

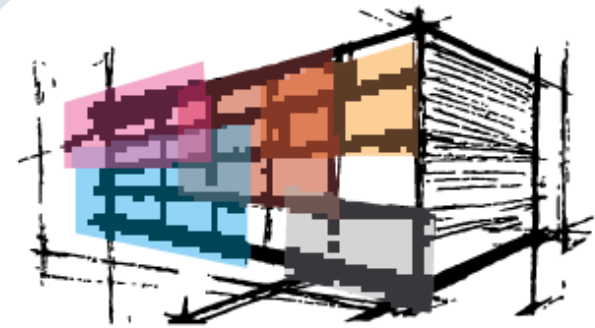
# Memoria de Sostenibilidad Oficinas de Información Turística de Benidorm

Septiembre  
2025



# Contenido

1. Presentación
2. Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
3. Comité de sostenibilidad
4. Política y compromisos de sostenibilidad
5. Ética y buenas prácticas
6. Seguimiento Plan de Sostenibilidad 2024
7. Grupos de interés
8. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS
9. Plan de sostenibilidad y acciones estratégicas
10. Control y mejora continua
11. Conclusiones



ajuntament  
benidorm

---

# 1. Presentación



# 1.1 Contexto turístico

Trabajamos para promover y mejorar el turismo en nuestra ciudad.

Benidorm ha sido y sigue siendo uno de los destinos de referencia en España en el sector turístico, especializado en el turismo de sol y playa, convirtiéndose así en un destino altamente desarrollado desde el punto de vista vacacional.

En las últimas décadas, Benidorm ha experimentado una importante transformación a nivel turístico, fruto de la implantación de nuevos recursos, de ese modo, su amplia oferta turística, basada en el clima, las playas, una importante planta hotelera y una notable oferta de ocio, le ha permitido posicionarse y convertirse en uno de los destinos de sol y playa más demandados.

Nuestro objetivo es potenciar la oferta del destino y poner en valor sus recursos turísticos.

## 1.2 ¿Quiénes somos?

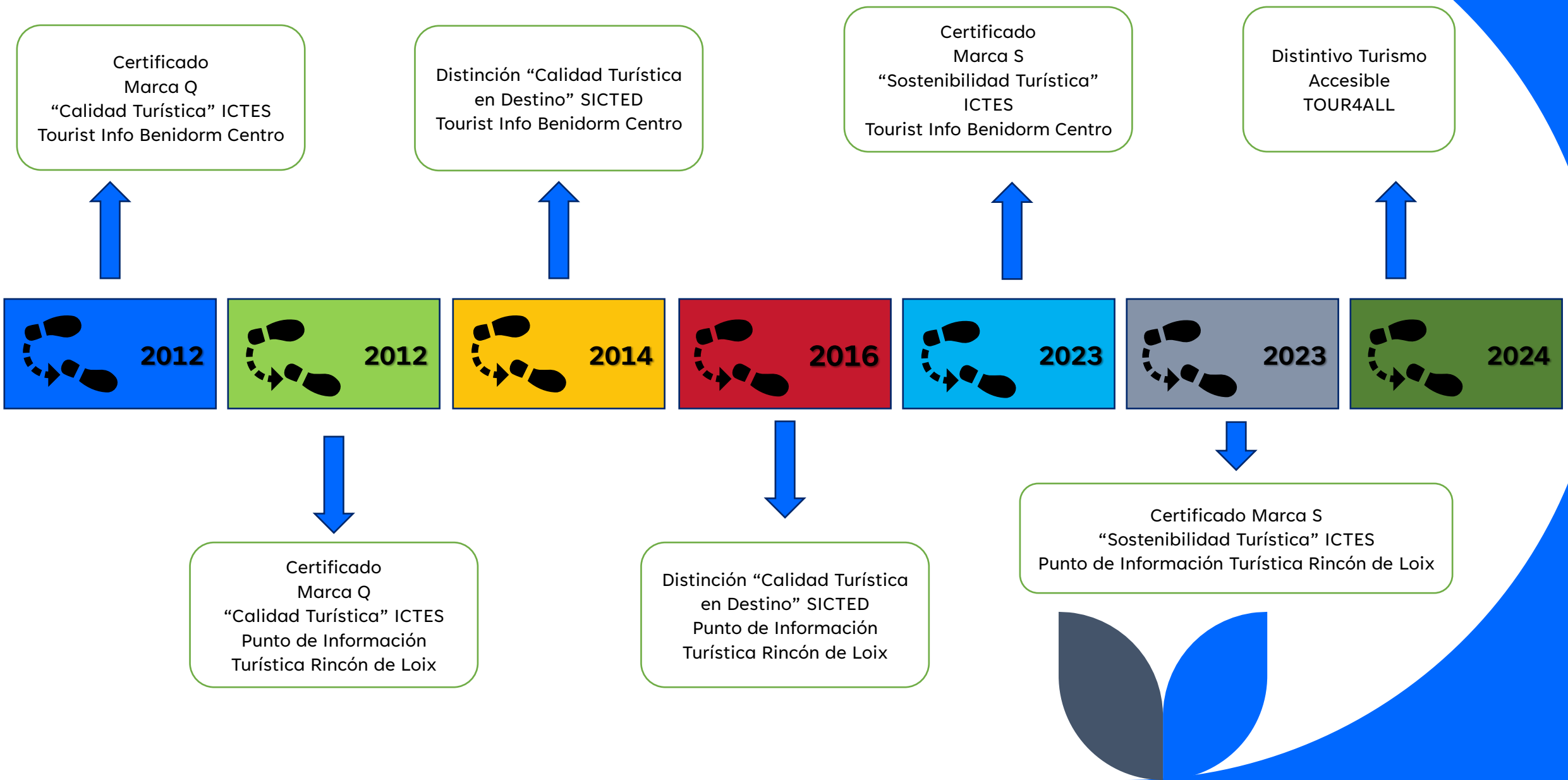
Las Oficinas Municipales de Información Turística de Benidorm están integradas desde 1996 en la Red de Oficinas de Información Turística de la Comunidad Valenciana denominada RED TOURIST INFO, que cubre informativamente el conjunto espacial de la Comunidad Valenciana.

 **Tourist Info Benidorm Centro**

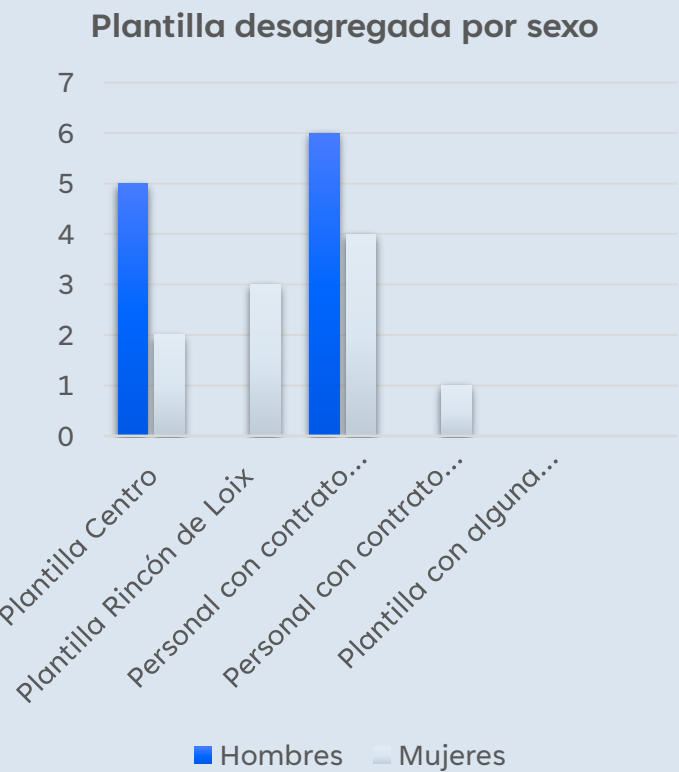
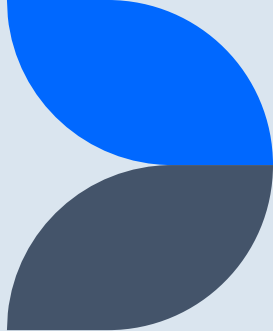
 **Tourist Info Rincón Loix**

El objetivo general de la Red es ofrecer, en el ámbito de la Comunidad Valenciana, un conjunto integral de servicios de información turística que sean homogéneos en cuanto a contenido, instrumentos, soportes y mecanismos interactivos, con la finalidad de mejorar el grado de satisfacción de los turistas que nos visitan.

# 1.3 Nuestra historia



# 1.4 Tamaño de la organización



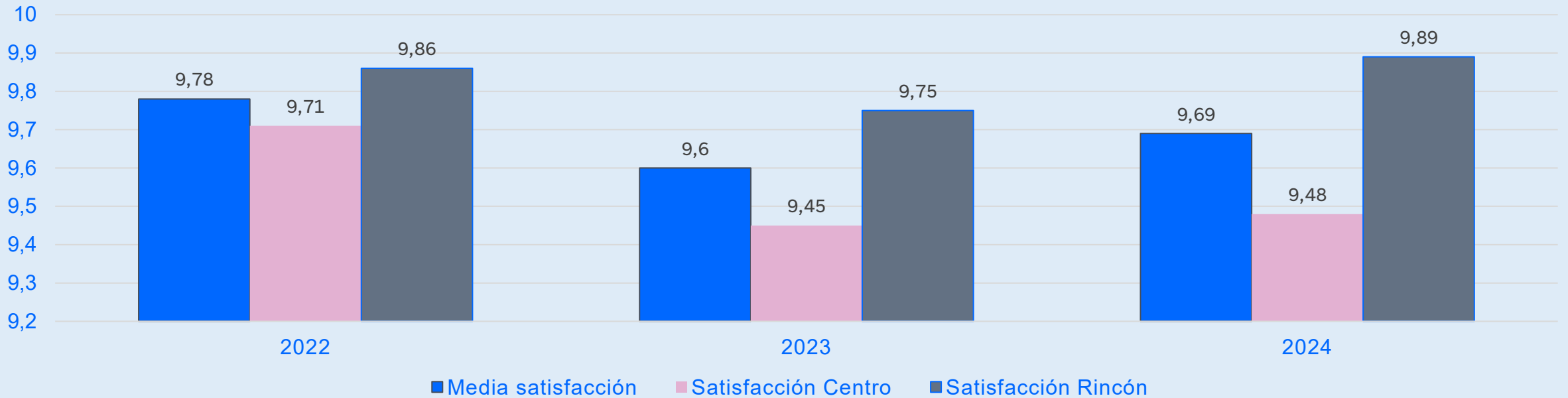
| Concepto                               | 2024    |         |
|----------------------------------------|---------|---------|
|                                        | Hombres | Mujeres |
| Plantilla Tourist Info Benidorm Centro | 6       | 2       |
| Plantilla Tourist Info Rincón de Loix  | 0       | 3       |
| Personal con contrato indefinido       | 6       | 4       |
| Personal con contrato temporal         | 0       | 1       |
| Plantilla con alguna discapacidad      | 0       | 0       |

## 1.4 Tamaño de la organización

| Ingresos                             |                                         | 2024   |
|--------------------------------------|-----------------------------------------|--------|
| Tourist Info Benidorm Centro         | Número de usuarios presenciales totales | 51.150 |
|                                      | Nº usuarios presenciales extranjeros    | 25.550 |
|                                      | Nº usuarios presenciales nacionales     | 25.600 |
|                                      | Nº usuarios pantalla táctil             | 2.562  |
| Tourist Info Benidorm Rincón de Loix | Número de usuarios presenciales totales | 14.707 |
|                                      | Nº usuarios presenciales extranjeros    | 10.815 |
|                                      | Nº usuarios presenciales nacionales     | 3.892  |
|                                      | Nº usuarios pantalla táctil             | 2.119  |



# Satisfacción usuarios



**9,69 %**

Media satisfacción  
usuarios 2024

**9,48 %**

Media satisfacción  
usuarios Centro 2024

**9,89 %**

Media satisfacción  
usuarios Rincón 2024

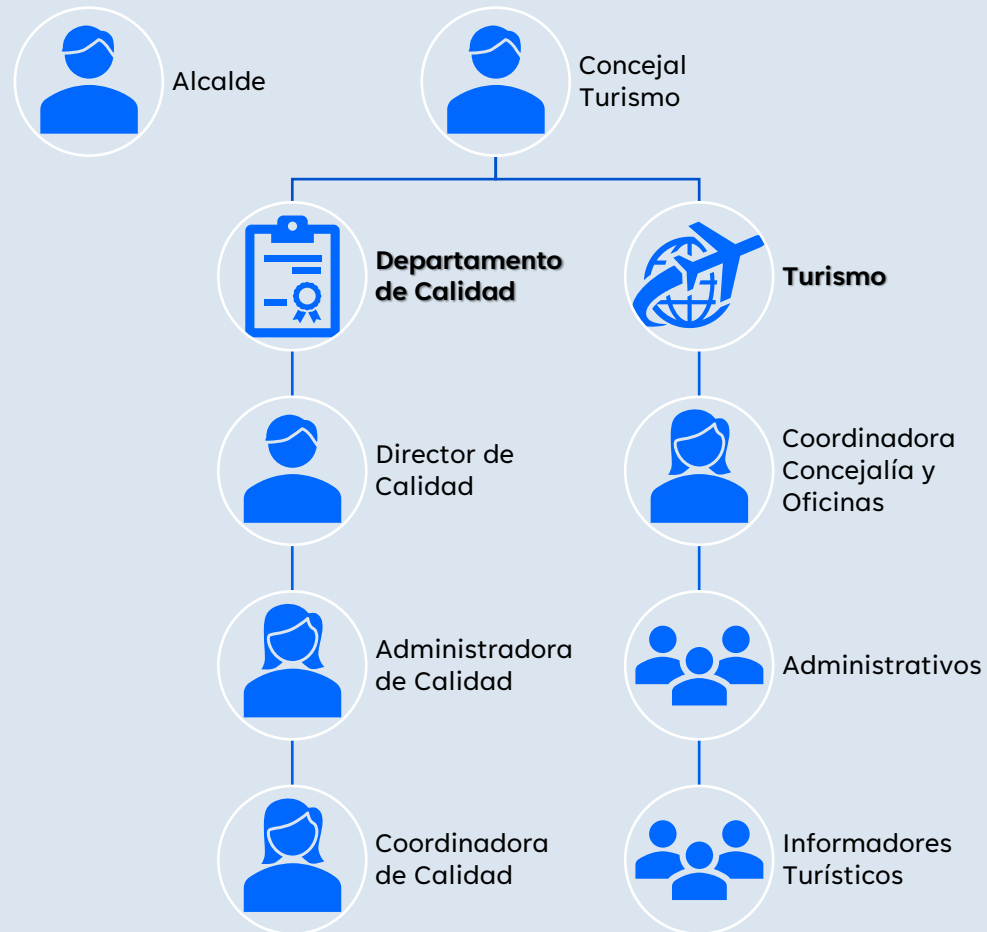
**4 %**

Puntuación reseñas de  
Google Centro 2024

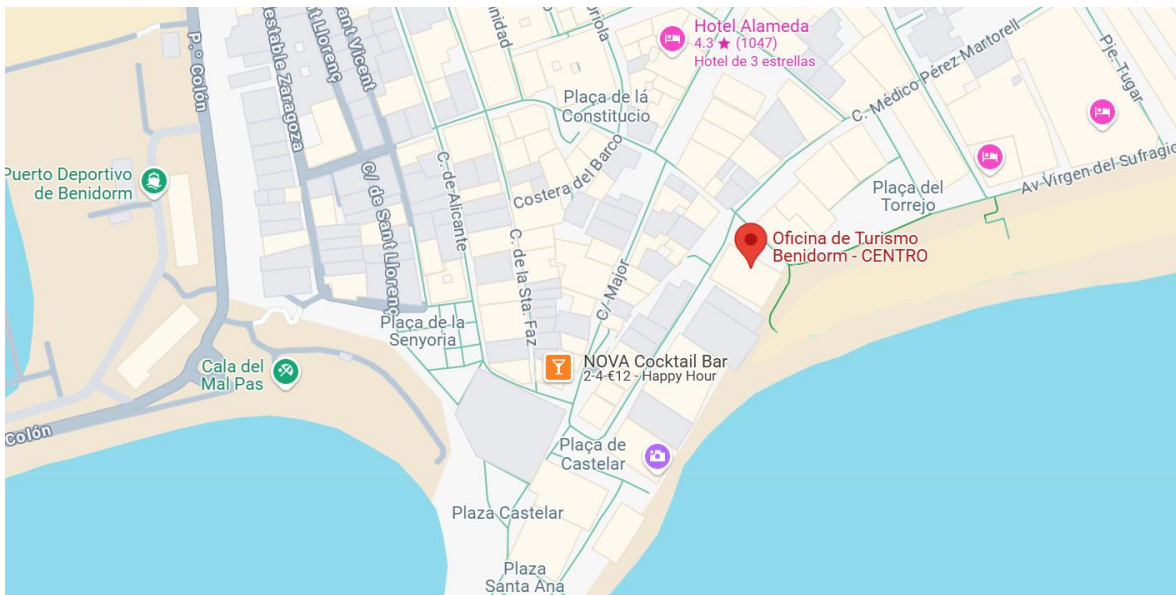
**3,8 %**

Puntuación reseñas de  
Google Rincón 2024

# 1.5 Organigrama



# 1.6 Ubicación y contacto

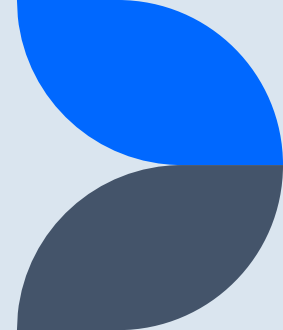


**Ubicación:**

 [Cómo llegar a la Tourist Info Benidorm Centro \(Google Maps\)](#)



# Oficina de Información Turística de Benidorm Centro



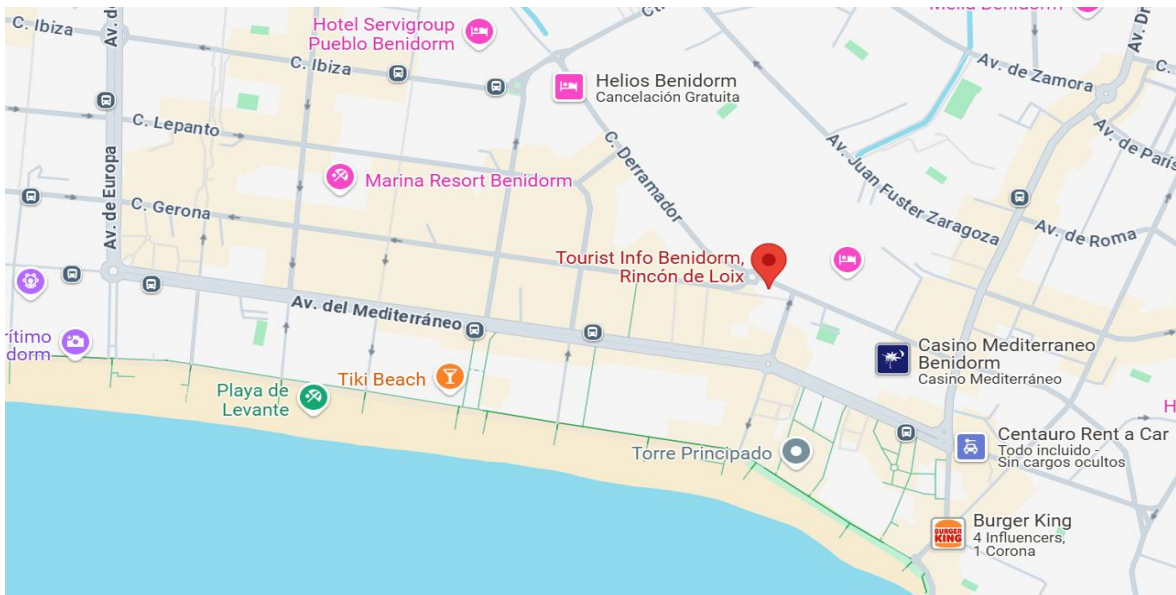
| Oficina       | Dirección                                           | Teléfono(s)                  | Email                           | Horario (verano/invierno)                                                             |
|---------------|-----------------------------------------------------|------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Centro</b> | Plaza Canalejas, 1<br>Edificio Municipal<br>Torrejó | 965 851 311 /<br>965 853 224 | turinfo_centro@<br>benidorm.org | L-V 9-21 h; S-D-fest.<br>10-17:30 (👉 en invierno<br>L-V 9-19; S-D-fest.<br>10-17:30 ) |

Atención vía WhatsApp (Centro): +34 672 110 188 (horario coincidente con la oficina)

Cerrado el 25 de diciembre y 1 de enero



## 1.6 Ubicación y contacto

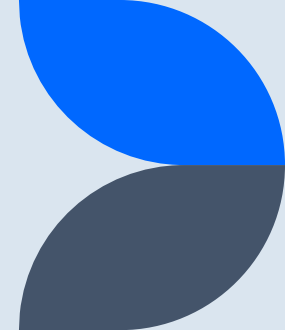


**Ubicación:**

 [Cómo llegar a la Tourist Info Benidorm  
Rincón de Loix \(Google Maps\)](#)



# Oficina de Información Turística de Benidorm Rincón de Loix



| Oficina     | Dirección                       | Teléfono(s) | Email                           | Horario (verano/invierno)                                                                   |
|-------------|---------------------------------|-------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| Rincón Loix | Calle Gerona Esq.<br>Derramador | 966 805 914 | turinfo_rincon@<br>benidorm.org | L-V 9-21 h; S-D-fest.<br>10-14:00 (👉 en invierno<br>L-V 9:30-17:30; S-D-fest.<br>10-14:00 ) |





## 1.7 Accesibilidad

Gracias a nuestro firme compromiso con la Accesibilidad Universal, Impulsa Igualdad, junto con Turisme Comunitat Valenciana, en el marco de las acciones del Programa de Turismo Accesible de la Comunitat Valenciana 2021-2025, han concedido a las Tourist Info Benidorm Centro y Rincón de Loix el distintivo de Turismo Accesible, por trabajar en la mejora de la accesibilidad de nuestras instalaciones y servicios. Este recurso turístico está incluido en la plataforma de turismo accesible TUR4all.

## 1.7 Accesibilidad

Las oficinas están ubicadas a nivel de calle, lo que facilita el acceso sin barreras. Además, el mostrador cuenta con una zona de atención personalizada adaptada para personas con movilidad reducida, donde se les proporciona el material solicitado de forma accesible, señalizada con el símbolo internacional de accesibilidad (SIA).



Con el fin de mejorar la accesibilidad auditiva, las oficinas han incorporado bucles magnéticos portátiles que permiten una audición más clara, evitando reverberaciones y ruidos ambientales que puedan dificultar la comunicación. La presencia del bucle magnético está señalizada en el exterior de la oficina para que los usuarios con hipoacusia puedan identificar fácilmente su disponibilidad.



Las oficinas disponen de publicaciones en formato braille, como de códigos navilens, que facilitan así el acceso a la información por parte de personas con discapacidad visual.





# Plano accessible



## 1.8 Actividades y Servicios

Nuestras oficinas de turismo tienen como función principal informar, orientar y asistir a los visitantes (nacionales o extranjeros) que llegan a Benidorm, con el objetivo de mejorar su experiencia y promover el desarrollo turístico local.

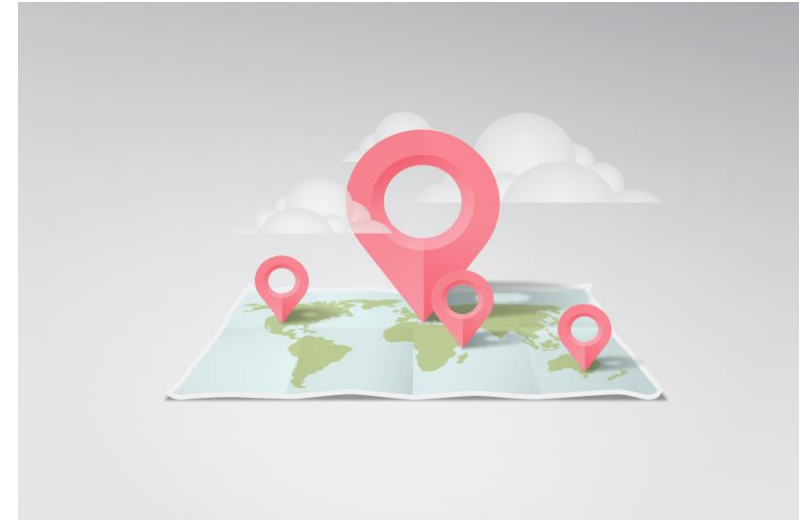
Brindamos información sobre los principales atractivos turísticos del lugar, ayudando a los turistas a planificar su visita según sus intereses (cultura, aventura, descanso, familia...).

Hacemos difusión de la imagen de Benidorm a través de campañas, publicaciones y promovemos un turismo responsable con el medio ambiente, la cultura y la comunidad local.



# Información y orientación turística

- Entrega de mapas, guías y folletos gratuitos.
- Recomendaciones sobre lugares turísticos, monumentos, museos, playas, parques, etc.
- Sugerencias de rutas turísticas (a pie, en coche, en bici, etc.).
- Información sobre eventos culturales, festivales, ferias y actividades locales.
- Se dispone, en el marco de la Red Tourist Info, de una herramienta de gestión de la información turística para la atención en tiempo real al turista presencial, denominada InfotouristAPI 2.0.



# Alojamiento y transporte

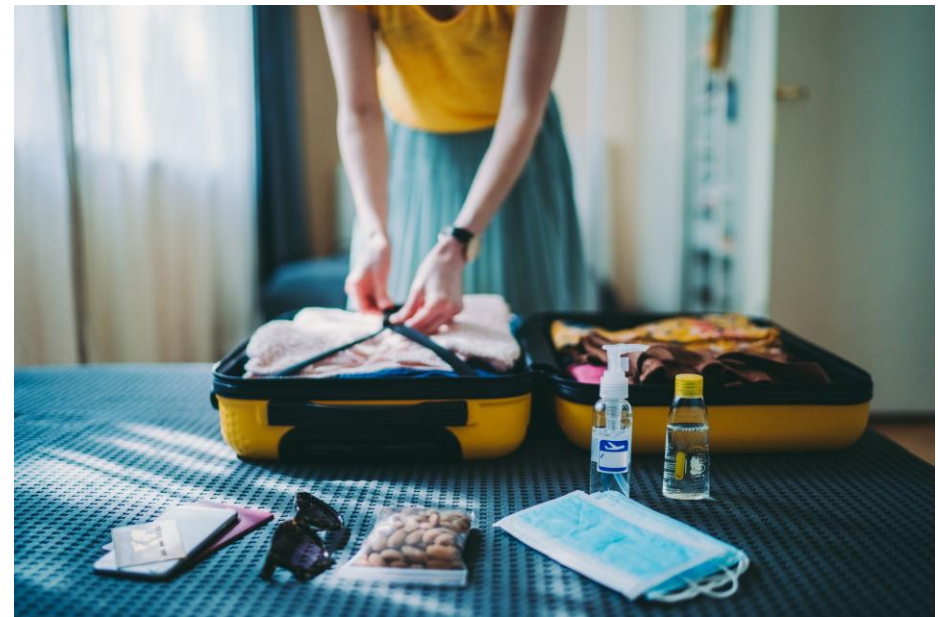
- Información sobre hoteles, hostales, casas rurales, campings, etc.
- Información sobre medios de transporte locales: autobuses, trenes, taxis, alquiler de coches o bicis.
- Indicaciones sobre cómo llegar a distintos puntos de interés.





# Información práctica

- Información sobre artesanía, productos típicos, gastronomía regional.
- Horarios comercios, bancos, farmacias.
- Centros de salud, hospitales, comisarías.
- Normas locales o recomendaciones de seguridad.
- Estado del tiempo o alertas.
- Acceso a Wi-Fi gratuito.
- **Atención accesible** para personas con discapacidad (bucle magnético, información en braille, atención preferente a personas con necesidades especiales).



## 2. Objectivos de Desarrollo Sostenible (ODS)



## 2.1 Objetivos de Desarrollo Sostenible

En la actualidad, ya deberíamos ser conscientes de la necesidad de considerar la sostenibilidad en nuestra actividad diaria para garantizar las necesidades del presente sin comprometer a las futuras generaciones.

Retos como el cambio climático o las desigualdades sociales, que tan presentes están hoy en día, solo pueden minimizarse o resolverse mediante un desarrollo sostenible.

Para ello, en septiembre de 2015, se acordó por unanimidad de los 193 Estados que componen la Asamblea General de Naciones Unidas, la Agenda para el Desarrollo Sostenible. Esta agenda no se plantea solo a nivel macro para gobiernos y ciertos países, sino también para las empresas y todas las personas que compartimos el planeta. Esta agenda consta de 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que se proponen como la mejor respuesta para la situación actual.

### OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE





# 3. Comité de Sostenibilidad



# 3.1 Composición

El Comité de Sostenibilidad de las Oficinas de Información Turística de Benidorm fue constituido, mediante aprobación por Junta de Gobierno, el día 28 de agosto de 2023.

El Comité de Sostenibilidad está constituido por 4 personas, designadas entre la dirección de la organización y las representantes del área de turismo, siendo:



**Presidente**

**D. Antonio Pérez Pérez**  
Alcalde de Benidorm



**Vocal**

**D<sup>a</sup>. Virginia Puchades Quinzá**  
Técnico de Turismo



**Vocal**

**D<sup>a</sup>. Sofía Cabezas Samain**  
Técnico Auxiliar Turismo



**Vocal**

**D<sup>a</sup>. Marta Franco Aguilar**  
Administrativa

## 3.2 Funciones del Comité

- ❑ Establecer los objetivos de sostenibilidad de la organización.
- ❑ Elaborar el Plan de Sostenibilidad, incluyendo la evaluación y definición de las acciones estratégicas para la implantación y contribución de los ODS.
- ❑ Fijar los mecanismos de coordinación entre los distintos miembros del comité para la toma de decisiones.
- ❑ Planificar, implantar, supervisar y mejorar la definición e implantación del Plan de Sostenibilidad, valorando su eficacia y modificándolo si fuera necesario.
- ❑ Impulsar la difusión, conocimiento e implantación del Plan de Sostenibilidad en la organización.

## 3.2 Funciones del Comité

- ❑ Definición de los indicadores de medición y los instrumentos de recogida de información necesarios para realizar el seguimiento y evaluación del grado de cumplimiento de las acciones del Plan de Sostenibilidad implantadas.
- ❑ Información y sensibilización a la plantilla.
- ❑ Identificar y buscar soluciones a los problemas que puedan surgir durante el desarrollo del Plan.
- ❑ Redactar, anualmente, una Memoria de Sostenibilidad que muestre cuál es el compromiso actual respecto a los ODS y el desempeño económico, ambiental y sociocultural con relación al cumplimiento del Plan de Sostenibilidad.

# **4. Política y Compromisos de Sostenibilidad**



## 4.1 Política de Sostenibilidad

Conscientes de la importancia de un desarrollo turístico sostenible, la Red de Oficinas de Turismo se compromete a llevar a cabo una gestión sostenible de sus actividades, mediante la adopción de compromisos orientados a prevenir, eliminar o reducir el impacto negativo de nuestras instalaciones y actividades, orientando sus acciones al cumplimiento de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).





## 4.1 Política de Sostenibilidad

Para ello se compromete al cumplimiento de los requisitos recogidos en la Especificación técnica para la contribución de las organizaciones turísticas a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) del Instituto para la Calidad Turística Española y Sostenibilidad (ICTES) e implementar el Decálogo de ODS de la Red de Oficinas de Turismo que recoge los compromisos concretos con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, con los siguientes compromisos:



**Fomentar un turismo  
sostenible y responsable.**

## 4.2 Compromisos



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.



Desarrollo del Plan de Sostenibilidad a nivel de la oficina de turismo. Identificar, seleccionar y priorizar aquellos ODS sobre los que tiene capacidad de actuar y desarrollar un plan de acciones estratégicas a nivel de cada uno de los destinos, que den respuesta mediante acciones y objetivos concretos a la implantación de los ODS en la gestión de las oficinas de turismo.

**Fomentar el uso de  
fuentes de energía  
limpias y sostenibles.**

## 4.2 Compromisos



Gobernanza sostenible y mejora continua. Integrar en la organización de la Red, a través del Comité de Sostenibilidad, 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.



Sensibilización y formación de los profesionales de las Oficinas de Turismo. Motivar y capacitar a técnicos de las oficinas de turismo con acciones formativas y de concienciación sobre los principios del turismo sostenible, a promover las buenas prácticas medioambientales y sociales en el entorno, participar en actividades externas, e informar tanto interna como externamente sobre los avances y actuaciones llevadas a cabo.



**Impulsar la accesibilidad  
universal**



## 4.2 Compromisos



Comunicar y difundir a través de diversos canales, regionales y municipales a los usuarios, el sector y otros grupos de interés, los resultados de los planes de sostenibilidad y los logros con los compromisos adquiridos. Esta política debe ser difundida, desde la Dirección de Calidad, a todas las Oficinas de la Red de Información Turística de la Comunidad Valenciana, para que, una vez entendida por todos sus componentes, sea aplicada y mantenida al día por todos los niveles de organización.

**Política de Sostenibilidad, aprobada por Junta de Gobierno Local, el 28 de agosto de 2023.**

# 5. Ética y buenas prácticas



# 5.1 Ética y buenas prácticas

## **Compromiso con la Veracidad y Transparencia**

Brindar información precisa, actualizada, objetiva y veraz sobre destinos, servicios, actividades y normativas.

No favorecer intereses particulares ni inducir al visitante a decisiones engañosas o poco éticas.

Actuar con responsabilidad, compromiso y profesionalidad en todo momento.

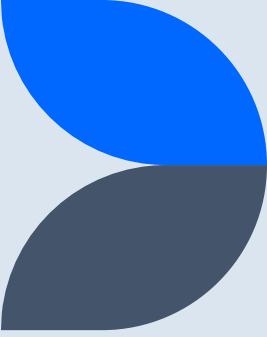
## **Atención respetuosa e inclusiva**

Tratar a todos los visitantes con cortesía, amabilidad y respeto, sin discriminación por motivos de nacionalidad, idioma, género, religión, orientación sexual, discapacidad u otras condiciones personales.

Asegurar la accesibilidad universal de los espacios e información ofrecida.

## **Confidencialidad y Protección de Datos**

Respetar la privacidad de los usuarios y la confidencialidad de los datos personales conforme a la normativa vigente.





# 5.1 Ética y buenas prácticas

## **Compromiso con la Sostenibilidad**

Fomentar prácticas turísticas responsables que respeten el medio ambiente, el patrimonio cultural y las comunidades locales.

Promover productos y servicios que favorezcan la sostenibilidad ambiental, económica y social.

## **Colaboración y Responsabilidad Social**

Apoyar la economía local recomendando productos, servicios y actividades de empresas comprometidas con el destino.

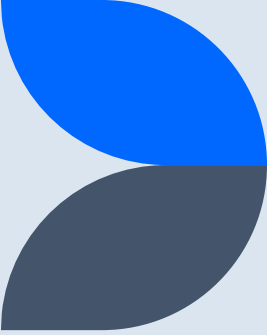
Promover la igualdad de oportunidades de las personas en su diversidad.

Fomentar la interacción respetuosa entre visitantes y residentes.

## **Mejora Continua y Formación**

Participar en procesos de formación continua para mejorar las competencias profesionales.

Escuchar activamente las sugerencias y reclamaciones de los visitantes para mejorar el servicio.



# 5.1 Ética y buenas prácticas

## Adhesión al Código Ético del Turismo Valenciano

El **Código Ético del Turismo Valenciano** es un documento promovido por Turisme Comunitat Valenciana, alineado con los principios de la Organización Mundial del Turismo (OMT) y adaptado a los valores del territorio valenciano. Está diseñado para fomentar un turismo responsable, sostenible e inclusivo, y aplica a empresas, profesionales, administraciones públicas y visitantes.

El 23 de mayo de 2017, las Oficinas de Turismo de Benidorm se comprometieron a seguir en sus decisiones los valores y conductas recogidos en el Código Ético del Turismo Valenciano, mediante su adhesión al mismo.



## 5.2 Distintivos y certificaciones



La Marca Q de Calidad Turística del ICTES reconoce a organizaciones turísticas que cumplen rigurosos requisitos técnicos de calidad en gestión, servicios e infraestructuras. Obtenido en 2012.



Compromiso  
de Calidad Turística

El distintivo “Compromiso de Calidad Turística” forma parte del Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destinos (SICTED), promovido por la Secretaría de Estado de Turismo y la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP). Obtenido en 2014.



SOSTENIBILIDAD  
TURÍSTICA  
INSTITUTO PARA LA  
CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA

La Marca S de Sostenibilidad Turística del ICTES reconoce que una organización turística, ya sea pública o privada, implanta y da seguimiento a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en su actividad. Obtenido en 2023.



El sello Qualitur de Turisme CV identifica los recursos turísticos que cuentan con certificaciones reconocidas en materia de calidad, sostenibilidad y accesibilidad.



El Distintivo TUR4all, promovido por Impulsa Igualdad, es un reconocimiento que se otorga a establecimientos y servicios turísticos que mejoran activamente la accesibilidad en sus instalaciones y servicios. Obtenido en 2024.

## 5.3 Premios y distinciones



Premio Fitur 4All 2024 al “Destino Nacional Inclusivo”.



2º Premio al Mejor Equipo Gestor Sicted 2024.



Accésit Premio a la Innovación en la Red Tourist Info 2024.

## 5.4 Colaboraciones y alianzas



Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante



FMVP | Federació Valenciana  
de Municipis i Províncies



FEDERACION ESPAÑOLA DE  
MUNICIPIOS Y PROVINCIAS



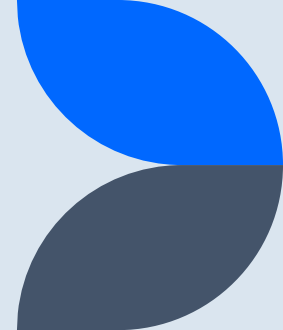
L'EXQUISIT  
mediterrani



# 6. Seguimiento Plan de Sostenibilidad 2024



# 6.1 Seguimiento Plan de Sostenibilidad 2024



## 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



**META 8.3:** Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros.

**META 8.9:** De aquí a 2030, elaborar y poner en práctica políticas encaminadas a promover un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales.

**OBJETIVO 1:** Desarrollo de actuaciones encaminadas a promover y fomentar acciones dirigidas al crecimiento económico sostenido y sostenible de las empresas.

**ACCIÓN 1:** Promover prácticas de sostenibilidad entre los establecimientos de restauración. Envío de folleto con recomendaciones.

**Plazo:** Mayo

**Recursos:** Económicos

**Responsable:** Turismo



# 6.1 Seguimiento Plan de Sostenibilidad 2024

**SEGUIMIENTO:** Se envía folleto a los establecimientos de restauración.

**8** TRABAJO DECENTE  
Y CRECIMIENTO  
ECONÓMICO

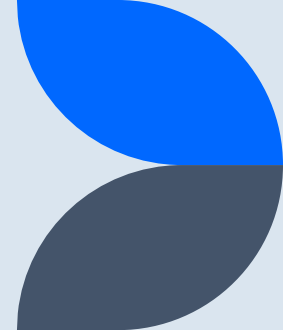




## Sostenibilidad

- Priorizar los alimentos de temporada y de cercanía (km 0) para la elaboración de los menús.
- Reducir el desperdicio de residuos orgánicos e inorgánicos.
  - Sustituir los utensilios y envases de un solo uso por otros reutilizables.
  - Ofrecer e invitar a los comensales a que se lleven el excedente de su comida.
- Priorizar el agua del grifo sobre el agua embotellada para consumo humano<sup>1</sup>.
- Utilizar eficientemente la energía.
  - Sustituir bombillas incandescentes o de bajo consumo por bombillas LED.
  - Utilizar grifos con sensores de movimiento e inodoros de bajo flujo.
- Realizar una recogida selectiva de los residuos generados.
- Cumplir el Código Ético del Turismo Valenciano<sup>2</sup>.
- Acatar la Ley 15/2018, de 7 de junio, de Turismo, Ocio y Hospitalidad de la Comunitat Valenciana<sup>3</sup>.

# 6.1 Seguimiento Plan de Sostenibilidad 2024



**8** TRABAJO DECENTE  
Y CRECIMIENTO  
ECONÓMICO



**ACCIÓN 2:** Lograr al menos 5 empresas nuevas que se adhieran y distingan en SICTED.

**Plazo:** Mayo

**Recursos:** Contratación empresa externa

**Responsable:** Turismo

**SEGUIMIENTO:** En la actualidad, Benidorm tiene 77 empresas distinguidas y 16 empresas adheridas. A la mesa de calidad de mayo 2024 se han presentado 11 empresas adheridas, que han recibido el distintivo por primera vez, 73 empresas han renovado su distinción SICTED y 2 se encuentran en situación de prórroga, presentándose un total de 84 empresas a la mesa de calidad de mayo 2024, con un total de 73 sucursales

**ACCIÓN 3:** Promover que las empresas de SICTED se adhieran a las prácticas avanzadas de RSC y sostenibilidad, accesibilidad e innovación.

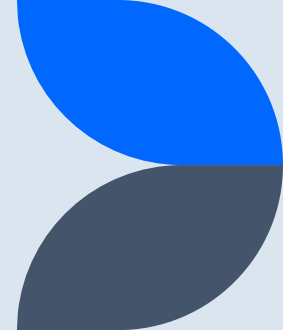
**Plazo:** Mayo

**Recursos:** Contratación empresa externa

**Responsable:** Turismo

**SEGUIMIENTO:** Se ha realizado sesión formativa en enero de 2024. Donde se les ha explicado en qué consisten las prácticas avanzadas y se les ha incentivado a que las incluyan.

# 6.1 Seguimiento Plan de Sostenibilidad 2024



**8** TRABAJO DECENTE  
Y CRECIMIENTO  
ECONÓMICO



**SEGUIMIENTO:** Se ha realizado sesión formativa en enero de 2024. Donde se les ha explicado en qué consisten las prácticas avanzadas y se les ha incentivado a que las incluyan.

Por otro lado, las empresas Autocares Grupo Benidorm y BeniConnect Travel Agency han incluido en su manual de buenas prácticas, las siguientes prácticas avanzadas:

- Responsabilidad social corporativa y sostenibilidad
- Diversidad funcional
- Innovación

Al estar en el Ciclo de Renovación este año, no se han podido evaluar dichas prácticas avanzadas y quedará pendiente su evaluación en 2025.

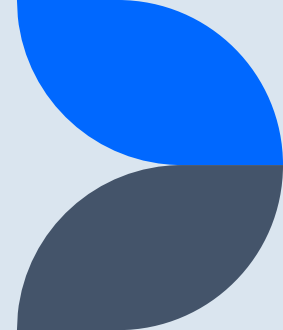
**ACCIÓN 4:** Poner como voluntarios a las empresas de SICTED módulos relacionados con algún aspecto de sostenibilidad.

**Plazo:** Mayo

**Recursos:** Personal externo

**Responsable:** Turismo

# 6.1 Seguimiento Plan de Sostenibilidad 2024



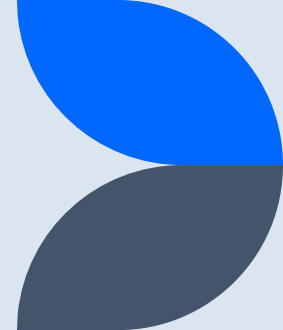
**8** TRABAJO DECENTE  
Y CRECIMIENTO  
ECONÓMICO



**SEGUIMIENTO:** Teniendo en cuenta que Benidorm es Destino Turístico Inteligente, los módulos voluntarios a elección del destino que se han llevado a cabo online han sido los siguientes:

- Módulo 21: Responsabilidad ambiental en turismo.
- Módulo 22: Turismo accesible.
- Módulo 23: Responsabilidad social corporativa.
- Módulo 25: Objetivos de desarrollo sostenible (ODS) y su aplicación al turismo.
- Módulo 26: Planes de igualdad y conciliación.

# 6.1 Seguimiento Plan de Sostenibilidad 2024



**8** TRABAJO DECENTE  
Y CRECIMIENTO  
ECONÓMICO



**META 8.5:** De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.

**META 8.8:** Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.

**OBJETIVO 1:** Mejora de la eficacia y la satisfacción del personal de la Oficina de Turismo en su puesto de trabajo.

**ACCIÓN 1:** Mejora de las condiciones laborales en la Oficina del Rincón de Loix en el periodo estival.

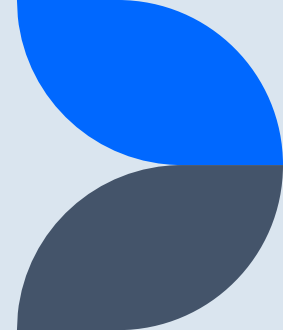
**Plazo:** Meses de verano

**Recursos:** Personal externo

**Responsable:** Turismo

**SEGUIMIENTO:** Contratación de una persona más para el verano en la Oficina del Rincón, ya que el horario se amplía de 09 a 21, de esta forma las condiciones y el clima laboral mejoran.

# 6.1 Seguimiento Plan de Sostenibilidad 2024



**8** TRABAJO DECENTE  
Y CRECIMIENTO  
ECONÓMICO



**OBJETIVO 2:** Contribución a la inserción laboral de jóvenes y desfavorecidos mediante convenios de prácticas.

**ACCIÓN 1:** Acogida de, al menos, dos estudiantes en prácticas durante 2024.

**Plazo:** Curso 2023-2024

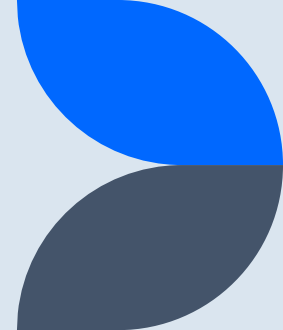
**Recursos:** Personal oficina

**Responsable:** Turismo

**SEGUIMIENTO:** Contamos con Convenios de colaboración con diversas universidades e institutos, con los que acordamos la incorporación de estudiantes a nuestras oficinas de turismo para completar sus prácticas formativas. Nuestro compromiso es el de todos los años acoger a estudiantes de estos centros para que desarrollen con nosotros sus prácticas y nosotros les ayudemos a completar su formación con unas condiciones laborales decentes. En 2024 hemos tenido una alumna en prácticas de la Universidad de Alicante.

De continuidad con el año 2023 tenemos desde el 18 de octubre 2023 hasta el 22 de abril 2024 dos personas en prácticas del Proyecto T'Avalet de Actividades Administrativas en la relación con el cliente.

# 6.1 Seguimiento Plan de Sostenibilidad 2024



**9** INDUSTRIA,  
INNOVACIÓN E  
INFRAESTRUCTURA



**META 9:** Aumentar significativamente el acceso a la tecnología de la información y las comunicaciones y esforzarse por proporcionar acceso universal y asequible a Internet en los países menos adelantados de aquí a 2020.

**OBJETIVO 1:** Prestación de un servicio turístico de calidad y accesible a todos los usuarios utilizando nuevas tecnologías.

**ACCIÓN 1:** Adquisición de 4 nuevos códigos Navilens para poder desarrollar en folletos turísticos.

**Plazo:** Enero a Diciembre      **Recursos:** Económicos      **Responsable:** Oficina/Turismo

**SEGUIMIENTO:** Desde 2022 disponemos de la aplicación Navilens, que está orientada al turista para que, sin necesidad de leer el código de los diferentes puntos donde los tenemos instalados, le salte la información que nosotros queremos resaltar de manera geolocalizada y que, además, se trata de una herramienta que cumple con los requisitos de Accesibilidad Universal para diversas tipologías de necesidades especiales y el contenido se traduce automáticamente en más de 100 idiomas.



# 6.1 Seguimiento Plan de Sostenibilidad 2024

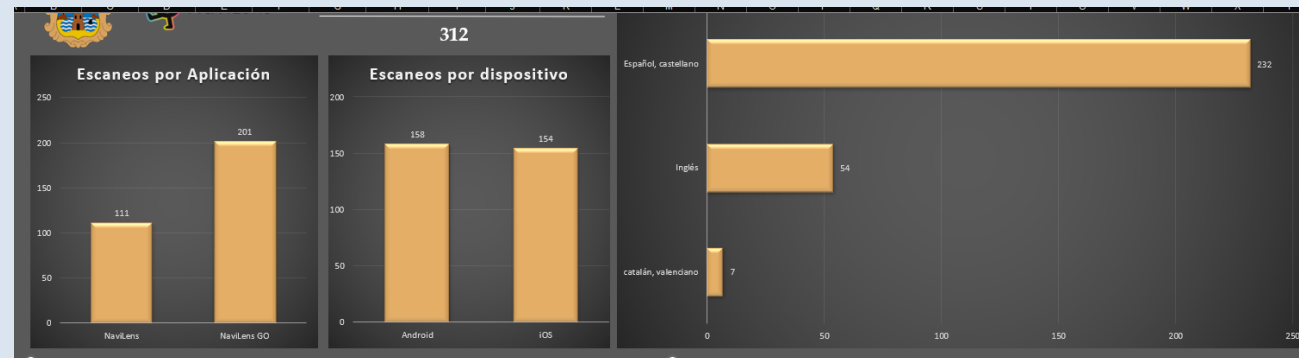
## 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA



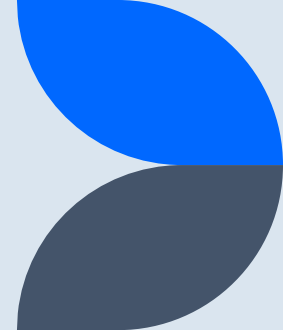
**SEGUIMIENTO:** De forma progresiva se va incorporando este sistema en folletos e información turística, se está trabajando en su implantación en el servicio de transporte urbano.

La aplicación cuenta con una información estática de las diferentes calles y puntos turísticos de la ciudad. Pero, además, desde Turismo Benidorm se emplea para promocionar los eventos de interés cultural, fiestas o los relativos al propio Benidorm Gastronómico.

En 2024 se han adquirido 4 códigos Navilens para incorporarlos a folletos, habiendo incorporado en el folleto de tapas y pinchos, concurso de cocktails y jornadas de los arroces. A continuación, se muestra la utilización de Navilens hasta diciembre 2024.



# 6.1 Seguimiento Plan de Sostenibilidad 2024



**ACCIÓN 2:** Renovación de la certificación de Benidorm como Destino Inteligente según la norma UNE 178.501. Conseguir incrementar en, al menos, 20 puntos con respecto a la inicial.

**Plazo:** Diciembre

**Recursos:** Personal Interno

**Responsable:** Visit Benidorm

**SEGUIMIENTO:** Renovado en agosto de 2024, incrementando en más de 20 puntos su valoración.

**9** INDUSTRIA,  
INNOVACIÓN E  
INFRAESTRUCTURA



## Benidorm renueva su certificación como DTI

El destino incrementa en más de 20 puntos su valoración en el eje de Accesibilidad tras superar los requisitos de SEGITTUR. Esta acreditación tiene vigencia hasta el 1 de agosto de 2026



Benidorm ha renovado su certificación como Destino Turístico Inteligente (DTI) tras superar los requisitos exigidos por la metodología de SEGITTUR.

La ciudad ya dispone de la revisión de su Informe Diagnóstico DTI, que elaboró inicialmente SEGITTUR en 2018, implantando así la metodología de Destino Turístico Inteligente impulsada por la Secretaría de Estado de Turismo de España en el destino.

# 6.1 Seguimiento Plan de Sostenibilidad 2024

**META 11.4:** Redoblar los esfuerzos para proteger y salvaguardar el patrimonio cultural y natural del mundo.

**OBJETIVO 1:** Promover la cultura y el patrimonio.

**ACCIÓN 1:** Edición de un nuevo folleto de Mercadillos y Gastronomía.

**Plazo:** Marzo

**Recursos:** Personal de oficina

**Responsable:** Oficina/Turismo

**SEGUIMIENTO:** Se han editado ambos folletos. El de Gastronomía se presentó en Madrid Fusión.

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



# 6.1 Seguimiento Plan de Sostenibilidad 2024

11 CIUDADES Y  
COMUNIDADES  
SOSTENIBLES



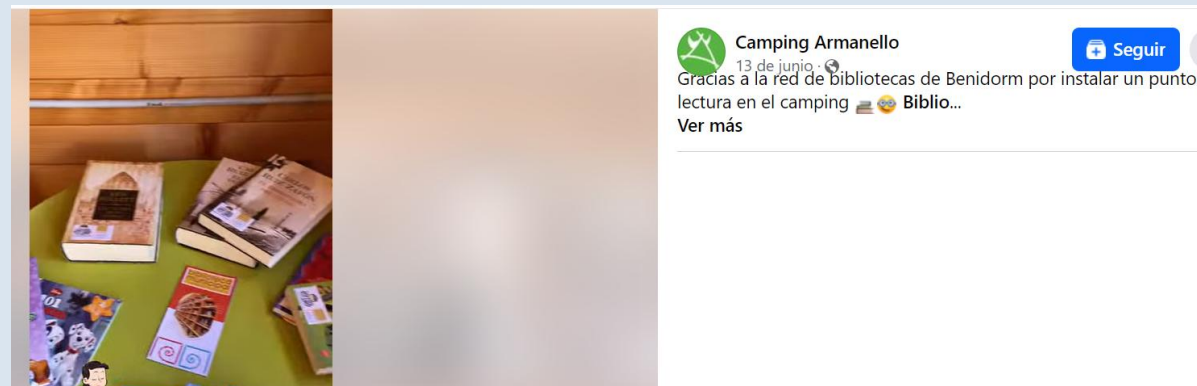
**ACCIÓN 2:** Promoción de la lectura en los campings adheridos a SICTED.

**Plazo:** Diciembre

**Recursos:** Personal de oficina

**Responsable:** Turismo

**SEGUIMIENTO:** Se ha realizado esta acción en coordinación con bibliotecas, los campings sólo tienen que disponer un espacio de lectura y la biblioteca realiza los préstamos. Si el establecimiento se adhiere el cliente puede coger libros de las bibliotecas municipales. Se han adherido 4 campings.



**Entrevista ONDA Benidorm:**

<https://ondabenidorm.theplayroom.es/index.php/video/10471/20240618-biblio-campings/>

# 6.1 Seguimiento Plan de Sostenibilidad 2024

## 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



**META 11.7:** De aquí a 2030, proporcionar acceso universal a zonas verdes y espacios públicos seguros, inclusivos y accesibles, en particular para las mujeres y los niños, las personas de edad y las personas con discapacidad.

**OBJETIVO 1:** Promover información que garantice la seguridad en nuestro municipio, así como garantizar espacios y servicios accesibles.

**ACCIÓN 1:** Informar de acciones para garantizar una estancia segura en el municipio.

**Plazo:** Enero-diciembre

**Recursos:** Personal oficinas

**Responsable:** Turismo

**SEGUIMIENTO:** En la página web se le da difusión al folleto de seguridad editado por la policía nacional.



# 6.1 Seguimiento Plan de Sostenibilidad 2024

11 CIUDADES Y  
COMUNIDADES  
SOSTENIBLES



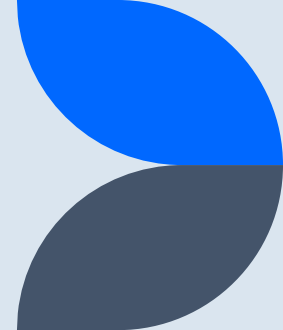
Poner a disposición de los usuarios de las oficinas, información relativa a consejos de seguridad en playas:

<https://benidorm.org/es/noticias/benidorm-lanza-una-campana-informativa-con-consejos-para-que-los-turistas-tengan-las-mejores-vacaciones>





# 6.1 Seguimiento Plan de Sostenibilidad 2024



**ACCIÓN 2:** Formación específica en accesibilidad para empresas del SICTED.

**Plazo:** Febrero

**Recursos:** Empresa externa

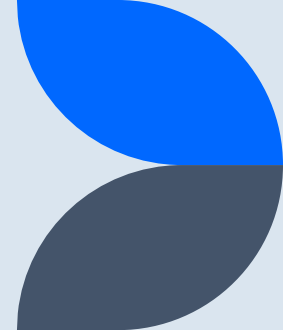
**Responsable:** Turismo

**SEGUIMIENTO:** Esta formación trató de poner en contexto qué es la accesibilidad y el turismo accesible, además de los beneficios de este tipo de turismo: desarrollo sostenible, igualdad de oportunidades e impacto económico. Por otro lado, se habló sobre la simbología y de cómo empezar a crear un turismo sostenible, proponiendo a las empresas los siguientes pasos y dando ejemplos y claves para llevar a cabo cada uno de ellos:

1. Identificar la legislación de aplicación
2. Perfil del cliente
3. Diagnóstico
4. Seguimiento

Se realizó en el 21 de febrero y asistieron 18 personas.

# 6.1 Seguimiento Plan de Sostenibilidad 2024



**ACCIÓN 3:** Entrega de premios turismo accesible y presentación del Plan de desarrollo del transporte turístico accesible de Benidorm.

**Plazo:** Mayo

**Recursos:** Propios

**Responsable:** Turismo

**SEGUIMIENTO:** Entrega de premios a las empresas participantes. El día 16 de mayo se celebró un acto en el Ayuntamiento en el cual se hizo entrega de los distintivos de turismo accesible a las empresas y recursos distinguidos.

Más de un centenar de empresas fueron distinguidas.

Se hizo la presentación del Plan de desarrollo del transporte turístico accesible de Benidorm en el cual se ha estado trabajando en los grupos de mejora de 2023.

11 CIUDADES Y  
COMUNIDADES  
SOSTENIBLES





# 6.1 Seguimiento Plan de Sostenibilidad 2024

11 CIUDADES Y  
COMUNIDADES  
SOSTENIBLES



**ACCIÓN 4:** Publicación de guías de experiencias turísticas accesibles de varias temáticas: economía, cultural, etc.

**Plazo:** Diciembre

**Recursos:** Personal de oficina

**Responsable:** Turismo

**SEGUIMIENTO:** Finalmente no se pudieron publicar, se realizará en 2025.

**ACCIÓN 5:** Edición de video informativo sobre la accesibilidad general del municipio.

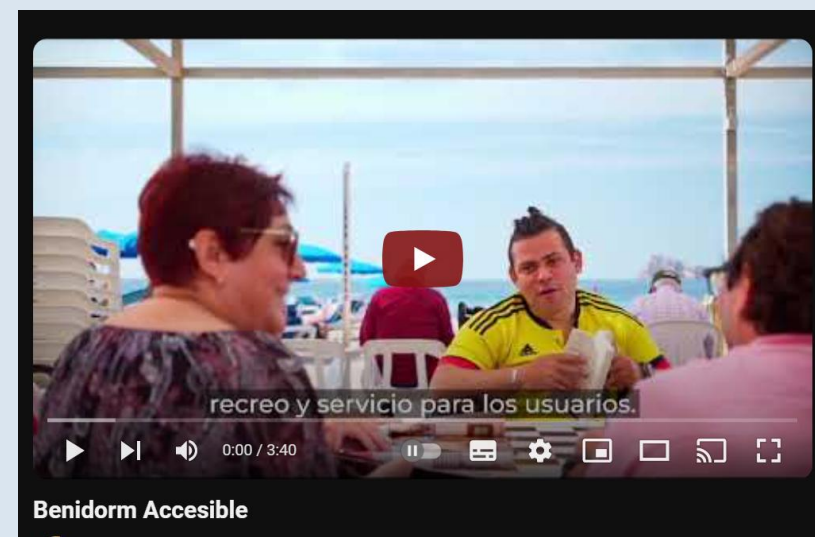
**Plazo:** Mayo

**Recursos:** Económicos

**Responsable:** Turismo

**SEGUIMIENTO:** El video se presentó en mayo en el acto de entrega de los distintivos de accesibilidad.

<https://www.youtube.com/watch?v=1j8DCaPVloQ>



# 6.1 Seguimiento Plan de Sostenibilidad 2024



**META 12.6:** Alentar a las empresas, en especial las grandes empresas y las empresas transnacionales, a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes.

**META 12.b:** Elaborar y aplicar instrumentos para vigilar los efectos en el desarrollo sostenible, a fin de lograr un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales.

**OBJETIVO 1:** Fomentar que las empresas trabajen con criterios de sostenibilidad.

**ACCIÓN 1:** Creación de grupo de mejora de sostenibilidad.

**Plazo:** Septiembre

**Recursos:** Empresa externa

**Responsable:** Turismo

**SEGUIMIENTO:** El grupo de mejora se hizo dos sesiones, una a final de año y otra en 2024. Dentro de cada sesión, se dividió en dos grupos por la gran afluencia.

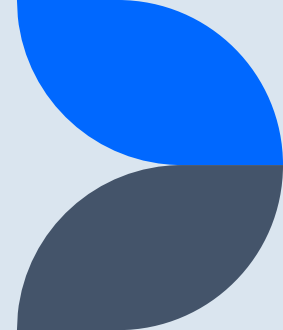
(Sostenibilidad I) los días 7 de noviembre de 2023 y el 11 de diciembre de 2023.

(Sostenibilidad II) los días 16 de febrero de 2024 y 26 de marzo de 2024.

# 6.1 Seguimiento Plan de Sostenibilidad 2024



# 6.1 Seguimiento Plan de Sostenibilidad 2024



**ACCIÓN 2:** Puesta en marcha del proyecto de transición hacia la sostenibilidad.

**Plazo:** Octubre

**Recursos:** Empresa externa

**Responsable:** Turismo

**SEGUIMIENTO:** Se ha desarrollado una sencilla página web de presentación del proyecto y una herramienta informática que permita a las empresas realizar tanto el autodiagnóstico inicial, como el seguimiento de los indicadores que se han definido para las empresas. La herramienta permite, además, la publicación de informes de seguimiento individualizados (a modo de Memoria de Sostenibilidad), implementar acciones de mejora y realizar un informe global que permita ver la evolución de las empresas adheridas a SICTED en estos aspectos en el tiempo.

No se pudo llegar a poner en marcha por haber finalizado el contrato con la empresa que lo gestionaba.

Para acceder, el link es: <http://sostenibilidadturistica.es>

# 6.1 Seguimiento Plan de Sostenibilidad 2024



Proyecto Empresas y Entidades Participantes LOGIN

## SOSTENIBILIDAD TURISTICA SICTED BENIDORM

El proyecto "Sostenibilidad Turística Benidorm" surge de los grupos de mejora SICTED, como primer paso para promover la transición de las empresas y entidades turísticas de Benidorm integradas en SICTED hacia la sostenibilidad. El proyecto se basa en la realización de un autodiagnóstico de sostenibilidad que permitirá a las empresas evaluar el grado de integración de la misma en su organización, publicar su memoria de sostenibilidad y acometer acciones de mejora.

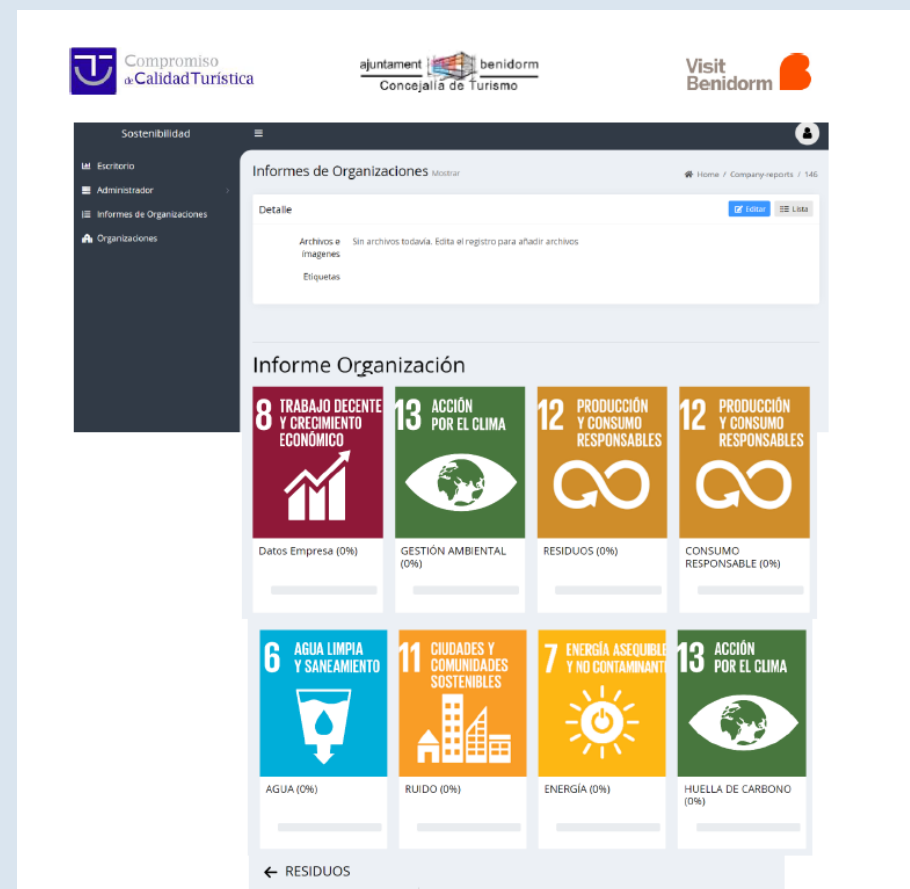
ajuntament benidorm regidoria de turisme Compromiso a Calidad Turística

Nombre de usuario  
coordinador@coordinador.local

Contraseña  
\*\*\*\*\*

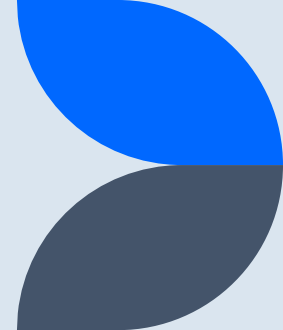
☐ Recordarme

Iniciar sesión





# 6.1 Seguimiento Plan de Sostenibilidad 2024



12 PRODUCCIÓN  
Y CONSUMO  
RESPONSABLES



**OBJETIVO 2:** Fomentar y difundir buenas prácticas ambientales y acciones realizadas desde el Ayuntamiento entre visitantes y ciudadanos de Benidorm.

**ACCIÓN 1:** Difundir a través de oficinas de turismo la campaña de playas, dirigida a dar nueva vida a los artículos playeros.

**Plazo:** Enero-Diciembre

**Recursos:** Personal de oficina

**Responsable:** Turismo

**SEGUIMIENTO:** Se ha informado a través del personal de las Oficinas de Turismo de la campaña llevada a cabo por Playas, para que los usuarios den una segunda vida a los artículos playeros y no sean abandonados en la playa.

# 6.1 Seguimiento Plan de Sostenibilidad 2024



**META 14.1:** De aquí a 2025, prevenir y reducir significativamente la contaminación marina de todo tipo, en particular la producida por actividades realizadas en tierra, incluidos los detritos marinos y la polución por nutrientes.

**META 14.2:** De aquí a 2020, gestionar y proteger sosteniblemente los ecosistemas marinos y costeros para evitar efectos adversos importantes, incluso fortaleciendo su resiliencia, y adoptar medidas para restaurarlos a fin de restablecer la salud y la productividad de los océanos.

**OBJETIVO 1:** Promover y difundir acciones encaminadas al conocimiento y preservación del entorno marino.

**ACCIÓN 1:** Difundir a través de redes sociales, en colaboración con Visit Benidorm y nuestras oficinas, acciones y actividades encaminadas a promover el uso y disfrute del medio marino.

**Plazo:** Enero-diciembre

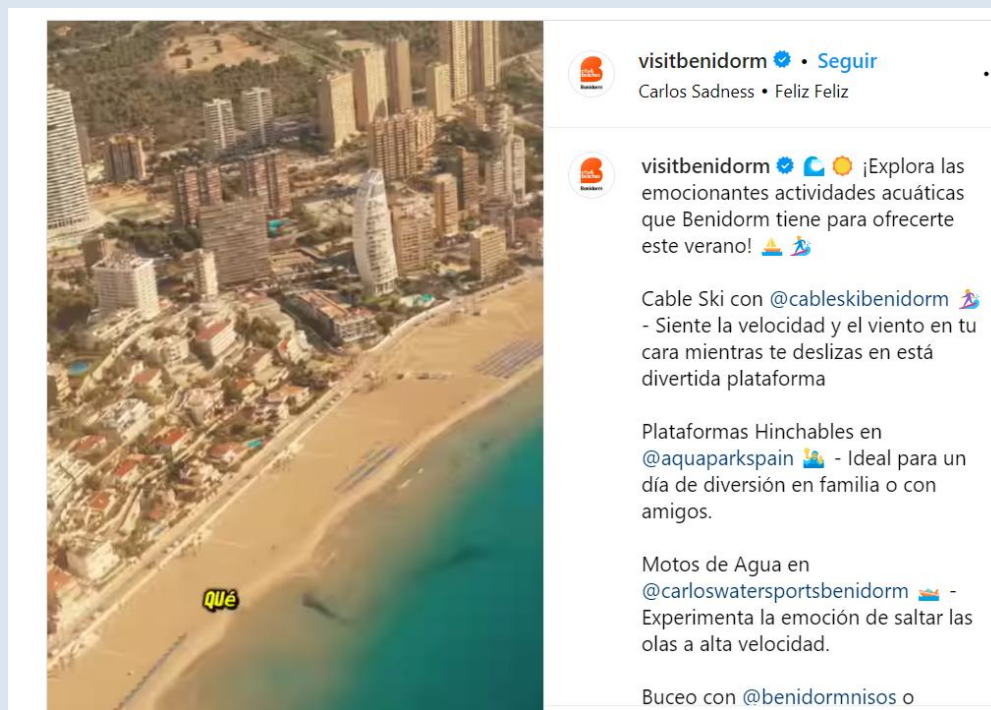
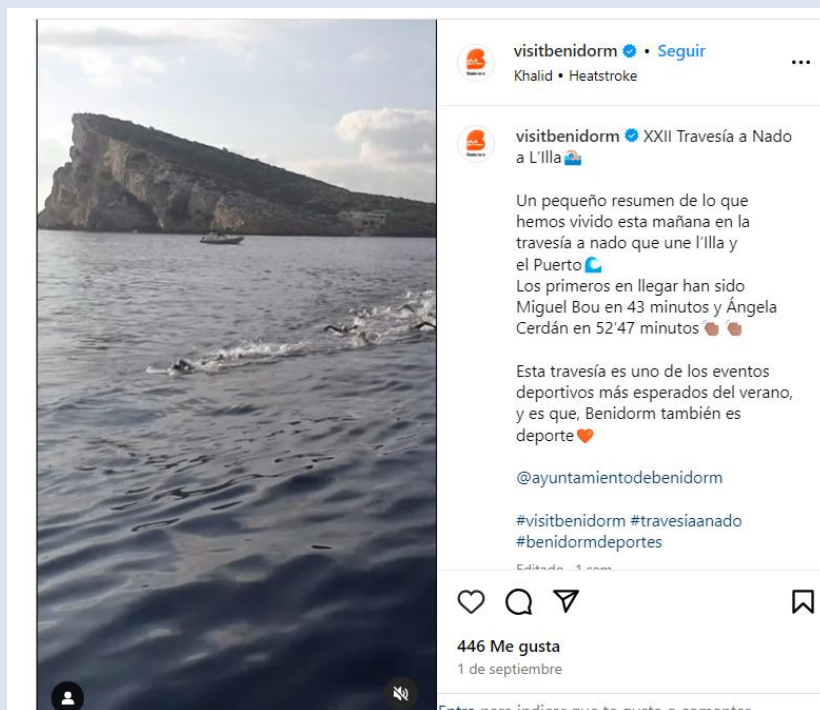
**Recursos:** Personal de oficina

**Responsable:** Turismo



# 6.1 Seguimiento Plan de Sostenibilidad 2024

**SEGUIMIENTO:** A través de las oficinas, se ha fomentado la participación en Jornadas de limpieza de fondos marinos, actividades acuáticas,... de esta forma queremos que la población sea consciente de la importancia de este valioso recurso natural.



# 7. Grupos de interés



# 7.1 Grupos de interés

| Partes Interesadas     | Cumplimiento Necesidades/Expectativas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Concejalías y Alcaldía | <ul style="list-style-type: none"><li>○ Promoción del destino desde la oficina.</li><li>○ Sistemas de calidad y sostenibilidad en las oficinas.</li><li>○ Publicación en web institucional de todas las actividades y eventos que se llevan a cabo.</li><li>○ Difusión y colaboración en el desarrollo y actualización de guías, folletos, información web informando y exponiendo todos los recursos turísticos disponibles.</li><li>○ Cumplimiento de la legislación por parte de las oficinas verificación en auditorías.</li><li>○ Promoción de los espacios naturales. Punto PIC.</li><li>○ Participación y difusión activa en iniciativa DTI.</li><li>○ Participación en SICTED.</li><li>○ Pautas de atención al público.</li><li>○ Encuestas de satisfacción.</li><li>○ Formación continua del personal.</li><li>○ Punto violeta.</li></ul> |

# 7.1 Grupos de interés

| Partes Interesadas                           | Cumplimiento Necesidades/Expectativas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Personal y técnicos del Ayuntamiento         | <ul style="list-style-type: none"><li>○ Reuniones y relación continua con todos los Departamentos del Ayuntamiento.</li><li>○ Actualización de la web.</li><li>○ Oficinas certificadas Q y S.</li><li>○ Personal formado en atención al visitante.</li><li>○ Empresa externa (oficina Rincón de Loix) con acreditada solvencia técnica en el desempeño de sus trabajos.</li><li>○ Participación SICTED.</li></ul> |
| Personal que presta servicio en las Oficinas | <ul style="list-style-type: none"><li>○ Contrato empresa externa con Ayuntamiento con subrogación del personal.</li><li>○ Plan de formación continua.</li><li>○ Certificación Q y S.</li><li>○ Separación selectiva de residuos (papel, plástico y pilas).</li><li>○ Recepción de información de todas las áreas.</li><li>○ Asistencia a reuniones interdepartamentales.</li></ul>                                |

# 7.1 Grupos de interés

| Partes Interesadas    | Cumplimiento Necesidades/Expectativas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Visitantes / turistas | <ul style="list-style-type: none"><li>○ Dos oficinas de turismo y 4 pantallas de información turística.</li><li>○ Apertura de Tourist durante todos los meses del año.</li><li>○ Atención presencial en horario de mañana y tarde.</li><li>○ Formación continua sobre los recursos turísticos existentes y atención al visitante.</li><li>○ Actualización de la web.</li><li>○ Difusión y colaboración en el desarrollo y actualización de guías, folletos, información web informando y exponiendo todos los recursos turísticos disponibles.</li><li>○ Punto de recogida y posterior derivación de las quejas, reclamaciones, o felicitaciones que se puedan dar sobre los recursos y servicios tanto públicos como privados.</li><li>○ Punto Violeta.</li><li>○ Encuestas de satisfacción a los visitantes.</li><li>○ Oficinas accesibles.</li><li>○ Conocimiento sobre la accesibilidad de los establecimientos y recursos turísticos.</li></ul> |

# 7.1 Grupos de interés

| Partes Interesadas      | Cumplimiento Necesidades/Expectativas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Visitantes / turistas   | <ul style="list-style-type: none"><li>○ Conocimientos de idiomas por parte del personal que está atendiendo al público.</li><li>○ Atención online continuada por email y WhatsApp en horario de oficina.</li></ul>                                                                                                                                                                         |
| Población del municipio | <ul style="list-style-type: none"><li>○ Promoción de la agenda cultural del municipio.</li><li>○ Implantación de Q en oficinas.</li><li>○ SICTED</li><li>○ Información actualizada y accesible en web.</li><li>○ Difusión y colaboración en el desarrollo y actualización de guías, folletos, información web informando y exponiendo todos los recursos turísticos disponibles.</li></ul> |
| Turisme CV              | <ul style="list-style-type: none"><li>○ Imagen corporativa de la Red de Tourist Info.</li><li>○ Q de oficinas implantada y certificada.</li><li>○ Participación en proyectos SICTED, DTI.</li><li>○ Participación en la formación ofertada por Turisme CV.</li></ul>                                                                                                                       |

# 7.1 Grupos de interés

| Partes Interesadas                     | Cumplimiento Necesidades/Expectativas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sector turístico (empresas del sector) | <ul style="list-style-type: none"><li>○ Promoción del municipio y sus recursos, incluido sector privado.</li><li>○ Difusión y colaboración en el desarrollo y actualización de guías, folletos, información web informando y exponiendo todos los recursos turísticos disponibles.</li><li>○ Reuniones y formación.</li></ul>                                                                                                                                                                         |
| Otras Administraciones                 | <ul style="list-style-type: none"><li>○ Buena relación con todas las administraciones.</li><li>○ Procedimiento de comunicaciones en sistema de gestión Q.</li><li>○ Transparencia en todos los procesos según se exige por la ley de contratos de la administración.</li><li>○ Disposición de información sobre otros destinos.</li><li>○ Participación en proyectos compartidos.</li><li>○ Subvenciones del Patronato de Turismo para la edición de folletos y realización de actividades.</li></ul> |

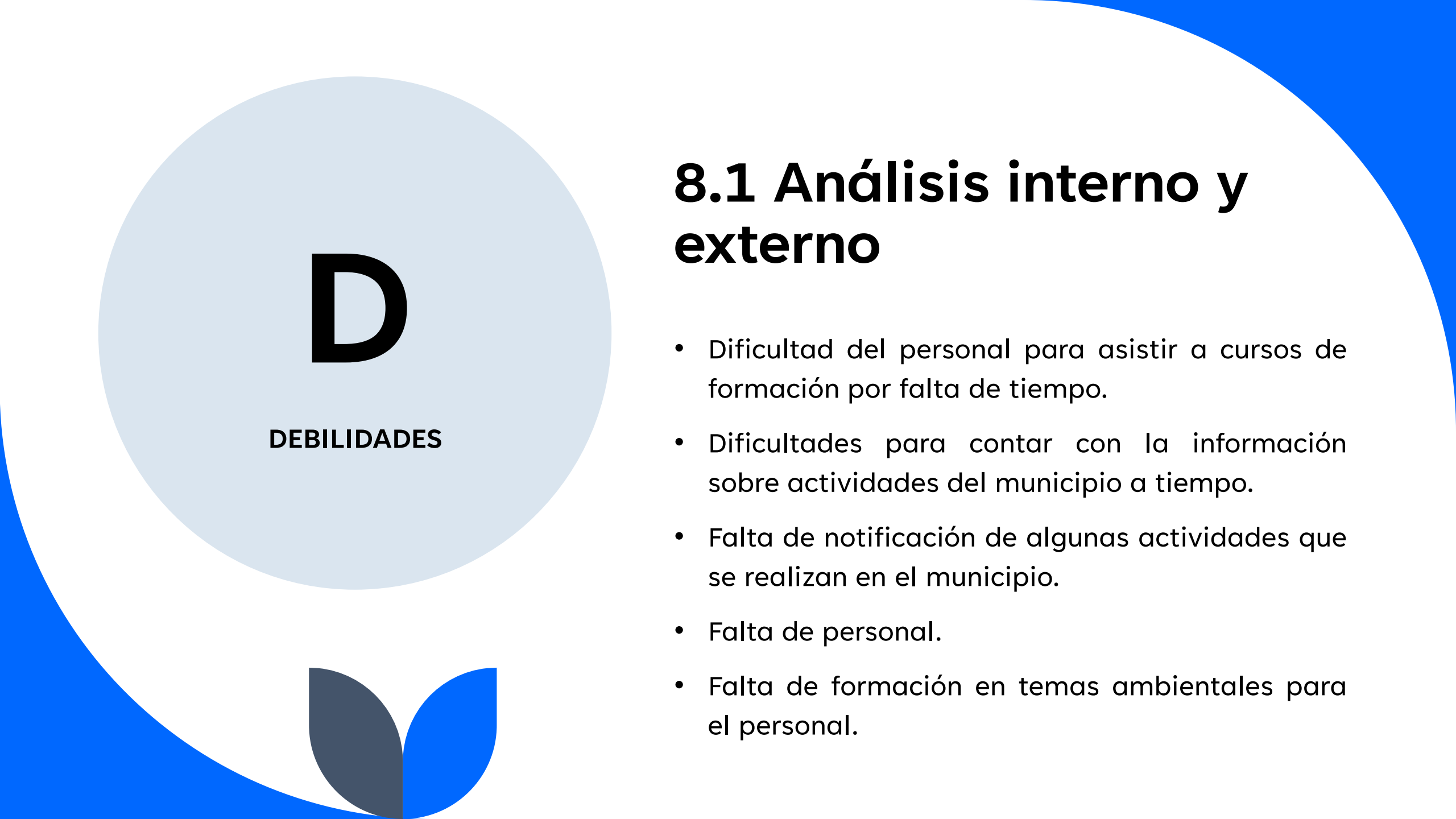


# 7.1 Grupos de interés

| Partes Interesadas                             | Cumplimiento Necesidades/Expectativas                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Asociaciones/ONG                               | <ul style="list-style-type: none"><li>○ Participación en proyecto SICTED.</li><li>○ Distribución de material de difusión y de buenas prácticas.</li><li>○ Información y difusión en la web y del patrimonio cultural y natural.</li></ul> |
| Entidades de formación y personal en prácticas | <ul style="list-style-type: none"><li>○ Convenios con entidades de formación.</li><li>○ Trato personalizado a los estudiantes en prácticas.</li></ul>                                                                                     |

# 8. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS





# D

**DEBILIDADES**

## 8.1 Análisis interno y externo

- Dificultad del personal para asistir a cursos de formación por falta de tiempo.
- Dificultades para contar con la información sobre actividades del municipio a tiempo.
- Falta de notificación de algunas actividades que se realizan en el municipio.
- Falta de personal.
- Falta de formación en temas ambientales para el personal.



# A

**AMENAZAS**

## 8.1 Análisis interno y externo

- La concentración de la mayoría de la demanda turística está fundamentalmente en dos mercados emisores, nacional y británico.
- Escaso poder adquisitivo de nuestros turistas.
- Baja permanencia media del viajero.
- Turismo de masas.
- Turismofobia.
- Crisis sanitarias o económicas.



**A**

**AMENAZAS**

## 8.1 Análisis interno y externo

- La aparición de nuevos mercados en alza que incrementen la competencia por ser destinos similares.
- Webs de empresas turísticas no actualizadas.
- Noticias sensacionalistas que perjudican la imagen de Benidorm en medios de comunicación extranjeros (online y offline).
- Gran presencia de turistas de origen británico por toda la ciudad, ya no hay zonas específicas.





**F**

**FORTALEZAS**

## 8.1 Análisis interno y externo

- Oferta consolidada de sol de playa, clima.
- Fidelización del destino.
- Alto nivel de las infraestructuras turísticas municipales.
- Interiorización de la importancia de la calidad en el servicio.
- Diversificación de la oferta de ocio.
- Ubicación estratégica de las oficinas.
- Destino maduro.



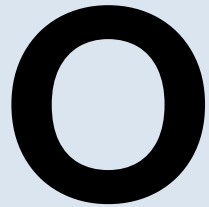
**F**

**FORTALEZAS**

## 8.1 Análisis interno y externo

- Accesibilidad de las oficinas.
- Apenas estacionalidad.
- Medios disponibles para la atención al público.
- Personal veterano muy conocedor del destino.
- Implicación del personal en separación de residuos.
- Punto violeta en las oficinas.
- Participación en SICTED como elemento de promoción de la calidad.
- Certificación en Q de calidad turística y marca S.





**OPORTUNIDADES**

## 8.1 Análisis interno y externo

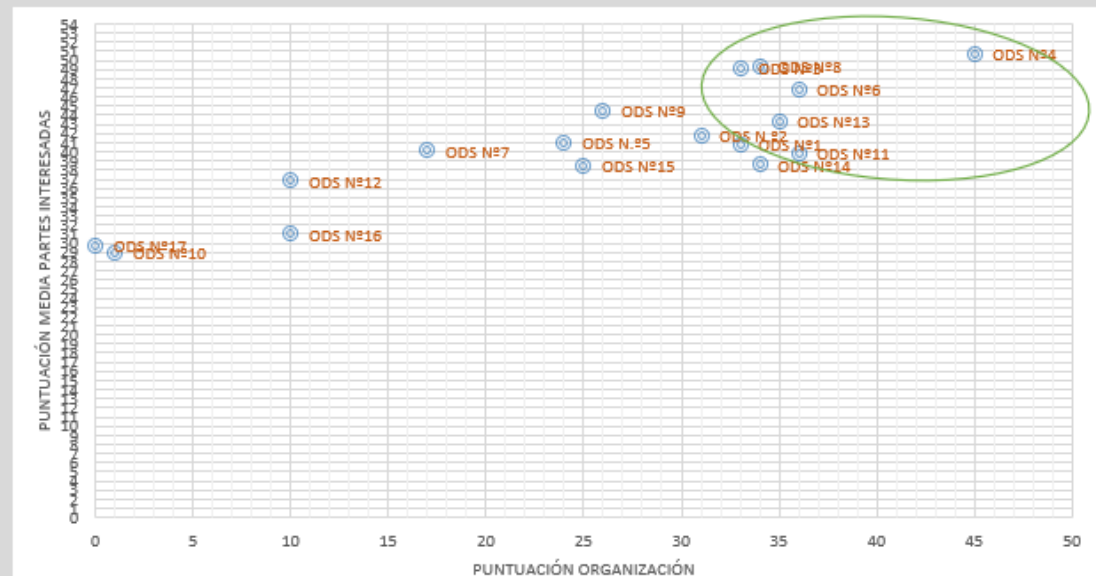
- La certificación de ser el primer destino turístico certificado en DTI.
- Las mejoras en la remodelación de la ciudad.
- Las nuevas tecnologías que nos permiten conocer mejor a nuestros visitantes.
- Mayor interés del turista por la sostenibilidad.
- Mayor interés del turista en la oferta gastronómica.
- Mayor digitalización por parte del turista.

## 8.2 Evaluación Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Las Oficinas de Turismo de Benidorm han desarrollado una metodología para la evaluación y priorización de los ODS, con el fin de que se realice una selección fundamentada de los ODS a los que se contribuirá. En la evaluación se han tenido en cuenta aspectos que inciden tanto en la organización como en las partes interesadas de forma que se obtiene una valoración que contempla ambos criterios.

MATRIZ DE PRIORIZACIÓN

| ODS      | Puntuación organización | Puntuación media partes interesadas |
|----------|-------------------------|-------------------------------------|
| ODS N°1  | 33                      | 40,85714286                         |
| ODS N.º2 | 31                      | 42                                  |
| ODS N°3  | 33                      | 49,14285714                         |
| ODS N°4  | 45                      | 50,71428571                         |
| ODS N.º5 | 24                      | 41                                  |
| ODS N°6  | 36                      | 47                                  |
| ODS N°7  | 17                      | 40                                  |
| ODS N°8  | 34                      | 49                                  |
| ODS N°9  | 26                      | 45                                  |
| ODS N°10 | 1                       | 29                                  |
| ODS N°11 | 36                      | 39,85714286                         |
| ODS N°12 | 10                      | 36,85714286                         |
| ODS N°13 | 35                      | 43,28571429                         |
| ODS N°14 | 34                      | 38,57142857                         |
| ODS N°15 | 25                      | 38,42857143                         |
| ODS N°16 | 10                      | 31                                  |
| ODS N°17 | 0                       | 29,71428571                         |



## 8.3 Priorización Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Las Oficinas de Turismo de Benidorm, comprometidas con la calidad y la sostenibilidad, son conscientes de la importancia de las instituciones y las empresas para lograr los objetivos establecidos por la Agenda 2030 de las Naciones Unidas.

Después de llevar a cabo un estricto proceso de diagnóstico, evaluación y priorización de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y, teniendo en consideración:

- El análisis del contexto, tanto interno como externo.
- Las aportaciones de los diferentes grupos de interés.
- El análisis de la situación y la evolución del anterior Plan de Sostenibilidad.

Hemos llegado a la conclusión de que debemos comenzar a actuar sobre aquellos ODS fundamentales para la mejora de la sostenibilidad en las oficinas.

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible, priorizados en nuestro análisis previo y que serán la base de nuestro Plan de Sostenibilidad, son:



# **9. Plan de Sostenibilidad y Acciones Estratégicas**



## 8. Plan de Sostenibilidad



| ACCIÓN ESTRATÉGICA                                           | INDICADOR                   | RESPONSABLE/<br>S | RECURSOS   | PLAZO | SEGUIMIENTO<br>INDICADOR |                        |
|--------------------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------|------------|-------|--------------------------|------------------------|
|                                                              |                             |                   |            |       | 1er Semestre<br>2025     | 2º<br>Semestre<br>2025 |
| SALUD Y BIENESTAR                                            |                             |                   |            |       |                          |                        |
| Folletos de hábitos de vida saludables para personas mayores | Número de folletos emitidos | Marta F.          | Económicos | 2025  | 0                        |                        |
| Difusión rutas de senderismo y ciclismo                      | Número de folletos emitidos | Marta F.          | Económicos | 2025  | 0                        |                        |



## 8. Plan de Sostenibilidad

| ACCIÓN ESTRATÉGICA                                    | INDICADOR                                                 | RESPONSABLE /S                          | RECURSOS                          | PLAZO | SEGUIMIENTO INDICADOR |                  |
|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------|-------|-----------------------|------------------|
|                                                       |                                                           |                                         |                                   |       | 1er Semestre 2025     | 2º Semestre 2025 |
| EDUCACIÓN DE CALIDAD                                  |                                                           |                                         |                                   |       |                       |                  |
| Formación interna para la atención a personas mayores | Número de horas formativas en atención a personas mayores | Concejalía de B. Social<br>Concej. RRHH | Recursos humanos internos         | 2025  | 23                    |                  |
| Formación en lectura fácil                            | Número de horas formativas en lectura fácil               | Concejalía NNTT<br>Concej. RRHH         | Empresa externa                   | 2025  | 15                    |                  |
|                                                       | Número de folletos emitidos con lectura fácil             | Marta F.                                | Económicos                        | 2025  | 1                     |                  |
| Formación en igualdad                                 | Número de horas formativas en igualdad                    | Concejalía de Igualdad                  | Empresa externa: Impulsa Igualdad | 2025  | 10                    |                  |



## 8. Plan de Sostenibilidad

| ACCIÓN ESTRATÉGICA                                                                                             | INDICADOR                               | RESPONSABLE/S         | RECURSOS                         | PLAZO | SEGUIMIENTO INDICADOR |                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------|----------------------------------|-------|-----------------------|------------------|
|                                                                                                                |                                         |                       |                                  |       | 1er Semestre 2025     | 2º Semestre 2025 |
| EDUCACIÓN DE CALIDAD                                                                                           |                                         |                       |                                  |       |                       |                  |
| Asistencia a formaciones con las empresas del SICTED: introducción a los ODS y su aplicación en el turismo     | Número de asistentes a las formaciones  | Concejalía de Turismo | SICTED Recursos humanos internos | 2025  | 1                     |                  |
|                                                                                                                | Número de horas de formación impartidas |                       |                                  | 2025  | 2                     |                  |
| Grupos de mejora: Atención al turista mayor, grupo de mejora tratando el tema del trato a las personas mayores | Número de asistentes a las formaciones  | Concejalía de Turismo | Recursos humanos internos        | 2025  | 4                     |                  |
|                                                                                                                | Número de horas de formación impartidas |                       |                                  | 2025  | 6                     |                  |





# 8. Plan de Sostenibilidad

| ACCIÓN ESTRATÉGICA                                                                                       | INDICADOR                      | RESPONSABLE /S        | RECURSOS                  | PLAZO | SEGUIMIENTO INDICADOR |                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-----------------------|---------------------------|-------|-----------------------|------------------|
|                                                                                                          |                                |                       |                           |       | 1er Semestre 2025     | 2º Semestre 2025 |
| TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO                                                                  |                                |                       |                           |       |                       |                  |
| Promover prácticas de sostenibilidad entre los establecimientos de restauración                          | Número de folletos enviados    | Concejalía de Turismo | Económicos                | 2025  | 53                    |                  |
| Ofrecer en la oficina del centro prácticas profesionales para jóvenes y estudiantes del sector turístico | Número de personas contratadas | Concejalía de Turismo | Económicos                | 2025  | 0                     |                  |
| Promover la adhesión al Código Ético del Turismo Valenciano en las empresas SICTED                       | Número de empresas adheridas   | Concejalía de Turismo | Recursos humanos internos | 2025  | 0                     |                  |



## 8. Plan de Sostenibilidad

| ACCIÓN ESTRATÉGICA                                                                                                                                                         | INDICADOR                     | RESPONSABLE/S         | RECURSOS                  | PLAZO | SEGUIMIENTO INDICADOR |                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------|---------------------------|-------|-----------------------|------------------|
|                                                                                                                                                                            |                               |                       |                           |       | 1er Semestre 2025     | 2º Semestre 2025 |
| TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO                                                                                                                                    |                               |                       |                           |       |                       |                  |
| Crear un espacio digital para la difusión de empresas con encanto locales.<br>Videos con promoción de empresas, que se van a visualizar en las pantallas de ambas oficinas | Número de vídeos de promoción | Concejalía de Turismo | Económicos                | 2025  | 0                     |                  |
| Difusión del folleto de turismo responsable de la Generalitat Valenciana en las pantallas de ambas oficinas                                                                | Número de vídeos              | Concejalía de Turismo | Recursos humanos internos | 2025  | 0                     |                  |



# 8. Plan de Sostenibilidad

| ACCIÓN ESTRATÉGICA                  | INDICADOR                   | RESPONSABLE/S                                 | RECURSOS   | PLAZO | SEGUIMIENTO INDICADOR |                  |
|-------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------------------|------------|-------|-----------------------|------------------|
|                                     |                             |                                               |            |       | 1er Semestre 2025     | 2º Semestre 2025 |
| CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES  |                             |                                               |            |       |                       |                  |
| Folleto de ZBE                      | Número de folletos emitidos | Concejalía vía pública/movilidad e Ingeniería | Económicos | 2025  | 1                     |                  |
| Folleto de aparcamiento disuasorios | Número de folletos emitidos | Concejalía vía pública/movilidad              | Económicos | 2025  | 1                     |                  |





# 8. Plan de Sostenibilidad

| ACCIÓN ESTRATÉGICA                                                                                                              | INDICADOR        | RESPONSABLE /S        | RECURSOS                  | PLAZO | SEGUIMIENTO INDICADOR |                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------|---------------------------|-------|-----------------------|------------------|
|                                                                                                                                 |                  |                       |                           |       | 1er Semestre 2025     | 2º Semestre 2025 |
| CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES                                                                                              |                  |                       |                           |       |                       |                  |
| Difusión del folleto de turismo responsable de la Generalitat Valenciana en las pantallas de ambas oficinas                     | Número de videos | Concejalía de Turismo | Recursos humanos internos | 2025  | 0                     |                  |
| Difusión del compromiso adquirido: European Green Pioneer of Smart Tourism 2025 (Pionero Verde Europeo del Turismo Inteligente) | Número de totems | Concejalía de Turismo | Económicos                | 2025  | 3                     |                  |

# 10. Control y Mejora Continua



# 10.1 Control y Mejora Continua

Nuestras oficinas mantienen un compromiso permanente con la gestión responsable y sostenible de sus operaciones. Para ello, se han establecido mecanismos de control y seguimiento que permiten evaluar el cumplimiento de los objetivos ambientales, sociales y económicos definidos en nuestro plan de sostenibilidad.

Con base en estos indicadores, se lleva a cabo un proceso de mejora continua, orientado a identificar oportunidades de optimización. Este enfoque asegura que las prácticas sostenibles no se limiten a iniciativas puntuales, sino que formen parte de una dinámica de aprendizaje y adaptación constante.

Asimismo, se promueve la formación continua del personal en materia de sostenibilidad, con el fin de fortalecer su capacidad para ofrecer un servicio responsable y de calidad. De igual manera, se fomenta la colaboración con agentes locales y regionales, buscando sinergias que contribuyan al desarrollo turístico sostenible del destino.

En conjunto, estas acciones garantizan que nuestras oficinas evolucionen de manera coherente con los retos actuales y futuros, manteniendo un modelo de gestión orientado a la eficiencia, la transparencia y la responsabilidad con la comunidad y el entorno.

# 11. Conclusiones



# 11.1 Conclusiones

La elaboración de esta memoria de sostenibilidad ha permitido constatar los avances alcanzados en la integración de criterios ambientales, sociales y económicos en la gestión diaria de las Oficinas de Información Turística de Benidorm. Durante el período evaluado se han fortalecido las prácticas responsables en el uso de recursos, la atención al visitante y la colaboración con agentes locales, contribuyendo a consolidar un modelo de servicio más eficiente y respetuoso con el entorno.

El análisis de los indicadores demuestra que las acciones emprendidas generan un impacto positivo en la comunidad y refuerzan la imagen del destino como referente de turismo sostenible.

No obstante, también se identifican áreas de mejora que servirán de base para los próximos ciclos de actuación.

En conclusión, las Oficinas de Información Turística de Benidorm reafirman su compromiso con la mejora continua, la transparencia en la gestión y la contribución activa al desarrollo responsable del destino. El camino recorrido muestra que la sostenibilidad no es solo un objetivo, sino un proceso dinámico que requiere constancia, colaboración y adaptación a los desafíos futuros.



# Memoria de Sostenibilidad Oficinas de Información Turística de Benidorm

