

INFORME DE SOSTENIBILIDAD

OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE CHIPIONA



Rev.00

06/09/2024

Contenido

1.	PRINCIPIOS PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME	3
1.1	PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE INTERÉS	3
1.2	CONTEXTO Y TEMAS DE TRABAJO.....	3
1.2.1	NORMAS Y CERTIFICACIONES EN LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE CHIPIONA.....	4
2.	PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU ÁMBITO DE ACTUACIÓN.....	4
2.1	ORGANIZACIÓN.....	4
2.1.1	OBJETIVOS DEL COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD.....	5
2.2.1	DESCRIPCIÓN DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE CHIPIONA	5
3.	POLÍTICA Y COMPROMISOS.....	5
4.	RESULTADO DEL DIAGNÓSTICO, IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE LOS ODS.....	8
4.1	CONTEXTO	8
4.2	PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	11
4.2.1	VÍAS DE COMUNICACIÓN CON LAS PARTES INTERESADAS.....	11
4.3	DIAGNÓSTICO Y ODS PRIORIZADOS.....	12
5.	PLAN DE SOSTENIBILIDAD Y ACCIONES ESTRATÉGICAS.....	13
6.	SEGUIMIENTO, CONTROL Y MEJORA.....	16
6.1	SEGUIMIENTO Y CONTROL.....	16
6.2	MEJORA.....	17
7.	CONCLUSIONES.....	17

1. PRINCIPIOS PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME

Este es el primer Informe de Sostenibilidad que se presenta desde la Delegación de Turismo del Ayuntamiento de Chipiona para su Oficina de Información Turística.

El presente informe ha sido redactado teniendo en cuenta los requisitos de la Especificación Técnica para el Cumplimiento de Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en organizaciones turísticas, aprobada por el ICTES (Instituto para la Calidad Turística y la Sostenibilidad), siendo el alcance de la misma la Oficina de Información Turística de Chipiona.

Este Informe de Sostenibilidad expone de forma fidedigna la gestión que realiza el Ayuntamiento de Chipiona de la oficina de información turística y como tienen en cuenta los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) focalizando sus acciones sobre parte de los mismos, los cuales, tras un proceso de evaluación han sido definidos como prioritarios en este primer periodo de actuación.

1.1 PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE INTERÉS

Desde el Ayuntamiento de Chipiona, y concretamente, desde su Delegación de Turismo, se consideran como partes interesadas o grupos de interés a aquellos que de forma directa o indirecta tienen intereses o interactúan con la oficina. Para poder tener en cuenta la opinión de las mismas, se ha creado un Comité de Sostenibilidad en el que están representados diferentes miembros de la Delegación que tienen relación directa con todas las partes interesadas. Las partes que forman parte del Comité quedan descritas en el punto 2.1.1 del presente informe. Asimismo, se ha realizado un análisis de contexto y un análisis de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, quedando los resultados de los mismos plasmados en la presente memoria.

1.2 CONTEXTO Y TEMAS DE TRABAJO

El Ayuntamiento de Chipiona trabaja para poder ofrecer a todos aquellos que visitan el municipio unos servicios, actividades y litoral que cumpla con sus expectativas tanto a nivel ambiental como a nivel social.

Se ha realizado un análisis de contexto que ha permitido identificar áreas sobre las que resultaría interesante trabajar. Una vez identificadas, se ha procedido a su evaluación, para ello se ha decidido alinearse a algunos de los objetivos marcados en el Plan de Movilidad Urbana Sostenible de Chipiona buscando de esta forma la sostenibilidad desde el trabajo conjunto de la Administración.

1.2.1 NORMAS Y CERTIFICACIONES EN LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE CHIPIONA

La Oficina de Información Turística dispone de un Sistema de Gestión de acuerdo a los requisitos de la norma UNE-ISO 14785:2015 (norma Q de Calidad Turística). La certificación de este sistema supone el cumplimiento de una serie de requisitos, legales y no legales, los cuales vienen regulados tanto por la legislación vigente como por las normas de aplicación. Esta norma tiene un rango internacional y es conocida y muy valorada dentro del sector turístico.

2. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU ÁMBITO DE ACTUACIÓN.

2.1 ORGANIZACIÓN.

El máximo responsable de la organización municipal en Chipiona es su alcalde, Luis Mario Aparcero Fernández. Dentro del organigrama municipal, la gestión de la Oficina de Información Turística recae sobre la Concejalía de Turismo.

Como resultado de este nuevo proyecto, se ha creado el Comité de Sostenibilidad, el cual se ha decidido que esté compuesto por los mismos miembros al considerar que se trata de una parte representativa de todas las partes interesadas.

La composición del Comité de Sostenibilidad se describe a continuación:

Nombre	Cargo
Luis Mario Aparcero Fernández	Alcalde de Chipiona
Francisco Javier Query	Concejal de Turismo
Rosalía Salguero Castro	Técnica de Turismo
Antonio de Sardi Milán	Técnico de Turismo
David Bejarano	Técnico de Turismo



Organigrama

2.1.1 OBJETIVOS DEL COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD

Los objetivos del Comité son:

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

La interacción y comunicación de los miembros del Comité con las partes interesadas se realiza por diferentes medios:

- Comunicación continuada con servicios.
- Colaboraciones directas con entidades y asociaciones a través de desarrollo de proyectos.
- Comunicación institucional mediante reuniones y canales oficiales con las diferentes administraciones que intervienen en la gestión municipal.
- Comunicación vía digital con usuarios y público en general.

2.2.1 DESCRIPCIÓN DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE CHIPIONA

Localizada en el Castillo de Chipiona (Calle Castillo, 7, 11550), la Oficina de Turismo de Chipiona le ofrece la mejor y más precisa información del municipio de Chipiona: Patrimonio cultural, naturaleza, playas, deportes y su excepcional gastronomía.

3. POLÍTICA Y COMPROMISOS

El Ayuntamiento de Chipiona tiene una serie de compromisos adquiridos como municipio, que persiguen entre otros objetivos potenciar el turismo como motor del desarrollo sostenible.

Desde la Delegación de turismo se ha definido una política de calidad y sostenibilidad, siendo esta un compromiso del cumplimiento de los objetivos que se establecen para la gestión de

dicha oficina. Este documento es público y se encuentra a disposición de las partes interesadas en la web del Ayuntamiento. A continuación, se transcribe la misma.

POLÍTICA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

La calidad y la seguridad conseguida a través de una correcta ejecución, es considerada de importancia vital para asegurar la rentabilidad y continuidad de la Oficina de Turismo de Chipiona.

Como resultado de la implantación de la Norma de Calidad para Servicios de Información Turística y Acogida en la Oficina de Información Turística de Chipiona y de la S de Sostenibilidad, se establecen las siguientes directrices de actuación respecto a la calidad del servicio prestado por esta entidad.

- *Nos comprometemos a conocer y cumplir los requerimientos de nuestros clientes, proveedores y de nuestro personal. Sus deseos y expectativas son el mejor medio para conseguir su satisfacción y la calidad de nuestros servicios.*
- *Nuestro servicio es homogéneo y regular en sus características y atributos, en todos los mercados que se atienden.*
- *El proceso de mejora de la calidad es continuo, sistemático, ambicioso y basado en mediciones y datos.*
- *Nos comprometemos a mejorar continuamente la calidad de los servicios diseñados y ofrecidos a nuestros clientes y a proporcionar los recursos, humanos y materiales, necesarios para reducir el número de errores desde el proceso de diseño y desarrollo, así como en el de atención al cliente.*
- *La calidad es responsabilidad de todo el personal involucrado en el proceso, sea directo o indirecto.*
- *Encaminarnos al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) sobre los que impactamos.*
- *Contribuir al cumplimiento de la Agenda 2030 y los ODS estableciendo iniciativas relacionadas con la sostenibilidad.*
- *Hacer de la Dirección de la Oficina de Turismo, líderes en la implantación y cumplimiento continuo del sistema de gestión de la calidad y en la motivación de todo el personal mediante la asignación de recursos y designación de las autoridades y responsabilidades necesarias.*
- *El desarrollo de las funciones con el mayor nivel de calidad dentro del marco legal establecido, procurando alcanzar la mayor satisfacción posible de todos los grupos de interés involucrados, así como la consecución de los objetivos previstos.*
- *La puesta a disposición de todos los usuarios del servicio de las herramientas de valoración que nos permita evaluar el grado de satisfacción alcanzado, recogiendo sus opiniones, comentarios y sugerencias con el fin de optimizar la calidad de nuestros servicios.*
- *Es política de la oficina llevar a cabo la gestión de sus aspectos ambientales, de tal manera que reduzca su efecto en el entorno, así como realizar las actividades de prestación del servicio de forma sostenible.*

Esta Política de Calidad será revisada por el Director, anualmente, durante la Revisión del Sistema con el objeto de adecuarla a la realidad de la organización.

Chipiona, 02 de septiembre de 2024



D. Francisco Javier Query Télles
Concejal de Turismo – Ayuntamiento de Chipiona

POLÍTICA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

4. RESULTADO DEL DIAGNÓSTICO, IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE LOS ODS

4.1 CONTEXTO

Se ha actualizado el análisis de contexto para este año 2024, considerando a las diferentes partes interesadas, cuyo resultado se muestra a continuación:

DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Masificación de turistas en meses concretos. • Posibles trabas y lentitud burocrática en la Administración Pública. • Estacionalidad del turismo • Escasa cooperación o desacuerdos público-privados. • Poca implicación de los comercios locales y restauración con las nuevas tecnologías. • Limitación presupuestaria 	<ul style="list-style-type: none"> • Legislación exhaustiva para las actividades económicas. • Incremento de la competencia con localidades costeras cercanas. • Incremento de precios en alojamientos.
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Marca consolidada (Municipio de Chipiona), que la distingue del resto de ofertas de turismo en la zona. • Oferta consolidada en deporte, cultura, ocio, actividades infantiles y espacios naturales. • Implicación del personal y la Dirección Política. • Riqueza gastronómica autóctona. • Buena situación geográfica 	<ul style="list-style-type: none"> • Difusión y promoción del municipio • Página web actualizada • Nuevas formas y motivos para viajar • Diversificación de servicios en el municipio • Turismo de naturaleza y deportivo • Turismo experimental y emocional.
Revisado 23.08.2024	

ANÁLISIS DE PARTES INTERESADAS

OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA CHIPIONA

Se ha elaborado un análisis de las Partes Interesadas en la organización Oficina de Información Turística de Chipiona.. Estas se han detectado realizando distintas entrevistas con el personal de la organización.

Los resultados fueron los siguientes:

1. Ayuntamiento de Chipiona
2. Usuarios
3. Proveedores
4. Concejalía de Turismo
5. Consejería de Turismo, Cultura y Deportes
6. Diputación de Cádiz
7. Asociaciones y empresas privadas

Una vez detectadas las partes interesadas más importantes, se pasó a analizarlas a través de un mapeo en base a los niveles de interés y poder:

+ PODER	Ayuntamiento de Chipiona Usuarios	Consejería de Turismo, Cultura y Deportes
	Proveedores Asociaciones y empresas privadas	Concejalía de Turismo Diputación de Cádiz
-	+INTERÉS-	

En base a este análisis la importancia de nuestras partes interesadas de mayor a menor es la siguiente:

1. Ayuntamiento de Chipiona
2. Usuarios
3. Concejalía de Turismo
4. Diputación de Cádiz
5. Consejería de Turismo, Cultura y Deportes
6. Proveedores
7. Asociaciones y empresas privadas

Se han analizado además las necesidades y expectativas de los grupos de interés:

GRUPO DE INTERÉS	INTERNO/EXTERNO	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
Ayuntamiento de Chipiona	INTERNO	Afluencia de turistas	Cumplimiento de la planificación en las actividades desarrolladas en el municipio
Usuarios	EXTERNO	Diversidad de servicios, actividades y equipamientos	Diversidad de servicios, actividades y equipamientos
Concejalía de Turismo	INTERNO	Municipio con multitud de actividades y servicios para ofrecer a sus visitantes	Aumento del número de visitantes a la ciudad gracias a los servicios ofertados
Diputación de Cádiz	INTERNO	Municipio con multitud de actividades y servicios para ofrecer a sus visitantes	Buena publicidad del municipio de cara al exterior para convertirlo en referente turístico
Consejería de Turismo, Cultura y Deportes	INTERNO	Coordinación con el Ayuntamiento	Buena publicidad del municipio de cara al exterior para convertirlo en referente turístico

Proveedores	EXTERNO	Estabilidad en la relación profesional y aumento en el volumen de trabajo	Buenas condiciones de pago
Asociaciones y Empresas Privadas	EXTERNO	Oferta de servicios en el municipio para poder realizar trabajos lucrativos	Buenas relaciones con Ayuntamiento y ventas cuantiosas

4.2 PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

El análisis de las partes interesadas, así como sus necesidades y expectativas se ha realizado teniendo en cuenta la experiencia en la gestión de las personas participantes en el análisis de contexto y el trabajo con aquellos agentes que intervienen en la buena prestación de los servicios de la Oficina.

A nivel interno a través de las diferentes reuniones y órganos creados dentro del sistema de gestión, como el Comité de Sostenibilidad.

Se han identificado las partes interesadas tanto internas como externas, así como las necesidades y expectativas identificadas a las mismas (puede consultarse en el documento Partes interesadas).

A continuación, se muestran los 3 ODS que resultan más significativos para las partes interesadas una vez se ha realizado el análisis de sus intereses.



4.2.1 VÍAS DE COMUNICACIÓN CON LAS PARTES INTERESADAS

Las vías de comunicación con las partes interesadas establecidas son:

- Comunicación continua con servicios y subcontratas.
- Colaboraciones directas con entidades y asociaciones a través de desarrollo de proyectos.

- Comunicación institucional mediante reuniones y canales oficiales con las diferentes administraciones que intervienen en la gestión municipal.
- Comunicación vía página web, redes sociales, etc con usuarios y público en general.

4.3 DIAGNÓSTICO Y ODS PRIORIZADOS

Para identificar los aspectos a trabajar, se ha decidido apoyarse en los objetivos marcados en la el Plan de Calidad Turística y el Plan de Movilidad Urbana Sostenible.


La evaluación y priorización de los ODS que han resultado prioritarios se ha realizado empleando el Anexo 01. Análisis de priorización de ODS, además del contexto y partes interesadas.

Los ODS que se han considerado prioritarios a trabajar en función de la evaluación han sido:

1. **OBJETIVO 4:** Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.
2. **OBJETIVO 11:** Lograr que las ciudades sean más inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles.
3. **OBJETIVO 13:** Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.

5. PLAN DE SOSTENIBILIDAD Y ACCIONES ESTRATÉGICAS

A continuación, se transcribe el Plan de Sostenibilidad de la Oficina de Información Turística de Chipiona. En el mismo se identifican las actuaciones previas.

<p>OBJETIVO 4: Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.</p>		
		
<p>METAS A TRABAJAR</p>		
<p>Meta 4.7: De aquí a 2030, asegurar que todos los alumnos adquieran los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para promover el desarrollo sostenible, entre otras cosas mediante la educación para el desarrollo sostenible y los estilos de vida sostenibles, los derechos humanos, la igualdad de género, la promoción de una cultura de paz y no violencia, la ciudadanía mundial y la valoración de la diversidad cultural y la contribución de la cultura al desarrollo sostenible.</p> <p>Meta 4.3: De aquí a 2030, asegurar el acceso igualitario de todos los hombres y las mujeres a una formación técnica, profesional y superior de calidad, incluida la enseñanza universitaria</p>		
<p>MEDIDAS</p>		
<p>Medida nº1: Promover el aprendizaje continuo del personal</p>		
<p>Plazos: junio 2025</p>	<p>Recursos: propios</p>	<p>Responsable: Comité de Sostenibilidad</p>
<p>Medida nº2: Difundir acciones formativas en, turismo responsable a través de reuniones y talleres.</p>		
<p>Plazos: junio 2025</p>	<p>Recursos: propios</p>	<p>Responsable: Comité de Sostenibilidad</p>
<p>INDICADORES</p>		
<p>1.- Nº de acciones formativas/horas por trabajador</p>		
<p>2.- Nº de acciones/horas formativas en sostenibilidad y turismo responsable realizadas para las diferentes partes interesadas</p>		
<p> </p>		

OBJETIVO 11: Lograr que las ciudades sean más inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles



METAS A TRABAJAR

Meta 11.4 Proteger y salvaguardar el patrimonio cultural y natural

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”.

MEDIDAS

Medida n°1. Ofrecer productos y actividades turísticas sustentadas en el patrimonio cultural y natural, respetuosas con los criterios de autenticidad e integridad de los bienes.

Plazos: junio 2025

Recursos: propios

Responsable: Comité de Sostenibilidad

Medida n°2: Promover entre los turistas o visitantes comportamientos responsables y el respeto de las costumbres, creencias y patrimonio cultural durante sus visitas y estancias, por ejemplo, a través de un Decálogo del Turista Responsable.

Plazos: junio 2025

Recursos: propios

Responsable: Comité de Sostenibilidad

INDICADORES

1. N° de acciones encaminadas a promover un transporte turístico seguro, accesible, sostenible para todos y que mejore la seguridad vial.
2. N° de acciones de comunicación y marketing para la promoción de valores éticos y sostenibles.

OBJETIVO 13: Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.



METAS A TRABAJAR

Meta 13.2 Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planificación de la Oficina de Información Turística de Chipiona.

Meta 13.3 Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad institucional respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana.

MEDIDAS

Medida nº1. Calcular la huella carbono de la organización, y establecer programas para reducirla.

Plazos: junio 2025

Recursos: propios

Responsable: Comité de Sostenibilidad

Medida nº2. Implantar en la organización buenas prácticas energéticas.

Plazos: junio 2025

Recursos: propios

Responsable: Comité de Sostenibilidad

INDICADORES

Cálculo de la Huella de carbono.

Desarrollo de Manual de Buenas Prácticas energéticas.

6. SEGUIMIENTO, CONTROL Y MEJORA

6.1 SEGUIMIENTO Y CONTROL

El seguimiento y control de los indicadores, así como del presente informe es responsabilidad de la Delegación de Turismo de Chipiona, a través del Comité de Sostenibilidad constituido.

A partir del año 2025, se dispondrá de datos suficientes para poder analizar tendencias, resultados y comprobar que las medidas implantadas son efectivas.

El punto de partida de los diferentes objetivos planteados en el punto 5 se describe a continuación sobre cada ODS:

ODS 4 Educación de Calidad:

- Realizar un mínimo de 4 horas de formación por cada empleado de la Delegación de Turismo.
- Realizar dos talleres en turismo responsable con las diferentes partes interesadas.

ODS 11 Ciudades y comunidades sostenibles:

- Junto a las partes interesadas, ejecutar dos acciones sobre movilidad sostenible en el municipio de Chipiona.
- Llevar a cabo una acción concreta sobre movilidad sostenible.

ODS 13 Acción por el Clima:

- Calcular la huella de carbono de la Oficina de Información Turística.
- Desarrollar e implantar el Manual de Buenas Prácticas Energéticas.

6.2 MEJORA

De forma anual se van a establecer objetivos que contribuyen a la mejora y evolución del comportamiento de la organización.

Estos objetivos quedan recogidos en el Plan de Sostenibilidad, el cual se traslada al presente informe.

7. CONCLUSIONES

Con la implantación y certificación de la norma S de Sostenibilidad en la Oficina de Información Turística, en el municipio de Chipiona, se hace clara la muestra del compromiso a futuro que el Ayuntamiento quiere establecer respecto a ella.

Las medidas planteadas a tomar demuestran el compromiso del Ayuntamiento con los ODS, así como con los pilares de la Agenda 2030.