INFORME SOSTENIBILIDAD

OFICINAS DE TURISMO DE CALP

AÑO 2025

Este Informe aplica a las Oficinas de ‘Tourist Info Calpe Centro’ y ‘Tourist Info Calpe Peñón’ para la implementación de los requisitos establecidos en la Especificación Técnica para el cumplimiento de los ODS en Organizaciones Turísticas del Instituto para la Calidad Turística Española -ICTE-.

CONTENIDO

1. POLÍTICA Y COMPROMISO DE SOSTENIBILIDAD....4
2. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.... 5
3. DIAGNÓSTICO DE SITUACIÓN....11
4. IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE LOS ODS....15
5. PLAN DE ACCIONES ESTRATÉGICAS. 25
6. SEGUIMIENTO, CONTROL Y MEJORA....32
ANEXOS 33

1. POLÍTICA Y COMPROMISO DE SOSTENIBILIDAD

Calp alberga una gran diversidad de recursos naturales y turísticos que otorgan un carácter singular y único al municipio. Siendo conscientes de la importancia que requiere la preservación del entorno natural, el bienestar de la población local y el desarrollo económico ético se pretende interiorizar e implementar compromisos basados en los Objetivos de Desarrollo Sostenible -ODS- que constituyan un nuevo modelo turístico respetuoso, inclusivo y comprometido con los pilares que establece la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible.

Por esta razón, desde el Ayuntamiento de Calp se inicia el camino hacia un modelo de gestión basado en prácticas y compromisos alineados con los ODS. Para ello, tanto las Oficinas de 'Tourist Info Calpe Centro' y 'Tourist Info Calpe Peñón' y las playas Arenal-Bol y La Fossa, implementarán los requisitos establecidos en la Especificación Técnica para el cumplimiento de los ODS en Organizaciones Turísticas del Instituto para la Calidad Turística Española -ICTE-.

Con la finalidad de alcanzar dichos propósitos, las Oficinas de Turismo, así como las playas de Calp implementarán una serie de acciones y actuaciones en concordancia con los señalado anteriormente:

- Implantar la gestión sostenible en las Oficinas de Turismo y las playas de Calp.
- Revisar y cumplir los requisitos normativos de aplicación de las Oficinas de Turismo y las playas.
- Puesta en marcha de procesos de seguimiento y mejora continua en la organización.
- Fomentar el desarrollo sostenible teniendo en consideración la preservación de los recursos naturales, el ámbito sociocultural y el desarrollo económico.
- Desarrollar e implementar un Plan de Sostenibilidad basado en acciones estratégicas alineadas con los ODS y los pilares de la Agenda 2030.
- Constituir un Comité de Sostenibilidad que garantice un correcto liderazgo para el control y seguimiento de las especificaciones técnicas del sistema (el Acta de constitución del Comité de Sostenibilidad aparece en el Anexo II).
- Evaluar y medir el grado de cumplimiento de las acciones estratégicas del Plan de Sostenibilidad.
- Revisar el Plan de Sostenibilidad y proponer mejoras basadas en los nuevos retos que puedan surgir.
- Garantizar la formación continua de los y las trabajadoras de las Oficinas de Turismo y playas en materias de turismo sostenible, preservación del medio ambiente y sobre garantías sociales.
- Difundir y comunicar las acciones estratégicas y otras actuaciones que se lleven a cabo desde las Oficinas de Turismo de Calp y respecto a la gestión de las playas para la promoción del turismo sostenible de la localidad.

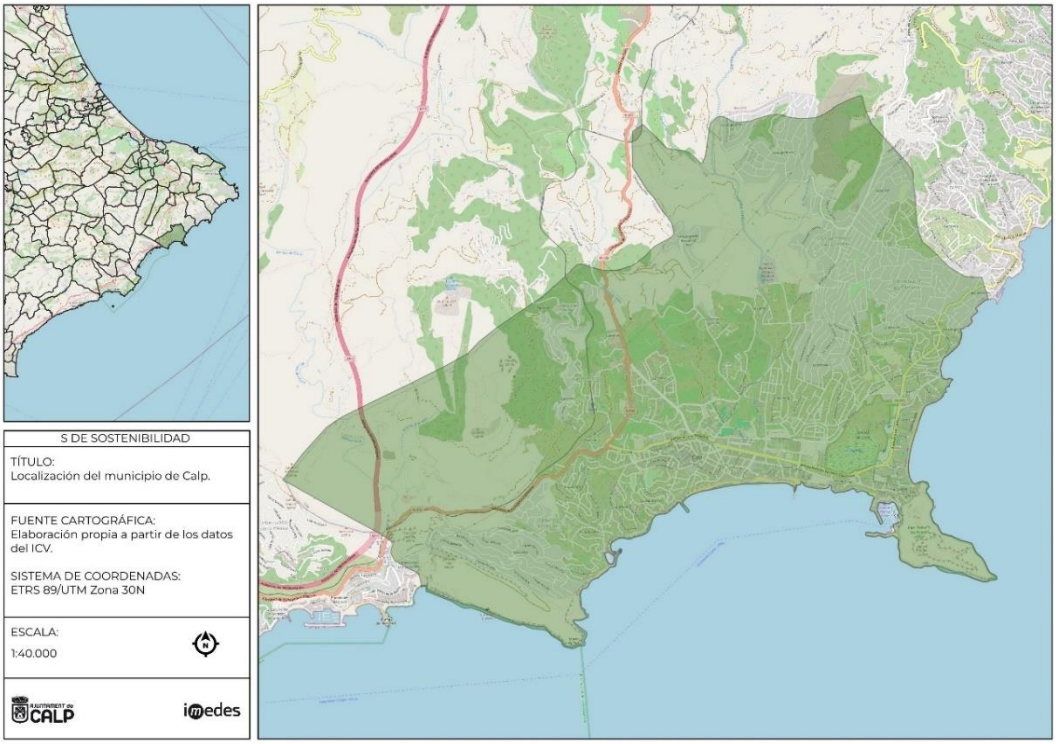
Calp, 2025

La política de sostenibilidad fue firmada en fecha de 17 de abril de 2025. El documento formal aparece en el Anexo I.

2. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.

2.1. MUNICIPIO

Calp es un municipio de la costa del norte de Alicante que se encuentra situado en el sur de la Comarca de la Marina Alta. Cuenta con una superficie de 23,5 Km^2 y limita con los municipios vecinos de Benissa y Altea.



Plano 1. Localización del municipio de Calp, Alicante. Fuente: Elaboración propia.

El municipio de Calp registra una población de 26.821 habitantes en 2024, según los datos publicados en el Instituto Nacional de Estadística -INE-. En la figura que aparece a continuación se observa la tendencia que se ha experimentado en los últimos años, pasando de una población de alrededor de 23.316 habitantes a una población de 26.821 habitantes, lo que supone un incremento del 15% entre 2020 y 2024.

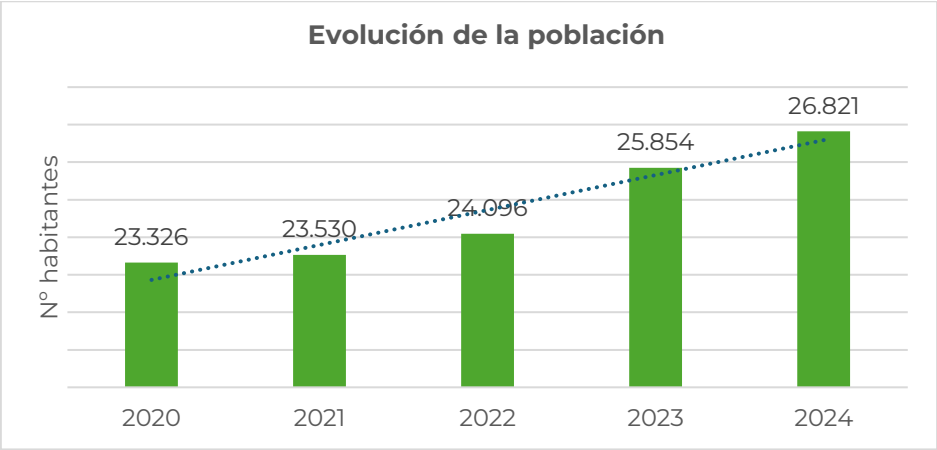


Figura 1. Evolución de la población de Calp (2020-2024). Fuente: INE, 2025.

Es de relevancia destacar que, en temporada alta, considerando Semana Santa y los meses estivales, se experimenta un crecimiento poblacional significativo en el entorno de la línea de costa y en las zonas de segunda residencia debido a la temporalidad vinculada al sector turístico.

El municipio cuenta con dos núcleos de población diferenciados, uno de ellos ubicado en el sur del término municipal, donde se encuentra el casco histórico y una gran superficie de viviendas residenciales. El otro núcleo poblacional se ubica en la franja costera del este, coincidiendo con la Playa de La Fossa. Además, en el municipio también coexisten diversas zonas de vivienda dispersa y diseminados. La densidad de población en Calp es de 1.141,3 hab./Km^2.

Los recursos turísticos naturales más relevantes del municipio se detallan a continuación:

RECURSOS NATURALES
PARQUE NATURAL DEL PENYAL D'IFAC
LES SALINES DE CALP
SIERRA DE OLTÀ
PLAYA ARENAL – BOL
PLAYA DE LA FOSSA
PLAYA DEL CANTAL ROIG
CALA EL MORELLÓ
CALA EL RACÓ
CALA DEL PENYAL
CALA CALALGA
CALA DE LES BASSETES
CALA DEL MALLORQUÍ
PLAYA DE PUERTO BLANCO
CALA LES URQUES
CALA DE GASPARET
CALA EL RACÓ DEL CORB
PRADERA DE POSIDONIA OCEÁNICA

Tabla 1. Recursos turísticos naturales del municipio de Calp. Fuente: Ayuntamiento de Calp.

El municipio de Calp también cuenta con un elevado número de recursos culturales, citados a continuación:

RECURSOS CULTURALES
YACIMIENTOS DE LOS BAÑOS DE LA REINA
TORREÓN DE LA PEÇA
IGLESIA ANTIGUA Y PARROQUIA DE LA VIRGEN DE LAS NIEVES
CASCO ANTIGUO DE CALP
MUSEO DEL COLECCIONISMO
MUSEO DE LA SENYORETA
ERMITA DE SANT SALVADOR
ERMITA DE SANT JOAN
LONJA DE CALP
POBLA D'IFAC – PENYAL D'IFAC
EL MOLÍ DEL MORELLÓ
COMPLEJO DE EDIFICIOS RICARDO BOFILL

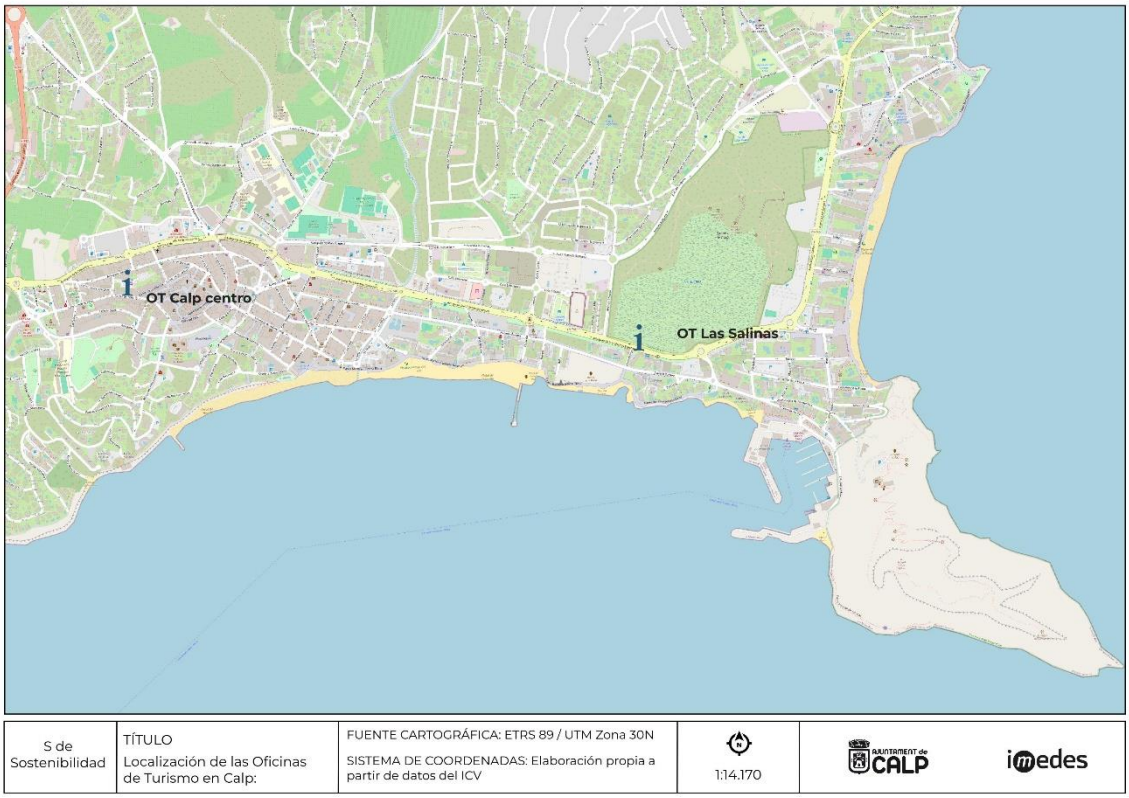
Tabla 2. Recursos turísticos culturales del municipio de Calp. Fuente: Ayuntamiento de Calp.

2.2. ALCANCE DEL SISTEMA: OFICINAS DE TURISMO

La información general de las oficinas donde se va a llevar a cabo la implantación del sistema de S de Sostenibilidad se detalla a continuación:

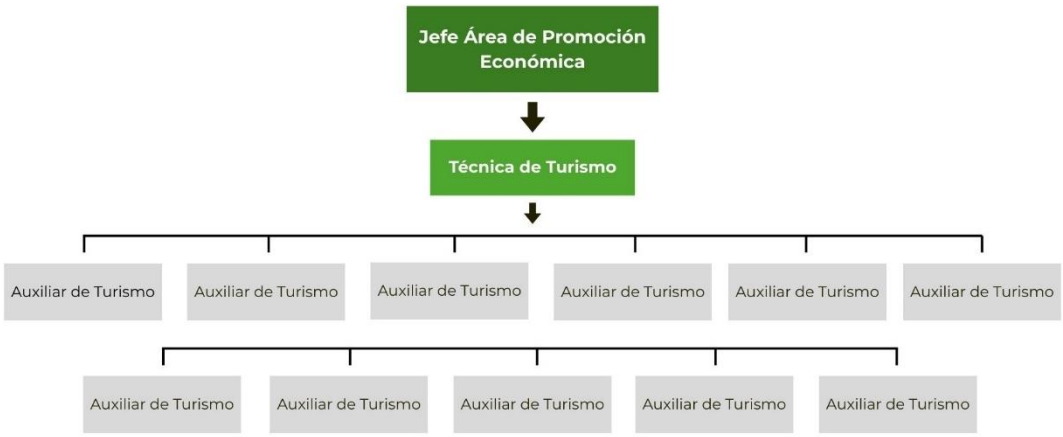
1. **Tourist Info Calpe – Centro.**
   - Dirección: Plaza del Mosquit, s/n, Calp, Alacant (03710)
   - Teléfono: 96 583 85 32
   - Contacto: turismo@ajcalp.es
   - Horario:
     - De Semana Santa a octubre: de lunes a sábado de 9h a 21h.
     - De noviembre a Semana Santa: de lunes a viernes de 8h a 15h.

2. **Tourist Info Calpe – Peñón.**
   - Dirección: Avda. Ejércitos Españoles, nº44, Calp, Alacant (03710)
   - Teléfono: 96 583 69 20
   - Contacto: turismo@ajcalp.es
   - Horario:
     - De Semana Santa a octubre: De lunes a sábado de 9h a 21h.
     - De noviembre a Semana Santa: de lunes a viernes de 9h a 16h y sábado de 10h a 15h



Plano 2. Localización de las Oficinas de Turismo en el municipio, Calpe Centro y Calpe Peñón. Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se muestra el organigrama del personal adscrito a las Oficinas de Turismo de Calp (no se detallan los nombres por protección de datos).



Las competencias de las diferentes figuras que forman el organigrama quedan como sigue:

- Jefe del Área de Promoción Económica: Dirigir y coordinar los recursos humanos, económicos y materiales asignados con el objeto de asegurar los objetivos fijados por la Corporación. Elaborar y administrar el presupuesto en el ámbito de sus competencias. Preparar informes técnicos sobre el funcionamiento de su ámbito de actuación y competencia, elaborando propuestas de mejora para su gestión. Analizar y resolver las consultas e incidencias derivadas de los procesos gestionados en el ámbito de su trabajo y asesorar sobre directrices, normativas y procedimientos. Promover y facilitar la interlocución entre las unidades administrativas internas de su ámbito de competencias y las que gestionan procedimientos compartidos y la coordinación con las instituciones y organismos externos.
- Técnica de Turismo: Dirigir y coordinar los recursos humanos, económicos y materiales asignados con el objeto de asegurar los objetivos fijados por la Corporación. Realizar estadísticas e informes periódicos. Asistir a ferias de turismo y acciones promocionales, también fuera de España. Solicitar presupuestos en materia de turismo. Proporcionar información turística. Gestión y coordinación de acciones promocionales del destino (press trip, fam trips, workshops). Gestionar las comunicaciones entre las diferentes administraciones públicas en materia de turismo. Dirigir y coordinar los sistemas de calidad implementados en el departamento, así como la obtención de nuevos. Coordinar y gestionar la adhesión y distinción de las redes de destino turístico inteligente, tanto nacional como autonómica. Efectuar cualquier otra tarea propia de su categoría, para la cual haya sido previamente instruido.
- Auxiliar Administrativo Turismo: Preparar y recopilar documentación e introducir los datos en las bases de datos del Ayuntamiento. Realizar tareas de soporte administrativo para el funcionamiento diario y de su ámbito organizativo. Clasificar, archivar y ordenar documentos atendiendo los criterios fijados para la gestión documental. Proporcionar información turística, y participar en las acciones promocionales del destino (fam trips, press trips, workshops, roadshows...). Atención al público.

Hay que mencionar que, también se dispone de dos puntos de información turística ubicados en los paseos principales de la Playa del Arenal - Bol y la Playa de La Fossa que únicamente permanecen abiertos en temporada alta.

Algunos de los servicios que se prestan en las Oficinas de Turismo son:

- Atención al público mediante diferentes canales (presencial, telefónico, mediante correo electrónico...)
- Realización del panel de captación al turista: Procedencia, edad, sexo, mail, código postal, lugar de estancia, si no pernocta, el interés de la consulta... y posterior tratamiento de la información.
- Proporcionar información sobre el destino turístico y otros recursos disponibles en municipios de alrededor.
- Actualización de la Agenda Cultural de Calp.
- Confección de un directorio de comercios locales y de hostelería.
- Recopilación de información sobre alojamientos turísticos del municipio.
- Gestión de visitas guiadas. Baños de la reina, casco antiguo de Calp y edificios de Ricardo Bofill.
- Gestión y coordinación de acciones promocionales del destino (press trip, fam trips, workshops).
- Asistencia a ferias internacionales.
- Impulso del turismo y marketing accesible (PSTD).
- Formaciones a los agentes del sector turístico sobre el destino.
- Gestión de adhesiones e implantación del sistema SICTED en el municipio de Calp.
- Gestión de Calp como DTI.
- Coordinación de las Oficinas de Turismo y los puntos de información turísticos por parte de la Técnica de planificación turística desde la Oficina de Turismo Centro.
- Gestión de redes sociales de Calpe Turismo. Escucha activa en redes sociales.
- Gestión de datos sobre telefonía móvil para conocer la procedencia del flujo de población (local, visitante o turistas).

Se dispone de un inventario a nivel interno de la organización donde se recogen todos los medios, dotaciones, infraestructuras, materiales para campañas... con intención de llevar a cabo un seguimiento sobre los medios disponibles. El almacén de los medios materiales, del que disponen ambas oficinas, se encuentra en la Oficina de Tourist Info Peñón (junto a Las Salinas).

Como garantía de calidad en la gestión del destino turístico, Calp cuenta con la certificación del galardón de Bandera Azul de la entidad ADEAC. Las playas certificadas son la Playa del Arenal-Bol, La Fossa y Cantal Roig. Además de ello, Calp está adherido a la Red de Destinos Turísticos Inteligentes promovida por el Ministerio de Turismo e Innovación, mediante SEGITTUR y forma parte del proyecto de mejora de la calidad de destinos turísticos -SICTED- promovido por la Secretaría de Estado de Turismo (SETUR), con 44 establecimientos distinguidos y 46 establecimientos adheridos.

Calp también cuenta con la distinción de Municipio Turístico de Excelencia, siendo este el reconocimiento más alto otorgado por la Generalitat Valenciana a localidades que cumplen con ciertos criterios de calidad y oferta turística.

En el presente ejercicio, se han constituido dos órganos para la mejora de la gestión y planificación del destino turístico, siendo los que siguen:

- Comisión Técnica Interdepartamental: donde se reúnen de manera periódica el personal técnico de diferentes áreas y departamentos del Ayuntamiento

para la coordinación y gestión que comporta la adhesión del municipio de Calp en la red DTI.

- Consell de Turismo municipal: es un órgano donde participan activamente el personal técnico municipal, el equipo de gobierno y los agentes económicos del municipio para la mejora continua de los servicios y el destino turístico, garantizando el principio de gobernanza participativa.

Muestra del compromiso de la entidad para seguir avanzando hacia un municipio más seguro, inclusivo, respetuoso, responsable e integrador, se propone, para este ejercicio, la certificación de las Oficinas de Turismo con la S de Sostenibilidad.

3. DIAGNÓSTICO DE SITUACIÓN

3.1. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES AMBIENTALES.

En este apartado se detallan los factores y cuestiones ambientales que pueden intervenir en las Oficinas de Turismo en las que se va a llevar a cabo la implantación de la S de Sostenibilidad.

3.1.1. ENTORNO Y BIODIVERSIDAD.

Calp cuenta con dos Oficinas de Turismo fijas y dos casetas temporales en las playas del Arenal – Bol y La Fossa. Las ubicaciones de las oficinas que van a certificar (fijas) se detallan en el apartado 2.2.1.

La oficina de turismo ubicada en el centro urbano del municipio se encuentra enclavada en el casco antiguo en la conocida Plaça del Mosquit, siendo este lugar uno de los centros neurálgicos del municipio.

Imagen 1. Oficina de Turismo de Calp (Centro).

La segunda oficina de Turismo se encuentra frente a Les Salines de Calp, siendo esta laguna costera uno de los principales hitos del municipio por su alto valor paisajístico y ecológico, ya que en este espacio se pueden observar un gran número de aves, como garzas y flamencos.

Imagen 2. Oficina de Turismo de Calp – Peñón.

3.1.2. CONSUMOS:

Debido a que no se lleva un registro sobre los consumos relativos a las oficinas de turismo hasta el momento, se propone la incorporación de registros sobre los consumos de: Energía, residuos y agua.

Para ello se dispondrá de una hoja de cálculo, donde se registrarán los valores mensuales en el caso de la luz y los residuos y los valores bimensuales en el caso del agua. En el caso de los residuos, debido a que en las oficinas de turismo de no se genera una cantidad excesiva, se medirán las bolsas generadas al día y se registrará el total mensual de aquellas fracciones que se generen. Es importante definir quien será la persona o entidad responsable de proporcionar los datos de consumo o generación.

Las plantillas que deberán ser completadas aparecen en el Anexo III.

A partir del presente ejercicio, se recopilará la información detallada en el Anexo III con la finalidad de completar el sistema de indicadores propuesto, y así poder medir el impacto negativo las Oficinas de Turismo que se prevén certificar con la S de Sostenibilidad.

3.2. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES ECONÓMICAS RELEVANTES PARA LOS ODS.

Según los datos disponibles en el portal estadístico ARGOS de la GVA, los sectores económicos principales del municipio de Calp para el año 2024 quedan como sigue:

PRINCIPALES SECTORES ECONÓMICOS CALP (2024)		
SECTOR	**Nº EMPRESAS**	**%**
INDUSTRIA	41	1,9
CONSTRUCCIÓN	366	16,7
SERVICIOS	1.786	81,4
Nº DE EMPRESAS.	2.193	100

Tabla 3. Principales sectores económicos del municipio de Calp, en 2024. Fuente: ARGOS, 2025.

La información plasmada en la tabla anterior aparece representada en la figura que se muestra a continuación, donde se observa de una manera gráfica que el sector con mayor representación en el municipio es el sector servicios, ocupando un 81,4% respecto al total, lo que supone un número de 1.786 empresas. Le siguen el sector de la construcción, con un 16,7% (366 empresas) y el de menor representación, el sector industrial, tal solo ocupando un 1,9% (41 empresas), fruto del escaso suelo industrial presente en el municipio.

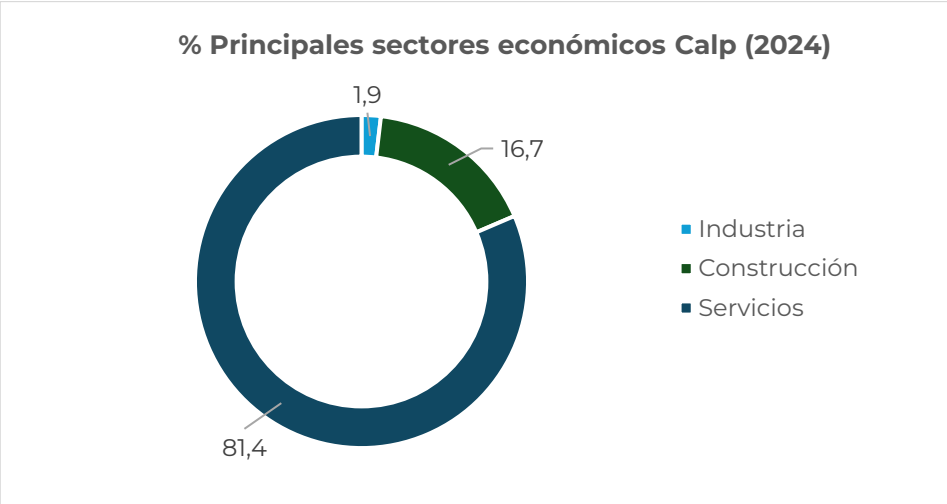


Figura 2. Principales sectores económicos de Calp, en el año 2024. Fuente: ARGOS, 2025.

Tal y como se observa en los datos registrados, las empresas con mayor representación se asocian al sector de los servicios, ya que el municipio tradicionalmente ha explotado dicho sector. De modo que, si se segregan los datos pertenecientes al sector servicios se puede observar que aquellos con mayor representación están directamente relacionados con la actividad turística, siendo estos los subsectores de comercio, transporte y hostelería (33,7%) o actividades inmobiliarias (12,7%).

SECTOR SERVICIOS	Nº EMPRESAS	%
COMERCIO, TRASPORTE Y HOSTELERÍA	740	33,7
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	21	1
ACTIVIDADES FINANCIERAS Y DE ASEGURANZAS	21	1
ACTIVIDADES INMOBILIARIAS.	278	12,7
ACTIVIDADES PROFESIONALES Y TÉCNICAS.	412	18,8
EDUCACIÓN, SANIDAD Y SERVICIOS	113	5,1
OTROS SERVICIOS PERSONALES.	201	9,2
TOTAL	1.786	81,4

Tabla 4. Segregación del sector servicios de Calp en 2024. Fuente: ARGOS, 2025.

Siendo conocedores de la importancia del sector turístico en el municipio de Calp, pero con una mayor conciencia sobre desarrollar una actividad más conciliadora con el medio ambiente, respetando a la población local y llevando a cabo una promoción económica más equitativa y ética, desde el Ayuntamiento de Calp y las Oficinas de Turismo se están realizando acciones para promover principios de sostenibilidad en la planificación turística.

Por ello, se está realizando una planificación sectorial en materia de turismo, muestra de ello es la puesta en marcha del Plan de Sostenibilidad Turística, la adhesión a la red de Destinos Turísticos Inteligentes o con la reciente publicación de la Agenda Urbana de Calp 2020-2030. Hay que destacar que, algunas de las acciones que se encuentran dentro de este marco y ya se están ejecutando son la incorporación de ODS a las

Oficinas de Turismo de Calp o la implantación del sistema ETIS en el municipio, enmarcadas en el Plan de Sostenibilidad Turístico del Destino.

4. IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE LOS ODS.

4.1. ANÁLISIS INTERNO Y EXTERNO

El entorno natural y paisajístico de Calp ha sido uno de los factores claves que diferencian al municipio de otros destinos turísticos. Cuenta con 13 Km de longitud entre 14 playas y calas que conforman la línea de costa del municipio. Por otro lado, el Penyal d'Ifac y las Salinas de Calp, son espacios que otorgan una singularidad única al municipio.

Con intención de preservar el medio natural, ejercer buenas prácticas en torno al territorio, fomentar la economía local y no comprometer el bienestar de la población local, el Ayuntamiento de Calp apuesta por implantar la certificación de la S de Sostenibilidad en las Oficinas de Turismo de Calp.

Para llevar a cabo la implantación de este sistema, es imprescindible conocer el estado del que parte la entidad, por ello se detallan a continuación las acciones que se están realizando actualmente por parte del consistorio y de las Oficinas de Turismo en relación con los ODS con los que están alienados:

ODS 1. FIN DE LA POBREZA.

- Promoción de los productos locales.
- Promoción comercios locales
- Favorecer la compra proximidad y el comercio del municipio.
- Promoción de mercados itinerantes.
- No comprometer el bienestar de la población local por el crecimiento económico.

ODS 2. HAMBRE CERO.

- Campañas contra el desperdicio alimentario en el sector turístico.
- Promoción de campañas para la separación de la fracción orgánica en los meses de temporada alta.
- Impulso a los huertos sociales (parcelas cercanas a la guardería pública municipal).

ODS 3. SALUD Y BIENESTAR.

- Carreras populares para la promoción de hábitos saludables, la vida activa y la salud.
- Promoción de las zonas deportivas en las playas de Calp.
- Promoción de los paseos marítimos para llevar a cabo prácticas deportivas saludables.
- Promoción del deporte en la Playa.

ODS 4. EDUCACIÓN DE CALIDAD.

- Fomento de una educación pública y de calidad vinculada a los recursos naturales de Calp.
- Actividades de formación relacionada con la conservación del medio ambiente y de las playas.
- Actividades de educación ambiental para el fomento de la correcta separación de residuos.
- Promoción de las actividades de educación ambiental.
- Coordinación de visitas de diferentes grupos y colectivos del municipio o de otros lugares.

ODS 5. IGUALDAD DE GÉNERO.

- Medidas de igualdad en la administración pública.
- Campañas de sensibilización sobre feminismo y en contra del maltrato y la violencia de género.
- Plan de Igualdad municipal.

ODS 6. AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO.

- Disposición de materiales para concienciar sobre la problemática del agua en el Ayuntamiento.
- Uso responsable del agua en las Oficinas de Tourist Info.
- Analíticas de las aguas de las playas para garantizar su calidad (criterio imperativo de Bandera Azul).

ODS 7. ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE.

- Materiales para concienciar sobre el ahorro energético.
- Campañas sobre eficiencia energética en edificios públicos.
- Puesta en marcha del PACES.

ODS 8. TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO.

- Mejora de los servicios ofrecidos en las playas mediante inspecciones por parte de personal del Ayuntamiento.
- Promoción del comercio local y de los productos de proximidad.
- Impulso a la marca Peix de Calp.
- Promoción de compras responsables dentro de la administración pública.

ODS 9. INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURAS.

- Elaboración de planificación estratégica sectorial en materias de innovación, industria, infraestructuras, turismo, medio ambiente...
- Creación del Consejo Técnico Interdepartamental sobre turismo.

ODS 10. REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES.

- Consideración de los diferentes agentes públicos y privados para la correcta gestión municipal.
- Garantía de transparencia.

ODS 11. CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES.

- Promoción de consumo responsable y de proximidad dirigidos al turismo del municipio.
- Ejecución del Plan de Acción del PACES.
- Adhesión a la red DTI.
- Creación del Consell de Turisme.

ODS 12. PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES.

- Fomento del consumo local y de proximidad.
- Fomento e impulso de la gastronomía local.
- Fomento de la marca 'Peix de Calp'.
- Impulso a los mercados locales existentes.
- Bono consumo (comercio local).

ODS 13. ACCIÓN POR EL CLIMA.

- Acciones para la mejora de la sostenibilidad de los recursos turísticos.
- Concienciación en buenas prácticas ambientales a los trabajadores/-as y a la ciudadanía.
- Acciones de concienciación para mejorar la conservación del medio ambiente.
- Programa de actividades de educación ambiental.
- Minimizar los impactos provocados por las actividades del sector turístico.

ODS 14. VIDA SUBMARINA.

- Publicación de las analíticas de control de las aguas para garantizar la calidad de estas.
- Distribución de información sobre buenas prácticas ambientales y saludables en las playas.
- Campañas de preservación del medio natural y de los ecosistemas acuáticos.
- Protección de las praderas de Posidonia oceánica.
- Seguimiento de la erosión costera mediante MUPIS y app para la actividad ciudadana.

ODS 15. VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES.

- Promoción de la rehabilitación de las zonas naturales degradas (barranc del quisi, sendero de les bassetes...)
- Control y seguimiento de la limpieza y adecuación de las zonas litorales.
- Campañas de preservación del medio natural y de los ecosistemas terrestres.

ODS 16. PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS.

- Transparencia en la gestión de las distintas áreas del Ayuntamiento.
- Disponibilidad de buzón de sugerencias para conocer las opiniones de la ciudadanía y las personas visitantes.
- Encuestas de satisfacción de playas.

ODS 17. ALIANZAS PARA LOGRAR OBJETIVOS.

- Compromiso de la entidad local en lograr los objetivos, realizando prácticas para ello e implementando nuevas.
- Control y seguimiento de las acciones implementadas.

4.2. DAFO.

Para llevar a cabo el análisis integral de la zona de actuación, se realiza una matriz DAFO, donde se detectan las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades de la realidad turística municipal.

Este procedimiento se realiza con la finalidad de conformar una hoja de ruta de las acciones que se deben ejecutar a corto, medio y largo plazo para integrar la sostenibilidad en el destino, consiguiendo así una actividad turística responsable, teniendo en consideración a la población y economía local, la preservación y conservación del entorno natural, y construyendo un municipio seguro, integrador e inclusivo.

En la tabla que aparece a continuación se detalla la matriz DAFO sobre las Oficinas de Turismo de Calp y las competencias delegadas en ellas.

DEBILIDADES Nivel interno	**AMENAZAS** Nivel externo
o Falta personal en temporada baja (solo 3 personas para 2 oficinas) o No hay suficientes accesibilidades en la oficina de la Plaza del Mosquit. o Oficinas temporales de las playas no tienen aseos.	o Destino maduro. o Turismo de sol y playa. o Temporalidad acentuada en el mercado laboral existente. o Gran presión antrópica en los espacios naturales, y sobre todo en el Parque Natural del Penyal d'Ifac y las playas urbanas. o Gran acogida de turismo en los meses de verano.
FORTALEZAS Nivel interno	**OPORTUNIDADES** Nivel externo
o Pertenencia a la red Tourist Info o Comunicación fluida con entidades supramunicipales, como Patronato de Turismo, Conselleria… (partes interesadas externas). o Planificación estratégica en materia de turismo. PDTI, PSDT. o Estudio de capacidad de carga de las playas. o Ubicación de ambas oficinas de turismo en puntos estratégicos. o Se cuenta con refuerzos de personal en las oficinas de turismo en temporada alta. o Esfuerzos para no promocionar el turismo de sol y playa.	o Desestacionalización del turismo. o Promoción de otros modelos de turismo (ciclista) o Elaboración de un Programa de educación ambiental. o Prevista la creación de la oficina de turismo inteligente. EDIL

Tabl. Matriz DAFO. Fuente: Información suministrada por el Ayuntamiento de Calp.

4.3. ANÁLISIS GRUPOS DE INTERÉS.

Se ha realizado un análisis sobre las partes interesadas que pueden formar parte o intervenir en las Oficinas de Turismo de Calp. Para la recopilación de la información se han tenido en cuenta los siguientes agentes:

- Área de gestión turística.
- Área de medio ambiente.

- Área de proyectos europeos.
- Concesionarios/-as que se ubican en las playas y en las inmediaciones de los recursos turísticos.
- Otras instituciones externas al Ayuntamiento.

A continuación, se detallan las partes interesadas, así como sus necesidades y expectativas y las acciones desempeñadas para satisfacer las mismas.

PARTES INTERESADAS INTERNAS		
PARTES INTERESADAS	**NECESIDADES Y EXPECTATIVAS**	**ACCIONES**
Alcaldía	Coordinación en los departamentos. Comunicación efectiva entre las concejalías. Eficacia de los trabajos ejecutados. Transparencia. Definición de las líneas que se pretenden seguir.	Establecimiento de objetivos en base a las directrices marcadas por el equipo de gobierno.
Concejalía de Turismo	Coordinación de las áreas dependientes. Comunicación efectiva entre las áreas y técnicos/-as competentes. Eficacia de los trabajos ejecutados. Calidad en los servicios ofrecidos. Calidad del destino turístico. Coordinación con otras concejalías intervinientes en la gestión turística. Elaboración y ejecución de la planificación específica en materia de turismo.	Planificación y ejecución de acciones para lograr los objetivos propuestos. Control y seguimiento de las acciones.
Concejalía de Medio Ambiente	Coordinación de las áreas dependientes. Comunicación efectiva entre las áreas y técnicos/-as competentes. Eficacia de los trabajos ejecutados. Preservación del medio ambiente. Calidad de los servicios ecosistémicos. Participación en los temas relativos a la gestión turística municipal. Elaboración y ejecución de la planificación específica en materia medio ambiental. Gestión de playas. Suministrar información a la concejalía de Turismo.	Planificación y ejecución de acciones para lograr los objetivos propuestos. Control y seguimiento de las acciones.
Otras concejalías	Coordinación de las áreas dependientes. Comunicación efectiva entre las áreas y técnicos/-as competentes. Eficacia de los trabajos ejecutados. Participación en los temas relativos a la gestión turística municipal. Elaboración y ejecución de la planificación específica que les compete. Suministrar información a la concejalía de Turismo.	Planificación y ejecución de acciones para lograr los objetivos propuestos. Control y seguimiento de las acciones.

Consejo municipal de Inteligencia Turística Desarrollo Económico Local y Sostenibilidad	Comunicación de las necesidades a la concejalía de Turismo. Ofrecer servicios de calidad. Suministrar información de interés a la concejalía de Turismo sobre el sector.	Resolución de problemas y peticiones derivadas del consejo. Suministro de información de interés. Solicitud de información para conocer el estado del sector. Mejora continua.

Tabla 5. Análisis de los grupos de interés (partes internas). Fuente: Tourist Info Calp.

PARTES INTERESADAS EXTERNAS		
PARTES INTERESADAS	**NECESIDADES Y EXPECTATIVAS**	**ACCIONES**
Asociación de Empresarios de Calp (AEMCO)	Representación y gestión del sector. Informar a la entidad local de las necesidades. Mejora de las condiciones laborales. Mejora de oportunidades de negocio.	Participación activa de la asociación en la toma de decisiones y desempeño de las acciones ejecutadas por la administración pública. Fomento del comercio local. Promoción de los negocios.
Patronato de Turismo Costa Blanca	Colaboración con la entidad para la promoción del destino. Participación en las actividades propuestas por el Patronato.	Informar al patronato de las necesidades del destino. Seguimiento de directrices marcadas para el cumplimiento de las propuestas. Suministrar la información que soliciten.
Cámara de Comercio de Alicante	Colaboración con la entidad. Participación en las actividades y jornadas que desarrollan.	Informar de las necesidades que puedan ser de interés. Suministrar la información que soliciten.
Turisme Comunitat Valenciana	Colaboración con la entidad para la promoción del destino. Participación en las actividades propuestas por Turisme CV.	Informar de las necesidades del destino. Seguimiento de directrices marcadas para el cumplimiento de las propuestas. Suministrar la información que soliciten.
Turespaña	Colaboración con la entidad para la promoción del destino. Participación en las actividades propuestas.	Informar de las necesidades del destino. Seguimiento de directrices marcadas para el cumplimiento de las propuestas. Suministrar la información que soliciten.
SEGITTUR / INVATTUR	Adhesión de la entidad a la Red de Destinos Turísticos Inteligentes.	Remitir la información que soliciten. Ejecutar las acciones y medidas para formar parte de la Red de Destinos Turísticos Inteligentes.
SETUR	Adhesión al Programa de Calidad en Destino SICTED.	Remitir la información que soliciten. Ejecutar las acciones y medidas para el mantenimiento de la certificación SICTED.
Investigaciones Turísticas de la Universidad de Alicante	Comunicación activa con la entidad para la mejora continua del servicio.	Remitir la información que soliciten. Participación en estudios, jornadas, congresos o proyectos piloto.

Turistas y visitantes	Ofrecer calidad en destino. Satisfacción del turismo en Calp.	Obtener información sobre las necesidades y percepción de los servicios turísticos por parte de turistas y visitantes. Mejora continua en los servicios turísticos. Oferta amplia y variada. Mantenimiento de la calidad en destino. Diversidad de la oferta de actividades a desarrollar.
Bandera Azul – ADEAC	Preservar el entorno litoral e incorporar medios de accesibilidad en las playas.	Analíticas en las playas de Calp. Adecuación puntos accesibles. Ofrecer servicios de calidad en las playas.

Tabla 6. Análisis de los grupos de interés (partes externas. Fuente: Tourist Info Calp.

4.4. PRIORIZACIÓN DE LOS ODS.

Para la priorización de los ODS se tiene en consideración el impacto económico, ambiental y social, en la organización y en los grupos de interés en función de sus necesidades y expectativas, atendiendo a los siguientes criterios:

CRITERIOS PARA LA PRIORIZACIÓN DE ODS	
CRITERIOS DE PRIORIZACIÓN DE ODS SEGÚN SU IMPACTO	**PUNTUACIÓN**
Sin impacto	1
Poco impacto	2
Neutro	3
Con impacto	4
Con mucho impacto	5

Tabla 7. Criterios para la priorización de los ODS.

Para la puntuación de los ODS se ha tenido especial consideración a los grupos de interés local con mayor representación y actividad, como por ejemplo la Asociación de Empresarios de Calp (AEMCO), los establecimientos hoteleros y los establecimientos del sector HORECA, debido a que forman parte del Consejo de Turismo y participan de un una manera muy activa, además de ello, este sector es de especial relevancia debido al gran peso que supone dentro de la economía local, tal y como se muestra en el apartado 3.2, por el elevado número de empresas de esta naturaleza y también por el gran número de empleados que soporta este sector económico.

De cara al establecimiento de los ODS prioritarios que mayor afección tienen en la organización, las directrices determinantes han sigo las acciones enmarcadas dentro de la planificación estratégica del municipio, principalmente la Agenda Urbana de Calp, ya que está se aprobó por pleno el pasado mes de enero de 2025. En el siguiente enlace se puede descargar el Plan de Acción de la Agenda Urbana de Calp:

https://www.calp.es/sites/default/files/Agenda_Urbana_Calp_Plan_Accion_Local.pdf

Por otro lado, también se ha tenido en consideración la planificación sectorial en materia de turismo y de medio ambiente, algunos de los documentos en los que se

basa el presente informe de sostenibilidad, son el PMUS (ODS 11), el Plan de Sostenibilidad Turística (ODS 8, 11 y 13).

En la tabla siguiente se citan los 17 ODS, el grado de impacto en los grupos de interés, el impacto que suponen en la organización, y en el total, la suma de ambos. Se tendrán en consideración aquellos que obtengan una puntuación de 10.

ELECCIÓN DE ODS PRIORITARIOS			
ODS	**IMPACTO EN LOS GRUPOS DE INTERÉS**	**IMPACTO EN LA ORGANIZACIÓN**	**TOTAL**
1.- Fin de la pobreza	3	3	6
2.- Hambre cero	3	3	6
3.- Salud y bienestar	2	4	6
4.- Educación de calidad	3	5	8
5.- Igualdad de género	4	5	9
6.- Agua limpia y saneamiento	3	3	6
7.- Energía asequible y no contaminante	3	3	6
8.- Trabajo decente y crecimiento económico	**5**	**5**	**10**
9.- Industria, Innovación e Infraestructura	5	3	8
10.- Reducción de las Desigualdades	3	4	7
11.- Ciudades y Comunidades Sostenibles	**5**	**5**	**10**
12.- Producción y Consumo Responsables	3	3	6
13.- Acción por el Clima	**5**	**5**	**10**
14.- Vida Submarina	5	5	10
15.- Vida de Ecosistemas Terrestres	3	5	8
16.- Paz, Justicia e Instituciones Sólidas	3	4	7
17.- Alianzas para Lograr los Objetivos	1	5	7

Tabla 8. Elección de los ODS prioritarios según los criterios establecidos por el personal competente en materia de Turismo.

5. PLAN DE ACCIONES ESTRATÉGICAS.

A continuación, se presentan las acciones estratégicas que vertebran el Plan de Acción de las oficinas de Turismo de Calp para alcanzar los ODS prioritarios. En el listado se añade el ODS con el que está alineado la medida propuesta.

Oficinas de Turismo

N.	ACCIÓN	ALINEACIÓN
1	Implantación de caseta nueva para el Arenal.	ODS 8
2	Formación especializada para los técnicos del Ayuntamiento sobre las mejoras que se van a realizar en el sistema SICTED, con previsión de mantener el sistema en los próximos ejercicios.	ODS 8
3	Puesta en marcha del presente Plan de Acción para la implantación de los ODS en las OT y las playas de Arenal – Bol y La Fossa.	ODS 8
4	Celebración de la II Jornada de Cuida de Calp hoy, disfrútalo siempre.	ODS 11
5	Movilidad sostenible. Anuncio de las vías ciclables del municipio, servicio de bus y tren turístico para favorecer los desplazamientos hasta la playa.	ODS 11
6	Creación de una marca para la promoción de actividades ambientales.	ODS 13

OBJETIVO 8. TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

METAS ODS 8:

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

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

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

ACTUACIONES DESARROLLADAS SOBRE LAS METAS SELECCIONADAS

OBJETIVO 1: Mejora de la calidad en el puesto de trabajo del personal de Turismo.

Acción 1: Implantación de una nueva infraestructura para la oficina temporal de la Playa del Arenal.

PLAZOS:	RECURSOS:	RESPONSABLE:
Julio 2025	Económicos. Aproximadamente 30.000€	**Turismo**

DESARROLLO:
Con la finalidad de mejorar la Calidad del trabajo del personal de las oficinas de turismo situadas en los paseos principales, de la Playa del Arenal – Bol y la playa de 'La Fossa', desde la concejalía planificación turística se ha llevado a cabo la adecuación de las oficinas temporales de turismo, que, entre otras cosas, contará con aire acondicionado. Debido a su estado de deterioro, se ha adquirido una nueva caseta para el puesto de la Playa del Arenal – Bol.

INDICADOR:

SEGUIMIENTO:
Recopilación de información reportada por el personal de las oficinas de turismo temporales instaladas en las playas.

OTRA INFORMACIÓN:
Webs de interés:
https://www.calpe.es/va/descobreix-calp/informacio-general/oficines-de-turisme
https://www.comunitatvalenciana.com/es/alacant-alicante/calp/oficinas-de-turismo/tourist-info-calpe-centro

OBJETIVO 2: Mejora de la eficacia de los sistemas implantados para la excelencia turística.

Acción 2: Formación especializada para los técnicos de turismo sobre las mejoras que se van a realizar en el sistema SICTED, con previsión de mantener y ampliar el sistema en los próximos ejercicios.

PLAZOS:	RECURSOS:	RESPONSABLE:
Enero a diciembre 2025	Formación gratuita por parte del SICTED.	**Turismo**

DESARROLLO:
Debido a que el Sistema de Calidad en Destino SICTED, está llevando a cabo una Renovación de

su web, intranet y otros aspectos de su gestión, se están realizando formaciones a los agentes SICTED, así como a los gestores en el destino para dar a conocer los cambios acontecidos. Es por ello, que desde el Área de Turismo de Calp están recibiendo las formaciones de este organismo para proceder a la mejora continua, y aumentar los servicios que forman parte de esta red. Se prevé la puesta en marcha de campañas para aumentar los servicios adheridos al SICTED.		
INDICADOR: Nº de formaciones realizadas. Nº de técnicos/-as formados. Nº de establecimientos adheridos al SICTED.		
SEGUIMIENTO: Mantenimiento del sistema de indicadores.		
OTRA INFORMACIÓN: Página web SICTED: https://www.calidadendestino.es/ Página web municipal, información sobre SICTED https://www.calpe.es/es/sicted/inicio		
Acción 3: Puesta en marcha del presente Plan de Acción para la implantación de los ODS en las OT y las playas de Arenal – Bol y La Fossa.		
PLAZOS: Enero a diciembre 2025.	RECURSOS: Consultoría externa, dentro de la financiación de uno de los proyectos del PSDT.	RESPONSABLE: **Turismo**
DESARROLLO: Con la finalidad de implantar los ODS en la gestión de playas y en las OT del municipio, se lleva a cabo la puesta en marcha del presente Plan de Acción. Para este primer año, se priorizan los siguientes ODS: ODS 3. Salud y bienestar ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico ODS 10. Reducción de las desigualdades ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles ODS 13. Acción por el clima ODS 14. Vida submarina		
INDICADOR: Nº de ODS prioritarios. Nº de medidas propuestas Nº de medidas llevadas a cabo durante el presente ejercicio.		
SEGUIMIENTO: Recopilación de información y mantenimiento del Sistema de indicadores.		
OTRA INFORMACIÓN: Información sobre el Plan de Sostenibilidad: https://www.calp.es/es/fondos-next-generation/gvanext/plan_sostenibilidad_turistica_destino		

OBJETIVO 11. CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

METAS ODS 11:

11.2 De aquí a 2030, proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos y mejorar la seguridad vial, en particular mediante la ampliación del transporte público, prestando especial atención a las necesidades de las personas en situación de vulnerabilidad, las mujeres, los niños, las personas con discapacidad y las personas de edad.

11.6 De aquí a 2030, reducir el impacto ambiental negativo per cápita de las ciudades, incluso prestando especial atención a la calidad del aire y la gestión de los desechos municipales y de otro tipo.

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.

11.b De aquí a 2020, aumentar considerablemente el número de ciudades y asentamientos humanos que adoptan e implementan políticas y planes integrados para promover la inclusión, el uso eficiente de los recursos, la mitigación del cambio climático y la adaptación a él y la resiliencia ante los desastres, y desarrollar y poner en práctica, en consonancia con el Marco de Sendai para la Reducción del Riesgo de Desastres 2015-2030, la gestión integral de los riesgos de desastre a todos los niveles.

ACTUACIONES DESARROLLADAS SOBRE LAS METAS SELECCIONADAS

OBJETIVO 1: Concienciación y sensibilización ambiental.

Acción 1: Celebración de la II Jornada de Cuida de Calp hoy, disfrútalo siempre.

PLAZOS:	RECURSOS:	RESPONSABLE:
Julio a septiembre 2025	Medios propios.	**Turismo**

DESARROLLO:
En 2024 se llevó a cabo la campaña de educación y sensibilización ambiental ¡Cuida de Calp hoy, disfrútalo siempre! con la intención de promover los espacios naturales y la biodiversidad tan variada del municipio de Calp. Algunas de las medidas fueron la instalación de MUPIS y reparto de un folleto con un decálogo de buenas prácticas para conseguir un municipio más sostenible. Tras la buena acogida de la iniciativa, se está llevando a cabo una nueva campaña para este 2025.

A continuación, se muestra la cartelería adjunta a la jornada:

INDICADOR:
Nº de infografías repartidas
Nº de likes en las publicaciones en RRSS.
Nº de veces que ha sido compartido.

SEGUIMIENTO:
Recopilación de información y posterior cumplimentación del sistema de indicadores.

OTRA INFORMACIÓN:
https://www.calpe.es/es/articulo/calp-lanza-una-campana-para-fomentar-un-turismo-responsable-y-sostenible
Información en la página web municipal sobre la campaña
https://turismodecalpe.com/calpe-promueve-un-turismo-responsable-y-sostenible/

OBJETIVO 2: Fomento de la movilidad sostenible.

Acción 2: Anuncio de las vías ciclables del municipio, servicio de bus y tren turístico para favorecer los desplazamientos hasta la playa.

PLAZOS:	RECURSOS:	RESPONSABLE:
Junio a septiembre 2025	Humanos y medio propios.	**Turismo**

DESARROLLO:
Con la finalidad de promover los desplazamientos en medios de transporte sostenible y lograr disminuir el impacto generado por el tráfico y los vehículos particulares en las inmediaciones de la playa, desde el Área de Turismo se llevará a cabo una campaña para la promoción de las líneas de autobuses disponibles en el municipio, así como del tren turístico, para los desplazamientos hasta la playa.

INDICADOR:
Nº de desplazamientos en tren (temporada de baño)
Nº de desplazamientos de los buses intraurbanos (temporada de baño).
(*) Se va a solicitar la información a las empresas que operan en el municipio, no obstante, se desconoce si será posible adquirir estos datos.

SEGUIMIENTO:
Mantenimiento del sistema de indicadores.

OTRA INFORMACIÓN:
Información sobre el nuevo servicio de movilidad sostenible en Calp (01/2025).
https://marinaalta.es/2025/01/calp-impulsa-la-mobilitat-sostenible-amb-laprovacio-definitiva-del-nou-transport-public/

OBJETIVO 13. ACCIÓN POR EL CLIMA

METAS ODS 13:

13.1 Fortalecer la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el clima y los desastres naturales en todos los países.

13.2 Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales.

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

13.b Promover mecanismos para aumentar la capacidad para la planificación y gestión eficaces en relación con el cambio climático en los países menos adelantados y los pequeños Estados insulares en desarrollo, haciendo particular hincapié en las mujeres, los jóvenes y las comunidades locales y marginadas.

ACTUACIONES DESARROLLADAS SOBRE LAS METAS SELECCIONADAS

OBJETIVO 1: Educación Ambiental

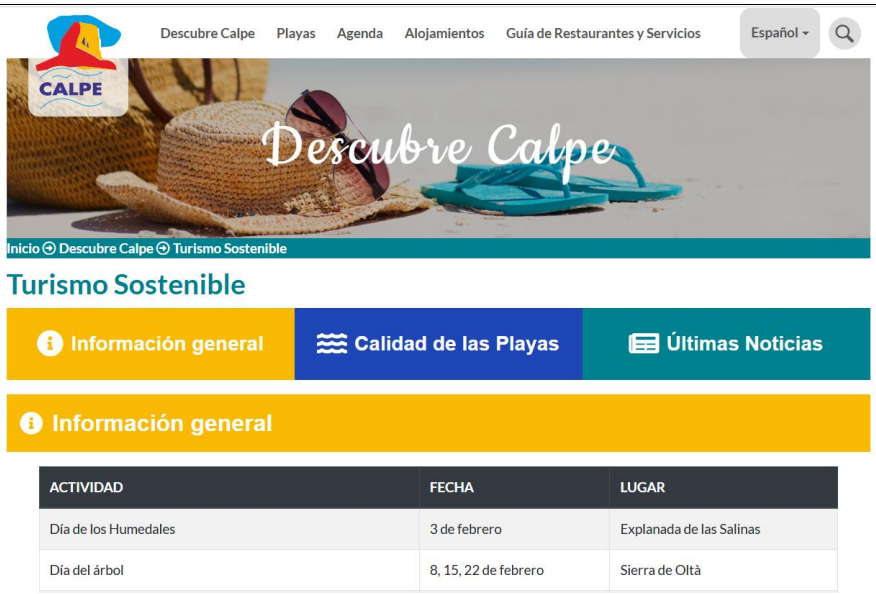
Acción 1: Creación de una marca para la promoción del programa de Educación Ambiental.

PLAZOS:	RECURSOS:	RESPONSABLE:
Octubre 2025	Recursos propios del Ayuntamiento y empresa especializada en Educación Ambiental 'Ecosilvo'.	**Turismo y medio ambiente y playas.**

DESARROLLO:
Debido al compromiso del Ayuntamiento por el mantenimiento de los galardones de Bandera Azul en las Playas de Arenal – Bol, La Fossa y Cantal Roig, el Ayuntamiento de Calp cuenta con los servicios especializados de una empresa externa, para la gestión y ejecución de un extenso y complete programa de educación Ambiental en el municipio de Calp.
Además de las actividades de educación ambiental llevadas a cabo por Ecosilvo, desde el Área de Medio Ambiente y Playas y de la de Turismo, también se realizan jornadas, talleres y actividades relacionadas con el medio ambiente y su conservación y preservación.
Es por ello, que con la finalidad de aunar todas aquellas actividades, jornadas, talleres… se creará una 'marca' bajo un lema (todavía por definir), con la que se pueda difundir toda la información de carácter ambiental del municipio en redes sociales y la propia página web.
Algunas de las actividades que se han realizado ya o se pretenden realizar durante la temporada de baño 2025 son las siguientes:

- Día océanos.
- Calp Blau.
- Jornadas de medio ambiente marino, con la participación del IEL, UA, UCV…
- Go Calp
- Recogida de residuos
- Reciclar para Consermar

A continuación, se puede observar el apartado sobre Turismo sostenible que se ha habilitado.



ACTIVIDAD	FECHA	LUGAR
Día de los Humedales	3 de febrero	Explanada de las Salinas
Día del árbol	8, 15, 22 de febrero	Sierra de Oltà

INDICADOR:
N° de actividades realizadas.
N° de actividades según su naturaleza (taller, actividad, jornada, publicación, nota de prensa...).
N° Agentes participantes.

SEGUIMIENTO:
Recopilar y cumplimentar el sistema de indicadores.

OTRA INFORMACIÓN:
Calendario de actividades de educación ambiental:
https://www.calp.es/es/actividades-ambientales
Actividades realizadas:
https://noticias.calp.es/es/noticia/%E2%80%9Creciclar-para-consermar%E2%80%9D-una-ola-de-concienciaci%C3%B3n-medioambiental-recorre-la-playa-de-calp
Descubre Calpe
https://www.calpe.es/es/descubre-calpe/medio-ambiente

6. SEGUIMIENTO, CONTROL Y MEJORA.

Para comprobar el cumplimiento del Plan de Acción de las oficinas de turismo y las playas certificadas, se establecen una serie de indicadores que servirán de ayuda para el seguimiento, control y mejora de las acciones que se van a desempeñar.

Con el cumplimiento de estos indicadores se permite evaluar aquellas acciones que se están realizando, así como seguir de cerca si se cumplen o no, y proponer cambios o modificaciones para las temporadas siguientes y garantizar el proceso de mejora continua.

ODS 8. TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO			
ACCIÓN	**INDICADORES**	**RESPONSABLE**	**PERIODICIDAD**
1	Sin indicador	--	--
2	Nº de formaciones realizadas.	Medio Ambiente y Playas.	Año 2025
2	Nº de técnicos/-as formados.	Medio Ambiente y Playas.	Año 2025
2	Nº de establecimientos adheridos al SICTED.	Medio Ambiente y Playas.	Año 2025
3	Nº de ODS prioritarios.	Turismo y Medio Ambiente y Playas.	Año 2025
3	Nº de medidas propuestas en el Plan de Acción	Turismo y Medio Ambiente y Playas.	Año 2025
3	Nº de medidas llevadas a cabo durante el presente ejercicio.	Turismo y Medio Ambiente y Playas.	Año 2025

ODS 11. CIUDADES SOSTENIBLES			
ACCIÓN	**INDICADORES**	**RESPONSABLE**	**PERIODICIDAD**
1	Nº de infografías repartidas	Medio Ambiente y Playas.	Temporada de baño 2025
1	Nº de likes en las publicaciones en RRSS.	Medio Ambiente y Playas.	Temporada de baño 2025
1	Nº de veces que ha sido compatido.	Medio Ambiente y Playas.	Temporada de baño 2025
2	Nº de desplazamientos en tren (temporada de baño)	Medio Ambiente y Playas.	Temporada de baño 2026
2	Nº de desplazamientos de los buses intraurbanos (temporada de baño).	Medio Ambiente y Playas.	Temporada de baño 2027

ODS 13. REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES			
ACCIÓN	**INDICADORES**	**RESPONSABLE**	**PERIODICIDAD**
3	Nº de actividades realizadas.	Turismo	Duración campaña
3	Nº de actividades según su naturaleza (taller, actividad, jornada, publicación, nota de prensa...).	Turismo	Duración campaña
3	Nº Agentes participantes.	Turismo	Duración campaña

Se dispone de información sobre algunos de los indicadores reflejados anteriormente, no obstante, se llevará a cabo la inserción de datos a partir de la reunión que se

celebrará en septiembre por parte del Comité de Sostenibilidad, para la preparación del cierre de temporada, debido a que algunas de las acciones de la presente memoria ya están ejecutadas en el momento de redacción.

Se dispone de un Plan de Formación sobre cómo se va a comunicar el Plan de Acción a las partes interesadas. Se adjunta en el Anexo IV.

ANEXOS

ANEXO I. POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

ANEXO II. ACTA DE CREACIÓN DEL COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD

ANEXO III. ARCHIVO PARA EL REGISTRO DE INFORMACIÓN SOBRE ASPECTOS AMBIENTALES EN LAS OFICINAS DE TURISMO DE CALP.

ANEXO IV. PLAN DE FORMACIÓN SOBRE EL PLAN DE ACCIÓN A LAS PARTES INTERESADAS.

ANEXO I. POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

AJUNTAMENT de CALP

DECRETO

Expediente nº: 5288/2025
Resolución con número y fecha establecidos al margen
Procedimiento: Información y Promoción Turística

ALCALDESA DEL AYUNTAMIENTO DE CALP

HECHOS Y FUNDAMENTOS DE DERECHO

El Ayuntamiento de Calp solicitó participar en la convocatoria extraordinaria de 2023 del Programa Extraordinario de Planes de Sostenibilidad, con su Plan de Sostenibilidad Turística 2026 (PSTD Calp 2026), alineándose con el Plan Territorial de Sostenibilidad Turística autonómico y las estrategias turísticas autonómicas y estatales, **financiado por la Unión Europea, bajo el programa Next Generation EU.**

Tras la evaluación de las propuestas, se publicó la Resolución de 22 de mayo de 2023, por la que se adjudicaron los fondos para cada comunidad autónoma y entidad local. En este contexto, la Comunidad Valenciana recibió 41.531.000 euros, de los cuales 2.001.722 euros fueron destinados al Ayuntamiento de Calp para el desarrollo del Plan de Sostenibilidad Turística Calp 2026.

Los Planes de Sostenibilidad Turística (PSTD) son subproyectos del Plan Territorial de Sostenibilidad Turística en Destino de la Comunidad Valenciana, y su ejecución recae en las entidades locales, lo que implica que el Ayuntamiento de Calp será el responsable de implementar el PSTD Calp 2026.

En este sentido, el Ayuntamiento de Calp ha licitado los **servicios de consultoría para la incorporación de Calp al Sistema de Indicadores del Proyecto Europeo ETIS de sostenibilidad turística. Esta acción** se enmarca en el **Eje 4: Competitividad del Destino** del **Plan de Sostenibilidad Turística de Calp, d**entro de este eje corresponde a la **Ficha de Actuación 12** del plan.

La empresa adjudicataria resultó ser **INSTITUTO IMEDES, S.L. (CIF B98255482)**, una empresa con domicilio en Valencia. El importe del contrato asciende a 29.023,06 € (IVA incluido) y su duración es de 24 meses, con posibilidad de prórroga de 6 meses adicionales.

El contrato se regula bajo la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público y los requisitos establecidos por el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR).

Entre sus objetivos se encuentras los de crear un instrumento de medición del impacto del turismo en Calp, con énfasis en la sostenibilidad social, económica y medioambiental, identificar indicadores medioambientales que faciliten la toma de decisiones para aumentar la resiliencia del destino al cambio climático y reducir las emisiones de CO_2, fomentar la cooperación entre los agentes del destino mediante una metodología de trabajo colaborativo y optimizar el gasto en la mejora de la experiencia turística, promoviendo un turismo sostenible, respetuoso con el entorno y de calidad.

El contrato incluye la implementación del Sistema ETIS, que comenzará con una campaña de comunicación y sensibilización para los agentes del sector turístico, residentes y visitantes. Se creará un perfil del destino que servirá de base para los indicadores, y se formará un grupo de trabajo con representantes del sector privado. Los datos obtenidos se registrarán en la herramienta "Destination dataset" y se analizarán para establecer un plan de acción.

ANA MARIA SALA FERNANDEZ (1 de 2)
Alcaldesa
Fecha Firma: 17/04/2025
HASH: bbdb7beab21cf7b927d6b37f5409fad0

Jordi Alfred Francés Conejero (2 de 2)
Secretario
Fecha Firma: 17/04/2025
HASH: ebd25d570c49964d044d2f95669feabe

Cód. Validación: AFSLLZK77XWMZL2RSDR6X54EC
Verificación: https://calp.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 1 de 3

Los resultados esperados incluyen la creación de un sistema de indicadores validado a nivel europeo, una metodología para la recopilación de datos, y la elaboración de una estrategia de seguimiento y revisión de los indicadores. Además, se implementará una campaña de comunicación sobre los resultados y se desarrollarán acciones derivadas del análisis de estos datos.

En 2013, la Comisión Europea lanzó el Sistema Europeo de Indicadores Turísticos (ETIS), con el objetivo de ayudar a los destinos a medir el impacto del turismo y su sostenibilidad. A través de este sistema, Calp implementará una metodología que incluye 43 indicadores principales y 40 opcionales, organizados en categorías como gestión de destinos, incidencia social y cultural, valor económico e impacto ambiental.

Asimismo, como parte del esfuerzo por posicionar a Calp como un destino turístico sostenible, se promoverá su inclusión en dos sistemas de certificación y posicionamiento de sostenibilidad:

- **Red Internacional de Observatorios de Turismo Sostenible (INSTO)**, promovida por la Organización Mundial de Turismo (UNWTO), que supervisa el impacto del turismo en los destinos.

- **Certificación de Sostenibilidad Turística "S"** otorgada por el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE), en las oficinas de turismo, Tourist Info Calp Centro y Tourist Info Calp Peñón, y en las playas Arenal-Bol, Fossa-Levante y Cantal Roig.

Estas certificaciones complementarán las acciones del PSTD y fortalecerán el posicionamiento de Calp como un destino turístico sostenible.

Calp es conocido por su diversidad de recursos naturales y turísticos que constituyen un atractivo único, pero la preservación de estos recursos y el bienestar de la población local requieren un esfuerzo continuo y comprometido. Por todo ello, resulta imprescindible la implementación de esta Política de Sostenibilidad y buscar asegurar el desarrollo económico ético y la conservación del medio ambiente, en línea con la **Agenda 2030 para el desarrollo sostenible**.

Como es bien sabido, Calp ha experimentado un auge en su actividad turística, lo que ha generado una presión sobre los recursos naturales, especialmente en zonas costeras y de gran valor ecológico.

Existen retos relacionados con la gestión de residuos, el consumo de recursos energéticos y la preservación de espacios naturales, lo cual exige una intervención estructural para garantizar la sostenibilidad en el sector turístico.

La necesidad de alinearse con los ODS es fundamental para abordar estos retos y asegurar que el crecimiento del turismo no comprometa la calidad ambiental ni el bienestar de las futuras generaciones.

La Política de Sostenibilidad tiene como objetivo interiorizar e implementar compromisos basados en los ODS, a fin de adoptar un modelo turístico responsable y alineado con los principios de la **Agenda 2030 para el desarrollo sostenible**.

Los objetivos específicos de la Política incluyen:

- Implementar la gestión sostenible.

- Desarrollar e implementar un **Plan de Sostenibilidad** basado en acciones estratégicas alineadas con los ODS.

- Fomentar el desarrollo sostenible teniendo en cuenta la preservación de los recursos naturales, el ámbito sociocultural y el desarrollo económico.

En cuanto a sus estrategias y acciones se pueden destacar:

Cód. Validación: AFSLLZK77XWMZL2RSDR6X54EC
Verificación: https://calp.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 2 de 3

- Llevar a cabo prácticas sostenibles que contribuyan a la eficiencia energética, la reducción de residuos y el uso responsable de los recursos naturales.

- **Revisión y cumplimiento de requisitos normativos** en consonancia con los ODS.

- Implementar un plan de sostenibilidad que contemple la preservación ambiental, la mejora de la infraestructura turística y el impulso a la economía local de forma ética y responsable.

- Constitución de un Comité encargado del seguimiento y control de las acciones estratégicas del Plan de Sostenibilidad.

- Garantizar la formación continua sobre temas clave como el turismo sostenible, la preservación del medio ambiente y las garantías sociales.

- **Difusión de acciones estratégicas** emprendidas para sensibilizar tanto a los turistas como a la población local sobre la importancia del turismo sostenible.

Con la implantación de esta Política se espera un impacto beneficioso tanto ambiental, con la reducción de la huella ecológica del municipio (especialmente en áreas de alta concentración turística) y la mejora en la preservación de los recursos naturales, como beneficios económicos y sociales, como el impulso al desarrollo económico local mediante prácticas sostenibles que atraerán a un perfil de turista consciente y respetuoso con el entorno y la mejora de la calidad de vida de la población local, con una gestión más eficiente de los recursos.

Es imprescindible, además, involucrar a la comunidad local, el sector empresarial y otras organizaciones turísticas en la promoción y difusión de la sostenibilidad.

La Política de Sostenibilidad presentada es esencial para garantizar el futuro sostenible de Calp, tanto desde el punto de vista ambiental como económico. Su implementación contribuirá a mejorar la competitividad turística del municipio y asegurará su posicionamiento como un referente en sostenibilidad en la Costa Blanca.

Asimismo, la aprobación de esta Política es crucial para obtener el **Certificado de la "S" de Sostenibilidad**, lo que proporcionará a Calp un sello de calidad que atraerá a turistas responsables y comprometerá a los agentes locales en el cuidado del entorno natural.

La sostenibilidad en el ámbito turístico y local es una prioridad para Calp, dada la singularidad de sus recursos naturales y su creciente sector turístico. Alinear la gestión local con los principios de la **Agenda 2030** es esencial.

En definitiva, la Técnica que suscribe considera fundamental la aprobación de la **Política de Sostenibilidad del municipio de Calp**, enmarcada dentro de los compromisos por el **Desarrollo Sostenible** y como parte integral del **Plan de Sostenibilidad Turística de Calp 2026 (PSTD)**.

Vista la propuesta de resolución PR/2025/2338 de 31 de marzo de 2025.

RESOLUCIÓN

PRIMERO.- Aprobar la Política de Sostenibilidad del Ayuntamiento de Calp.

Lo manda y firma **Ana Mª Sala Fernández, Alcaldesa-Presidenta del Ayuntamiento de Calp**, de lo que yo el Secretario, doy fe.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

Cód. Validación: AFSLLZK77XWMZL2RSDR6X54EC
Verificación: https://calp.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 3 de 3

ANEXO II. ACTA DE CREACIÓN DEL COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD

ACTA DE CONSTITUCIÓN COMITÉ SOSTENIBILIDAD PARA LA IMPLANTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA S DE SOSTENIBILIDAD EN LAS OFICINAS DE TURISMO Y LAS PLAYAS DE ARENAL BOL Y LA FOSSA EN CALP

En Calp a 21 de julio de 2025

En cumplimiento de los compromisos asumidos en materia de sostenibilidad ambiental, social y económica, y en alineación con la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), se procede a la constitución formal del Comité de Sostenibilidad del Ayuntamiento de Calp para la implantación y mantenimiento del sistema S de Sostenibilidad en las Oficinas de Turismo del municipio y en las Playa Arenal – Bol y la Playa de la Fossa y Playa Cantal Roig.

1. Objetivo del comité

Se constituye el Comité de Sostenibilidad como órgano consultivo y de coordinación interna, con el objetivo de:

- Impulsar e integrar criterios de sostenibilidad en la gestión de las Oficinas de Turismo del municipio.
- Impulsar e integrar criterios de sostenibilidad en la gestión de la Playa del Arenal – Bol y la Playa de la Fossa y Playa Cantal Roig.
- Diseñar, ejecutar y hacer seguimiento del Plan de Acción de Sostenibilidad (se incluye en el informe de sostenibilidad).
- Identificar las áreas y partes interesadas y promover la implicación de todas ellas.
- Supervisar el cumplimiento de indicadores y compromisos ambientales, sociales y económicos.

2. Composición del comité

El comité estará formado por:

NOMBRE	POSICIÓN	CARGO
MIREIA RIPOLL	Concejala de Planificación Turística	Dirección
SANDRA PASTOR	Técnica de Turismo.	Coordinación técnica
DAVID FERRERAS	Técnico de Medio Ambiente	Coordinación técnica

Las funciones de los representantes serán las siguientes:

- Establecer y revisar objetivos de sostenibilidad en las Oficinas de Turismo y en las Playas que se van a certificar.
- Coordinar acciones transversales en el marco de la Agenda 2030.
- Informar y sensibilizar al personal interno.
- Evaluar el cumplimiento de indicadores y emitir informes periódicos.
- Mejora continua del sistema.

3. Periodicidad y funcionamiento

MIREIA RIPOLL BARBER (1 de 3)
Concejal delegada especial de planificación turística
Fecha Firma: 21/07/2025
HASH: 09ac25d49093be6e7022e9769fd02f06

Sandra Pastor Gutiérrez (2 de 3)
Técnico De Turismo
Fecha Firma: 21/07/2025
HASH: 75ae421751926ea61a859292a2acdf4d

David Ferreras Avila (3 de 3)
Biólogo
Fecha Firma: 21/07/2025
HASH: b0d668c95d14d2f8f33da57678e5791

Cód. Validación: 4SR9TQSJFSGW27QDL26A76Q4W
Verificación: https://calp.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 1 de 2

- El Comité se reunirá de forma **trimestral** o con la frecuencia que se considere necesaria.
- Se levantarán **actas de cada sesión**.
- Las decisiones serán adoptadas por **consenso.**

4. Acuerdo

Se aprueba la constitución del Comité de Sostenibilidad, quedando formalmente constituido en la fecha indicada.

Calp, a 21 de julio de 2025.

Cód. Validación: 4SR9TQSJFSGW27QDL26A76Q4W
Verificación: https://calp.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 2 de 2

ANEXO III. ARCHIVO PARA EL REGISTRO DE INFORMACIÓN SOBRE ASPECTOS AMBIENTALES EN LAS OFICINAS DE TURISMO DE CALP.

Con la finalidad de valorar el impacto que generan las Oficinas de Turismo de Calp, se propone la recopilación de información sobre los consumos de luz y agua, así como contabilizar la generación de los residuos.

Para ello se proponen las siguientes tablas, que son las que aparecen en la hoja de cálculo en la que se llevará el registro, el documento se denomina OT_Medición_consumos.

Además, estos registros permitirán conocer los consumos anuales, conformando así un archivo cronológico que permita conocer la evolución de los consumos de los suministros en estas dotaciones, facilitando la tarea en el momento de efectuar propuesta de mejora.

Se tomará registro de:

CONSUMO ELÉCTRICO

CONSUMO DE ENERGÍA (LUZ)

Oficina:	
Responsable:	
Año:	

Frecuencia de recogida de datos: MENSUAL

Mes	Consumo (KW)	Coste (€)
Enero		
Febrero		
Marzo		
Abril		
Mayo		
Junio		
Julio		
Agosto		
Septiembre		
Octubre		
Noviembre		
Diciembre		
Total		

Tabla 9. Registro de consumo energético para las Oficinas de Turismo de Calp.

CONSUMO DE AGUA

CONSUMO DE AGUA

Oficina:	
Responsable:	
Año:	

Frecuencia de recogida de datos: BIMENSUAL

Mes	Consumo (L)	Coste (€)
Enero		
Febrero		
Marzo		
Abril		
Mayo		
Junio		
Julio		
Agosto		
Septiembre		
Octubre		
Noviembre		
Diciembre		
Total		

Tabla 10. Registro de consumo hídrico para las Oficinas de Turismo de Calp.

GENERACIÓN DE RESIDUOS

GENERACIÓN DE RESIDUOS

Oficina:	
Responsable:	
Año:	

Frecuencia de recogida de datos: MENSUAL

	Generación (Nº bolsas)		
Mes	**Resto**	**Envases ligeros**	**Papel y cartón**
Enero			
Febrero			
Marzo			
Abril			
Mayo			
Junio			
Julio			
Agosto			
Septiembre			
Octubre			
Noviembre			
Diciembre			
Total			

Tabla 11. Registro de residuos generados para las Oficinas de Turismo de Calp.

No se incluyen los residuos de pilas y tóners porque se trasladan directamente a los contenedores/depósitos del Ayuntamiento, ya que la generación de estos es residual en las Oficinas de Turismo de Calp.

ANEXO IV. PLAN DE FORMACIÓN SOBRE EL PLAN DE ACCIÓN A LAS PARTES INTERESADAS.

PLAN DE FORMACIÓN SOBRE ODS A LAS PARTES INTERESADAS[1]

Para el presente ejercicio 2025, el Ayuntamiento de Calp, apuesta por la incorporación de los ODS en algunos de los servicios turísticos de mayor relevancia del municipio. Para ello, se certificarán con la norma Especificación Técnica de Cumplimiento de Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en organizaciones turísticas, por un lado, las Oficinas de Turismo del municipio:

- Calpe – Centro
- Calpe – Peñón

Y, las siguientes playas:

- Playa del Arenal Bol.
- Playa de La Fossa.

Para la incorporación de los ODS tanto a las Oficinas, como a las Playas, se han redactado dos informes de sostenibilidad, los cuales constan de un estudio diagnóstico compuesto por el análisis de las partes y la definición de una matriz DAFO, con la intención de definir aquellos ODS prioritarios que se vayan a incorporar. Una vez definido esto, se ha confeccionado un Plan de Sostenibilidad que incluye acciones determinadas para alcanzar los ODS. Asimismo, se propone un sistema de indicadores para el control y seguimiento de las acciones propuestas.

Los ODS prioritarios en caso de las Oficinas de Turismo son:

- ✓ ODS 8
- ✓ ODS 11
- ✓ ODS 13

Los ODS prioritarios en las Playas son:

- ✓ ODS 3
- ✓ ODS 8
- ✓ ODS 10
- ✓ ODS 13
- ✓ ODS 14

Para la formación, comunicación y definición de ODS prioritarios en las Oficinas de Turismo, como en las Playas se proponen las siguientes fases:

<u>Fase I. Inicio de la implantación del sistema S de Sostenibilidad.</u>

En un primer momento se llevarán a cabo una serie de reuniones entre las partes interesadas internas, en este caso la concejalía de Turismo y la de Medio Ambiente, para la definición de las personas que formarán parte del Comité de sostenibilidad. Siendo estas personas las encargadas de la coordinación técnica para la implantación de los ODS.

[1] El Plan de formación sobre ODS comprende las Oficinas de Turismo y las playas Arenal – Bol y La Fossa, servicios turísticos certificados con la S de Sostenibilidad.

En las reuniones iniciales se informa sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible, así como del desarrollo y ejecución de acciones para la implantación del sistema S de Sostenibilidad en las Oficinas de Turismo de Calp y las playas de Arenal – Bol y La Fossa de Calp al personal encargado de la coordinación técnica, siendo estos:

- Técnica de planificación turística
- Técnico de medio ambiente

Una vez realizadas las formaciones oportunas, se recopila la información de interés para la elaboración y definición del Plan de Acción para incorporar la S de Sostenibilidad a los servicios turísticos seleccionados.

Antes de la temporada de baño se aprovechará la celebración del Consejo Interdepartamental de Turismo (personal técnico del Ayuntamiento) y el Consejo de Turisme (agentes económicos de Calp,

Fase II. Ejecución del Plan de Acción.

Una vez aprobado el Plan de Acción, así como conseguida la certificación se llevarán a cabo las acciones contempladas en el mismo.

En los informes de sostenibilidad de las Oficinas de Turismo, como en el de las Playas se definen las áreas de responsables de llevar a cabo las acciones.

No obstante, durante la temporada de baño de 2025 se reunirán los integrantes del comité de sostenibilidad para definir quién, cuándo y cómo se van a ejecutar las medidas.

Fase III. Comunicación del Plan de Acción a las partes internas y externas interesadas.

Se llevará a cabo un Plan de comunicación de los ODS a las partes interesadas internas cuando se celebre el Consejo Interdepartamental más próximo una vez se hayan certificado los servicios turísticos propuestos.

Del mismo modo, se realizará un Plan de comunicación de los ODS a las partes interesadas externas aprovechando la próxima celebración el Consell de Turisme.

Los contenidos Plan de comunicación sobre los ODS a las partes internas y externas se define a continuación:

1. Importancia de los ODS
2. Síntesis del Plan de sostenibilidad.
3. Acciones y responsables para la incorporación de los ODS.
4. Control y seguimiento (información para completar el sistema de indicadores).

Fase IV, Control y seguimiento del Plan de Sostenibilidad.

Siempre y cuando lo considere necesario el equipo de coordinación técnica del Comité de Sostenibilidad, se podrán llevar a cabo reuniones sobre la recopilación de información acerca de las acciones y funciones que debe llevar cada una de las partes, tanto internas como externas.