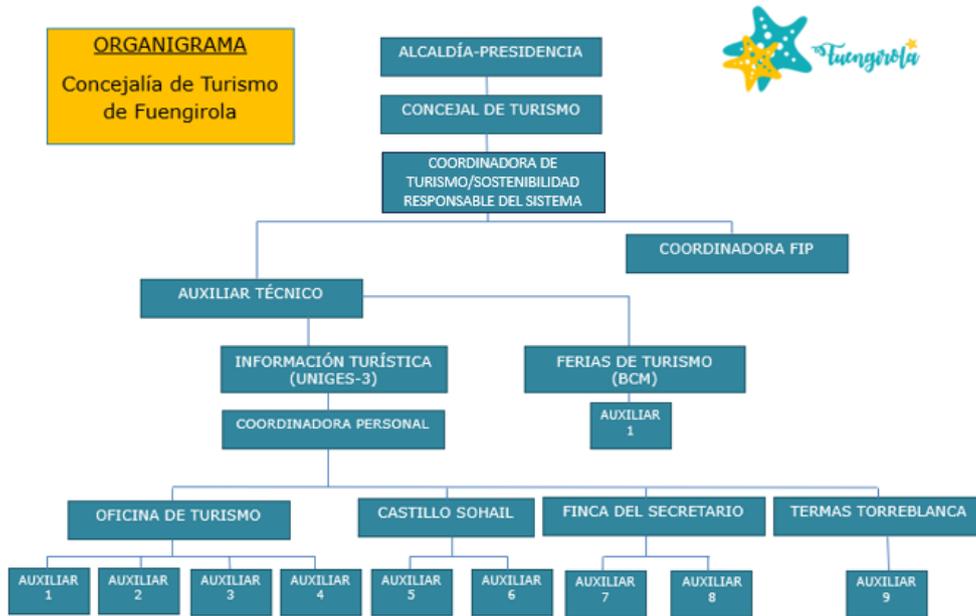
- ❖ Página web: turismo.fuengirola.es
- ❖ Teléfono: 952 46 74 57 – 611 00 16 89
- ❖ Email: turismo@fuengirola.org



A QUÉ NOS DEDICAMOS



ORGANIGRAMA



COLABORACIONES CON ASOCIACIONES



2. Comité de Sostenibilidad

Para la implantación de la S de sostenibilidad el Comité de sostenibilidad define las acciones y las responsabilidades a cumplir con el sistema.

Las acciones a realizar por parte del Comité de Sostenibilidad son las siguientes:

- ❖ Definir los objetivos de sostenibilidad de la organización.
- ❖ Elaborar el Plan de Sostenibilidad, incluyendo la definición y evaluación de las acciones estratégicas para la contribución a los ODS.
- ❖ Fijar los mecanismos de coordinación entre los distintos miembros del comité para la toma de decisiones.
- ❖ Reunirse al menos una vez al año para definir, planificar, implantar, supervisar y mejorar el Plan de Sostenibilidad, valorando su eficacia y modificándolo si fuera necesario.

Este comité se reúne periódicamente para revisar la situación del sistema de calidad y sostenibilidad y estudiar la evolución de aquellas acciones destinadas a la mejora implantadas.

Dejamos constancia de las funciones del comité y de la designación de los miembros en el documento Procedimiento de Comité de Sostenibilidad con código PCS_OMT, revisión 00 y fecha 11/06/2024.

3. Política y compromisos de sostenibilidad

La Oficina de Información Turística del Ayuntamiento de Fuengirola, conscientes de la importancia del desarrollo turístico sostenible, nos comprometemos a gestionar 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).

Los 17 Objetivos para el Desarrollo Sostenible (ODS) fueron definidos en 2015 por las Naciones Unidas, un plan de acción a favor de las personas, el planeta y la prosperidad siendo los siguientes:

1. Fin de la pobreza
2. Hambre cero
3. Salud y bienestar
4. Educación de calidad
5. Igualdad de género
6. Agua limpia y saneamiento
7. Energía asequible y no contaminante
8. Trabajo decente y crecimiento económico
9. Industria, innovación e infraestructura
10. Reducción de las desigualdades

11. Ciudades y comunidades sostenibles
12. Producción y consumo responsables
13. Acción por el clima
14. Vida submarina
15. Vida de ecosistemas terrestres
16. Paz, justicia e instituciones sólidas
17. Alianzas para lograr los objetivos.

De estos 17 objetivos, la oficina de información turística ha seleccionado los siguientes:

- ❖ ODS 3. Salud y Bienestar: Debido al interés de proporcionar servicios accesibles para todo el mundo e información sobre las actividades al aire libre y prácticas saludables para los turistas.
- ❖ ODS 10. Reducción de desigualdades: Debido al compromiso con la accesibilidad para personas discapacitadas y de distinta procedencia.
- ❖ ODS 5. Igualdad de género: debido al compromiso con la igualdad de género y el uso de lenguaje inclusivo y no sexista.
- ❖ ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico: Debido al compromiso para fomentar el crecimiento económico local a través de la promoción del turismo, apoyando a pequeñas y medianas empresas.
- ❖ ODS 14. Vida submarina: Debido al interés por la promoción de la conservación y protección de los ecosistemas marinos y costeros además de fomentar actividades turísticas respetuosas con el medio ambiente.
- ❖ ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles: Debido al interés por fomentar la conservación del patrimonio histórico de la ciudad.
- ❖ ODS 12. Producción y consumo responsables: Debido al interés de promover el uso eficiente de los recursos y la minimización de desechos en las actividades turísticas.

Por esta razón, nos comprometemos al cumplimiento de los requisitos recogidos en el documento Política de sostenibilidad, código PS_OMT, revisión 00 y fecha 11/06/2024 para la implementación y cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, con las siguientes actuaciones:

- ❖ Promover el turismo sostenible
- ❖ Reducción del Impacto Ambiental
- ❖ Apoyo a la comunidad local
- ❖ Consumo responsable y económica circular
- ❖ Salud y bienestar

4. Diagnóstico, identificación y priorización de ODS

ANÁLISIS INTERNO Y EXTERNO

Para realizar el análisis interno y externo hemos elaborado una matriz DAFO donde se identifican las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades de nuestra organización siendo el contexto interno las debilidades y fortalezas y el contexto externo las amenazas y oportunidades.

Tras llevar a cabo el diagnóstico, la oficina de información turística del Ayuntamiento de Fuengirola ha detectado los riesgos y oportunidades a los que nos enfrentamos.

INTERNO		FORTALEZAS		INTERNO		DEBILIDADES	
F-CP1	ODS 3	Concesión del distintivo europeo de municipio "Soludable" en reconocimiento a la labor en la promoción de la exposición solar saludable, fotoprotección y prevención del cáncer de piel.		D-CP-1	ODS 8	Alta dependencia del turismo en temporada alta, con menor actividad en temporada baja.	
F-CP2	ODS 8 ODS 9	Amplia disponibilidad de materiales informativos y personal capacitado		D-CP2	ODS 8	Presupuesto y personal limitado para cubrir todas las demandas y proyectos.	
F-CP3	ODS 9	Presencia digital sólida y códigos QR disponibles		D-CP3	ODS 16	Procesos burocráticos que ralentizan la implementación de mejoras y nuevas iniciativas.	
F-CP4	ODS 11 ODS 12	Difusión de campañas sobre el comercio local, creación de rutas gastronómicas y realización de la Feria Internacional de los Países.		D-CP4	ODS 11 ODS 12	Alta densidad de población para un municipio de área reducida.	
F-CP5	ODS 11 ODS 12	Adhesión a la red DTI (Destino Turístico Inteligente) y a la red de municipios contra la estacionalidad en el ámbito turístico del litoral andaluz.		D-CP5	ODS 5	Baja concienciación de la población y de los trabajadores en el uso de lenguaje inclusivo y no sexista.	
EXTERNO		OPORTUNIDADES		EXTERNO		AMENAZAS	
O-CP1	ODS 3 ODS 10 ODS 13	Incremento en el turismo sostenible, accesible, gastronómico y deportivo que puede ser explotado mediante promoción.		A-CP1	ODS 8	Competencia creciente de otros destinos turísticos costeros.	
O-CP2	ODS 8 ODS 9	Posibilidad de realizar más campañas con turoperadoras.		A-CP2	ODS 13 ODS 14	Impactos negativos del cambio climático y fenómenos naturales en las playas e infraestructuras.	
O-CP3	ODS 8 ODS 9	Ampliación en la organización de eventos gourmet y festivales para atraer turistas durante todo el año.		A-CP3	ODS 8	Recesiones económicas que afectan la capacidad económica de la población para viajar.	
O-CP4	ODS 8 ODS 12	Ampliación de la oferta turística con actividades nuevas y diversificadas para atraer a diferentes tipos de turistas.		A-CP4	ODS 12 ODS 14	Riesgo de sobreexplotación turística que podría degradar el entorno natural y reducir el atractivo del destino.	

PARTES INTERESADAS

Las partes interesadas son aquellos individuos que se ven afectados por las decisiones estratégicas que toma la organización.

Por esta razón, hemos identificado aquellas partes interesadas 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.

Para conocer sus necesidades y expectativas mantenemos contacto continuo con ellos, y en el caso específico de los turistas, visitantes y residentes conocemos su opinión a través de las encuestas de satisfacción.

NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE PARTES INTERESADAS			
Parte Interesada	Relación	Necesidades	Expectativas
Alcaldía y Concejalías	Legal	Cumplimiento de los requisitos legales medioambientales. Cumplimiento de los requisitos legales de los productos y/o servicios. Incremento del turismo. Mejora de infraestructuras.	Transparencia. Mejora en el desempeño ambiental. Desarrollo profesional.
Proveedores y subcontratistas	Contractual	Cumplimiento de requisitos establecidos en pedidos, contratos, etc. Información adecuada para establecer los productos y servicios de manera conforme.	Beneficio mutuo a medio-largo plazo.
Negocios locales	Estratégica	Promoción y visibilidad. Disponer de los canales adecuados de comunicación. Red de contactos y colaboraciones.	Promoción efectiva. Apoyo en capacitación y desarrollo. Inclusión en materiales informativos.
Turistas	Laboral-Contractual	Información detallada. Accesibilidad y comodidad. Orientación cultural.	Atención personalizada. Respuestas rápidas y eficaces. Confianza y fiabilidad. Dominio de idiomas. Información digitalizada y accesible.
Pueblos Colindantes	Comercial	Cumplimiento de los requisitos legales que regulan el mercado. Competencia real.	Expansión del mercado.

Las partes Interesadas conocen los intereses y perspectivas de la organización y deben participar en la identificación y priorización de los ODS.

PRIORIZACIÓN DE LOS ODS

Los 17 Objetivos para el Desarrollo Sostenible (ODS) fueron definidos en 2015 por las Naciones Unidas dentro de la AGENDA 2030, un plan de acción a favor de las personas, el planeta y la prosperidad.

Desde la oficina de turismo de Fuengirola, reconocemos que las empresas tienen un papel clave en el cumplimiento de estos objetivos y la necesidad de 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 siendo estos:

- ❖ ODS 3. Salud y bienestar.
- ❖ ODS 10. Reducción de desigualdades.
- ❖ ODS 5. Igualdad de género.
- ❖ ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ❖ ODS 14. Vida submarina.
- ❖ ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.
- ❖ ODS 12. Producción y consumo responsable.

Una vez identificados los ODS más significativos para nuestra organización realizamos una priorización de estos en base a su relevancia, impacto e influencia siendo los criterios los siguientes:

		RELEVANCIA	IMPACTO	INFLUENCIA
1	BAJA	Tiene poca o ninguna relación con la actividad principal de la organización afectando mínimamente sus operaciones.	El ODS tiene poca relevancia estratégica y su impacto en la sostenibilidad general de la organización es limitado.	El ODS tiene un impacto mínimo o nulo en las operaciones diarias.
2	MEDIA	Relación indirecta con la actividad principal, afectando algunas áreas de la organización de manera significativa.	El ODS es relevante para la estrategia de sostenibilidad, pero no es un componente central.	El ODS afecta algunas áreas operativas, pero no de manera crítica.
3	ALTA	Estrechamente relacionado con la actividad principal de la organización y su cumplimiento afecta significativamente su operación y resultados.	El ODS es fundamental para la estrategia de sostenibilidad de la organización y su cumplimiento está alineado directamente con los objetivos estratégicos a largo plazo.	El ODS tiene un impacto significativo en las operaciones diarias y en la eficiencia de la organización.

En base a estos criterios establecimos la siguiente matriz de puntuaciones siendo 9 el valor más alto y 3 el más bajo.

		IMPACTO			
			1	2	3
			BAJO	MEDIO	ALTO
RELEVANCIA	1	BAJO	3	5	7
	2	MEDIO	4	6	8
	3	ALTO	5	7	9
			BAJO	MEDIO	ALTO
			1	2	3
			INFLUENCIA		

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

ODS	Relevancia	Impacto	Influencia	Evaluación
3. Salud y bienestar	3	3	3	9
5. Igualdad de Género	3	2	2	7
8. Trabajo decente y crecimiento económico	2	2	2	6
10. Reducción de desigualdades	2	3	3	8
11. Ciudades y comunidades sostenibles	2	1	1	4
12. Producción y consumo responsable	1	1	1	3
14. Vida submarina	2	1	1	5



Por tanto, dirigiremos nuestros esfuerzos a los ODS aquí mencionados y por consecuente nutrirán el Plan de Sostenibilidad, con código PS_01_OMT, revisión 00 y fecha 11/06/2024.

5. Plan de sostenibilidad

En el contexto actual de creciente preocupación por el medio ambiente y la sostenibilidad, resulta crucial para la Oficina de información turística implementar un plan de sostenibilidad que esté alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos por la Organización de las Naciones Unidas. Estos objetivos no solo proporcionan un marco global para abordar los desafíos ambientales, sociales y económicos, sino que también ofrecen una guía para la acción local, promoviendo el desarrollo sostenible en nuestras comunidades costeras. Con este plan declaramos el compromiso de la organización con la Agenda 2030.

A través de este plan reunimos aquellas acciones estratégicas, plazos, calendarios, recursos y responsabilidades necesarias para lograr los ODS prioritarios identificados: 3, 10, 5, 8, 14, 11 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.

Se evidencia el plan con el documento Plan de Sostenibilidad, código PS_01_OMT, fecha 11/06/2024 y revisión 00.

6. Seguimiento, control y mejora continua

A través de los resultados de la priorización de los ODS, el Comité de Sostenibilidad se reunirá de forma anual para identificar los aspectos de mejora y sus posibles soluciones.

Una vez se hayan identificado se definirán los plazos, recursos asignados y las responsabilidades para así lograr la estandarización de estas acciones de mejora para que formen parte de la operativa habitual de la organización.

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.

7. Reporte y comunicación

En la oficina de información turística, estamos firmemente comprometidos con la transparencia y el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos por las Naciones Unidas. Creemos que la transparencia es fundamental para generar confianza con nuestras partes interesadas y para garantizar que nuestras acciones contribuyan de manera efectiva al desarrollo sostenible en los ámbitos social, económico y medioambiental.

Es por este motivo que definimos nuestro método de comunicación de la siguiente manera:

PARTE INTERESADA	QUÉ COMUNICAR	CUANDO COMUNICAR	COMO COMUNICAR
Alcaldía y Concejalías	Comité de Sostenibilidad, Política de Sostenibilidad, Plan de sostenibilidad e Informe de sostenibilidad	Cuando se produzcan cambios/modificaciones en los miembros del comité o en la política	Vía telefónica/email
Proveedores y subcontratistas	Política de Sostenibilidad, plan de sostenibilidad o Informe de sostenibilidad	Cuando se produzcan cambios/modificaciones en la política /plan/informe de sostenibilidad	Vía telefónica/email
Negocios locales	Política de sostenibilidad, plan de sostenibilidad e Informe de sostenibilidad	Cuando se produzcan cambios/modificaciones en la política /plan/informe de sostenibilidad	Vía telefónica/email
Turistas	Política de sostenibilidad y plan de sostenibilidad e Informe de sostenibilidad	Cuando se produzcan cambios/modificaciones en la política /plan/informe de sostenibilidad	Vía página web
Pueblos colindantes	Política de sostenibilidad, plan de sostenibilidad e Informe de sostenibilidad	Cuando se produzcan cambios/modificaciones en la política /plan/informe de sostenibilidad	Vía página web/email

Además, implantamos esta serie de “Buenas Prácticas” para conseguir ese objetivo siendo las siguientes:

- ❖ Apoyamos el desarrollo de las comunidades locales mediante programas de responsabilidad social corporativa, que incluyen iniciativas de educación, salud y bienestar social.
- ❖ Mantenemos los más altos estándares de ética, asegurando que todas nuestras operaciones se realicen con integridad, honestidad y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.
- ❖ Fomentamos la innovación sostenible, invirtiendo en tecnologías y procesos que mejoren la eficiencia y reduzcan el impacto ambiental. Nos comprometemos a desarrollar productos y servicios que contribuyan al desarrollo sostenible y al bienestar de la sociedad.
- ❖ Implementamos prácticas de gestión de recursos que minimizan el consumo de agua, energía y materiales, y promovemos el uso de recursos renovables siempre que sea posible.

- ❖ Promovemos la reducción, reutilización y reciclaje de residuos en todas nuestras operaciones. Implementamos programas de gestión de residuos que aseguran la disposición adecuada y minimizan el impacto ambiental.

8. Conclusiones

Esta concejalía reconoce el importante papel que tienen los destinos turísticos 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 con las que actualmente contribuimos al desarrollo sostenible, así como aquellas acciones que se llevarán a cabo en 2024.

A finales del próximo año se realizará un seguimiento y control del cumplimiento de las acciones del Plan para su mejora continua.