



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

TOURIST INFO ALTEA – Sep. 2025



Ajuntament d'Altea

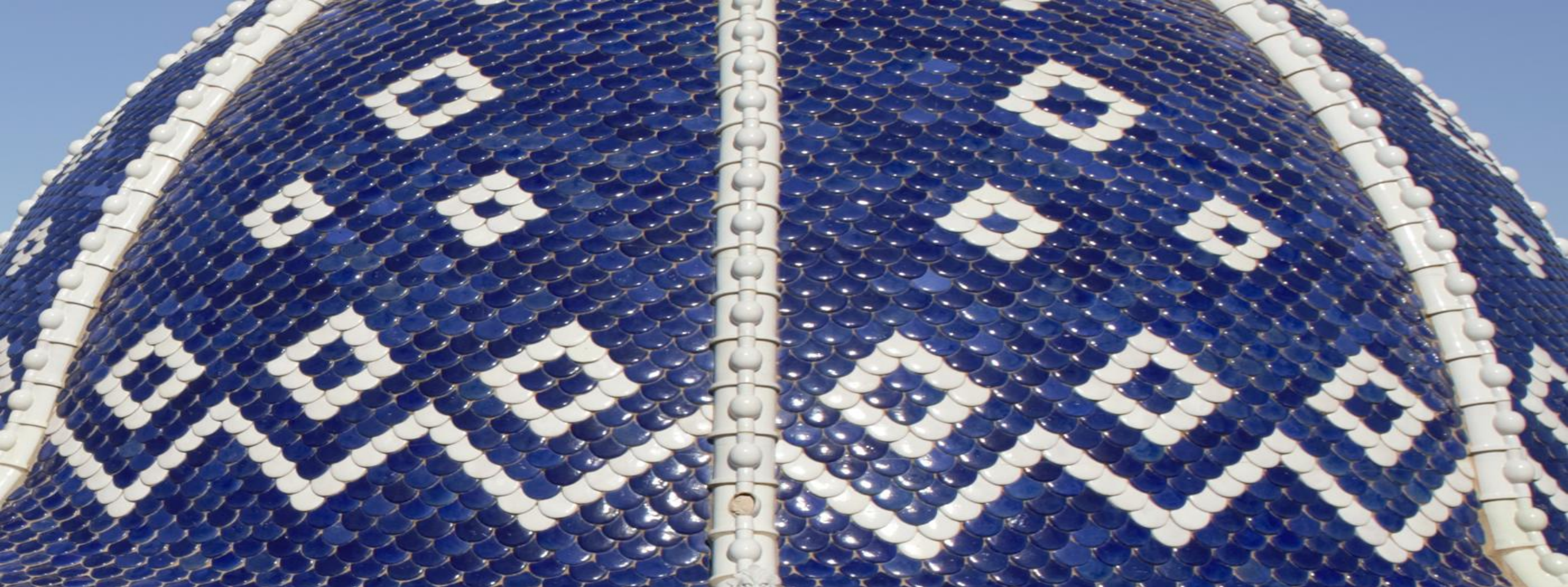


CONTENIDO



- Presentación
- Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
- Comité de sostenibilidad
- Política y compromisos de sostenibilidad
- Ética y buenas prácticas
- Grupos de interés
- Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS
- Plan de sostenibilidad y acciones estratégicas
- Control y mejora continua
- Conclusiones





1. Presentación

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD TOURIST INFO ALTEA

1.1 Contexto Turístico

Altea está situada en la provincia de Alicante, en la Comunitat Valenciana, y es uno de los destinos turísticos más reconocidos de la Costa Blanca gracias a su encanto mediterráneo, su patrimonio cultural y su entorno natural.

Altea cuenta con más de 8 km de litoral, donde predominan las calas tranquilas y playas de canto rodado como Playa de la Roda, Cap Negret o La Olla. La bahía de Altea forma parte del Parque Natural de la Serra Gelada, destacando sus praderas de Posidonia oceánica. El mar limpio y el ambiente relajado la hacen muy atractiva para quienes buscan descanso. La Sierra de Bèrnia y sus alrededores son ideales para el senderismo, ofreciendo rutas con vistas panorámicas al Mediterráneo, desde donde se divisa, frente a la costa alteana, la Isla de la Olla.

Su barrio histórico es el mayor atractivo, con calles empedradas, casas blancas y miradores al mar. La plaza de la iglesia y la Iglesia de Nuestra Señora del Consuelo, con su emblemática cúpula azul, son el corazón turístico.

1.1 Contexto Turístico

Altea es conocida como "la cuna de los artistas", con galerías de arte, talleres artesanales y un ambiente bohemio. Además, acoge la Facultad de Bellas Artes de la Universidad Miguel Hernández, así como múltiples eventos culturales durante todo el año.

Los deportes náuticos, gracias a sus puertos deportivos y su costa, son muy populares, así como el ciclismo muy demandado por las infraestructuras y la belleza de su entorno natural.

Destacar, también, la desembocadura del río Algar, un humedal litoral con un elevado valor ecológico y con unas propiedades que lo convierten en un paraje único en la Marina Baixa por su riqueza ornitológica y por su patrimonio etnográfico e histórico.

Altea combina tradición, gastronomía, cultura, arte y naturaleza, ofreciendo un turismo menos masificado que otras localidades cercanas, destacando por su ambiente tranquilo, bohemio y artístico.



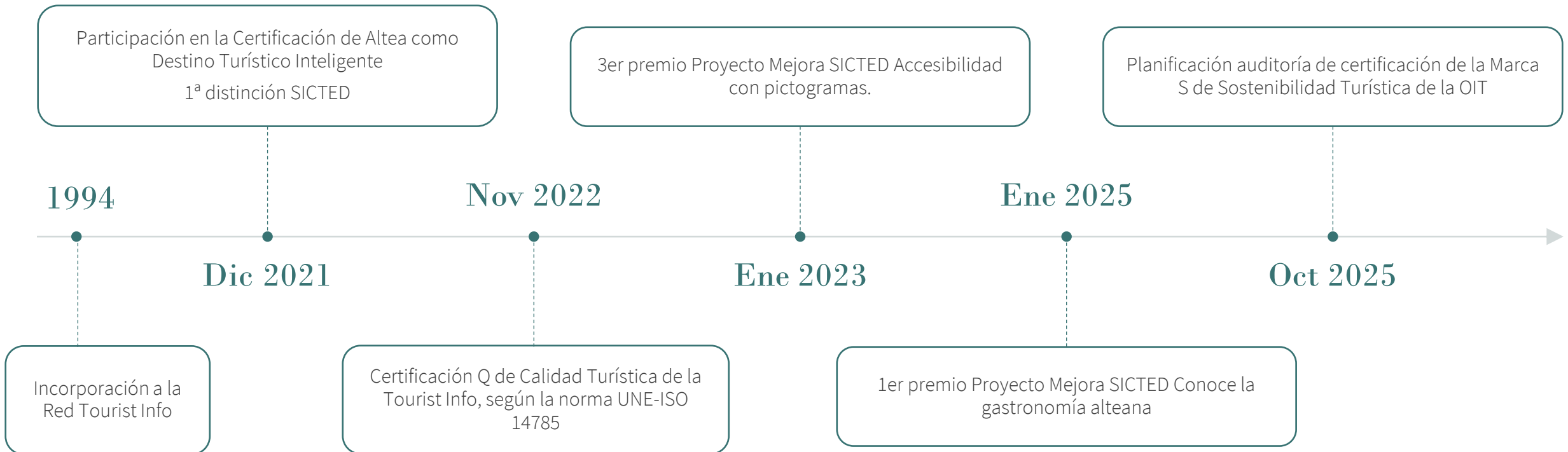
1.2 ¿Quiénes somos?

La Oficina Municipal de Turismo de Altea abrió sus puertas en julio de 1992, en la Calle San Pedro, 9. Entre el 1 de septiembre de 2012 y el 18 de marzo de 2016 la oficina funcionó desde la planta baja del Ayuntamiento de Altea, situado en Plaza de José M^a Planelles, 1.

En sus inicios se conocía como “Centro de Iniciativas Turísticas” y en 2017 celebró su 25 aniversario, con un acto institucional y la colocación de una placa conmemorativa. La Oficina trabaja en estrecha colaboración con diferentes empresas turísticas locales y los departamentos municipales y forma parte de la red “Tourist Info” de la Generalitat, lo que significa que cumple estándares de calidad y representa a Altea dentro de los programas de turismo autonómicos. Tourist Info Altea es una oficina pionera de la Red Tourist Info, incorporada en la misma en el año 1994. Sirve también como punto de coordinación promocional de Altea como destino turístico inteligente, tanto local como en la Comunitat Valenciana. Actualmente se ubica en la Calle Sant Pere, 14.

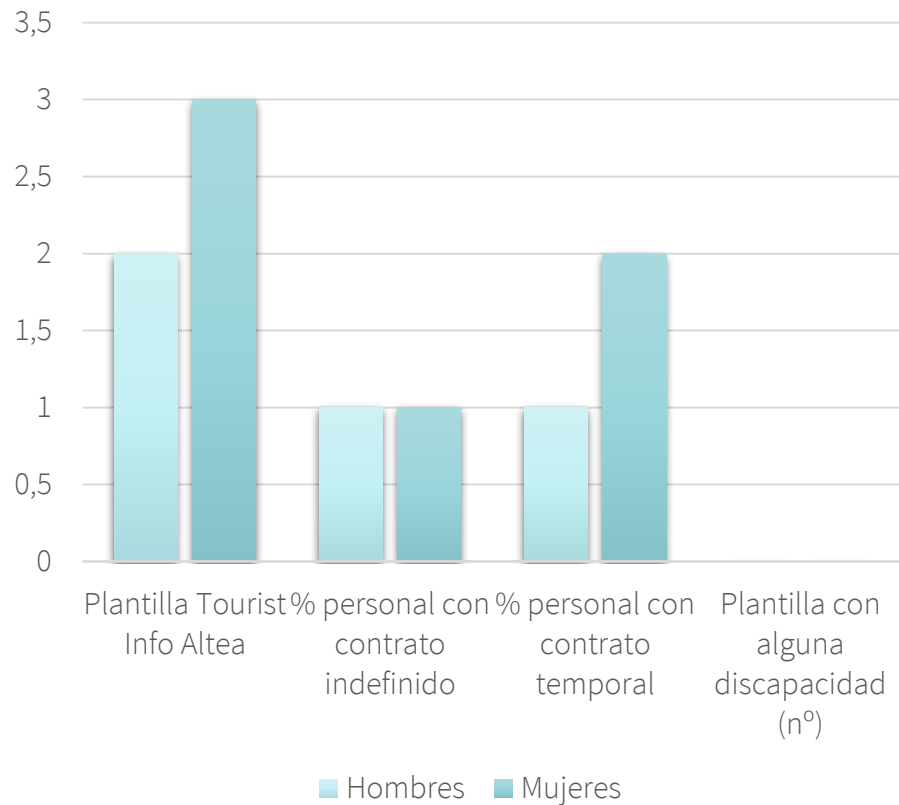
La Tourist Info de Altea es también Punto de Información Colaborador del Parc Natural de la Serra Gelada y está adherida a la red “Puntos Violetas Turísticos” de la Generalitat Valenciana desde el año 2021.

1.3 Nuestra historia



1.4 Tamaño de la organización

Plantilla desagregada por sexo

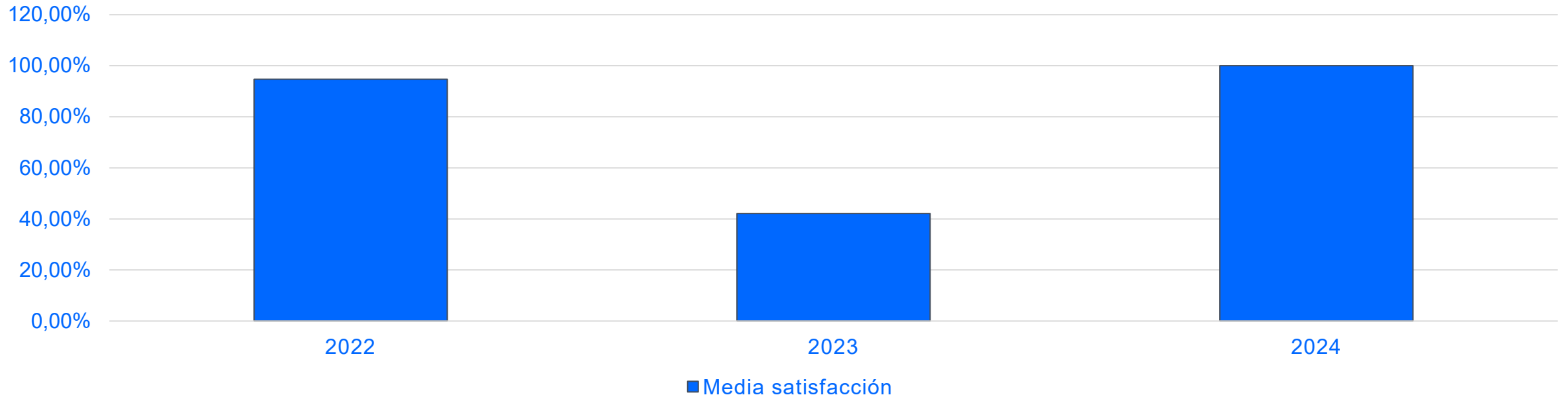


Concepto	2024	
	Hombres	Mujeres
Plantilla Tourist Info Altea	2	3
% personal con contrato indefinido	1	1
% personal con contrato temporal	1	2
Plantilla con alguna discapacidad (nº)	0	0

1.4 Tamaño de la organización

	Ingresos	2024
Tourist Info de Altea	Número de usuarios totales	15.944
	Nº usuarios pantalla táctil	2.372
	Nº usuarios nacionales	7.163 (44,93%)
	Nº usuarios internacionales	8.781 (55,07%)

1.5 Satisfacción usuarios



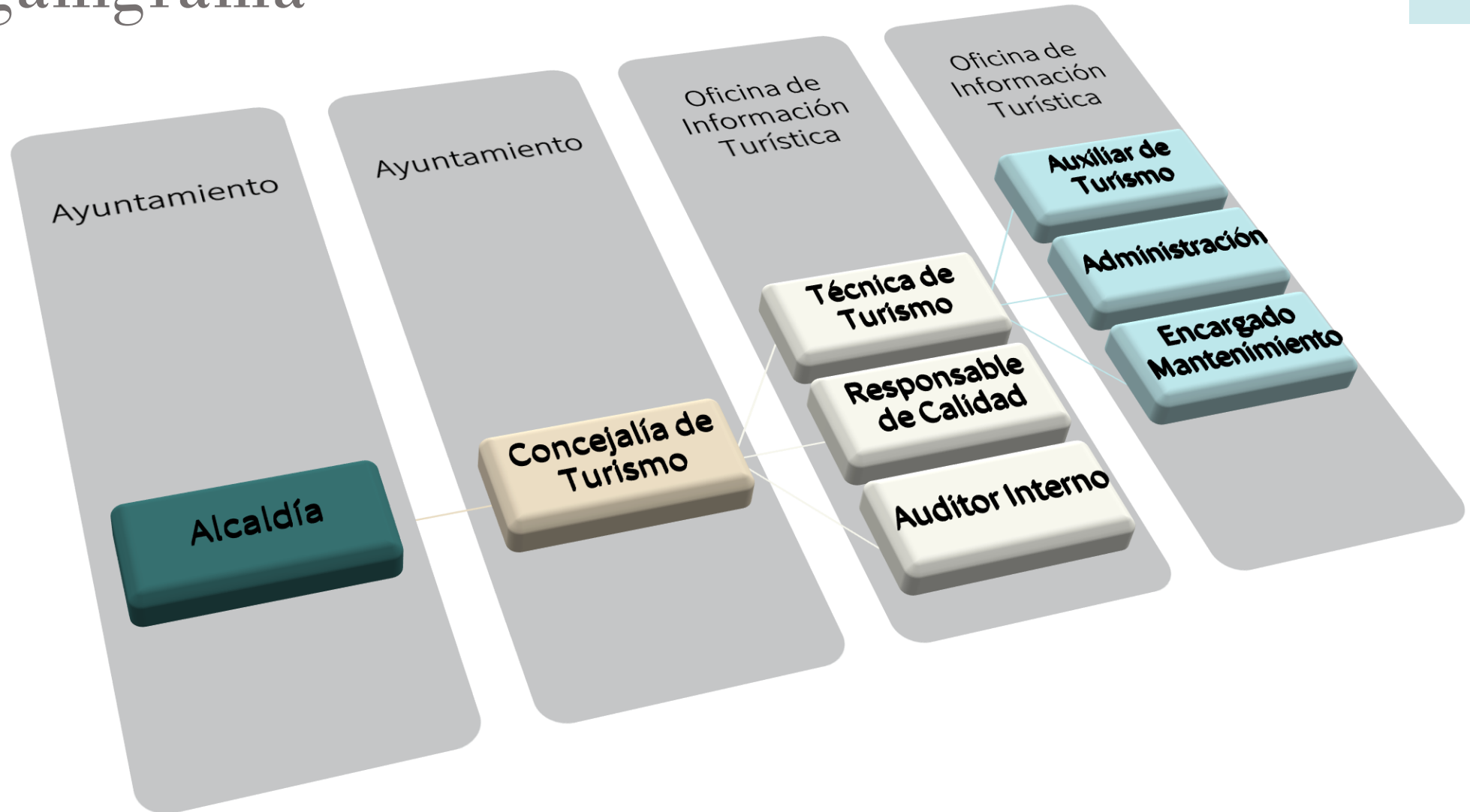
100 %

Media satisfacción
usuarios 2024

4,4

Puntuación reseñas de
Google 2024

1.6 Organigrama





1.7 Ubicación y contacto

 Datos de Contacto

Dirección: Calle Sant Pere, 14, 03590 Altea, Alicante

Teléfono: 965 844 114

Correo electrónico: altea@touristinfo.net

Tourist Info Altea

Período	Lunes a sábados	Domingos y festivos
Del 8 de septiembre al 31 de julio	09:00 – 16:30	09:30 – 13:30
Del 1 de agosto al 7 de septiembre	09:30 – 18:00	09:30 – 13:30



1.8 Actividades y servicios

Información turística general

- Asesoramiento sobre atractivos locales: playas, miradores, paseos, monumentos.
- Información sobre eventos culturales, festividades, exposiciones, conciertos.
- Datos sobre rutas turísticas, senderismo, naturaleza, actividades al aire libre en la zona, rutas ciclo turísticas y para ciclismo profesional.

Alojamiento y restauración

- Se ofrecen listados o recomendaciones de hoteles, hostales, apartamentos, ...
- Información sobre restaurantes, bares y servicios gastronómicos locales.
- Información sobre la accesibilidad en los alojamientos y restauración.

Transporte e información práctica

- Orientación sobre cómo llegar, redes de transporte público, conexiones con otras ciudades o localidades de la zona.
- Ayuda con mapas físicos y digitales.
- Información sobre la accesibilidad en el transporte.

Publicaciones y materiales turísticos

- Folletos, mapas, guías impresas o digitales de Altea y de la Comunitat Valenciana.
- Información actualizada ofrecida en varios idiomas.
- Publicaciones accesibles en Braille, lectura fácil y códigos Navilens.

Servicios de calidad

- Certificación de calidad turística:
- Tourist Info Altea forma parte de la Red Tourist Info de la Generalitat Valenciana y cuenta con el sello de calidad SICTED y la Marca Q de Calidad Turística.
 - Colaboración con entidades municipales y empresas turísticas para mantener la oferta local actualizada.

1.9 Accesibilidad

Bucle magnético para personas con audífonos

- Se ha instalado en el mostrador de atención al público un dispositivo de bucle magnético, que ayuda a quienes llevan audífonos a recibir correctamente el sonido sin interferencias.

Paneles fonoabsorbentes

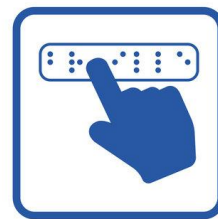
- En la zona de atención al público también se dispone de paneles fonoabsorbentes, lo que mejora la acústica, reduce reverberaciones y facilita la comunicación para quienes tienen dificultades auditivas.

Accesibilidad web

- La página de Turismo tiene opciones para mejorar la accesibilidad de la web: cambiar tamaño de letra, ajustes de contraste, etc.

Accesibilidad física

- Oficina ubicada a nivel de calle.
- Entrada adaptada con rampa.
- Mostrador accesible para personas en silla de ruedas señalado con el símbolo internacional de accesibilidad (SIA).
- Documentos en braille disponibles para personas con discapacidad visual.
- Plazas de aparcamiento reservadas para personas con movilidad reducida (PMR) cerca del establecimiento



1.9 Accesibilidad

Ruta interpretativa en lengua de signos española (LSE)

- Organización de rutas interpretativas, con el historiador y arqueólogo Juanvi Martín, adaptadas en Lengua de Signos Española (LSE), abordándose diferentes temáticas.

[Altea Ruta Interpretativa Bellaguarda LSE 2025](#)





2. Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD TOURIST INFO ALTEA

2.1 Objetivos de Desarrollo Sostenible

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) son un conjunto de 17 metas globales adoptadas en 2015 por los Estados miembros de las Naciones Unidas, dentro de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.

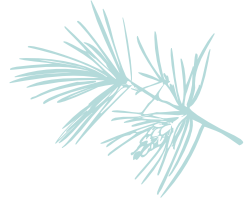
Su propósito es erradicar la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas vivan en paz y prosperidad para el año 2030.

Cada ODS incluye metas específicas (169 en total) que abordan los grandes desafíos de la humanidad, como la desigualdad, el cambio climático, el acceso a la educación y la salud, la igualdad de género, el trabajo digno y la justicia social.

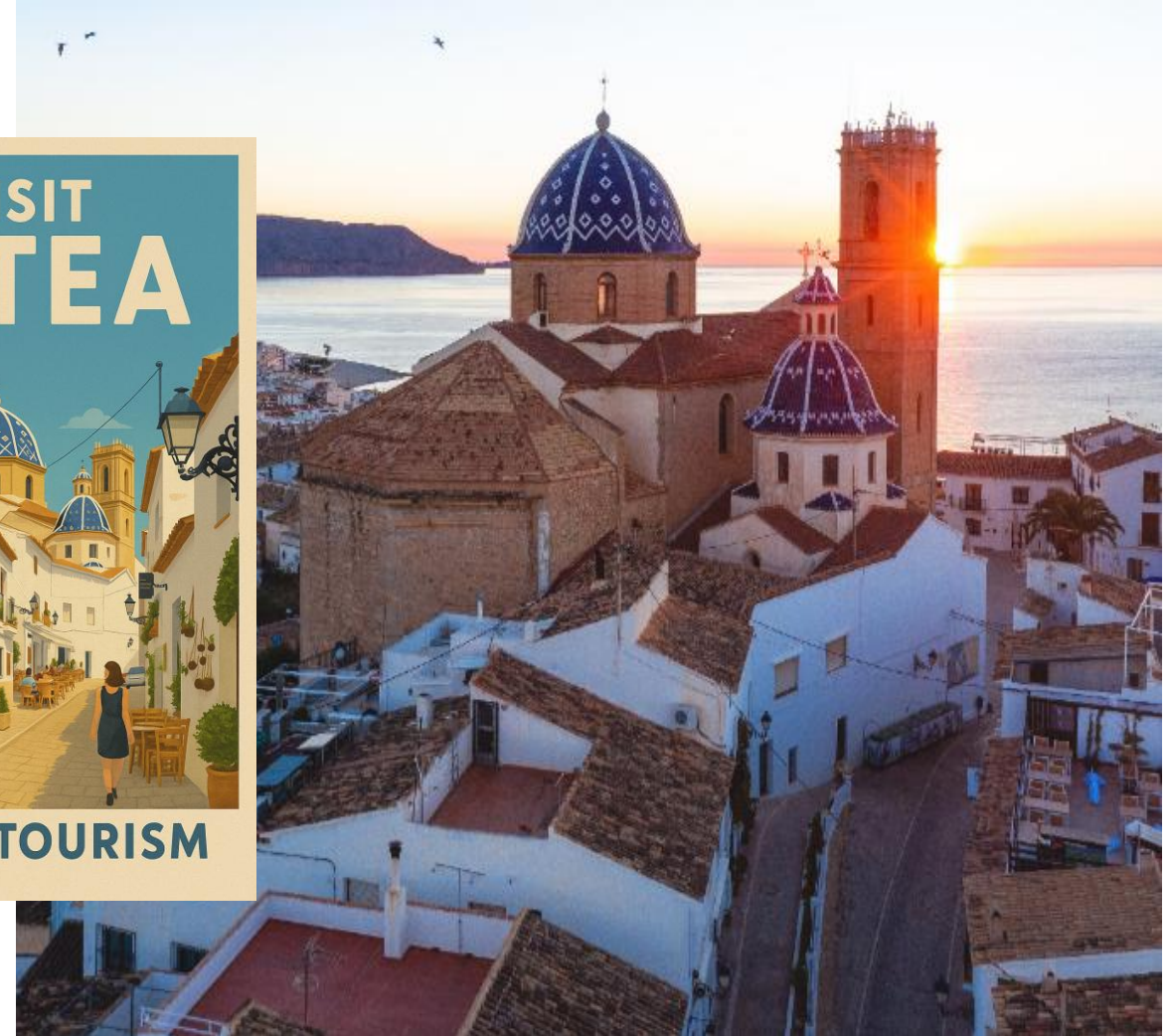
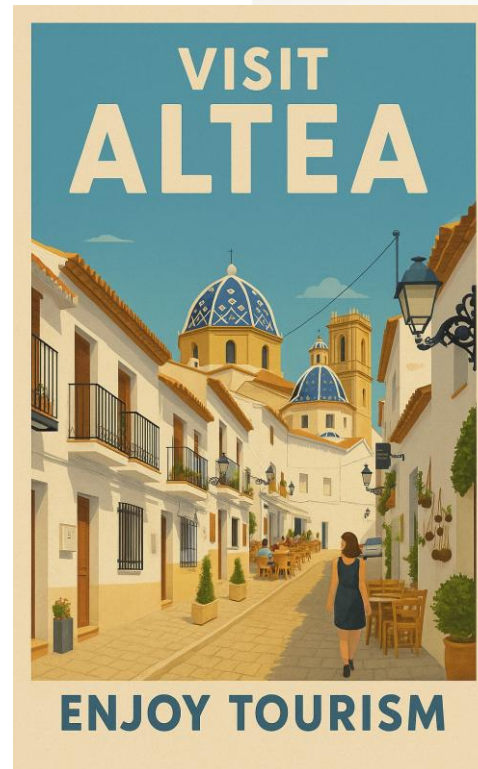
Desde la Tourist Info de Altea se busca que el turista disfrute del destino, minimizando los impactos negativos en el medio ambiente, la cultura y la sociedad, al mismo tiempo que genera beneficios económicos y sociales para la comunidad local.

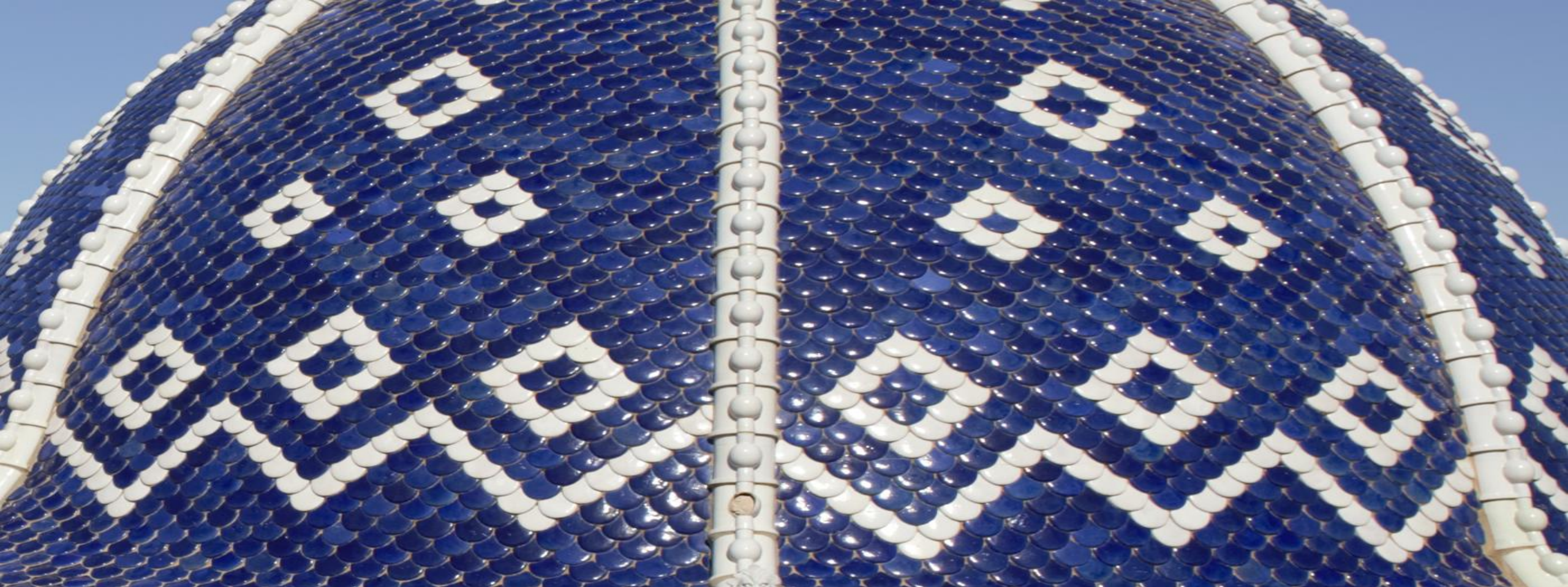
OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE





El turismo sostenible no solo descubre destinos, también protege su esencia para las generaciones futuras.

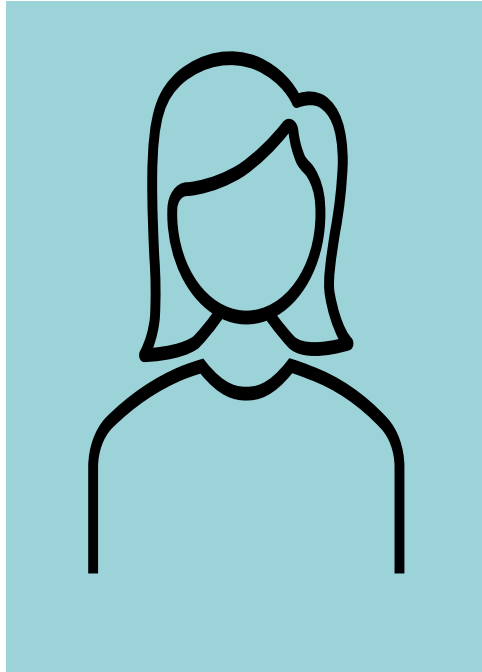




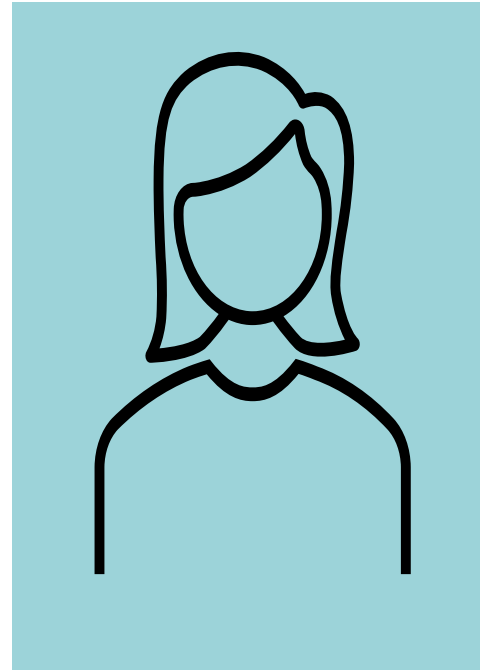
3. Comité de Sostenibilidad

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD TOURIST INFO ALTEA

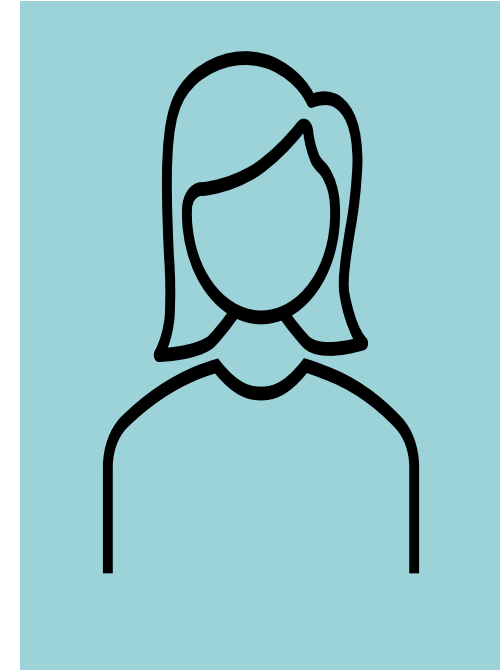
3.1 Composición



Dña. Xelo González Ripoll
Concejala de Turismo



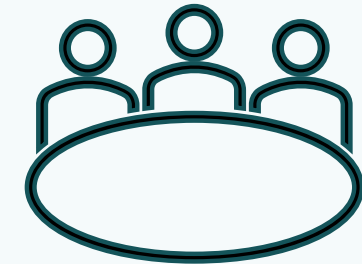
Dña. Ana M. Pérez Alós
Técnico de Turismo

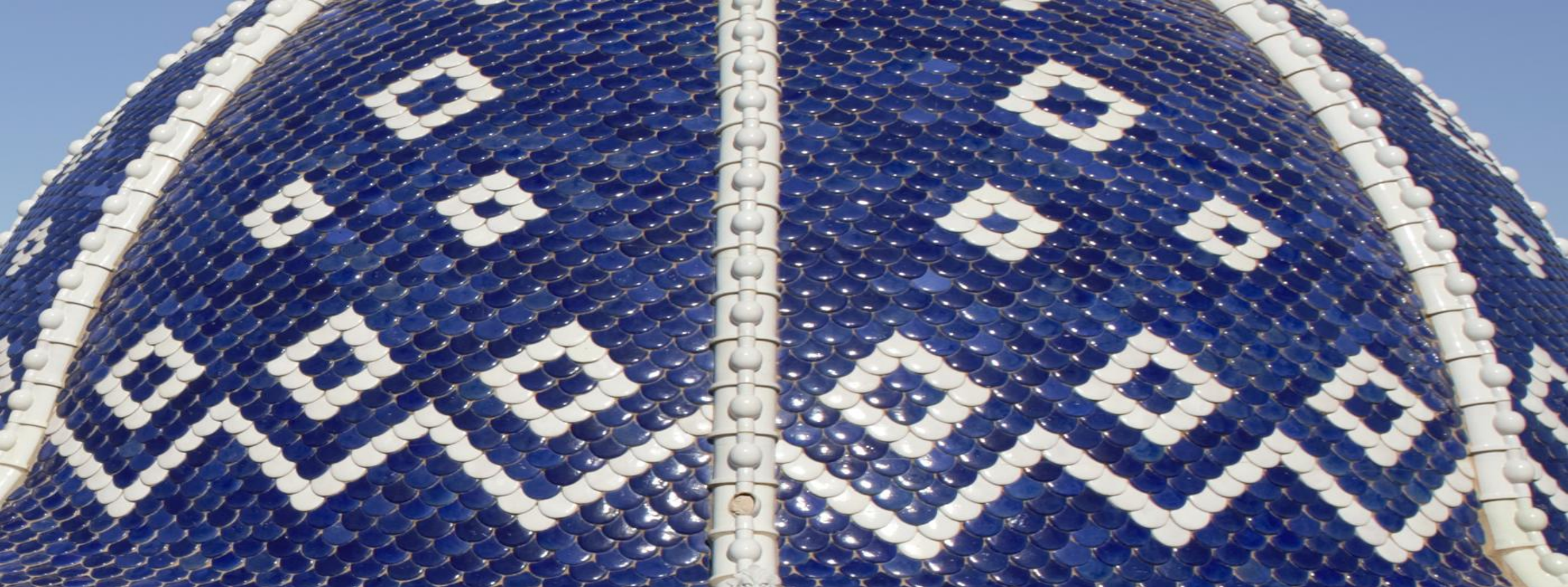


Dña. Eva Mª Guillén Rivas
Auxiliar Administrativa

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.
- ❑ 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. Políticas y compromisos de Sostenibilidad

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD TOURIST INFO ALTEA

4.1 Política de Sostenibilidad

La Oficina de Información Turística de Altea tiene, como objetivo fundamental, el aportar a los visitantes información completa tanto del municipio como de la región, a fin de facilitar su visita y de poner en valor los recursos del destino, participando de este modo en la promoción de Altea y su entorno.

Para ello, la Oficina de Información Turística dispone de un sistema de gestión que facilita la mejora continua y proporciona las herramientas necesarias para la correcta gestión de los recursos de esta.

Asimismo, la Oficina dispone de un Comité de Sostenibilidad cuyo fin es asegurar que sus objetivos se alinean con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y coordinar los recursos para su cumplimiento.



Compromisos

- 1** Asegurar la satisfacción de los visitantes, cumpliendo con sus expectativas y siendo capaces de ofrecer la información que necesitan para lograr que su visita sea lo más enriquecedora posible.
- 2** Atender las quejas y sugerencias de los usuarios que reciben la información turística, a fin de mejorar el servicio prestado.
- 3** Comprometernos con la mejora continua, asegurando la eficacia del sistema de gestión de calidad y optimizando los procesos en la prestación del servicio.



Compromisos

4

Asegurar el cumplimiento de la legislación y otros requisitos de aplicación.

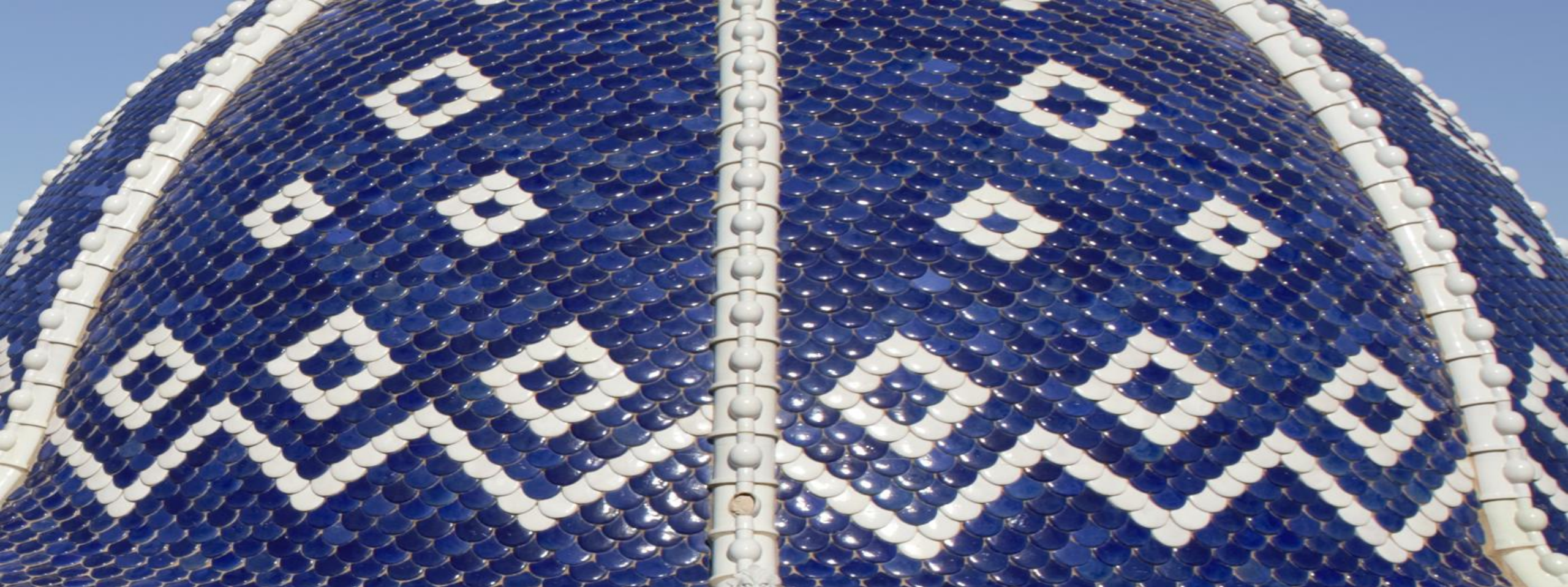
5

Mantener la profesionalidad del servicio, mejorando la cualificación del personal a través de una formación continuada, así como motivándolo para aumentar su implicación en el sistema de gestión de la calidad implantado.

6

Mantener un compromiso de consumo responsable que contribuya al desarrollo socioeconómico del destino mediante la generación de empleo digno y el apoyo a la economía local. Asimismo, gestionar las actividades turísticas para reducir los impactos ambientales y socioculturales, potenciando los beneficios para el medio ambiente, la cultura y la comunidad.





5. Ética y buenas prácticas

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD TOURIST INFO ALTEA

5.1 Ética y buenas prácticas

La Oficina de Información Turística de Altea, consciente de su papel como referente de acogida, orientación y promoción del destino, asume el presente compromiso ético con el fin de garantizar un servicio responsable, profesional y sostenible.



Compromiso 1: Honestidad, integridad y transparencia

Proporcionar información veraz, precisa y actualizada; evitar exageraciones, omitir datos relevantes o distorsionar la realidad del destino.



Compromiso 2: Imparcialidad y neutralidad

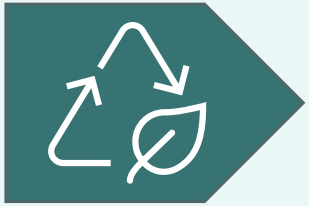
No favorecer ciertos establecimientos, negocios o productos de forma injustificada; si se recomienda algo, que sea por criterios objetivos.



Compromiso 3: Respeto y diversidad cultural

Reconocer y promover el patrimonio cultural local, respetar las costumbres, idioma y tradiciones de la población local; fomentar la hospitalidad.

5.1 Ética y buenas prácticas



Compromiso 4: Sostenibilidad ambiental

Promover un turismo que cuide los recursos naturales, minimice el impacto ambiental, con iniciativas de reciclaje, promoción de rutas no masificadas, uso responsable de agua, etc.



Compromiso 5: Accesibilidad e inclusión

Facilitar el acceso a la información y servicios a personas con discapacidad; asegurar que toda persona, independientemente de origen, género, orientación sexual, situación económica, físico u otras circunstancias, sea tratada con dignidad y se sienta bienvenida.



Compromiso 6: Confidencialidad y protección de datos

Respetar la privacidad de los visitantes; y asegurar la protección de sus datos de carácter personal conforme a la normativa vigente.



5.1 Ética y buenas prácticas



Compromiso 7: Gestión de quejas y sugerencias

Tener mecanismos visibles y eficaces para recoger feedback de los visitantes, solucionar problemas, aclarar dudas; usar esas sugerencias para mejorar continuamente los servicios.



Compromiso 8: Coordinación con otros actores locales

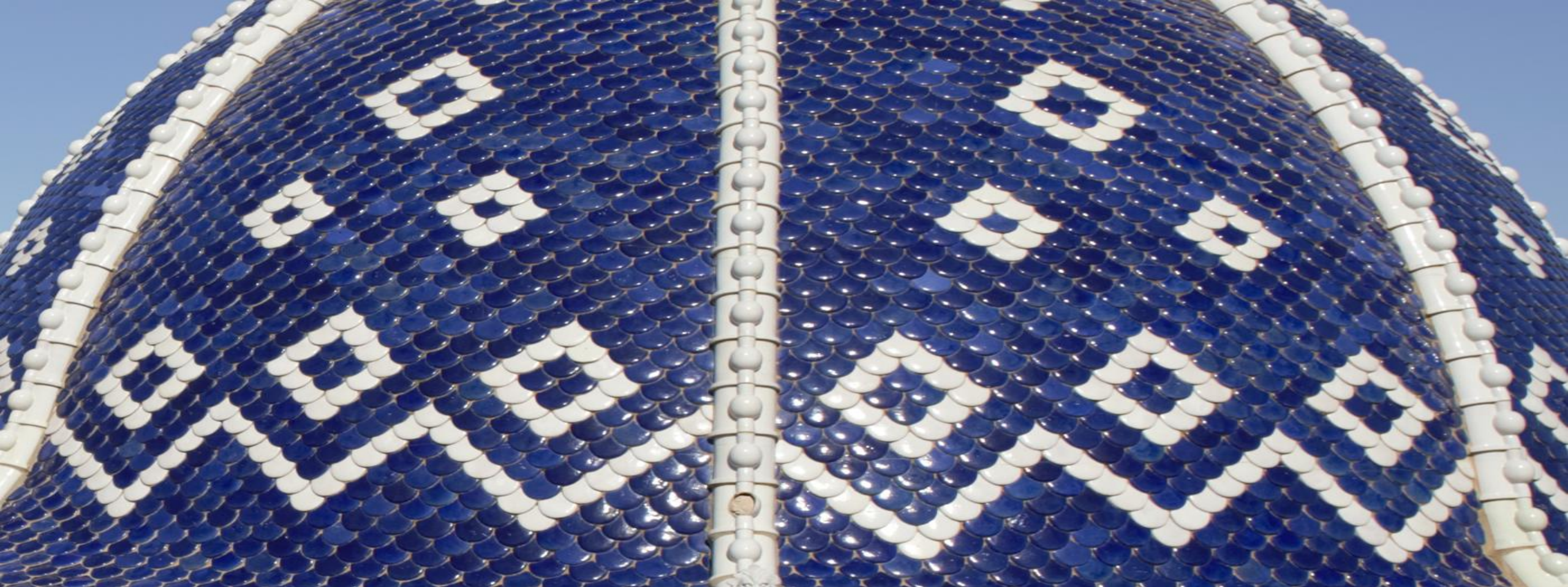
Colaborar con comercio local, hostelería, asociaciones culturales, artesanos, transporte, sector náutico y ciclista, ... para asegurar que la oferta turística sea coherente, de calidad y representativa de Altea.



Compromiso 9: Promoción responsable

A la hora de promocionar Altea, evitar imágenes o mensajes que reproduzcan estereotipos falsos o que fomenten un turismo insostenible; fomentar el turismo que respete el ritmo de vida local.





6. Grupos de interés

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD TOURIST INFO ALTEA

6. Grupos de interés







Dirección

- Desarrollo Sostenible: Implementar políticas que promuevan el desarrollo sostenible en la comunidad, alineadas con los ODS.
- Participación Ciudadana: Fomentar la participación activa de los ciudadanos en la toma de decisiones y en la planificación de proyectos.
- Recursos Financieros: Acceso a financiamiento y recursos para llevar a cabo proyectos e iniciativas que beneficien la comunidad.
- Infraestructura adecuada: Colaborar con el mantenimiento de la infraestructura pública, como caminos, escuelas y centros de salud.
- Seguridad y Bienestar: Garantizar la seguridad de los ciudadanos y promover el bienestar social a través de programas de salud y educación.
- Transparencia y rendición de cuentas en la gestión pública.



6. Grupos de interés

Dirección	Necesidades y/o expectativas	ODS
<p>Personal interno Empresas subcontratadas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Necesitan acceso a programas de capacitación que les permitan adquirir nuevas habilidades y conocimientos relacionados con el desarrollo sostenible. • Requieren condiciones laborales que garanticen su bienestar, seguridad y derechos laborales. • Buscan ser parte activa en la toma de decisiones que afectan a sus áreas de trabajo, promoviendo la transparencia y rendición de cuentas. • Necesitan recursos adecuados que sean sostenibles y respetuosos con el medio ambiente para llevar a cabo sus funciones. 	   

6. Grupos de interés

Dirección

Necesidades y/o expectativas

ODS

Proveedores

- Cumplimiento de la legislación vigente.
- Cumplimiento de los requisitos contractuales (plazos, tarifas...).
- Profesionalidad.



6. Grupos de interés

Dirección

Necesidades y/o expectativas

ODS

Turistas

- Información clara sobre destinos, actividades, cultura local y prácticas sostenibles para tomar decisiones informadas.
- Garantías de seguridad personal y acceso a servicios de salud adecuados durante su viaje.
- Opciones de transporte que sean sostenible, accesibles y que minimicen el impacto ambiental.
- Vivir experiencias auténticas que respeten la cultura local y beneficien a las comunidades anfitrionas.
- Esperan que las empresas turísticas adopten prácticas sostenibles, como la reducción de residuos, el uso eficiente de recursos y la protección del medio ambiente.
- Quieren que sus interacciones con las comunidades locales sean respetuosas y que se promueva la equidad social.
- Esperan que su gasto en turismo contribuya al desarrollo económico local, generando empleo y oportunidades para la comunidad.
- Desean claridad en los precios de servicios turísticos, evitando prácticas engañosas o costos



6. Grupos de interés

Dirección

Necesidades y/o expectativas

ODS

Otras administraciones públicas

- Coordinación Interinstitucional. Necesitan establecer mecanismos efectivos de coordinación y colaboración entre diferentes niveles de gobierno y sectores para implementar políticas sostenibles.
- Datos y Estadísticas Confiables. Requieren acceso a datos precisos y actualizados para la planificación, monitoreo y evaluación de políticas públicas relacionadas con el desarrollo sostenible
- Financiamiento Sostenible. Necesitan recursos financieros adecuados para implementar proyectos que contribuyan al logro de los ODS, incluyendo inversiones en infraestructura sostenible
- Capacitación y Desarrollo de Capacidades. Buscan programas de capacitación para su personal en temas relacionados con el desarrollo sostenible, gestión ambiental y gobernanza
- Marco Normativo Claro. Necesitan un marco legal que apoye la implementación de políticas sostenibles y garantice la rendición de cuentas.



6. Grupos de interés

Dirección

Necesidades y/o expectativas

ODS

Vecinos y residentes

- Acceso a Servicios Básicos. Necesitan acceso a agua potable, saneamiento adecuado, electricidad y servicios de salud.
- Seguridad y Protección. Requieren un entorno seguro, con bajos niveles de criminalidad y protección contra la violencia.
- Espacios Públicos de Calidad. Necesitan espacios públicos bien mantenidos que fomenten la convivencia, el esparcimiento y la actividad física.
- Transporte Accesible. Buscan opciones de transporte público accesible, eficiente y sostenible que conecten sus comunidades con otros lugares.
- Oportunidades Económicas. Necesitan acceso a empleo digno, capacitación laboral y oportunidades para emprender.
- Participación en la Toma de Decisiones. Esperan ser incluidos en los procesos de toma de decisiones que afectan su comunidad, promoviendo la participación ciudadana.
- Desarrollo Sostenible Local. Desean que las políticas locales promuevan un desarrollo sostenible que beneficie a todos los miembros de la comunidad.



6. Grupos de interés

Dirección

Necesidades y/o expectativas

ODS

Red Tourist Info

- Difundir el conocimiento de los recursos del destino.
- Fomentar la hospitalidad.
- Optimizar la gestión de la experiencia turística.



6. Grupos de interés

Dirección

Necesidades y/o expectativas

ODS

Mesa de la bicicleta

- Puesta en marcha de las medidas adoptadas en las reuniones.
- Adecuación de los recursos del destino.
- Promoción del destino en el turismo deportivo.



6. Grupos de interés

Dirección

Necesidades y/o expectativas

ODS

Mesa náutica

- Puesta en marcha de las medidas adoptadas en las reuniones.
- Adecuación de los recursos del destino.
- Promoción del destino en el turismo deportivo.



6. Grupos de interés

Dirección

Necesidades y/o expectativas

ODS

Consell local de
comerç i turisme

- Promoción del destino y de la Comunidad Valenciana.
- Adecuación de los recursos del destino.



6. Grupos de interés

Dirección

Necesidades y/o expectativas

ODS

Comercios

- Promoción del servicio a través de la OIT
- Promoción del destino.



6. Grupos de interés

Dirección

Necesidades y/o expectativas

ODS

Asociaciones

- Acuerdos de colaboración
- Promoción de sus valores



6. Grupos de interés

Dirección

Necesidades y/o expectativas

ODS

Entidades educativas

- Colaboración con los proyectos educativos
- Prácticas de alumnado de institutos y universidades



[El Ayuntamiento de Altea y el IES Bellaguarda firman un convenio de colaboración en materia de formación profesional y empleo - Altea Digital](#)



7. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD TOURIST INFO ALTEA

7.1 Análisis interno

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



La Tourist Info de Altea fortalece su vínculo con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030, ya que el turismo sostenible es un eje clave en la estrategia de Altea como “municipio turístico de excelencia”.

- Promueve la actividad turística como motor de la economía local, pero con un modelo sostenible, apoyando a empresas locales y a la artesanía.
- Da visibilidad a alojamientos y negocios responsables.
 - Colaboración con el Destino mediante el mantenimiento del Sistema Integral de Calidad Turística en Destino (SICTED) y el fomento de los establecimientos adheridos.
 - Creación del apartado SICTED en la página web.
 - Vitrina en la Tourist Info con muestra de artesanía local.

7.1 Análisis interno

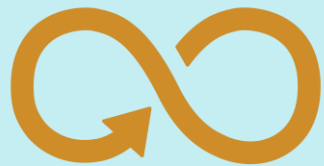
11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



- Fomenta un turismo respetuoso con el patrimonio cultural y natural de Altea (especialmente su Casco Antiguo, declarado Bien de Interés Cultural).
- Impulsa rutas culturales, senderismo y actividades que favorecen la movilidad sostenible.
 - Formación a los estudiantes de turismo del IES Bellaguarda de la mano de un historiador local.
 - Disponibilidad de un DESA en la oficina.
 - Sensibilización a las personas trabajadoras, así como a las personas usuarias en la consecución de los ODS, turismo responsable y valores de hospitalidad en la prestación del servicio.
 - Diseño, por parte de los estudiantes del IES Bellaguarda, de rutas/visitas guiadas para fomentar el patrimonio cultural.
 - Rutas en kayak y veleros sostenibles con guía medioambiental, para visitantes.

7.1 Análisis interno

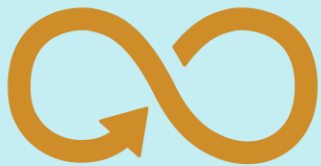
12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



- Distribuye folletos digitales y fomenta el uso de recursos informativos en formatos sostenibles.
- Participa en campañas de sensibilización sobre el respeto al medio ambiente en playas y espacios naturales.
- Las bolsas y los estuches promocionales de la Tourist Info de Altea han sido diseñados y producidos por una empresa local de mujeres emprendedoras, utilizándose materiales ecológicos y de proximidad.
- Lápices promocionales elaborados con semillas de camomila. A medida que se saca punta al lápiz se van obteniendo las semillas.
- Folleto informativo accesible en sistema Braille (en 3 idiomas).
- Folleto informativo accesible en lectura fácil (en 3 idiomas).
- Mapa accesible.
- Nueva página web accesible de la Tourist Info «Visit Altea».

7.1 Análisis interno

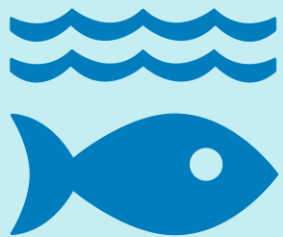
12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



- Distribuye folletos digitales y fomenta el uso de recursos informativos en formatos sostenibles.
- Participa en campañas de sensibilización sobre el respeto al medio ambiente en playas y espacios naturales.
- Transmisión del patrimonio gastronómico a las generaciones, presente y futura, mediante la elaboración de recetas tradicionales, ilustradas por artistas locales.
- Adquisición de un bucle magnético para facilitar que las personas con pérdida auditiva comprendan mejor la información, reduciendo la barrera de ruido ambiental y la reverberación.
- Colocación de paneles fonoabsorbentes para absorber el sonido, reduciendo así la reverberación y el eco dentro de la Tourist Info.
- Consumo de papel certificado con etiqueta ecológica Ecolabel.

7.1 Análisis interno

14 VIDA SUBMARINA



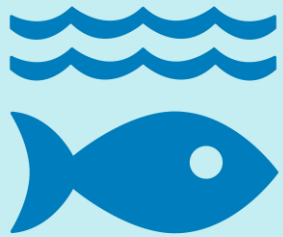
15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES



- Informa sobre normativas de protección en playas, praderas de posidonia y senderos naturales.
- Promueve actividades de ecoturismo y turismo activo de bajo impacto.
 - Campaña “Cada gota de agua cuenta”.
 - Campaña “El comercio local es vital como el agua”.
 - Punto de información colaborador del Parque Natural de Serra Gelada.
 - Promoción del Proyecto Posidonia. Un mapeado del fondo marino para facilitar a las personas la protección de la biodiversidad del litoral de la Marina Alta.
 - Campaña de sensibilización ‘Tortugas en el Mediterráneo’, organizada por la Fundación Oceanogràfic, que tiene como objetivo informar a la ciudadanía sobre cómo se tiene que actuar ante la presencia de una tortuga marina.
 - Colocación de dispensadores de agua en la oficina.

7.1 Análisis interno

14 VIDA SUBMARINA



15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES



- Informa sobre normativas de protección en playas, praderas de posidonia y senderos naturales.
- Promueve actividades de ecoturismo y turismo activo de bajo impacto.



Cada gota d'aigua compta.

Ajuda'ns a estalviar aigua i combatre la sequera.



Ajuntament d'Altea



Aigües d'Altea



7.1 Análisis interno

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



- Forma parte de la Red Tourist Info de la Generalitat Valenciana, lo que implica colaboración interinstitucional.
- Participa en proyectos turísticos en red junto a otros municipios de la Costa Blanca para crear un modelo sostenible compartido.
- Colaboración con el departamento de turismo del IES Bellaguarda para la formación del alumnado de turismo.
- Convenio con la Cofradía del Castell de l'Olla y con la Parroquia Nuestra Sra. del Consuelo.
- Convenio con Turisme Comunitat Valenciana.
- Convenio con HOSBEC.
- Convenio con Impulsa Igualdad para impulsar proyectos encaminados a la mejora de la accesibilidad turística.



7.2 Análisis externo

El análisis externo se ha realizado mediante la herramienta de análisis estratégico **DAFO** que ha permitido comprender el marco y las presiones externas que condicionan la estrategia sostenible de la organización, centrándose en los factores externos que influyen en nuestro desempeño ambiental, social y de gobernanza.

Para ello se ha tenido en consideración, entre otros:

- El contexto normativo y regulatorio.
- Las expectativas de los grupos de interés externos.
- Las tendencias del mercado y del sector.
- Los factores ambientales globales.
- Los factores sociales y culturales.
- Los factores económicos y políticos.

En el análisis, que se muestra a continuación, se identifica dónde se encuentra la Tourist Info, qué ventajas tiene, qué riesgos enfrenta y cómo diseñar estrategias para mejorar su competitividad y sostenibilidad.



- ❑ Falta de personal fijo.
- ❑ Gestión propia de las redes sociales, sobrecarga de trabajo.
- ❑ Falta de tiempo para actividades formativas.
- ❑ Falta de aparcamiento en temporada alta.
- ❑ Dependencia del presupuesto anual para la ejecución de las acciones.

D

A

- ❑ Saturación de los servicios durante el verano por la gran afluencia de visitantes.
- ❑ Falta de conocimiento del entorno de todas las actividades realizadas por la oficina.
- ❑ Baja implicación de los proveedores/subcontratas en materia de sostenibilidad.
- ❑ Carreteras de acceso lentas en temporada alta.
- ❑ Competencia con otros destinos más sostenibles.

- ❑ Destino consolidado de relevancia internacional
- ❑ Gran afluencia de visitantes.
- ❑ Ubicación estratégica de la oficina.
- ❑ Colaboración con distintas asociaciones e instituciones.
- ❑ Certificación en materia de calidad turística.
- ❑ Participación en numerosos proyectos, p.e. SICTED.
- ❑ Compromiso con la sostenibilidad.

F

O

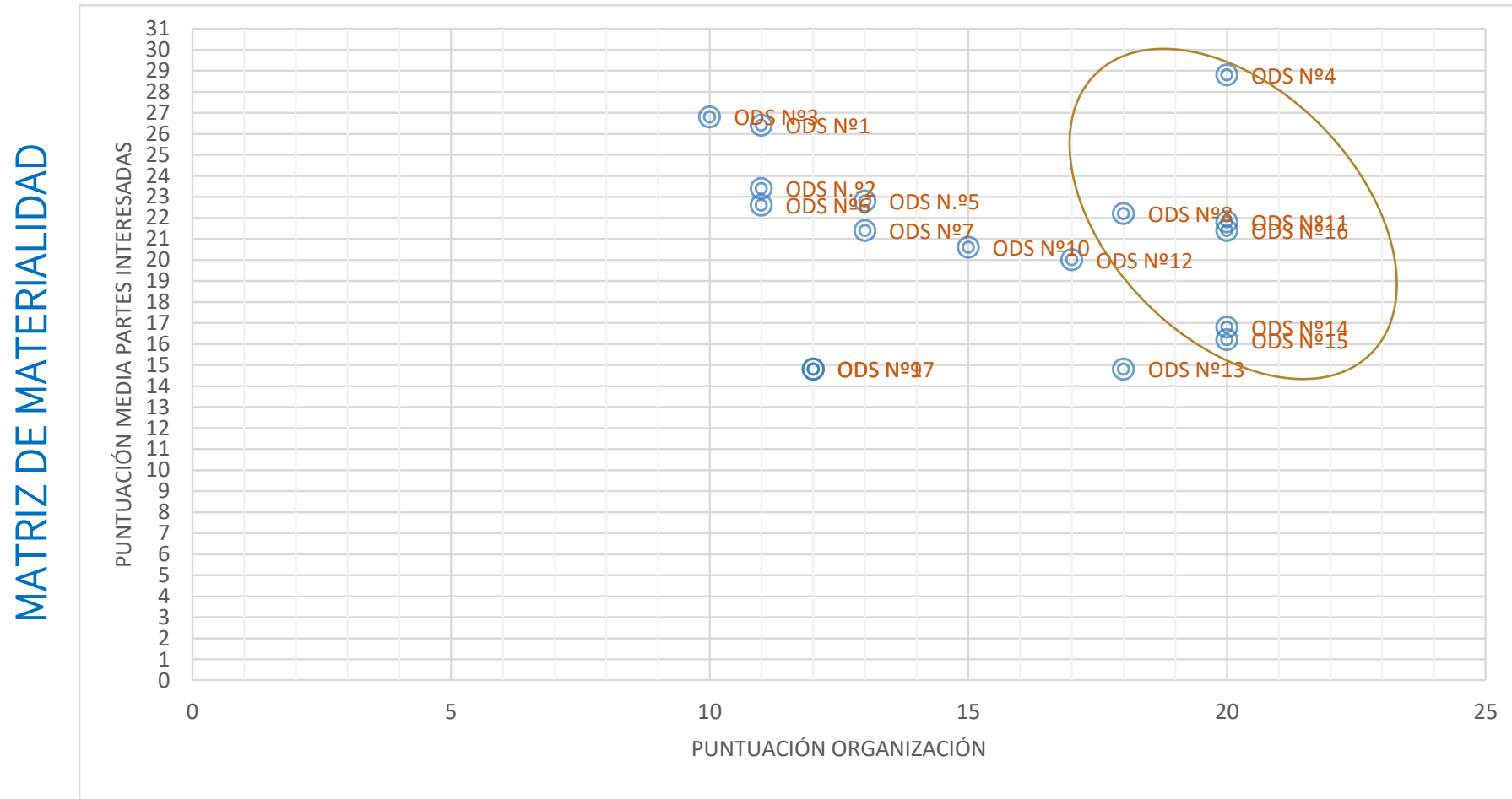
- ❑ Certificación Marca S de Sostenibilidad.
- ❑ Mejorar la visibilidad de las actuaciones que se llevan a cabo.
- ❑ Colaboración con el comercio local para darle visibilidad.
- ❑ Creciente conciencia pública sobre sostenibilidad.
- ❑ Red de contactos en crecimiento.
- ❑ Participación en actividades/proyectos que den visibilidad al destino.

7.3 Evaluación Objetivos de Desarrollo Sostenible

La Tourist Info de Altea ha 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.

ODS	Puntuación organización	Puntuación media partes interesadas
ODS N°1	11	26,4
ODS N.º2	11	23
ODS N°3	10	26,8
ODS N°4	20	28,8
ODS N.º5	13	23
ODS N°6	11	23
ODS N°7	13	21
ODS N°8	18	22
ODS N°9	12	15
ODS N°10	15	20,6
ODS N°11	20	21,8
ODS N°12	17	20
ODS N°13	18	14,8
ODS N°14	20	16,8
ODS N°15	20	16,2
ODS N°16	20	21,4
ODS N°17	12	14,8

7.3 Evaluación Objetivos de Desarrollo Sostenible



7.4 Resultados de la priorización

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, así como de la propia organización, hemos llegado a la conclusión de que debemos comenzar a actuar sobre aquellos ODS fundamentales para la mejora de la sostenibilidad en la oficina.

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





8. Plan de sostenibilidad y acciones estratégicas

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD TOURIST INFO ALTEA



8. Plan de Sostenibilidad

ACCIÓN ESTRATÉGICA	INDICADOR	RESPONSABLE/S	RECURSOS	PLAZO	FECHA INICIO	FECHA FIN	SEGUIMIENTO INDICADOR	
							1er Semestre 2025	2º Semestre 2025
Patrimonio histórico: visitas guiadas para la comunidad sorda con intérpretes de signos	Número de visitas guiadas	Técnica Turismo	676,40 €	2025	ene-25	dic-25	1	
	Participantes en las visitas guiadas			2025	ene-25	feb-25	12	
Crear materiales educativos accesibles sobre historia y cultura local	Número de videos	Técnica Turismo	7.539,51 €	2025	ene-25	dic-25	0	
	Número de manteles distribuidos			2025	ene-25	dic-25	0	
Ruta didáctica-Visita guiada del patrimonio histórico para estudiantes del ciclo de turismo del IES Bellaguarda	Número de rutas	Técnica Turismo	405 €	2025	ene-25	dic-25	1	
	Participantes en las visitas guiadas			2025	ene-25	dic-25	20	
Realizar campañas de sensibilización sobre turismo responsable y sostenible a través de los paneles informativos	Número de campañas	Técnica Turismo	0 €	2025	ene-25	dic-25	4	



8. Plan de Sostenibilidad

ACCIÓN ESTRATÉGICA	INDICADOR	RESPONSABLE/S	RECURSOS	PLAZO	FECHA INICIO	FECHA FIN	SEGUIMIENTO INDICADOR	
							1er Semestre 2025	2º Semestre 2025
Incluir tecnologías accesibles en los espacios de información turística	Número de códigos QR Navilens en los mapas (app y transporte público)	Técnica Turismo	0 €	2025	ene-25	dic-25	2	
Promocionar una oferta formativa turística de calidad a las empresas del destino. Tanto módulos como grupos de mejora	Número de formaciones ofrecidas	Técnica Turismo	0 €	2025	ene-25	dic-25	1	
	Número de participantes			2025	ene-25	dic-25	15	
Formación en accesibilidad	Número de formaciones	Técnica Turismo	1.400 €	2025	ene-25	dic-25	0	
	Participantes en las formaciones			2025	ene-25	dic-25	0	

8. Plan de Sostenibilidad

**8 TRABAJO DECENTE
Y CRECIMIENTO
ECONÓMICO**



ACCIÓN ESTRATÉGICA	INDICADOR	RESPONSABLE/S	RECURSOS	PLAZO	FECHA INICIO	FECHA FIN	SEGUIMIENTO INDICADOR	
							1er Semestre 2025	2º Semestre 2025
Acogida de estudiantes en prácticas	Número de estudiantes acogidos	Técnica Turismo	0 €	2025	ene-25	dic-25	0	
Dar visibilización a los negocios locales: material promocional, web de la OIT, RRSS	Número de negocios promocionados	Técnica Turismo	0 €	2025	ene-25	dic-25	17	
Capacitar al personal del sector turístico en calidad del servicio, sostenibilidad, accesibilidad y marketing. Charlas, grupos de mejora	Número de formaciones ofrecidas	Técnica Turismo	1.400 €	2025	ene-25	dic-25	1	
	Número de participantes						15	
Apoyo del desarrollo de productos turísticos sostenibles que generen ingresos estables durante todo el año	Número de comercios artesanales promocionados	Técnica Turismo	0 €	2025	ene-25	dic-25	3	

8. Plan de Sostenibilidad

**8 TRABAJO DECENTE
Y CRECIMIENTO
ECONÓMICO**



ACCIÓN ESTRATÉGICA	INDICADOR	RESPONSABLE/S	RECURSOS	PLAZO	FECHA INICIO	FECHA FIN	SEGUIMIENTO INDICADOR	
							1er Semestre 2025	2º Semestre 2025
Apoyar las redes de colaboración entre los diferentes actores del sector turístico para la desestacionalización del turismo y la promoción de un empleo más estable y fortalecimiento de la economía local	Número de alianzas	Técnica Turismo	0 €	2025	ene-25	dic-25	1	
Promoción de la adhesión de las empresas del destino al Código Ético del Turismo Valenciano	Número de publicaciones	Técnica Turismo	0 €	2025	ene-25	dic-25	0	

8. Plan de Sostenibilidad

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



ACCIÓN ESTRATÉGICA	INDICADOR	RESPONSABLE/S	RECURSOS	PLAZO	FECHA INICIO	FECHA FIN	SEGUIMIENTO INDICADOR	
							1er Semestre 2025	2º Semestre 2025
Fomentar visitas que eviten la masificación y descongestionen los centros turísticos más saturados, educando al visitante sobre la importancia de su valor y las normas de conservación	Número de visitas guiadas fuera de temporada alta	Técnica Turismo	6.000 €	2025	ene-25	dic-25	8	
Incentivar las rutas a pie o en bicicleta para reducir el impacto ambiental del transporte	Número de publicaciones	Técnica Turismo	0 €	2025	ene-25	dic-25	19	
Información desde la web a la app donde se dispone de la información de los aparcamientos disuasorios	Número de publicaciones	Técnica Turismo	0 €	2025	ene-25	dic-25	0	

8. Plan de Sostenibilidad

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



ACCIÓN ESTRATÉGICA	INDICADOR	RESPONSABLE/S	RECURSOS	PLAZO	FECHA INICIO	FECHA FIN	SEGUIMIENTO INDICADOR	
							1er Semestre 2025	2º Semestre 2025
Participar en campañas de sensibilización para la convivencia turista-residente	Número de publicaciones	Técnica Turismo	0 €	2025	ene-25	dic-25	0	
Publicación de material sobre derechos y obligaciones del turista para entrega a los asistentes a las rutas guiadas y en oficina	Número de puntos en los que se publique del decálogo de derechos y obligaciones del turista	Técnica Turismo	0 €	2025	ene-25	dic-25	0	

8. Plan de Sostenibilidad

14 VIDA SUBMARINA



ACCIÓN ESTRATÉGICA	INDICADOR	RESPONSABLE/S	RECURSOS	PLAZO	FECHA INICIO	FECHA FIN	SEGUIMIENTO INDICADOR	
							1er Semestre 2025	2º Semestre 2025
Difundir las buenas prácticas entre los turistas sobre el cuidado del mar y el río	Número de publicaciones	Técnica Turismo	1.600 €	2025	ene-25	dic-25	8	
Ofrecer talleres o visitas guiadas educativas y turísticas de bajo impacto ambiental con enfoque a los ecosistemas marinos y fluviales y su conservación	Número de talleres y visitas guiadas ofrecidos	Técnica Turismo	0 €	2025	ene-25	dic-25	0	
Defensa de la fauna marina a través de la promoción de las especies autóctonas	Número de publicaciones	Técnica Turismo	0 €	2025	ene-25	dic-25	2	

8. Plan de Sostenibilidad

14 VIDA SUBMARINA

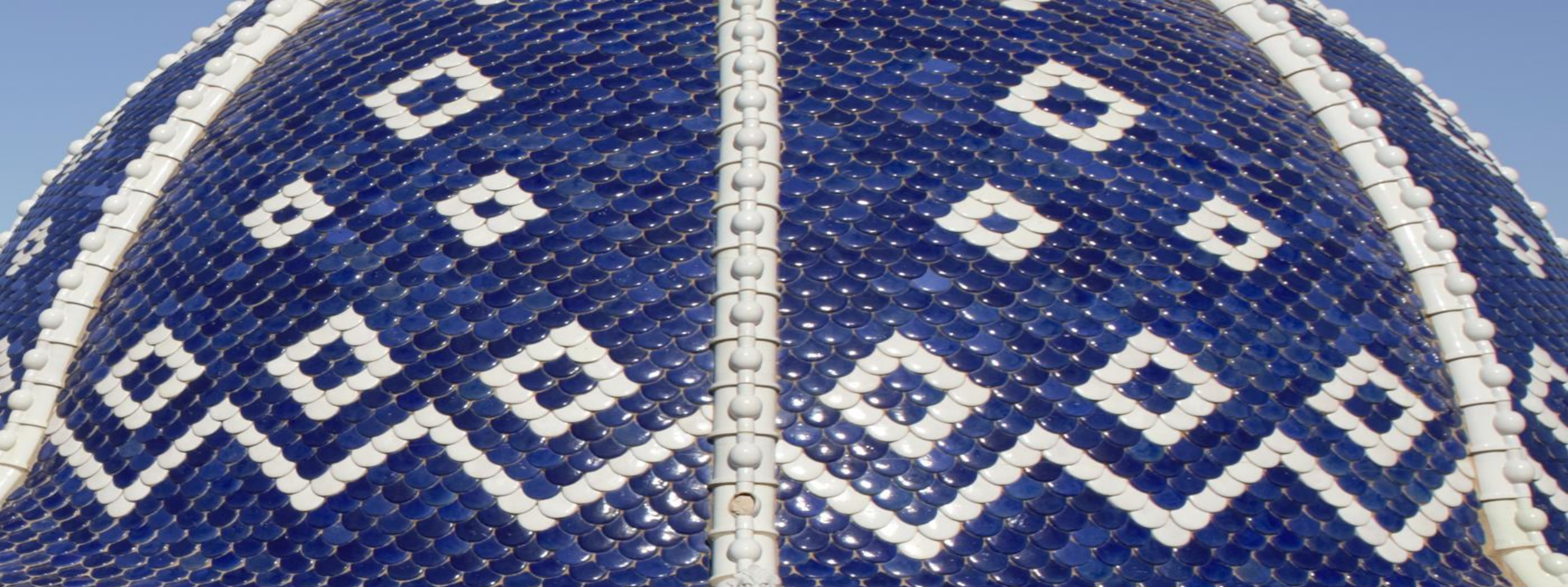


ACCIÓN ESTRATÉGICA	INDICADOR	RESPONSABLE/S	RECURSOS	PLAZO	FECHA INICIO	FECHA FIN	SEGUIMIENTO INDICADOR	
							1er Semestre 2025	2º Semestre 2025
Promoción de campaña de playas limpias	Número de publicaciones	Técnica Turismo	0 €	2025	ene-25	dic-25	1	
Promoción de rutas de snorkel y submarinismo	Número de publicaciones	Técnica Turismo	0 €	2025	ene-25	dic-25	1	

8. Plan de Sostenibilidad



ACCIÓN ESTRATÉGICA	INDICADOR	RESPONSABLE/S	RECURSOS	PLAZO	FECHA INICIO	FECHA FIN	SEGUIMIENTO INDICADOR	
							1er Semestre 2025	2º Semestre 2025
Fomentar las rutas de senderismo en espacios geológicos (afloramiento volcánico Cap Negret, Mascarat, Serra Bérnia)	Número de publicaciones	Técnica Turismo	0 €	2025	ene-25	dic-25	2	
Fomentar el conocimiento de la microreserva de flora	Número de publicaciones	Técnica Turismo	0 €	2025	ene-25	dic-25	1	
Fomentar el conocimiento de los árboles monumentales del municipio	Número de publicaciones	Técnica Turismo	0 €	2025	ene-25	dic-25	1	
Buscar patrocinadores para dar apoyo a las campañas de reforestación promovidas por la Concejalía de Medio Ambiente	Número de patrocinadores	Técnica Turismo	0 €	2025	ene-25	dic-25	0	



9. Control y mejora continua

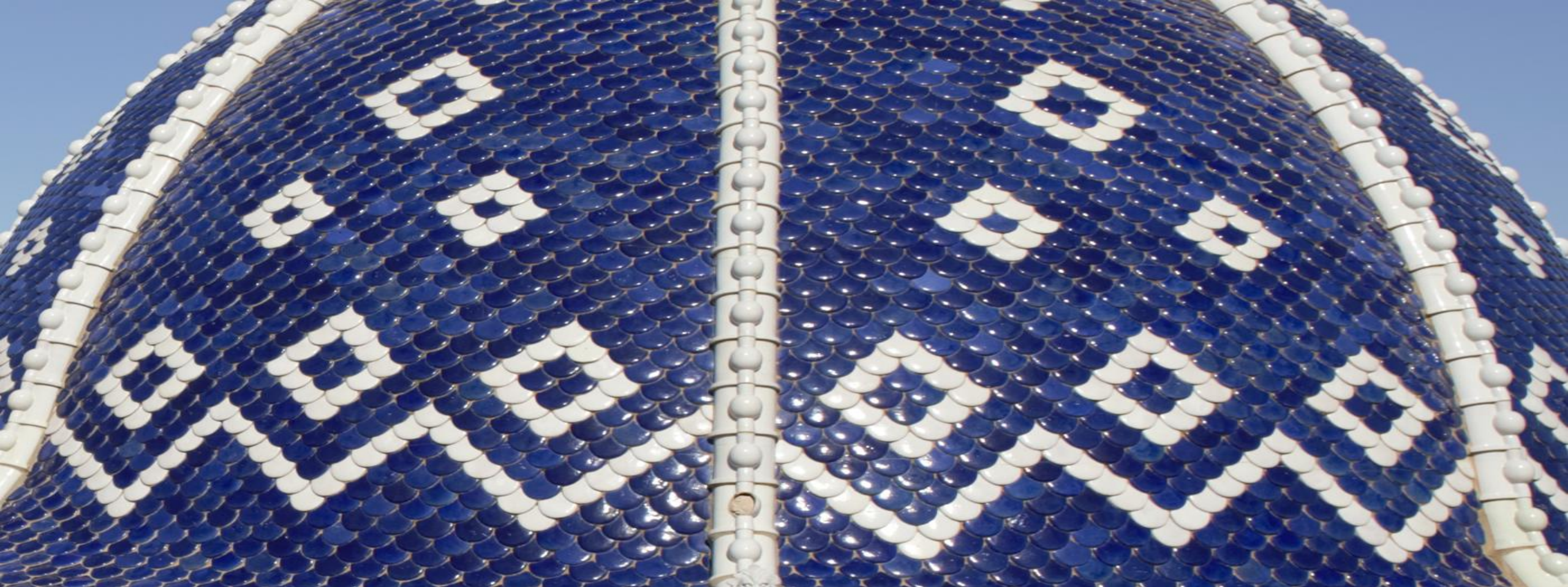
MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD TOURIST INFO ALTEA

9. Control y mejora continua

Entendemos la sostenibilidad como un proceso dinámico que requiere seguimiento constante, capacidad de adaptación y compromiso con la mejora continua. Para ello, contamos con sistemas de control que nos permiten evaluar de manera periódica el desempeño ambiental, social y económico, así como identificar oportunidades de innovación y de reducción de impactos.

El control de nuestras iniciativas se realiza a través de indicadores clave de desempeño que nos permiten medir avances de forma objetiva y transparente. Estos indicadores son revisados regularmente por los equipos responsables y reportados a la dirección, lo que asegura la integración de la sostenibilidad en la toma de decisiones estratégicas.

La mejora continua se impulsa mediante planes anuales, auditorías internas y externas, y la participación activa de nuestros grupos de interés, cuyas aportaciones son fundamentales para orientar nuestras políticas y proyectos. Además, fomentamos la capacitación constante de nuestro personal, con el fin de consolidar una cultura organizacional orientada a la sostenibilidad y la innovación.



10. Conclusiones

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD TOURIST INFO ALTEA

10. Conclusiones

La presente Memoria de Sostenibilidad refleja el compromiso de la Oficina de Información Turística de Altea con la gestión responsable de los recursos, la promoción de un turismo respetuoso y la creación de valor para la comunidad local y los visitantes.

A lo largo del período analizado hemos avanzado en la integración de criterios ambientales, sociales y de gobernanza en nuestras actividades, contribuyendo a un modelo turístico más sostenible.

Asimismo, se han fortalecido las alianzas con actores locales, lo que nos permite generar sinergias positivas en el ámbito social, económico y medioambiental, promoviendo un destino más inclusivo, competitivo y sostenible.

En definitiva, la Oficina de Información Turística de Altea reafirma su voluntad de consolidarse como un referente en la promoción de un turismo sostenible, innovador y de calidad, trabajando de manera responsable para las generaciones presentes y futuras.



TOURIST INFO ALTEA



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

TOURIST INFO DE ALTEA

Septiembre 2025

