

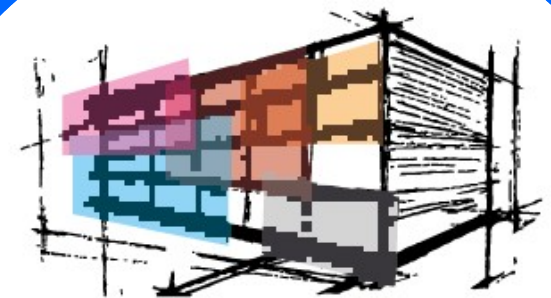
Memoria de Sostenibilidad Oficinas de Información Turística de Benidorm

Julio 2026



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 2025
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?

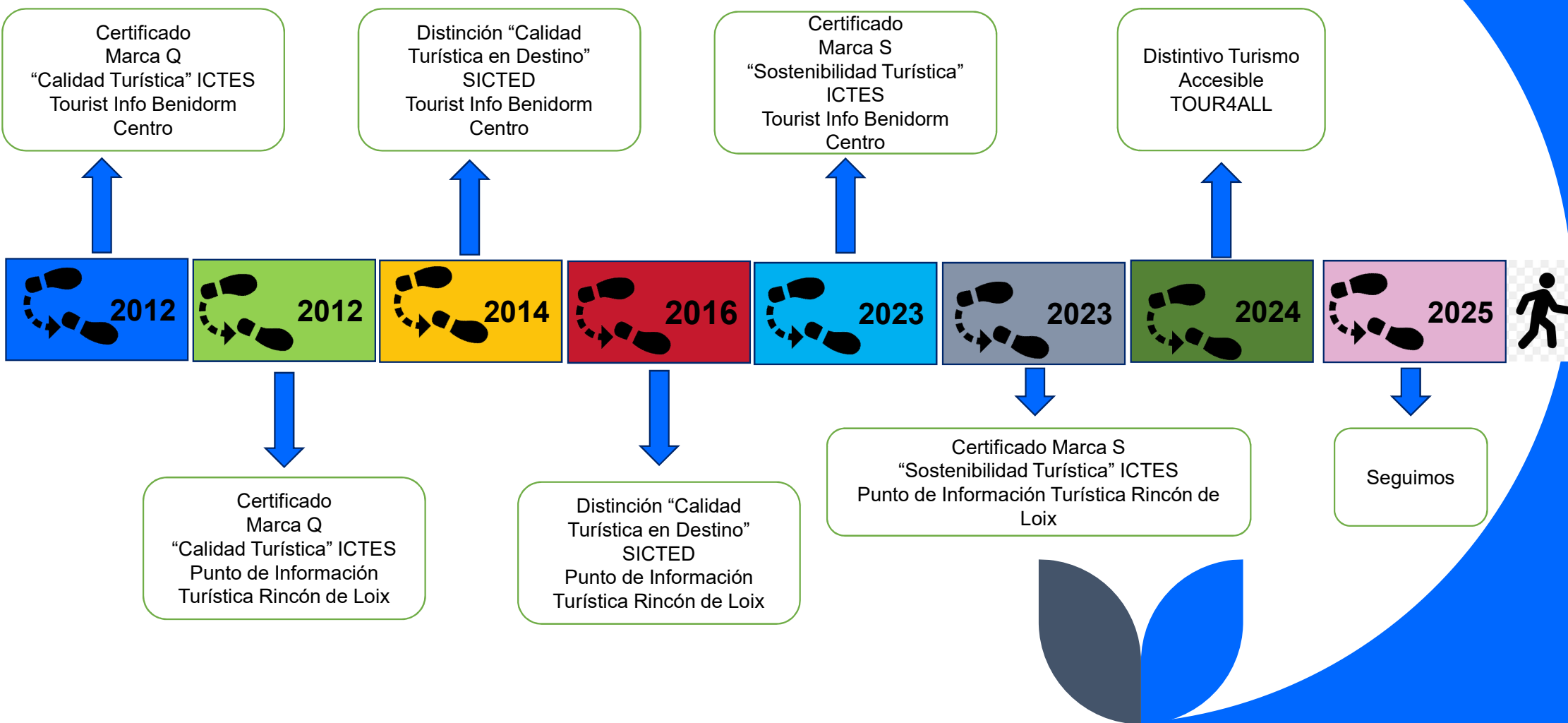
Las Oficinas Municipales de Información Turística de Benidorm están integradas desde 1996 en la Red de Oficinas de Información Turística de la Comunidad Valenciana denominada RED TOURIST INFO, que cubre informativamente el conjunto espacial de la Comunidad Valenciana.

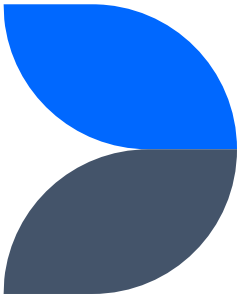
- **Tourist Info Benidorm Centro**

- **Tourist Info Rincón Loix**

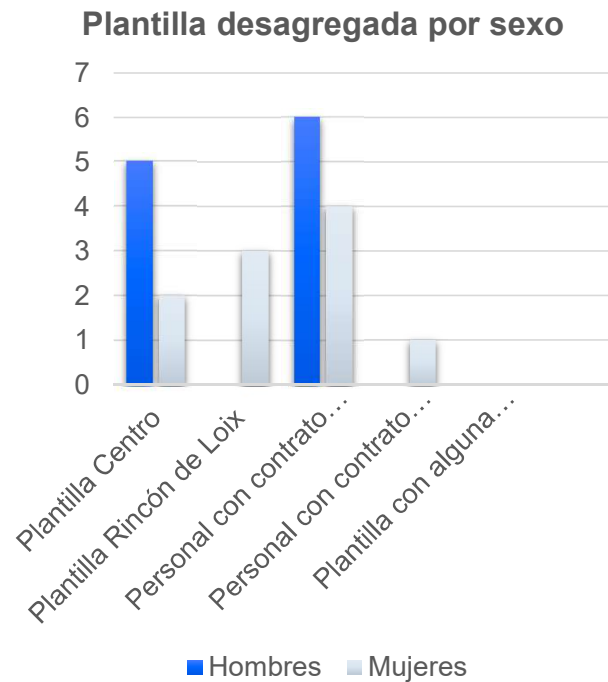
El objetivo general de la Red es ofrecer, en el ámbito de la Comunidad Valenciana, un conjunto integral de servicios de información turística que sean homogéneos en cuanto a contenido, instrumentos, soportes y mecanismos interactivos, con la finalidad de mejorar el grado de satisfacción de los turistas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

1.3 Nuestra historia

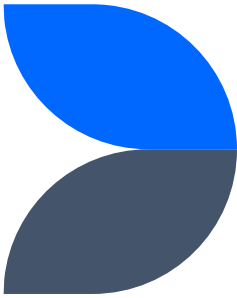




1.4 Tamaño de la organización

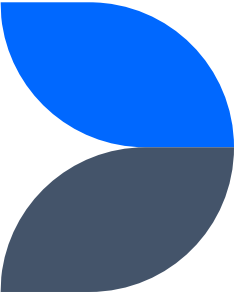


Concepto	2026	
	Hombres	Mujeres
Plantilla Tourist Info Benidorm Centro	6	2
Plantilla Tourist Info Rincón de Loix	0	3
Personal con contrato indefinido	6	4
Personal con contrato temporal	0	1
Plantilla con alguna discapacidad	0	0

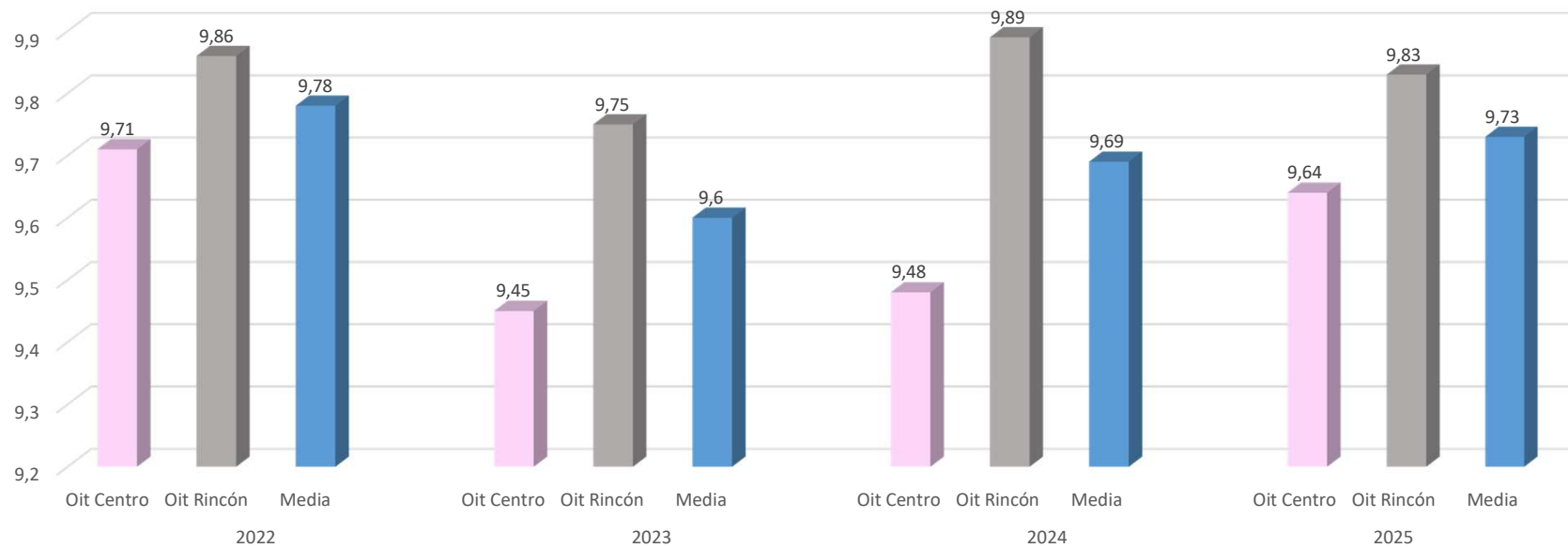


1.4 Tamaño de la organización

2025		usuarios	consultas
Tourist Info Benidorm Centro	Pantalla táctil	2.745	2.325
	Nacionales	24.709	27.792
	Extranjeros	22.354	26.953
	Totales	49.808	57.070
Tourist Info Benidorm Rincón de Loix	Pantalla táctil	1.511	2.189
	Nacionales	3.571	8.407
	Extranjeros	9.188	18.529
	Totales	14.270	29.125



Satisfacción usuarios



9,73 %

Media satisfacción
usuarios 2025

9,64 %

Media satisfacción
usuarios Centro 2025

9,83 %

Media satisfacción
usuarios Rincón 2025

4,5 %

Puntuación reseñas de
Google Centro 2025

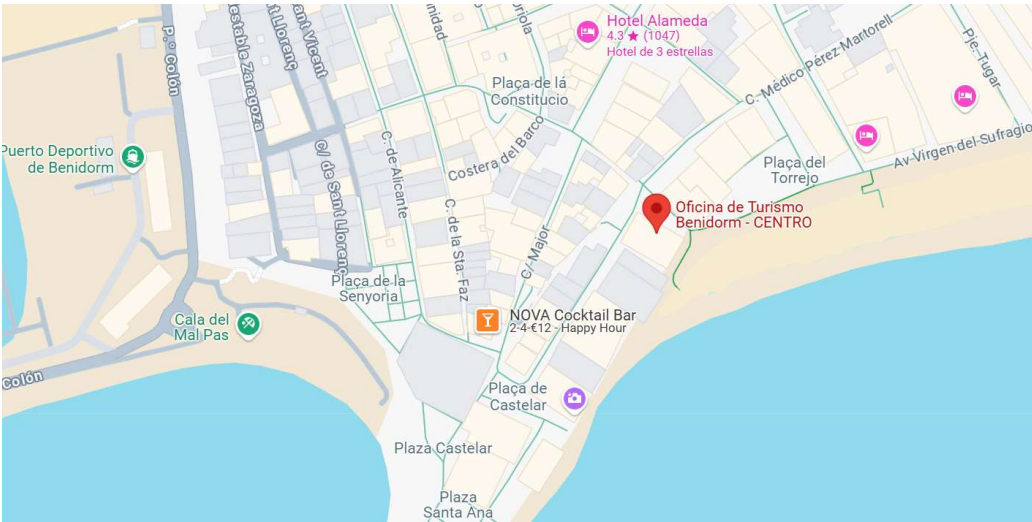
3,9 %

Puntuación reseñas de
Google Rincón 2025

1.5 Organigrama



1.6 Ubicación y contacto



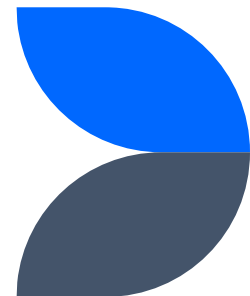
Ubicación:



Cómo llegar a la Tourist Info Benidorm

Centro (Google Maps)

Oficina de Información Turística de Benidorm Centro



Centro Plaza Canalejas, 1

Edificio Municipal Torrejón 965 851 311 / 965 853 224

turinfo_centro@benidorm.org

Verano: 1 marzo a 30 nov L V 9 21h

S D fest. 10 17:30h

Invierno: 1 Dic a 28 febr L V 9 19h

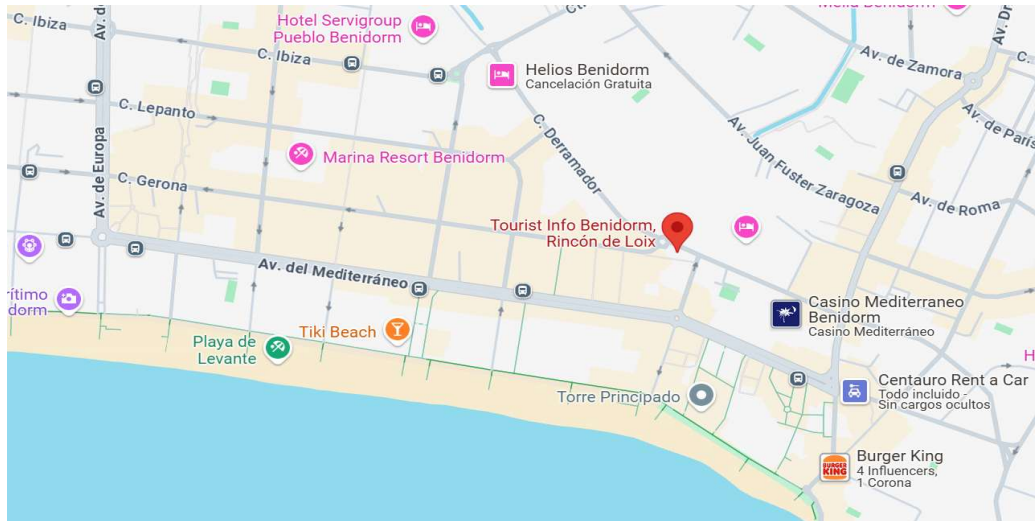
S D fest. 10 17:30h

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



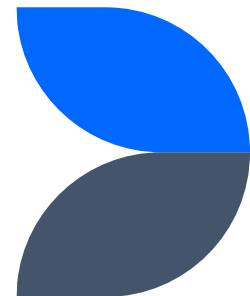
Ubicación:



[Cómo llegar a la Tourist Info Benidorm](#)

[Rincón de Loix \(Google Maps\)](#)

Oficina de Información Turística de Benidorm Rincón de Loix



Rincón Loix Calle Gerona Esq. Derramador 966 805 914

turinfo_rincon@benidorm.org

Verano: 1 jun a 30 sept

L V 9 21h

S D fest. 10 14:00h

Invierno: 1 oct a 31 mayo

L V 9:30 17:30h

S D fest. 10 14:00h





1.7 Accesibilidad

Fruto de nuestro compromiso con la Accesibilidad Universal, las oficinas Tourist Info Benidorm Centro y Rincón de Loix han sido reconocidas con el distintivo de **Turismo Accesible**, otorgado por la Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física (PREDIF) y Turisme Comunitat Valenciana, en el marco del Programa de Turismo Accesible de la Comunitat Valenciana 2021-2025.

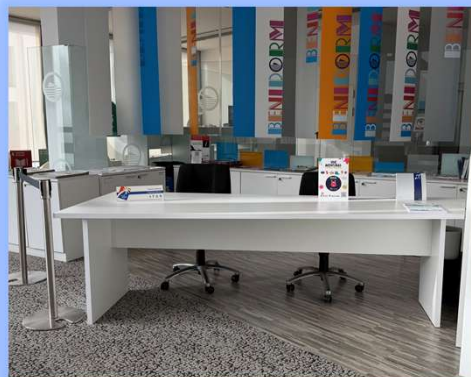
Este reconocimiento acredita el trabajo realizado para mejorar la accesibilidad de nuestras instalaciones y servicios. Además, ambas oficinas forman parte de la plataforma de turismo accesible TUR4all, facilitando a los visitantes información fiable sobre sus condiciones de accesibilidad.

1.7 Accesibilidad

Las oficinas se encuentran a pie de calle, lo que garantiza un acceso sin barreras arquitectónicas. Disponen de un **mostrador adaptado** para atender a personas con movilidad reducida, identificado con el Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA), donde se facilita la entrega de la documentación de forma accesible.

Para mejorar la comunicación con personas con discapacidad auditiva, cuentan con **bucles magnéticos** portátiles que reducen las interferencias y el ruido ambiental, cuya disponibilidad está señalizada en el exterior de la oficina.

Asimismo, las oficinas ofrecen información en formatos accesibles, como publicaciones en **braille** y códigos **NaviLens**, facilitando el acceso a la información a 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.

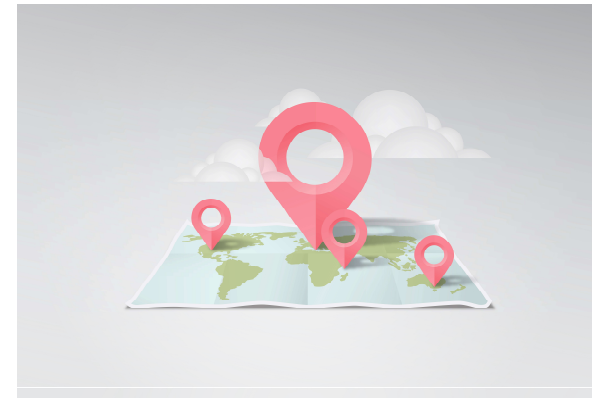
Brindamos información sobre los principales atractivos turísticos del lugar, ayudando a los turistas a planificar su visita según sus intereses (cultura, aventura, descanso, familia...).

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

[Carta de servicios](#)

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.
- Venta de billetes o bonos de transporte público.
- 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. Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)



2.1 Objetivos de Desarrollo Sostenible

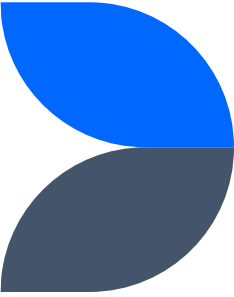
La sostenibilidad es un aspecto esencial para satisfacer las necesidades actuales sin comprometer las de las generaciones futuras. Ante desafíos como el cambio climático y las desigualdades sociales, la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, aprobada en 2015 por los Estados miembros de las Naciones Unidas, establece 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) como una hoja de ruta común para gobiernos, empresas y ciudadanía.

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 inicialmente, mediante aprobación por Junta de Gobierno, el día 28 de agosto de 2023.

En julio de 2026, el Comité de Sostenibilidad modifica su composición y actualmente está constituido por 4 personas, designadas entre la dirección de la organización y las representantes del área de turismo, siendo:



**D. Antonio Pérez
Pérez**

Alcalde de Benidorm



**D^a. Virginia Puchades
Quinzá**

Coordinadora de Turismo



**D^a. Sofía Cabezas
Samain**

Técnico Auxiliar Turismo

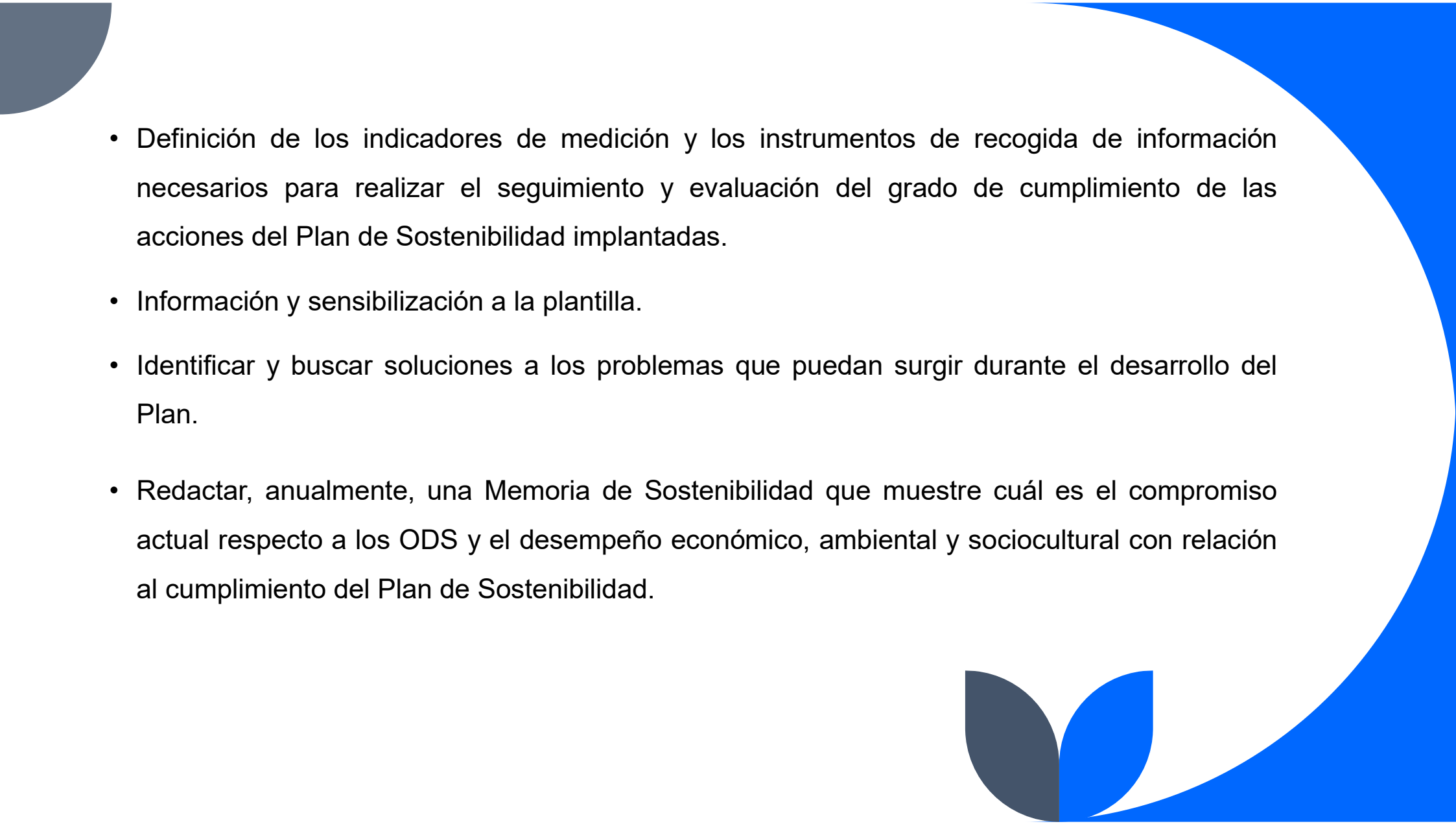


**D^a. Eva Segarra
Moliner**

Técnico de Turismo

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.

- 
- 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).

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:



**Integración de la
sostenibilidad en el
servicio**

4.2 Compromisos



Uno de nuestros principales objetivos es incorporar la sostenibilidad de forma transversal en la gestión de los servicios de información turística, promoviendo la mejora continua en los ámbitos ambiental, social, cultural y económico.



Para ello, desarrollamos un Plan de Sostenibilidad que identifica, selecciona y prioriza los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) sobre los que la oficina de turismo puede actuar. Este plan establece acciones y objetivos concretos que favorecen la integración de los ODS en la gestión diaria y contribuyen a un modelo turístico más sostenible.

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

4.2 Compromisos

Gobernanza sostenible y mejora continua



La Red integra la sostenibilidad en su modelo de gestión mediante el Comité de Sostenibilidad, encargado de coordinar las actuaciones de las distintas oficinas y de revisar anualmente el Plan de Sostenibilidad. Este proceso permite identificar nuevos retos, reforzar los puntos fuertes y promover la mejora continua en aquellas áreas con mayor potencial de desarrollo.

Sensibilización y formación del personal



La formación y sensibilización de los profesionales de las oficinas de turismo es un pilar fundamental para impulsar un turismo más sostenible. Para ello, se desarrollan acciones formativas y de concienciación sobre los principios del turismo sostenible, se fomenta la aplicación de buenas prácticas ambientales y sociales, la participación en iniciativas externas y la difusión, tanto interna como externa, de los avances y acciones realizadas.



**Impulsar la
accesibilidad universal**

4.2 Compromisos



Comunicación y difusión

La Red comunica, a través de canales regionales y municipales, los avances, resultados y logros alcanzados en el desarrollo de los planes de sostenibilidad, manteniendo informados a la ciudadanía, al sector turístico y a los distintos grupos de interés.

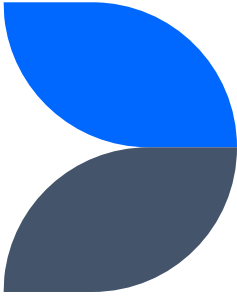
Asimismo, la Dirección de Calidad difunde esta política entre todas las Oficinas de la Red de Información Turística de la Comunitat Valenciana, promoviendo su conocimiento, aplicación y actualización continua en todos los niveles de la organización.

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.

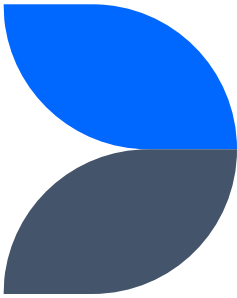
Atención respetuosa e inclusiva

- 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.

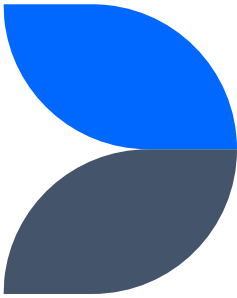
Colaboración y Responsabilidad Social

- 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.

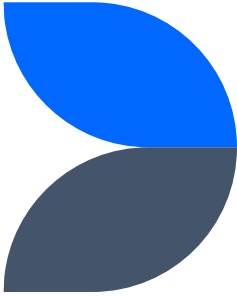
El 23 de mayo de 2017, las Oficinas de Turismo de Benidorm se comprometieron a seguir en sus decisiones los valores y conductas recogidos en el Código Ético del Turismo Valenciano, mediante su adhesión al mismo.



**CÓDIGO
ÉTICO
TURISMO
VALENCIANO**

POR UN TURISMO RESPONSABLE Y SOSTENIBLE

5.2 Turismo regenerativo



En el área de turismo hemos implementado un nuevo enfoque de turismo regenerativo a los principios que rigen nuestra actividad.

El turismo regenerativo considera que es una forma de viajar cuyo propósito es **dejar los destinos en mejores condiciones de las que se encontraron.**



5.3 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.



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, en 2026 hemos renovado nuestro compromiso con la nueva metodología SICTED firmando un nuevo convenio de adhesión.



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.

5.4 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

5.5 Colaboraciones y alianzas



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante



FMVP | Federació Valenciana
de Municipis i Províncies



FEMP | FEDERACION ESPAÑOLA DE
MUNICIPIOS Y PROVINCIAS



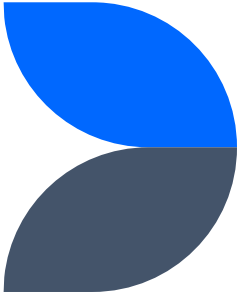
L'EXQUISIT
mediterrani



6. Seguimiento Plan de Sostenibilidad 2025



6.1 Seguimiento Plan de Sostenibilidad 2025



3



META: Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades:

OBJETIVO: Reforzar la capacidad para la alerta temprana, la reducción y gestión de riesgos para la salud.

ACCIÓN 1: Creación y difusión de un folleto de hábitos de vida saludables para personas mayores

Plazo: Mayo

Recursos: Económicos

Responsable: Turismo

Seguimiento: En 2025 se ha recopilado la información, imágenes y presupuestado el folleto. En 2026 se han finalizado los trabajos de maquetación, impresión y difusión de la publicación.

ACCIÓN 2: Difusión del folleto de rutas de senderismo y ciclismo.

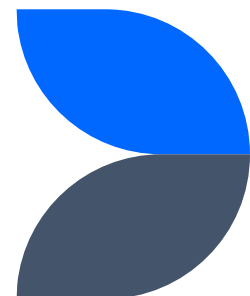
Plazo: Mayo

Recursos: Económicos

Responsable: Turismo

Seguimiento: Durante el año 2025 se distribuyeron 178 folletos

6.1 Seguimiento Plan de Sostenibilidad 2025



4



META: Educación inclusiva, equitativa y de calidad, promoviendo oportunidades de aprendizaje durante toda la vida

OBJETIVO: En la oficina de turismo se traduce en una posibilidad de capacitación continua del personal, la educación del turista sobre la cultura local y la creación de un destino accesible y consciente.

ACCIÓN 1 Formación interna para la atención a personas mayores

Plazo: Mayo **Recursos:** Personal de oficina **Responsable:** Turismo

Seguimiento: 5 personas de la oficina de turismo

ACCIÓN 2 Formación en lectura fácil

Plazo: Mayo **Recursos:** Personal de oficina **Responsable:** Turismo

Seguimiento: 3 personas de la oficina de turismo

ACCIÓN 3 Formación en igualdad

Plazo: Mayo **Recursos:** Personal de oficina **Responsable:** Turismo

Seguimiento: 1 personas de la oficina de turismo

ACCIÓN 4 Formación a las empresas del SICTED sobre los ODS y su aplicación en el turismo

Plazo: Mayo **Recursos:** Personal de oficina **Responsable:** Turismo

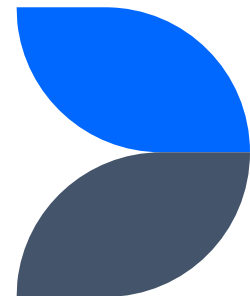
Seguimiento: 8 servicios turísticos asistentes a la formación (incluidas oficinas de turismo)

ACCIÓN 5 Organizar un Grupo de mejora Sicted sobre la atención a las personas mayores

Plazo: Mayo **Recursos:** Personal de oficina y económicos **Responsable:** Turismo

Seguimiento: 70 empresas asistieron al grupo de mejora

6.1 Seguimiento Plan de Sostenibilidad 2025



8

8 TRABAJO DECENTE
Y CRECIMIENTO
ECONÓMICO



META: Trabajo Decente y Crecimiento Económico

OBJETIVO: Garantizar condiciones laborales óptimas y éticas para el propio equipo, y promover activamente un turismo sostenible que genere empleo local, preserve la cultura y apoye a los microempresarios del destino.

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

Plazo: Mayo **Recursos:** Económicos **Responsable:** Turismo

Seguimiento: Durante 2025 se distribuyeron 149 folletos

ACCIÓN 2: Ofrecer en la oficina del centro prácticas profesionales para jóvenes y estudiantes del sector turístico

Plazo: Diciembre **Recursos:** Propios de personal **Responsable:** Turismo

Seguimiento: Durante 2025 no se pudo acoger a personal de prácticas. Sí se elaboraron y establecieron procedimientos materializados en 2026.

ACCIÓN 3: Promover la adhesión al Código Ético del Turismo Valenciano en las empresas SICTED

Plazo: Diciembre **Recursos:** Propios de personal **Responsable:** Turismo

Seguimiento: Durante 2025 un total de 61 empresas se adhirieron al Código Ético.

ACCIÓN 4: Digitalización del folleto de turismo responsable de la Generalitat Valenciana en las pantallas de ambas oficinas **Plazo:** Mayo **Recursos:** Económicos **Responsable:** Turismo

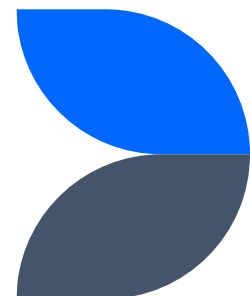
Seguimiento: Esta acción no se pudo realizar en 2025

ACCIÓN 5: Difusión de empresas locales con encanto que se van a visualizar en las pantallas de ambas oficinas .

Plazo: Mayo **Recursos:** Económicos **Responsable:** Turismo

Seguimiento: Esta acción no se pudo realizar en 2025

6.1 Seguimiento Plan de Sostenibilidad 2025



11

11 CIUDADES Y
COMUNIDADES
SOSTENIBLES



CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

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

OBJETIVO 1: Promover la cultura y el patrimonio.

ACCIÓN 1: Difusión del folleto de Zona de Bajas Emisiones (ZBE)

Plazo: Mayo

Recursos: Económicos

Responsable: Turismo

Seguimiento: Durante 2025 se distribuyeron los folletos

ACCIÓN 2: Difusión de folleto de aparcamiento disuasorios

Plazo: Mayo

Recursos: Económicos

Responsable: Turismo

Seguimiento: Durante 2025 se distribuyeron los folletos

ACCIÓN 3: Digitalización del folleto de turismo responsable de la Generalitat Valenciana en las pantallas de ambas oficinas

Plazo: Mayo

Recursos: Económicos

Responsable: Turismo

Seguimiento: Esta acción no se pudo realizar en 2025

ACCIÓN 4: Difusión del compromiso adquirido: European Green Pioneer of Smart Tourism 2025 (Pionero Verde Europeo del Turismo Inteligente)

Plazo: Mayo

Recursos: Económicos

Responsable: Turismo

Seguimiento: Esta acción no se pudo realizar en 2025

ACCIÓN 5: Adaptación de folletos existentes a lectura fácil

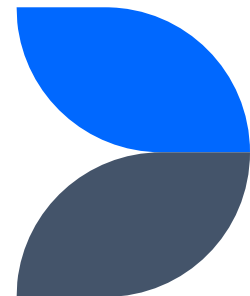
Plazo: Mayo

Recursos: Económicos

Responsable: Turismo

Seguimiento: Esta acción no se pudo realizar en 2025

6.2 Seguimiento Plan de Sostenibilidad 2025



11

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

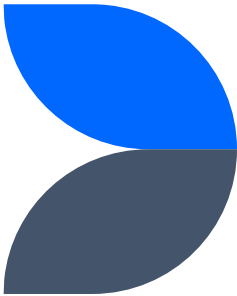
Responsable: Turismo

SEGUIMIENTO: Esta acción se estableció en 2024, cuando se recopiló la información y se crearon las sinergias necesarias para la edición de esta publicación que finalmente se llevó a cabo en noviembre de 2025. Será necesario actualizarlo anualmente.



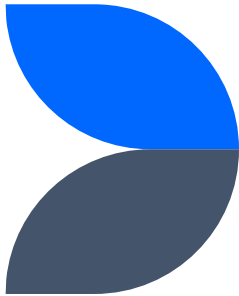
7. Grupos de interés





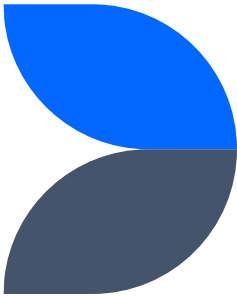
7.1 Grupos de interés

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



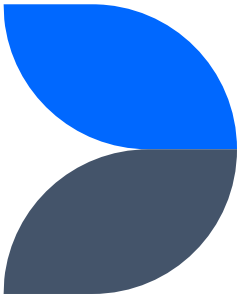
7.1 Grupos de interés

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



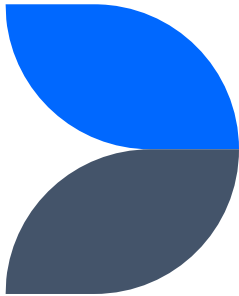
7.1 Grupos de interés

Partes Interesadas	Cumplimiento Necesidades/Expectativas
Visitantes / turistas	<ul style="list-style-type: none">○ Dos oficinas de turismo y 2 pantallas de información turística.○ Apertura de Tourist durante todos los meses del año.○ Atención presencial en horario de mañana y tarde.○ Formación continua sobre los recursos turísticos existentes y atención al visitante.○ Actualización de la web.○ Difusión y colaboración en el desarrollo y actualización de guías, folletos, información web: informando y exponiendo todos los recursos turísticos disponibles.○ 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.○ Punto Violeta.○ Encuestas de satisfacción a los visitantes.○ Oficinas accesibles.○ Conocimiento sobre la accesibilidad de los establecimientos y recursos turísticos.



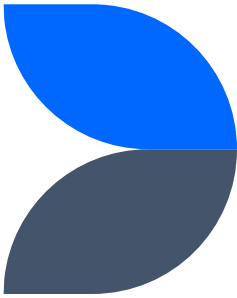
7.1 Grupos de interés

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



7.1 Grupos de interés

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



7.1 Grupos de interés

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

8. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS



8.1 Análisis interno y externo

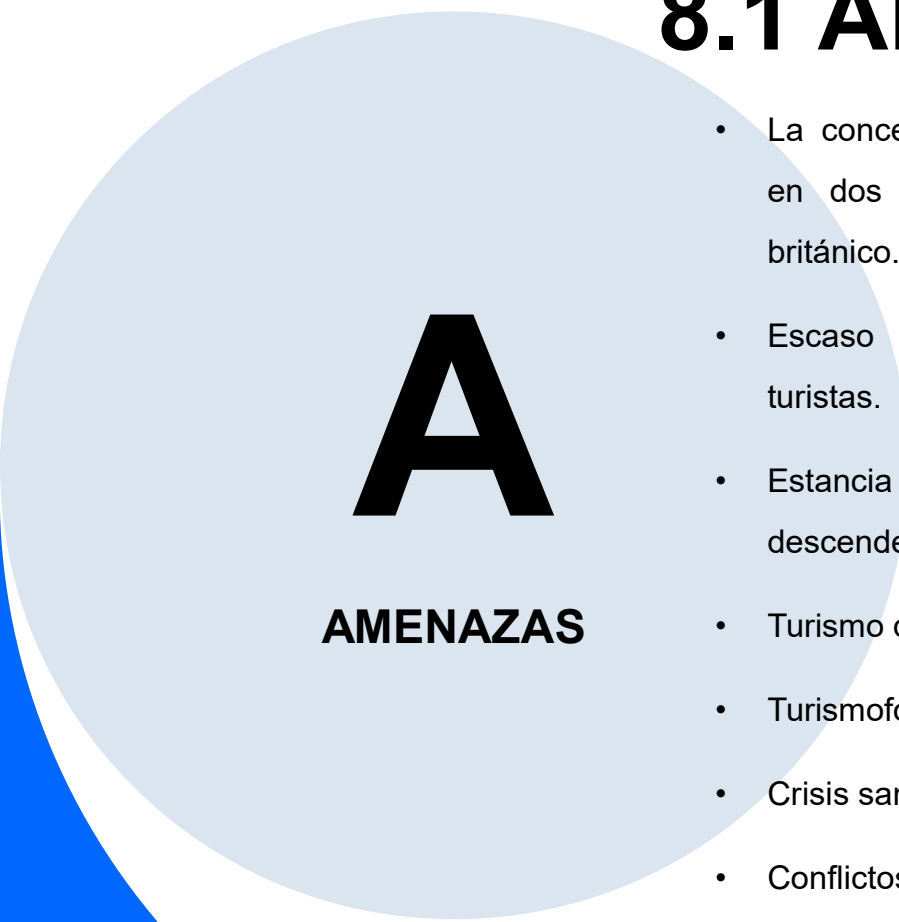


D

DEBILIDADES

- Dificultades para contar con la información sobre actividades del municipio con antelación.
- Falta de notificación de algunas actividades que se realizan en el municipio.
- Falta de personal.
- Dificultad del personal para asistir a cursos de formación por falta de tiempo.
- Falta de formación para el personal en temas ambientales.
- Falta de formación para el personal ante fenómenos climáticos adversos.
- Falta de zona de trabajo back office

8.1 Análisis interno y externo

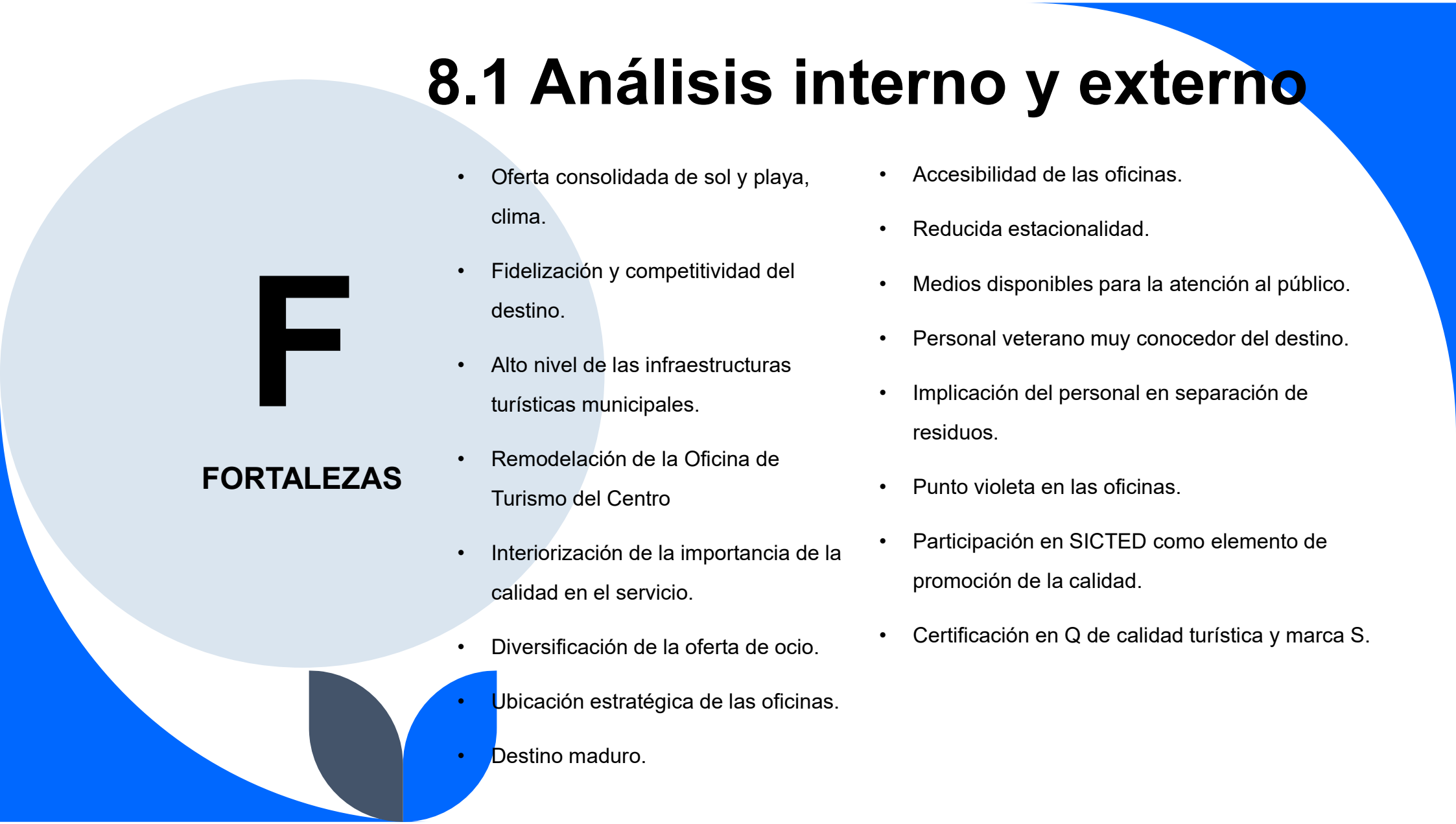


A

AMENAZAS

- La concentración de la demanda turística en dos mercados emisores, nacional y británico.
- Escaso poder adquisitivo de nuestros turistas.
- Estancia media del viajero con tendencia descendente.
- Turismo de masas.
- Turismofobia.
- Crisis sanitarias o económicas.
- Conflictos bélicos
- Falta de seguridad jurídica en la gobernanza del país
- Mercados emergentes.
- Rápida desactualización de la información
- Webs de empresas turísticas no actualizadas.
- Abandono de webs
- Noticias sensacionalistas que perjudican la imagen de Benidorm en medios de comunicación extranjeros (online y offline).
- Expansión de las zonas de ocio de los turistas no respetuosos con la población local.

8.1 Análisis interno y externo



F

FORTALEZAS

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

8.1 Análisis interno y externo

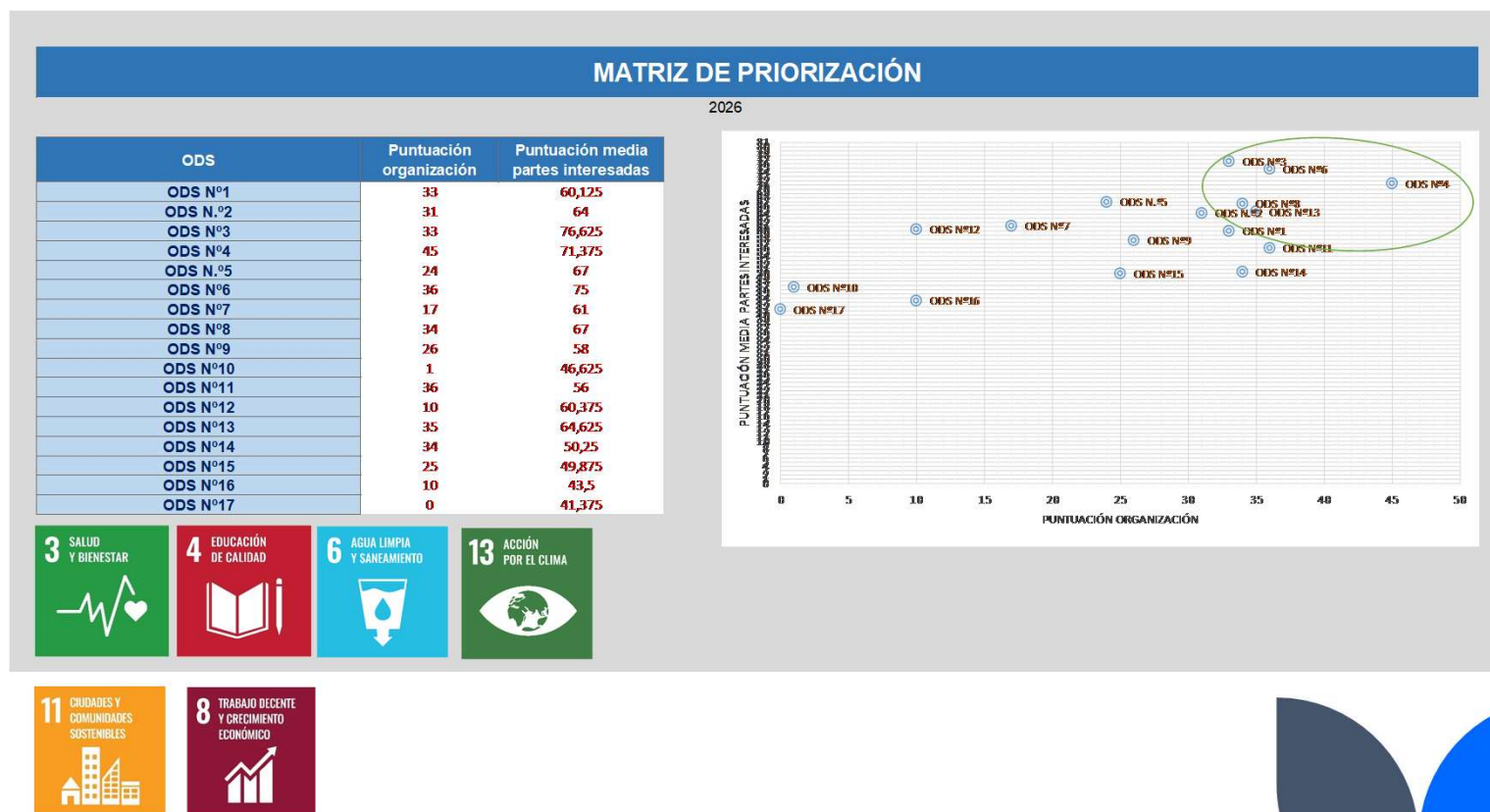


O

OPORTUNIDADES

- 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 desarrollaron 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.

8.3 Priorización Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

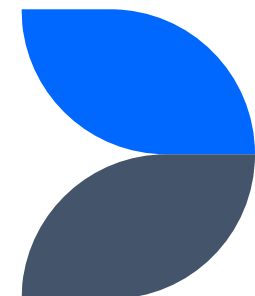
Las Oficinas de Turismo de Benidorm, comprometidas con la calidad y la sostenibilidad, han elaborado su Plan de Sostenibilidad alineado con la Agenda 2030 de las Naciones Unidas. Para ello, se ha realizado un proceso de diagnóstico y priorización de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), basado en el análisis del contexto interno y externo, las aportaciones de los grupos de interés y la evaluación del plan anterior. Como resultado, se han identificado los ODS prioritarios que servirán de base para las actuaciones de mejora de la sostenibilidad en las oficinas.



9. Plan de Sostenibilidad y Acciones Estratégicas

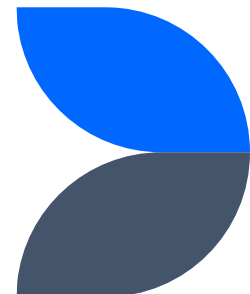


9. Plan de Sostenibilidad



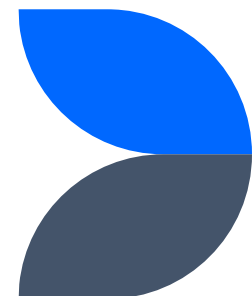
ODS	ACCIÓN ESTRATÉGICA	GRUPO/S DE INTERÉS	INDICADOR	RESPONSABLE/S	RECURSOS	PLAZO	FECHA INICIO	FECHA FIN
SALUD Y BIENESTAR								
ODS 3	Creación y difusión de un folleto de hábitos de vida saludables para personas mayores	Visitantes/turistas Población municipio	Sí/No	Administración Concejalía de Turismo	Económicos y humanos	2026	ene-26	dic-26
ODS 3	Difusión del folleto de rutas de senderismo y ciclismo	Personal OIT Visitantes/turistas Población municipio	Número de folletos difundidos	Informadores turísticos	Económicos y humanos	2026	ene-26	dic-26
ODS 3	Sustitución de los vinilos de la puerta corredera de acceso por otros que mejoren su visibilidad en personas con discapacidad visual para evitar accidentes	Personal OIT Visitantes/turistas	Sí/No	Administración Concejalía de Turismo	Económicos	2026	ene-26	dic-26
ODS 3	Modernizar y difundir el decálogo compromiso con las personas mayores para la mejora de su bienestar.	Visitantes/turistas Población municipio	Sí/No	Coordinación Concejalía de Turismo	Económicos y humanos	2026	ene-26	dic-26
ODS 3	Mejorar la iluminación de la OIT	Personal OIT Visitantes/turistas	Sí/No	Coordinación Concejalía de Turismo	Económicos	2026	ene-26	dic-26

9. Plan de Sostenibilidad



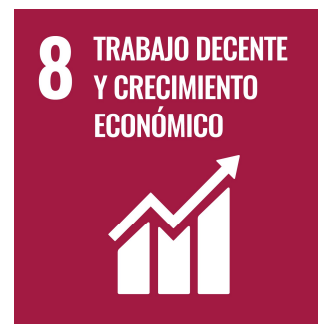
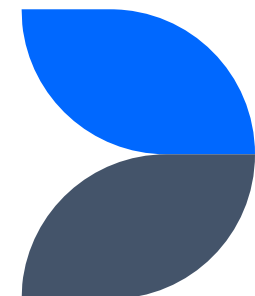
ODS	ACCIÓN ESTRATÉGICA	GRUPO/S DE INTERÉS	INDICADOR	RESPONSABLE/S	RECURSOS	PLAZO	FECHA INICIO	FECHA FIN
EDUCACIÓN DE CALIDAD								
ODS 4	Formación interna para la atención a personas mayores en, al menos dos informadores más	Personal OIT Visitantes/turistas Población municipio	Número de personas formadas de la OIT	Coordinación Concejalía de Turismo	Recursos humanos internos (Concejalía de RRHH y de Bienestar Social)	2026	ene-26	dic-26
ODS 4	Adaptar las publicaciones ajustándose a los parámetros de lectura fácil en al menos 4 folletos	Personal OIT Visitantes/turistas Población municipio	Número de publicaciones corregidas Valor meta: 4	Administración Concejalía de Turismo	Recursos humanos	2026	ene-26	dic-26
ODS 4	Adaptar las publicaciones ajustándose a los parámetros de lenguaje inclusivo en al menos 4 folletos	Personal OIT Visitantes/turistas Población municipio	Número de publicaciones corregidas Valor meta: 4	Administración Concejalía de Turismo	Recursos humanos	2026	ene-26	dic-26
ODS 4	Impartir formación a las empresas del SICTED sobre los ODS y la creación del CDM para medir parámetros medioambientales creado para los establecimientos	Otras administraciones Visitantes/turistas Población municipio Empresas turísticas	Si/no	Coordinación Concejalía de Turismo	Recursos humanos internos y empresa externa	2026	ene-26	dic-26
ODS 4	Organizar una Jornada SICTED de inicio	Personal OIT Visitantes/turistas Población municipio Empresas turísticas	Si/no	Coordinación Concejalía de Turismo	Recursos humanos internos y empresa externa	2026	ene-26	dic-26
ODS 4	Formación PIC Serra Gelada obligatoria para la renovación de la acreditación como punto de información colaborador de la Serra Gelada con al menos un informador	Personal OIT Visitantes/turistas Población municipio Empresas turísticas	Número de personas formadas de la OIT	Coordinación Concejalía de Turismo	Recursos humanos	2026	ene-26	dic-26
ODS 4	Formación autoprotección por parte de todo el personal de la oficina	Personal OIT Visitantes/turistas Población municipio Empresas turísticas	Número de personas formadas de la OIT	Coordinación Concejalía de Turismo	Recursos humanos internos y empresa externa	2026	feb-26	dic-26

9. Plan de Sostenibilidad



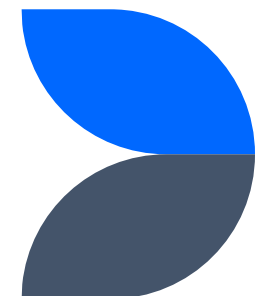
ODS	ACCIÓN ESTRATÉGICA	GRUPO/S DE INTERÉS	INDICADOR	RESPONSABLE/S	RECURSOS	PLAZO	FECHA INICIO	FECHA FIN
ODS 6	Participar en la campaña organizada por Segittur para concienciar a los turistas sobre la necesidad de realizar un consumo responsable del agua: Turismo que suma. A través de los mupis.	Otras administraciones Visitantes/turistas Población municipio Empresas turísticas	si/no	Coordinación Concejalía de Turismo	Recursos humanos internos y empresa externa	2026	ene-26	dic-26
ODS 6	Proyectar el vídeo de la campaña Turismo que suma en la sala inmersiva	Otras administraciones Visitantes/turistas Población municipio Empresas turísticas	si/no	Coordinación Concejalía de Turismo	Recursos humanos internos y empresa externa	2026	ene-26	dic-26
ODS 6	Proyectar el vídeo de la campaña Turismo que suma en pantallas 24h	Otras administraciones Visitantes/turistas Población municipio Empresas turísticas	si/no	Coordinación Concejalía de Turismo	Recursos humanos internos y empresa externa	2026	ene-26	dic-26

9. Plan de Sostenibilidad



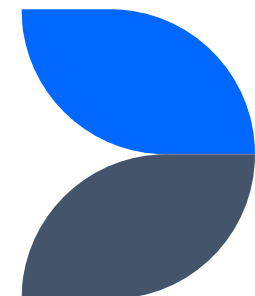
ODS	ACCIÓN ESTRATÉGICA	GRUPO/S DE INTERÉS	INDICADOR	RESPONSABLE/S	RECURSOS	PLAZO	FECHA INICIO	FECHA FIN
ODS 8	TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO							
ODS 8	Promover prácticas de sostenibilidad entre los establecimientos de restauración participantes de las Benidorm Gastronómico mediante la entrega del folleto de buenas prácticas DTI	Concejalías y alcaldía Visitantes/turistas Población municipio Personal OIT Empresas turísticas	Si/No	Administración Concejalía de Turismo	Económicos y recursos humanos internos	2026	ene-26	dic-26
ODS 8	Ofrecer en la oficina del centro prácticas profesionales para al menos 3 jóvenes y estudiantes del sector turístico	Personal OIT Visitantes/turistas Otras administraciones Entidades formación y personal en prácticas	Número de personas que realizan prácticas profesionales	Coordinación Concejalía de Turismo	Recursos humanos internos	2026	ene-26	dic-26
ODS 8	Digitalización del folleto de turismo responsable de la Generalitat Valenciana en las pantallas de ambas oficinas	Concejalías y alcaldía Turisme CV Visitantes/turistas Población municipio Personal OIT Empresas turísticas	Si/No	Administración Concejalía de Turismo	Recursos humanos internos y económicos	2026	ene-26	dic-26

9. Plan de Sostenibilidad



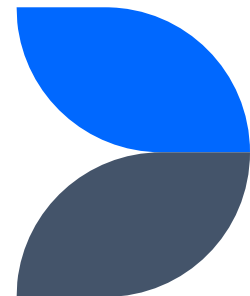
ODS	ACCIÓN ESTRATÉGICA	GRUPO/S DE INTERÉS	INDICADOR	RESPONSABLE/S	RECURSOS	PLAZO	FECHA INICIO	FECHA FIN
CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES								
ODS 11	Reorganización del baner de la página web del Ayuntamiento para priorizar la visualización del apartado de Benidorm Accesible	Concejallas Turisme CV Visitantes/turistas Población municipio Personal OIT Empresas turísticas	Si/No	Administración Concejalia Turismo	Recursos humanos propios	2026	ene-26	dic-26
ODS 11	Publicar el código QR en el mostrador accesible para facilitar la descarga de la información	Personal OIT Visitantes/turistas Población municipio	Si/No	Coordinación Concejalia de Turismo	Recursos humanos propios	2026	ene-26	dic-26

9. Plan de Sostenibilidad



ODS	ACCIÓN ESTRATÉGICA	GRUPO/S DE INTERÉS	INDICADOR	RESPONSABLE/S	RECURSOS	PLAZO	FECHA INICIO	FECHA FIN
ODS 13	ACCIÓN POR EL CLIMA							
ODS 13	Actualizar y ampliar el decálogo medioambiental destacando la movilidad sostenible	Personal OIT Visitantes/turistas Población municipio	Si/No	Administración Concejalía de Turismo	Recursos humanos internos y empresa externa, económicos	2026	ene-26	dic-26
ODS 13	Difundir plano con carriles bici y aparcamientos disuasorios	Personal OIT Visitantes/turistas Población municipio	Si/No	Administración Concejalía de Turismo	Recursos humanos	2026	ene-26	dic-26
ODS 13	Participar en la campaña organizada por Segittur para concienciar a los turistas sobre la necesidad de realizar una gestión de residuos responsable: Turismo que suma	Otras administraciones Visitantes/turistas Población municipio Empresas turísticas	Si/No	Coordinación Concejalía de Turismo	Recursos humanos internos y empresa externa	2026	ene-26	dic-26
ODS 13	Difusión de las actividades que se organizan desde el Ayuntamiento Movilidad 2026 a través de la cartelería, la web y verbalmente	Personal OIT Visitantes/turistas Población municipio	Nº de actividades difundidas Valor meta:30	Informadores turísticos	Recursos humanos	2026	ene-26	dic-26

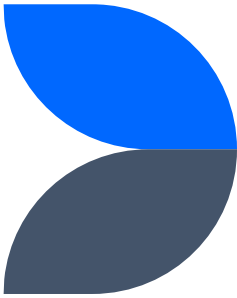
9. Plan de Sostenibilidad



ODS	ACCIÓN ESTRATÉGICA	GRUPO/S DE INTERÉS	INDICADOR	RESPONSABLE/S	RECURSOS	PLAZO	FECHA INICIO	FECHA FIN
ODS 13	ACCIÓN POR EL CLIMA							
ODS 13	Diseño y adquisición de material de merchandising sostenible y con mensajes relativos a sostenibilidad al menos dos productos	Personal OIT Visitantes/turistas Población municipio	nº de productos	Coordinación Concejalía de Turismo	Económicos y humanos	2026	ene-26	dic-26
ODS 13	Inclusión en el calendario de Benidorm Gastronómico de las Jornadas "Menjars del Nostre Poble" (sostenibilidad cultural)	Otras administraciones Visitantes/turistas Población municipio Empresas turísticas	Si/no	Coordinación Concejalía de Turismo	Económicos y humanos	2026	ene-26	dic-26
ODS 13	Difusión de las jornadas de formación del Instituto Mediterráneo de Alimentación Sostenible focalizadas en las actividades de Benidorm Gastronómico entre los establecimientos de hostelería del municipio.	Empresas turísticas	Si/No	Coordinación Concejalía de Turismo	Recursos humanos	2026	ene-26	dic-26
ODS 13	Designar un apartado de la oferta complementaria de la OIT para destacar el Benidorm sostenible	Personal OIT Visitantes/turistas Población municipio	Si/No	Coordinación Concejalía de Turismo	Recursos humanos internos y empresa externa	2026	ene-26	dic-26

10. Control y Mejora Continua





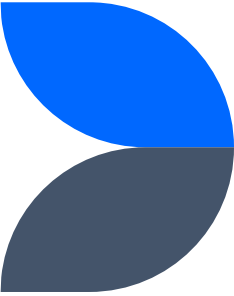
10.1 Control y Mejora Continua

Las Oficinas de Turismo de Benidorm, comprometidas con la calidad y la sostenibilidad, han elaborado su Plan de Sostenibilidad alineado con la Agenda 2030 de las Naciones Unidas. Para ello, se ha realizado un proceso de diagnóstico y priorización de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), basado en el análisis del contexto interno y externo, las aportaciones de los grupos de interés y la evaluación del plan anterior. Como resultado, se han identificado los ODS prioritarios que servirán de base para las actuaciones de mejora de la sostenibilidad en las oficinas.

Las oficinas mantienen un compromiso continuo con una gestión responsable y sostenible mediante el seguimiento de indicadores ambientales, sociales y económicos. A partir de estos resultados, impulsan la mejora continua, integrando la sostenibilidad en su gestión diaria. Además, promueven la formación del personal y la colaboración con agentes locales para fortalecer un turismo sostenible. Todo ello permite evolucionar con un modelo basado en la eficiencia, la transparencia y el compromiso con la comunidad y el entorno.

11. Conclusiones





11.1 Conclusiones

La memoria de sostenibilidad evidencia los avances de las Oficinas de Información Turística de Benidorm en la **integración de criterios ambientales, sociales y económicos, mejorando la gestión de recursos, la atención al visitante y la colaboración no solo local** sino también global. Los indicadores reflejan un impacto positivo y refuerzan el posicionamiento del destino como referente en turismo sostenible y regenerativo. Asimismo, se identifican áreas de mejora que impulsan la **mejora continua, la transparencia y el compromiso con un desarrollo turístico responsable**.

Memoria de Sostenibilidad Oficinas de Información Turística de Benidorm

