

Banyeres, por un 100% sostenible
Nuestro compromiso, tú compromiso, el de todas y todos



Informe de sostenibilidad

Tourist Info Banyeres de Mariola

Octubre 2022

Contenidos

- 01 Presentación de la organización
- 02 Política y compromisos de sostenibilidad
- 03 Identificación y priorización de ODS
- 04 Plan de sostenibilidad
- 05 Cuestiones ambientales
- 06 Cuestiones socioculturales
- 07 Cuestiones económicas
- 08 Seguimiento, control y mejora
- 09 Conclusiones



M. I. Ajuntament de Banyeres de Mariola
Regidoria de Turisme

Información práctica sobre la redacción del informe (GRI102-50/53)



Periodo objeto del informe (GRI102-50)

Año 2021 - 2022



Fecha último informe (GRI102-51)

No se han realizado informes previos.



Ciclo de elaboración de informes (GRI102-52)

Ciclo anual

Responsable: Comité de Sostenibilidad



Punto de contacto (GRI102-53)

Nombre y apellidos

Cristina E. Rizo Antón

Cargo

Responsable Oficina de Turismo

Teléfono del
establecimiento

685400884

Email

turisme@portademariola.com

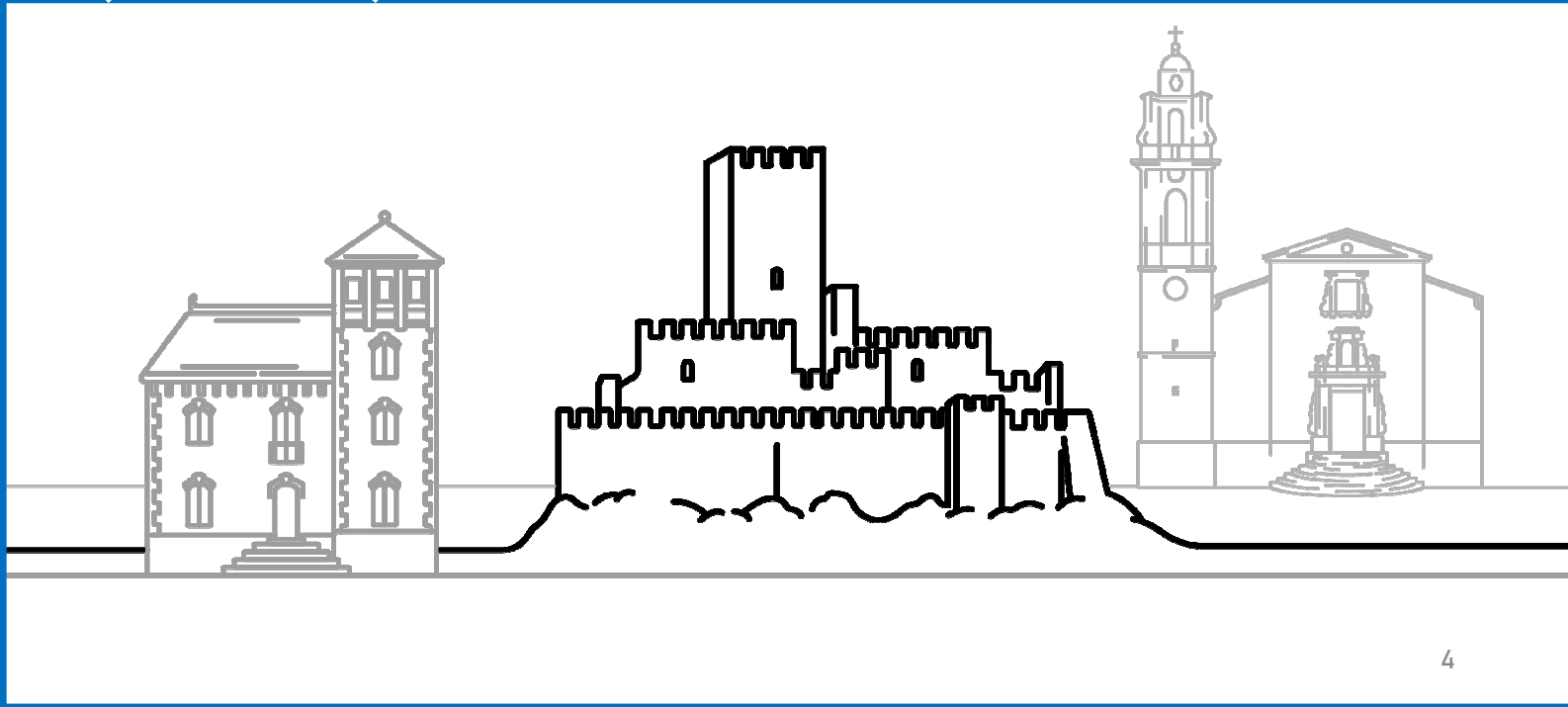


TOURIST INFO



01. Presentación de la organización

(GRI102 1-13)



01. Presentación de la organización

Nombre comercial del establecimiento (102-1):

Tourist Info Banyeres de Mariola

Ubicación sede y operaciones (102-3 y 102-4):

Parque de Villa Rosario s/n. Banyeres
de Mariola, Alicante

Propiedad y forma jurídica (102-5):

Ayuntamiento de Banyeres de
Mariola- Entidad administrativa
pública

Quiénes somos

Somos un servicio de información turística que atendemos a viajeros y visitantes que quieren **descubrir, disfrutar y conocer Banyeres de Mariola** en particular, y la Comunitat Valenciana en general, con un horario de atención de martes a domingo de 10:00-14:00.

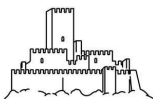
Desde 2008 formamos parte de la Red Tourist Info, y en 2020 renovamos el convenio incluyendo el Punto del información del Castillo

Desde 2017 estamos adheridas al Código Ético del Turismo Valenciano

Somos PIC del Parque Natural de Serra Mariola

Desde 2020 estamos certificados con la Norma UNE-ISO 14785:2015 de Oficinas de información turística emitida por el ICTE

Somos una organización turística orientada hacia la mejora de la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)



Banyeres, por un 100% sostenible
Nuestro compromiso, tú compromiso, el de todas y todos



01.

Presentación de la organización

Actividades, marcas, productos y servicios (102-2):



TOURIST INFO



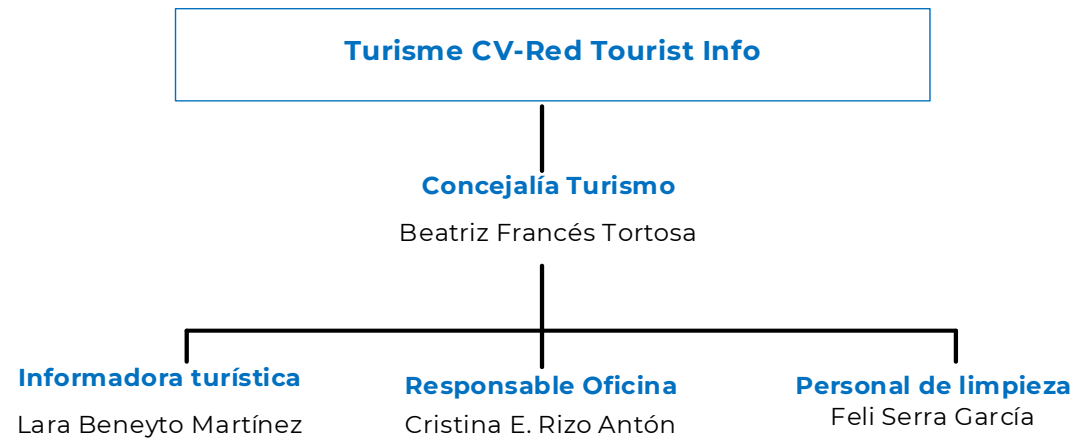
Decálogo de calidad

1. Somos una Red de Servicios de Información Turística que mantiene la iniciativa y peculiaridades locales, a la vez que trabaja conjuntamente para la Comunidad Valenciana con entusiasmo y espíritu de equipo, cumpliendo los requisitos legales y del visitante.
2. Nuestro objetivo es entender y satisfacer las necesidades de los visitantes para mejorar el disfrute de su tiempo libre en la Comunidad Valenciana. Para ello evaluamos la satisfacción de los mismos y analizamos sus expectativas de calidad.
3. Trabajamos para un destino turístico de calidad. Promocionamos los recursos y servicios turísticos de nuestro municipio, ofreciendo alternativas en el conjunto de la Comunidad Valenciana.
4. Mantenemos siempre una actitud positiva y cordial en el trato con los turistas. Entendemos que la Calidad Personal diferencia el servicio prestado y conduce a la propia gratificación por el trabajo realizado.
5. La filosofía de Servicio de Calidad debe ser conocida y aplicada por todos los componentes de la Red Tourist Info y transmitida a todos nuestros clientes (internos y externos). Promovemos la gestión de calidad a todo el personal de cada Oficina Tourist Info, en particular, y de la Red Tourist Info, en general.
6. Ofrecemos información rápida, veraz y personalizada. Para ello utilizamos los recursos humanos y técnicos disponibles, con una apuesta clara por la innovación y el uso de las nuevas tecnologías de la información.
7. Somos el espejo de nuestros destinos turísticos y de la Comunitat Valenciana. Por eso cuidamos nuestra imagen personal y la de nuestras oficinas, dentro de la imagen corporativa de la Red Tourist Info. De igual modo, cuidamos el medio ambiente de nuestros destinos turísticos y de la Comunitat Valenciana, asumiendo una labor divulgativa en esta materia.
8. Conocer a nuestros clientes nos permite anticiparnos a sus necesidades. Agradecemos las reclamaciones y sugerencias porque nos ayudan a mejorar día a día la calidad de nuestro servicio.
9. Nuestra mejora como profesionales se sustenta en la formación continua y en la creatividad. La mejora continua en la atención a nuestros visitantes se erige en un principio básico de nuestra labor.
10. El Protocolo de Calidad en la Atención al Cliente de la Red Tourist Info es el pilar fundamental para transmitir una imagen de Calidad de los destinos turísticos de la Comunidad Valenciana. Como profesionales de la información turística, conocemos la importancia de nuestro trabajo y sabemos que está en nuestras manos dar un valor añadido de Calidad a los servicios de información de la Red Tourist Info.

01. Presentación de la organización



Organigrama (GRI 102-18)



01. Presentación de la organización

Información sobre personas trabajadoras (GRI102-8)



Desglose de la plantilla por tipo de contrato y sexo

	2021		2022	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
N.º trabajadores/as	0	2	0	2
N.º Contratos temporales	0	1	0	1
Total	2		2	

La organización favorece la incorporación de jóvenes en el mercado laboral a través de prácticas de estudiantes.



TOURIST INFO



01. Presentación de la organización

Comité de Sostenibilidad (GRI102-18)

Composición

TOURIST INFO BANYERES DE MARIOLA ha creado un Comité de Sostenibilidad compuesto por:

Nombre y apellidos	Área / Departamento / Cargo
Cristina E. Rizo Antón	TURISMO- Responsable Oficina de Turismo
Laura Castelló Barceló	MEDIO AMBIENTE- Consorcio de residuos CREA-Educadora Ambiental
Ana Aroa Sempere Rosales	JUVENTUD- Coordinadora juvenil
Eulalia Ribes Faes	COMERCIO, PROMOCIÓN ECONÓMICA, INNOVACIÓN Y EMPLEO- Agente de Desarrollo Local

1. Definir y priorizar los ODS a cumplir
2. Elaborar el plan de sostenibilidad
3. Evaluar las acciones estratégicas para los ODS
4. Fijar los mecanismos de coordinación entre los distintos miembros
5. Planificar, implantar, supervisar y mejorar el plan de sostenibilidad

Coordinación

Este comité se reúne al menos dos veces al año.



01.

Presentación de la organización

Dossier de sostenibilitat

Consulta totes les accions que desde Banyeres de Mariola Turisme realitzem per aconseguir el nostre objectiu "Banyeres per un 100% sostenible"



**OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE**



Dosier de sostenibilidad

Consulta todas las acciones que desde Banyeres de Mariola Turismo realizamos para conseguir nuestro objetivo "Banyeres per un 100% sostenible"

01.

Presentación de la organización

Que és el dossier de sostenibilitat? En les següents pàgines podràs trobar totes les accions, activitats, fullets... que realitzem des de l'Oficina de Turisme de Banyeres de Mariola. El nostre objectiu, baix el lema **"Banyeres per un 100% sostenible. El nostre compromís, el teu compromís, el de tots i totes"**, és conseguir que Banyeres de Mariola siga un municipi pioner en la sostenibilitat en quant al turisme.

¿Que es el dosier de sostenibilidad? En las siguientes páginas podrás encontrar todas las acciones, actividades, folletos... que realizamos desde la Oficina de Turismo de Banyeres de Mariola. Nuestro objetivo, bajo el lema **"Banyeres por un 100% sostenible. Nuestro compromiso tu compromiso, el de todos y todas"**, es conseguir que Banyeres de Mariola sea un municipio pionero en la sostenibilidad en en cuanto al turismo.



01.

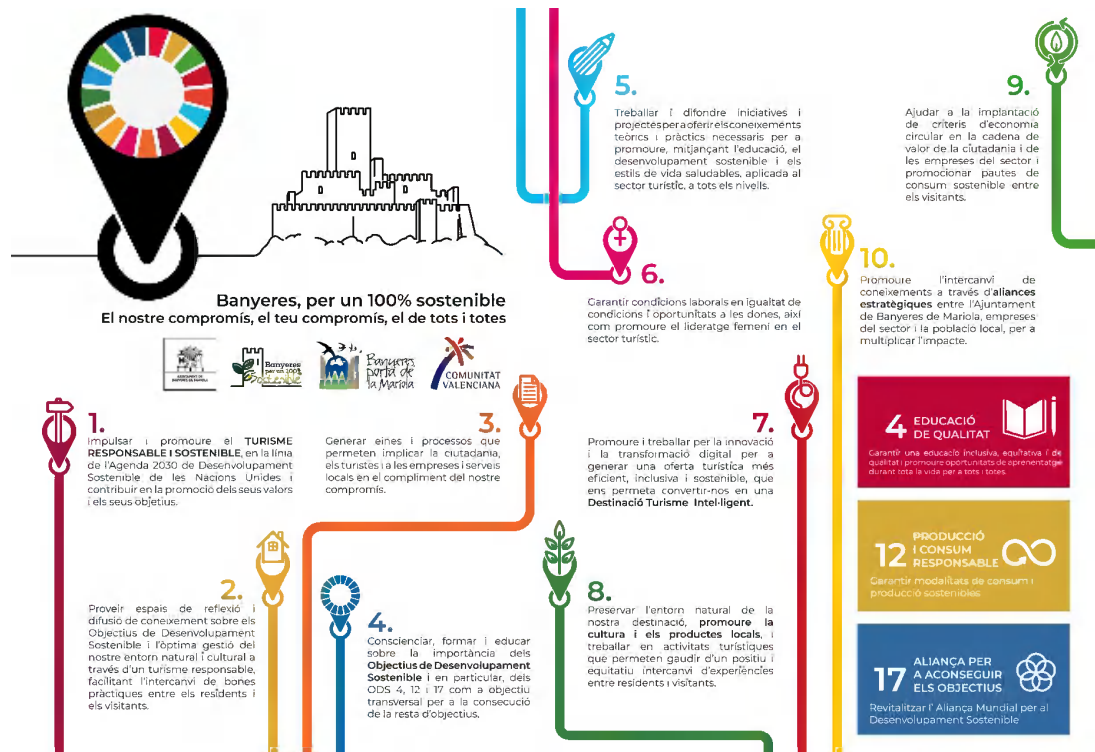
Presentación de la organización

El nostre **Decàleg de Sostenibilitat** basat en els Objectius de Desenvolupament Sostenible va ser elaborat l'any 2021. Relacionat amb els ODS 4, 17 i 12 respon amb la necessitat d'informar els habitants i visitants de Banyeres de Mariola les nostres línies d'actuació. El nostre compromís és promoure el turisme responsable i sostenible, en la línia de l'Agenda 2030 de Desenvolupament Sostenible de les Nacions Unides i contribuir als seus objectius. "Banyeres, per un 100% sostenible. El nostre compromís, el teu compromís, el de tots i totes" és la nostra meta final, ens ajudes a aconseguir-la?



01.

Presentación de la organización



01.

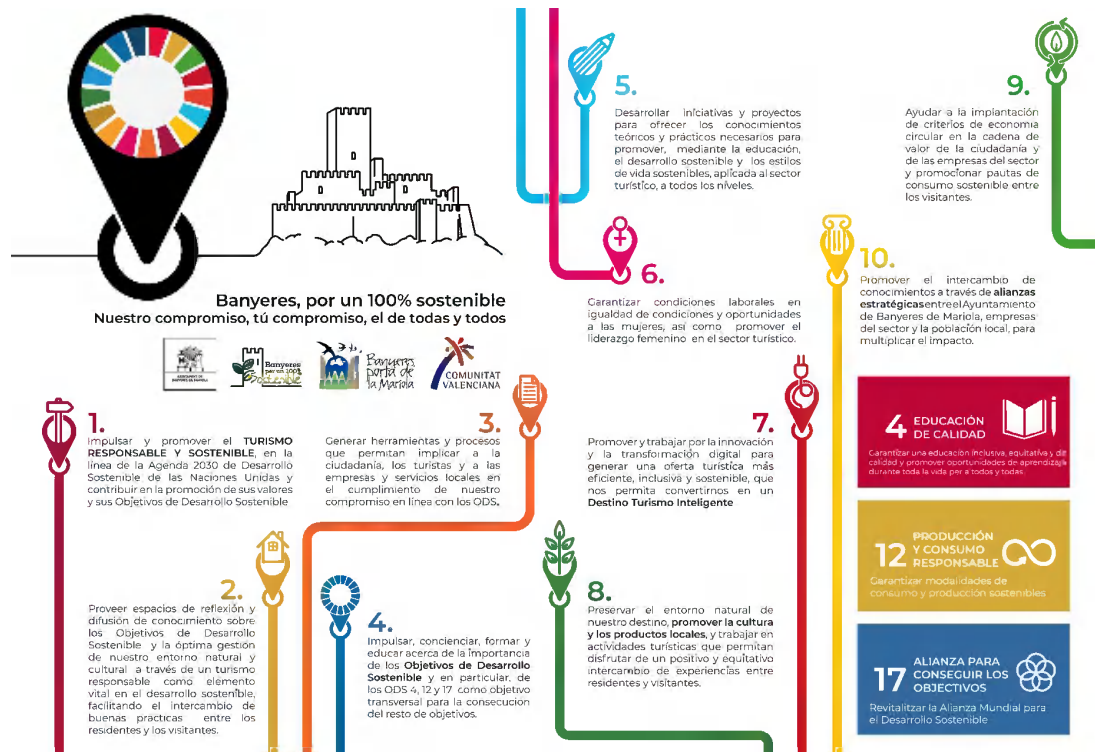
Presentación de la organización

Nuestro **Decálogo de Sostenibilidad** basado en los Objetivos de Desarrollo Sostenible fue elaborado en 2021. Relacionado con los ODS 4, 17 y 12 responde a la necesidad de informar a los habitantes y visitantes de Banyeres de Mariola nuestras líneas de actuación. Nuestro compromiso es promover el turismo responsable y sostenible, en la línea de la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas y contribuir a sus objetivos. "Banyerrs, por un 100% sostenible. Nuestro compromiso, tu compromiso, el de todos y todas" es nuestra meta final, ¿nos ayudas a alcanzarla?



01.

Presentación de la organización



01.

Presentación de la organización

Has pensat alguna vegada com ajudar a reciclar i ser sostenible en les teues vacances? Trobaràs la resposta al nostre Decàleg del Viatger Sostenible, on podràs trobar consells sobre com ajudar a fomentar un turisme sostenible i responsable.

¿Has pensado alguna vez como ayudar a reciclar y ser sostenible en tus vacaciones? Encontrarás la respuesta en nuestro Decálogo del Viajero Sostenible, donde podrás encontrar consejos sobre como ayudar a fomentar un turismo sostenible y responsable.



01.

Presentación de la organización



01. Presentación de la organización



01.

Presentación de la organización



01.

Presentación de la organización



01.

Presentación de la organización



01.

Presentación de la organización



01.

Presentación de la organización



01.

Presentación de la organización

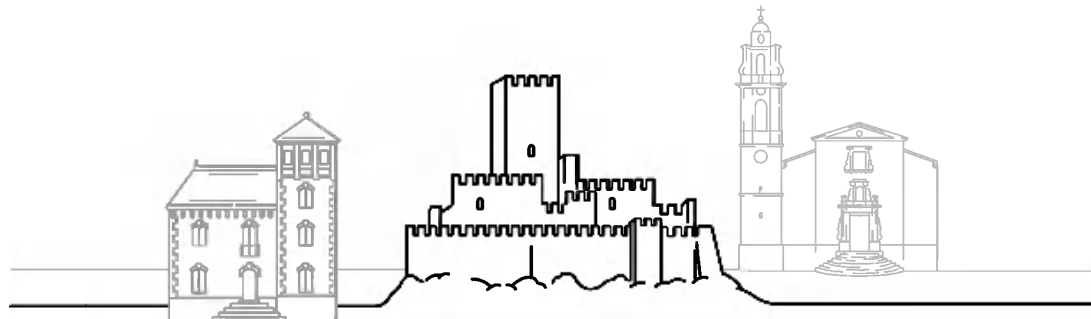


01.

Presentación de la organización



Mostrador *Zero Waste*



01.

Presentación de la organización

Una de les nostres primeres accions va ser crear un "Mostrador Zero Waste", on estarien els nostres fullets, que es podien descarregar fàcilment amb un smartphone i un lector de codis QR. En aquest Mostrador es pot consultar informació sobre monuments, rutes de senderisme, allotjaments i el nostre mapa turístic.

Una de nuestras primeras acciones fue crear un "Mostrador Zero Waste", donde estarían nuestros folletos, que se podían descargar fácilmente con un smartphone y un lector de códigos QR. En este Mostrador se puede consultar información sobre monumentos, rutas de senderismo, alojamientos y nuestro mapa turístico



01.

Presentación de la organización



Gràcies per ajudar-nos amb el nostre compromís
Gracias por ayudarnos con nuestro compromiso
Thank you for helping us with our commitment



Castell | Castillo | Castle



Ruta dels Molins



Horaris | Horarios
| Opening Times



Banyeres
de Mariola



Senderisme |
Senderismo | Hiking

01.

Presentación de la organización



Mapa Turístico



Escanea el código QR para visualizar
y descargar el Mapa Turístico de
Banyeres de Mariola

01.

Presentación de la organización



Mapa Turístic Mapa Turístico Tourist Map



Gràcies per ajudar-nos amb el nostre compromís

Gracias por ayudarnos con nuestro compromiso

Thank you for helping us with our commitment

01.

Presentación de la organización

Alberg Ull de Canals



Carretera Alcoi-Banyeres CV-795 km 17 | Telf. 965566531

L'Alqueria del Pilar



C/ Ventorrillo, 11
Telf. 685510027

Casa Rural Banyeres



C/ Misericordia, 1
Telf. 635551966

Molino del Agua



Partida Campo del Oro, 122
Telf. 699712532

ALLOTJAMENTS
TURÍSTICS

Hotel Venta el Borrego



Carretera Villena-Ontinyent Km 18
Telf. 966567457

Hotel Mesón el Castillo



C/ Alcoy. 8
Telf. 965566746

Hotel Gasolinera Banyeres

C/ les Molines, 35
Telf. 966567289

Casa Rural El Teular de Carmen

C/ de Felip IV, 6
Telf. 615277858

Vivendes turístiques



01.

Presentación de la organización



Banyeres, per un 100% sostenible
El nostre compromís, el teu compromís, el de tots i totes

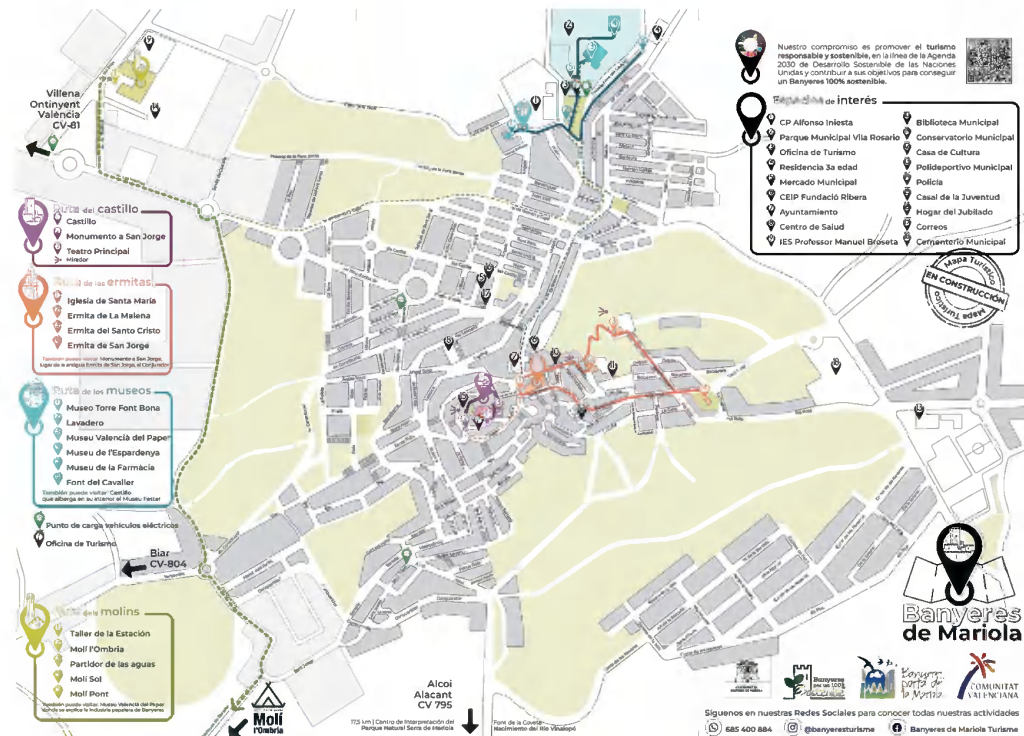
Totes les nostres accions estàn amparades baix el lema "Banyeres, per un 100% sostenible". Sens dubte la més important va ser el disseny del nostre Mapa Turístic, que inclou el Decàleg de Sostenibilitat. Està pensat per a ser reutilitzat i a més funciona com a fullet únic.

Todas nuestras acciones están amparadas bajo el lema "Banyeres, por un 100% sostenible", Sin duda la más importante fue nuestro Mapa Turístico, que incluye el Decálogo de Sostenibilidad. Está pensado para ser reutilizado y además funciona como folleto único.

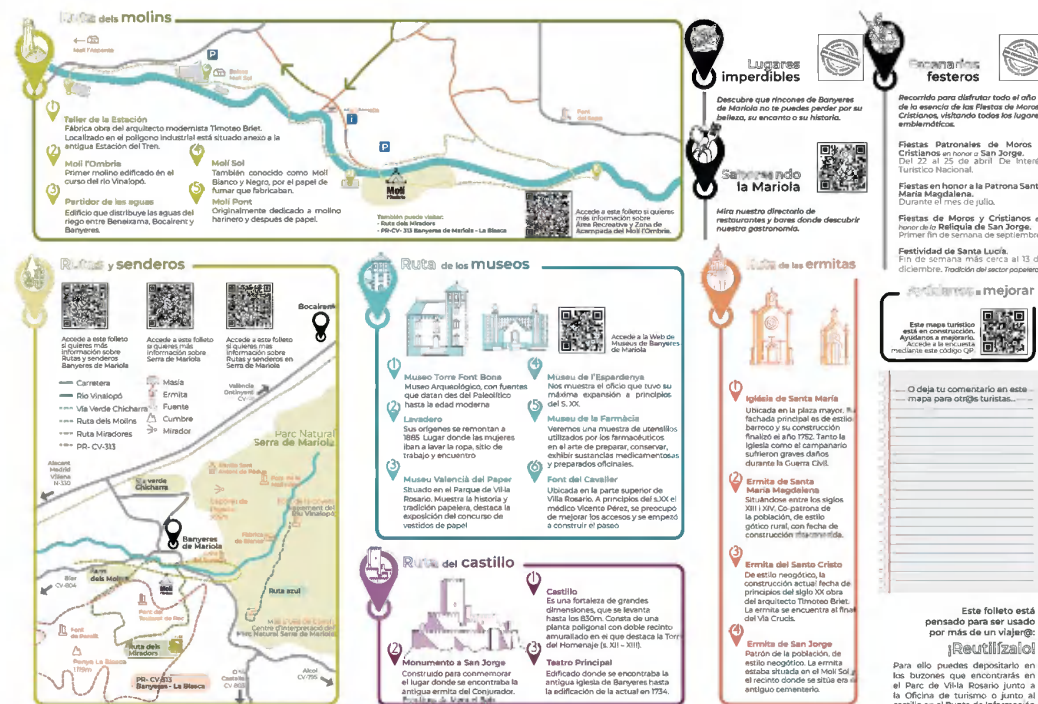


01.

Presentación de la organización



01. Presentación de la organización



01.

Presentación de la organización

Conscienciar els nostres visitants, tant locals com d'altres parts del nostre territori és una altra de les nostres prioritats, per tant vam realitzar una campanya de conscienciació sobre el reciclatge a la Zona Recreativa i d'Acampada del Molí l'Ombria, així com unir-nos al compromís amb l'estalvi energètic de la Generalitat Valenciana.

Concienciar a nuestros visitantes, tanto locales como de otras partes de nuestro territorio es otra de nuestras prioridades, por tanto realizamos una campaña de concienciación sobre el reciclaje en la Zona Recreativa y de Acampada del Molí l'Ombria, así como unirnos al compromiso con el ahorro energético de la Generalitat Valenciana.



01.

Presentación de la organización



CAMPANYA D'INFORMACIÓ
CAMPAÑA DE INFORMACIÓN
RECICLATGE I RESIDUS
RECICLAJE Y RESIDUOS



PROHIBIT DEIXAR FEM. Zona Vigilada.

Conserva'ls amb tu fins a arribar a casa o deposita'ls

 en els espais habilitats per al seu reciclatge 
Gràcies per ajudar-nos a cuidar del nostre entorn natural



PROHIBIDO DEJAR RESIDUOS. Zona vigilada

Consérvalos contigo hasta llegar a casa o deposítalos

 en los espacios habilitados para su reciclaje 
Gracias por ayudarnos a cuidar nuestro entorno natural



01.

Presentación de la organización

AQUEST ÉS UN ESTABLIMENT COMPROMÉS AMB L'ESTALVI ENERGÈTIC



REFRIGERACIÓ MÍN.

27°



CALEFACCIÓ MÀXIMA

19°



CONTROL DE TANCAMENT DE PORTES



APAGAT D'APARADORS: 22H.



HUMIDATAT RELATIVA CONTROLADA

MESURES ADOPTADES EN APLICACIÓ DEL REAL DECRET LLEI 14/2022, D'1 D'AGOST, DE MESURES DE SOSTENIBILITAT ECONÒMICA EN L'ÀMBIT DEL TRANSPORT, EN MATÈRIA DE BEQUES I AJUDES A L'ESTUDI, AIXÍ COM DE MESURES D'ESTALVI, EFICIÈNCIA ENERGÈTICA I DE REDUCCIÓ DE LA DEPENDÈNCIA ENERGÈTICA DEL GAS NATURAL.



EL BUEN COMPRAR



CONFECOMERC



GENERALITAT VALENCIANA



ESTE ES UN ESTABLECIMIENTO COMPROMETIDO CON EL AHORRO ENERGÉTICO



REFRIGERACIÓN MÍN.

27°



CALEFACCIÓN MÁX.

19°



CONTROL DE CIERRE DE PUERTAS



APAGADO DE ESCAPARATES: 22H.



HUMEDAD RELATIVA CONTROLADA

MEDIDAS ADOPTADAS EN APLICACIÓN DEL REAL DECRETO LLEI 14/2022, DE 1 DE AGOSTO, DE MEDIDAS DE SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA EN EL ÁMBITO DEL TRANSPORTE, EN MATERIA DE BECAS Y AYUDAS AL ESTUDIO, ASÍ COMO DE MEDIDAS DE AHORRO, EFICIENCIA ENERGÉTICA Y DE REDUCCIÓN DE LA DEPENDENCIA ENERGÉTICA DEL GAS NATURAL.



EL BUEN COMPRAR



CONFECOMERC



GENERALITAT VALENCIANA



01.

Presentación de la organización



POLÍTICA Y COMPROMISOS DE SOSTENIBILIDAD (GRI 102 1-14)

La dirección de Tourist Info Banyeres de Mariola conoce y comprende la Agenda 2030, los ODS y sus 169 metas y se compromete con los mismos contribuyendo así al desarrollo sostenible maximizando los impactos positivos y minimizando los impactos negativos que la organización genera en la sociedad, economía y medioambiente. Los servicios ofrecidos tratan de satisfacer las necesidades de los clientes de forma eficiente y sin comprometer las necesidades de generaciones futuras y del resto del entorno que rodea a la organización.

La política de sostenibilidad establecida para alcanzar dicho compromiso y que se expondrá a continuación, es revisada anualmente por la dirección. Además, la organización cuenta con múltiples canales de comunicación, disponibles y accesibles, para informar, implicar y mantener esta política de manera continua con todos los grupos de interés de la organización.

Todo el personal de la organización es responsable de cumplir con los principios, valores y compromisos de sostenibilidad que se exponen a continuación:

- Impulsar y promover el TURISMO RESPONSABLE Y SOSTENIBLE, en la línea de la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas y contribuir en la promoción de sus valores y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- Proveer espacios de reflexión y difusión de conocimiento sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la óptima gestión de nuestro entorno natural y cultural a través de un turismo responsable como elemento vital en el desarrollo sostenible, facilitando el intercambio de buenas prácticas entre los residentes y los visitantes.
- Generar herramientas y procesos que permitan implicar a la ciudadanía, los turistas y a las empresas y servicios locales en el cumplimiento de nuestro compromiso en línea con los ODS.
- Impulsar, concienciar, formar y educar acerca de la importancia de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y en particular, de los ODS 4, 12 y 17 como objetivo transversal para la consecución del resto de objetivos.
- Desarrollar iniciativas y proyectos para ofrecer los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para promover, mediante la educación, el desarrollo sostenible y los estilos de vida sostenibles, aplicada al sector turístico, a todos los niveles.

01.

Presentación de la organización



POLÍTICA Y COMPROMISOS DE SOSTENIBILIDAD (GRI 102 1-14)

La dirección de Tourist Info Banyeres de Mariola conoce y comprende la Agenda 2030, los ODS y sus 169 metas y se compromete con los mismos contribuyendo así al desarrollo sostenible maximizando los impactos positivos y minimizando los impactos negativos que la organización genera en la sociedad, economía y medioambiente. Los servicios ofrecidos tratan de satisfacer las necesidades de los clientes de forma eficiente y sin comprometer las necesidades de generaciones futuras y del resto del entorno que rodea a la organización.

La política de sostenibilidad establecida para alcanzar dicho compromiso y que se expondrá a continuación, es revisada anualmente por la dirección. Además, la organización cuenta con múltiples canales de comunicación, disponibles y accesibles, para informar, implicar y mantener esta política de manera continua con todos los grupos de interés de la organización.

Todo el personal de la organización es responsable de cumplir con los principios, valores y compromisos de sostenibilidad que se exponen a continuación:

- Impulsar y promover el TURISMO RESPONSABLE Y SOSTENIBLE, en la línea de la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas y contribuir en la promoción de sus valores y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- Proveer espacios de reflexión y difusión de conocimiento sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la óptima gestión de nuestro entorno natural y cultural a través de un turismo responsable como elemento vital en el desarrollo sostenible, facilitando el intercambio de buenas prácticas entre los residentes y los visitantes.
- Generar herramientas y procesos que permitan implicar a la ciudadanía, los turistas y a las empresas y servicios locales en el cumplimiento de nuestro compromiso en línea con los ODS.
- Impulsar, concienciar, formar y educar acerca de la importancia de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y en particular, de los ODS 4, 12 y 17 como objetivo transversal para la consecución del resto de objetivos.
- Desarrollar iniciativas y proyectos para ofrecer los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para promover, mediante la educación, el desarrollo sostenible y los estilos de vida sostenibles, aplicada al sector turístico, a todos los niveles.

01.

Presentación de la organización

- Garantizar condiciones laborales en igualdad de condiciones y oportunidades a las mujeres, así como promover el liderazgo femenino en el sector turístico.
- Promover y trabajar por la innovación y la transformación digital para generar una oferta turística más eficiente, inclusiva y sostenible, que nos permita convertirnos en un Destino Turístico Inteligente.
- Preservar el entorno natural de nuestro destino, promover la cultura y los productos locales, y trabajar en actividades turísticas que permitan disfrutar de un positivo y equitativo intercambio de experiencias entre residentes y visitantes.
- Ayudar a la implantación de criterios de economía circular en la cadena de valor de la ciudadanía y de las empresas del sector y promocionar pautas de consumo sostenible entre los visitantes.
- Promover el intercambio de conocimientos a través de alianzas estratégicas entre el Ayuntamiento de Banyeres de Mariola, empresas del sector y la población local, para multiplicar el impacto.

La nostra política de sostenibilitat és un reflex del que volem aconseguir com a Tourist Info Banyeres de Mariola

Nuestra política de sostenibilidad es un reflejo de lo que queremos conseguir como Tourist Info Banyeres de Mariola

01.

Presentación de la organización

DRETS I OBLIGACIONS DEL TURISTA

DRETS DE LES PERSONES USUÀRIES DELS SERVEIS TURÍSTICS

Les persones usuàries de serveis turístics, sense perjudici del que es disposa en la legislació general de defensa i protecció dels consumidors, tindran dret a:

1. Rebre de les empreses turístiques informació objectiva, veraç i comprensible, completa i prèvia a la seua contractació sobre els serveis que se'ls oferisquen, així com sobre el preu final, inclosos els impostos. I a ser protegit enfront de la informació o publicitat enganyosa, conformement a la normativa vigent.
2. Obtindre els documents que acrediten els termes de la seua contractació.
3. Rebre els serveis turístics en les condicions oferides o pactades i, en tot cas, que la naturalesa i qualitat de la seua prestació guarde proporció directa amb la categoria de l'empresa o establiment turístic.
4. Gaudir d'uns espais, infraestructures i serveis turístics accessibles.
5. Accedir lliurement als establiments i serveis turístics, en els termes establits en les lleis.
6. Que els establiments turístics complisquen la normativa sobre seguretat i protecció contra incendis de les seues instal·lacions, així com l'especifica en matèria turística.
7. Ser informats, de manera clara, sobre les instal·lacions o serveis que puguén suposar algun risc i de les mesures de seguretat adoptades sobre aquest tema.
8. Rebre una factura o justificant de pagament del servei turístic prestat, amb les dades que la legislació vigent exigisca.
9. Formular queixes i reclamacions, i obtenir informació accessible i veraç, sobre el procediment de presentació de les mateixes i el seu tractament, podent acudir a un sistema de solució extrajudicial de conflictes, a través de la mediació i l'arbitratge. Així mateix, tenen dret al fet que l'administració pública competent procure la màxima eficàcia en l'atenció i tramitació de les seues queixes o reclamacions formulades.
10. Acudir a fórmules d'arbitratge per a la resolució extrajudicial dels seus conflictes amb conseqüències econòmiques.
11. Exigir que, en un lloc de fàcil visibilitat, s'exhibisquen públicament els distintius acreditatius de la classificació de l'establiment, l'aforament, els preus dels serveis oferits i qualsevol altra variable d'activitat, així com els símbols de qualitat corresponents.

OBLIGACIONS DE LES PERSONES USUÀRIES DELS SERVEIS TURÍSTICS

Les persones usuàries de serveis turístics, sense perjudici del que disposen les normatives sectorials que siguen aplicable, tindran les següents obligacions:

1. Respectar les tradicions i pràctiques socials i culturals de les destinacions turístiques, així com la seua riquesa i valor.
2. Respectar l'entorn mediambiental, el patrimoni històric i cultural i els recursos turístics.
3. Abonar els serveis contractats, ja siga en el moment de la presentació de la factura o en el temps, lloc i forma convinguts, sense que el fet de presentar una reclamació o queixa implique, en cap cas, l'exempció de pagament.
4. En el cas del servei turístic d'allotjament, respectar la data i hora pactades d'eixida de l'establiment, deixant lliure la unitat d'allotjament ocupada.
5. Observar les regles de respecte, educació, convivència social, indumentària i higiene per a l'adequada utilització dels establiments i serveis turístics.
6. Respectar les instal·lacions i equipaments dels establiments i empreses turístiques.
7. Respectar les normes de règim interior dels establiments turístics, els horaris i les regles de conducta dels llocs de visita i de realització d'activitats turístiques.

Articles 16 i 17 de la Llei 15/2018, 7 de juny, de la Generalitat, de turisme, oci i hospitalitat de la Comunitat Valenciana (DOGV) N. Butlletí: no 8313



01.

Presentación de la organización

DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL TURISTA

DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS

Las personas usuarias de servicios turísticos, sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación general de defensa y protección de los consumidores, tendrán derecho a:

1. Recibir de las empresas turísticas información objetiva, veraz y comprensible, completa y previa a su contratación sobre los servicios que se les oferten, así como sobre el precio final, incluidos los impuestos. Y a ser protegido frente a la información o publicidad engañosa, con arreglo a la normativa vigente.
2. Obtener los documentos que acrediten los términos de su contratación.
3. Recibir los servicios turísticos en las condiciones ofertadas o pactadas y, en todo caso, que la naturaleza y calidad de su prestación guarde proporción directa con la categoría de la empresa o establecimiento turístico.
4. Disfrutar de unos espacios, infraestructuras y servicios turísticos accesibles.
5. Acceder libremente a los establecimientos y servicios turísticos, en los términos establecidos en las leyes.
6. Que los establecimientos turísticos cumplan la normativa sobre seguridad y protección contra incendios de sus instalaciones, así como la específica en materia turística.
7. Ser informados, de forma clara, sobre las instalaciones o servicios que puedan suponer algún riesgo y de las medidas de seguridad adoptadas al respecto.
8. Recibir una factura o justificante de pago del servicio turístico prestado, con los datos que la legislación vigente exija.
9. Formular quejas y reclamaciones, y obtener información accesible y veraz, sobre el procedimiento de presentación de las mismas y su tratamiento, pudiendo acudir a un sistema de solución extrajudicial de conflictos, a través de la mediación y el arbitraje. Asimismo, tienen derecho a que la administración pública competente procure la máxima eficacia en la atención y tramitación de sus quejas o reclamaciones formuladas.
10. Acudir a fórmulas de arbitraje para la resolución extrajudicial de sus conflictos con consecuencias económicas.
11. Exigir que, en un lugar de fácil visibilidad, se exhiban públicamente los distintivos acreditativos de la clasificación del establecimiento, el aforo, los precios de los servicios ofertados y cualquier otra variable de actividad, así como los símbolos de calidad correspondientes.

OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS

Las personas usuarias de servicios turísticos, sin perjuicio de lo que dispongan las normativas sectoriales que sean de aplicación, tendrán las siguientes obligaciones:

1. Respetar las tradiciones y prácticas sociales y culturales de los destinos turísticos, así como su riqueza y valor.
2. Respetar el entorno medioambiental, el patrimonio histórico y cultural y los recursos turísticos.
3. Abonar los servicios contratados, ya sea en el momento de la presentación de la factura o en el tiempo, lugar y forma convenidos, sin que el hecho de presentar una reclamación o queja implique, en ningún caso, la exención de pago.
4. En el caso del servicio turístico de alojamiento, respetar la fecha y hora pactadas de salida del establecimiento, dejando libre la unidad de alojamiento ocupada.
5. Observar las reglas de respeto, educación, convivencia social, indumentaria e higiene para la adecuada utilización de los establecimientos y servicios turísticos.
6. Respetar las instalaciones y equipamientos de los establecimientos y empresas turísticas.
7. Respetar las normas de régimen interior de los establecimientos turísticos, los horarios y las reglas de conducta de los lugares de visita y de realización de actividades turísticas.

Artículos 16 y 17 de la Ley 15/2018, 7 de junio, de la Generalitat, de turismo, ocio y hospitalidad de la Comunitat Valenciana (DOGV) N. Boletín: no 8313



01.

Presentación de la organización

Vam crear un fullet per al castell, pensat per poder ser reutilitzat, indicant als visitants el propòsit. Per a fomentar el consum responsable de paper.

Creamos un folleto para el castillo, pensando para poder ser reutilizado, indicando a los visitantes su propósito. Para fomentar el consumo responsable de papel.



01.

Presentación de la organización



El Castell de Banyeres de Mariola està ubicat a 830m sobre el nivell del mar. Construït entre els segles XII - XIII. Es tracta d'un model constructiu almohade de planta poligonal i rematat per una torre de grans dimensions. La primera notícia que tenim del Castell és el 13 d'octubre de 1249, quan el rei Jaume I concedeix el castell i vila de Banyeres a Jofré de Loaysa i la seva esposa Jacometa.

Després de Loaysa, diversos senyors ostentaren el domini del Castell i la ciutat, sent Jaume d'Artes l'últim que la vendria a Bogairent en 1446.

El Castell porta una vida anònima, sense cap fet destacat que l'esmenta, tant durant la dependència de Bogairent, com des de la recobrada independència en 1628 i tota la resta del XVIII. Durant la Guerra de Successió, que va tindre lloc el 1705, el castell i la població van suportar els atacs de les tropes de l'arxiduc. La fidelitat mostrada a Felip V en aquesta guerra es va veure recompensada amb el títol de vila noble, fidel, lleial i real, que actualment apareix a l'escut del municipi.

Una possible reconstrucció del castell va tindre lloc el 1803, d'acord amb la data esculpida en una pedra de carreuada ubicada a l'accés de l'estància gran voltada.

A la segona meitat del segle XIX s'accelera la seua ruïna i s'enderroquen dos parets. Actualment, l'estat del castell és fruit d'una restauració, realitzada a les dècades dels 60 i 80.

El castillo de Banyeres de Mariola está ubicado a 830m de altitud sobre el nivel del mar. Data de los siglos XII - XIII. Modelo constructivo almohade de planta poligonal y rematado por una torre de grandes dimensiones. La primera noticia del castillo es el 13 de octubre de 1249, cuando el rey Jaime I concede el castillo y villa de Banyeres a Jaufrido de Loaysa y a su esposa Jacometa.

Tras Loaysa, varios seños ostentan el dominio sobre el castillo y la ciudad, siendo el último Jaime d'Artes, quien la vendería a Bogairent en 1446.

El castillo lleva una vida anónima, sin ningún hecho destacado que lo mencione, tanto durante la dependencia de Bogairent, como desde la recobrada independencia en 1628 y todo el resto del XVIII. Durante la Guerra de Sucesión, que tuvo lugar en 1705, el castillo y la población soportaron los ataques de las tropas del archiduque. La fidelidad mostrada a Felipe V en esta guerra se vio recompensada con el título de villa noble, fiel, leal y real, que actualmente aparece en el escudo del municipio.

Una posible reconstrucción del castillo tendría lugar el 1803, a tenor de la fecha esculpida en una piedra de sillaría ubicada en el acceso de la estancia grande abovedada.

En la segunda mitad del XIX se acelera su ruina y así se demuelen dos paredes. Actualmente, el estado del castillo es fruto de una restauración, realizada en las décadas 70 y 80.



TORRE DEL HOMENATGE
Cimentada sobre roca, amb una base lleugerament rectangular, de 7,80 per 12,5m i un altura de 17m. La seua construcció es va realitzar amb la tècnica de tàpia. La porta d'accés original, en l'actualitat encogada, es trobava en la cara sud-est de la torre a uns 2-3 m d'altura respecte als sòl. La torre consta de 3 plantes i es poden apreciar les espitlleres (finestres obertes al tàpia).

TORRE DEL HOMENAJE
Cimentada sobre roca, con una base ligeramente rectangular, de 7,80 por 12,5m y una altura de 17m. Su construcción se realizó mediante técnica tapial. La puerta de acceso original, en la actualidad cegada, se encontraba en la cara sureste de la torre a unos 2-3 metros de altura respecto al suelo. La torre consta de 3 plantas y se pueden apreciar las aspilleras (ventanas abiertas en el tapial).



PATI D'ARMES
Era l'espai entorn el qual es localitzaven una sèrie de dependències com: magatzems de queviures, ermites, aljubs, cuïnes, dependències de la tropa... Dependències necessàries per a la vida diària de la fortificació, com és el cas del molí de sang (accionat per tracció animal) documentat en 1446.

PATIO DE ARMAS
Era el espacio entorno al cual se localizaban una serie de dependencias, como: almacenes de víveres, ermitas, aljibes, cocinas, dependencias de la tropa... Dependencias necesarias para la vida diaria de la fortificación, como es el caso del molino de sangre (accionado por tracción animal) documentado en 1446.



SALA MUSEU FESTER
Es troba davant de l'aljub i amb dimensions un poc majors, també té una volta de mig canó i era utilitzada com a dependències de la guàrdia del Castell. Actualment s'utilitza com a sala del museu fester, on s'exposen tots els vestits oficials de les diferents comparses.

SALA MUSEO FESTERO
Se encuentra en frente del aljibe y con dimensiones un poco mayores, también tiene una bóveda de medio cañón y era utilizada como dependencias de la guardia del castillo. Actualmente se utiliza como sala del museo festero, donde se exponen todos los trajes oficiales de las diferentes comparsas.



ALJUB
És una de les construccions bàsiques que trobem en tots els castells. S'utilitzaven per a emmagatzemar l'aigua de pluja i poder resistir els setges. Aquest aljub té una volta de mig canó i l'accés de l'aigua al seu interior era per un brocal situat en el sostre.

ALJIBE
Es una de las construcciones básicas que encontramos en todos los castillos. Se utilizaban para almacenar el agua de lluvia y poder resistirlos asedios. Este aljibe tiene una bóveda de medio cañón y el acceso del agua a sus interior era por un brocal situado en el techo.



01.

Presentación de la organización

VIGILÀNCIA I CONTROL DEL TERRITORI



VIGILANCIA Y CONTROL DEL TERRITORIO



En acabar la seua visita retorne aquest
 fulllet en el Punt d'Informació
 Pot sol·licitar una còpia en paper
 Moltes gràcies per la seua col·laboració

Al terminar su visita devuelva este
 folleto en el Punto de Información
 Puede solicitar una copia en papel
 Muchas gracias por su colaboración

01.

Presentación de la organización

Altres accions

Otras acciones



01.

Presentación de la organización

8 PRÁCTICAS ÚTILES PARA SER MÁS SOSTENIBLES EN LA COCINA

1 Aprovechar los alimentos

Realizar compras más responsables para evitar que los alimentos se pudran y se conviertan en desperdicio. Prestar atención a las fechas de vencimiento y elegir productos de larga duración.

2 Menos desperdicio, más reutilización

Según datos de Naciones Unidas, se desperdicia el 17 % de los alimentos, un promedio anual de 121kg de comida por persona. Planificar el menú semanal, la cocina de aprovechamiento y el reciclaje son algunas de las prácticas para conseguir este objetivo.

3 Recetas ecológicas

Reducir el consumo de carnes rojas, fomentar las compras en mercados a granel y la ingesta de verduras crudas. Conocer el lugar de producción de frutas y verduras y consumir las de temporada y de proximidad, trabajadas por agricultores locales, esto evita la contaminación por transporte y embalaje.

4 Materiales de vajilla

Reemplazar los que están elaborados con materiales como el teflón. Priorizar ollas a presión y sartenes de acero inoxidable o hierro fundido que, además, tienen más larga duración. Elegir tablas para cortar de madera y no de plástico, así como fuentes y bandejas de vidrio o cerámica. Esto aplica también a los cubiertos, platos y tazas.

5 Evitar el plástico

Reemplazar los elementos de cocina que contengan este material. Mejor utilizar bolsas de tela para las compras, priorizar los envases de vidrio y guardar o envolver los alimentos en contenedores de otro tipo que no tengan un solo uso.

6 Cuidar el agua

Reducir el consumo del agua. Existen técnicas, como lavar las frutas y las verduras en recipientes, con el grifo apagado. Luego, reutilizar esa agua para regar las plantas.

7 Electrodomésticos y energía

Usar solo los electrodomésticos necesarios. Repararlos en la medida de lo posible. Si la única opción es comprar buscar la categoría de eficiencia energética más alta. En cuanto a hornillos y hornos, es conveniente elegir las eléctricas o de inducción, ya que suelen ser menos contaminantes que el gas.

8 Productos de limpieza

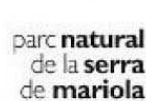
Evitar los productos químicos destinados a quitar la grasa y blanquear. Pueden reemplazarse con elementos como el bicarbonato de sodio, el zumo de limón, el jabón de aceite o el vinagre blanco. Igual de efectivos pero pero menos contaminantes.



01. Presentación de la organización

Alianzas con asociaciones (GRI 102-13)

TOURIST INFO BANYERES DE MARIOLA participa y colabora de forma activa con las siguientes organizaciones y departamentos para impulsar su contribución en los Objetivos para el Desarrollo Sostenible:



CONSEJO CAMINO DEL CIE



02. Política y compromisos de sostenibilidad

(GRI 102 1-14 y 102-16)



02. Política y compromisos de sostenibilidad (GRI 102 1-14)



POLÍTICA Y COMPROMISOS DE SOSTENIBILIDAD (GRI 102 1-14)

La dirección de Tourist Info Banyeres de Mariola conoce y comprende la Agenda 2030, los ODS y sus 169 metas y se compromete con los mismos contribuyendo así al desarrollo sostenible maximizando los impactos positivos y minimizando los impactos negativos que la organización genera en la sociedad, economía y medioambiente. Los servicios ofrecidos tratan de satisfacer las necesidades de los clientes de forma eficiente y sin comprometer las necesidades de generaciones futuras y del resto del entorno que rodea a la organización.

La política de sostenibilidad establecida para alcanzar dicho compromiso y que se expondrá a continuación, es revisada anualmente por la dirección. Además, la organización cuenta con múltiples canales de comunicación, disponibles y accesibles, para informar, implicar y mantener esta política de manera continua con todos los grupos de interés de la organización.

Todo el personal de la organización es responsable de cumplir con los principios, valores y compromisos de sostenibilidad que se exponen a continuación:



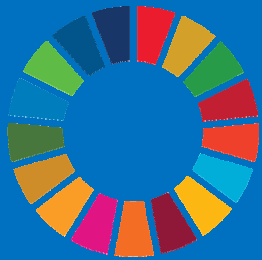
02.

Política y compromisos de sostenibilidad



- Impulsar y promover el **TURISMO RESPONSABLE Y SOSTENIBLE**, en la línea de la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas y contribuir en la promoción de sus valores y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- Proveer espacios de reflexión y difusión de conocimiento sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la óptima gestión de nuestro entorno natural y cultural a través de un turismo responsable como elemento vital en el desarrollo sostenible, facilitando el intercambio de buenas prácticas entre los residentes y los visitantes.
- Generar herramientas y procesos que permitan implicar a la ciudadanía, los turistas y a las empresas y servicios locales en el cumplimiento de nuestro compromiso en línea con los ODS.
- Impulsar, concienciar, formar y educar acerca de la importancia de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y en particular, de los ODS 4, 12 y 17 como objetivo transversal para la consecución del resto de objetivos.
- Desarrollar iniciativas y proyectos para ofrecer los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para promover, mediante la educación, el desarrollo sostenible y los estilos de vida sostenibles, aplicada al sector turístico, a todos los niveles.

02. Política y compromisos de sostenibilidad (GRI 102 1-16)



- Garantizar condiciones laborales en igualdad de condiciones y oportunidades a las mujeres, así como promover el liderazgo femenino en el sector turístico.
- Promover y trabajar por la innovación y la transformación digital para generar una oferta turística más eficiente, inclusiva y sostenible, que nos permita convertirnos en un Destino Turístico Inteligente.
- Preservar el entorno natural de nuestro destino, promover la cultura y los productos locales, y trabajar en actividades turísticas que permitan disfrutar de un positivo y equitativo intercambio de experiencias entre residentes y visitantes.
- Ayudar a la implantación de criterios de economía circular en la cadena de valor de la ciudadanía y de las empresas del sector y promocionar pautas de consumo sostenible entre los visitantes.
- Promover el intercambio de conocimientos a través de alianzas estratégicas entre el Ayuntamiento de Banyeres de Mariola, empresas del sector y la población local, para multiplicar el impacto.



02.

Política de sostenibilidad y compromisos (GRI 1021-16)

Código Ético del Turismo Valenciano (GRI102-16)

CORDIALIDAD

La atención afectuosa a todas las personas, respondiendo de los **intereses y necesidades** de los turistas y compartiendo con ellos nuestra forma de vida, constituye la cualidad básica de un **espacio turístico acogedor y amable**.

RESPECTO

El reconocimiento recíproco y cordial de la **dignidad** de todas las personas, dentro de la observación y fomento de los derechos humanos y de las libertades fundamentales, constituyen el fundamento de nuestra **hospitalidad**.

INCLUSIÓN

Potenciamos la **inclusión** social de todas las personas sobre todo de aquellas que pertenecen a grupos vulnerables. Garantizamos la **tolerancia y respeto** a la diversidad y el reparto **equitativo** de los beneficios de la actividad turística.



02.

Política de sostenibilidad y compromisos

(GRI 102 1-16)

Código Ético del Turismo Valenciano (GRI102-16)

SOSTENIBILIDAD

Llevamos a cabo las actividades desde el horizonte de la **protección, cuidado y mejora** de los recursos naturales, artísticos, arqueológicos, etnológicos y culturales, siendo capaz de satisfacer por igual las necesidades y aspiraciones de las generaciones presentes sin comprometer las necesidades de generaciones futuras.



PROFESIONALIDAD

Comportarnos de forma **íntegra y cercana**, buscando la excelencia, la innovación y la mejora **continua**, siempre desde el horizonte de la integración de las competencias técnicas y humanas, y desde el compromiso público por un comportamiento justo, honesto y veraz.



03.

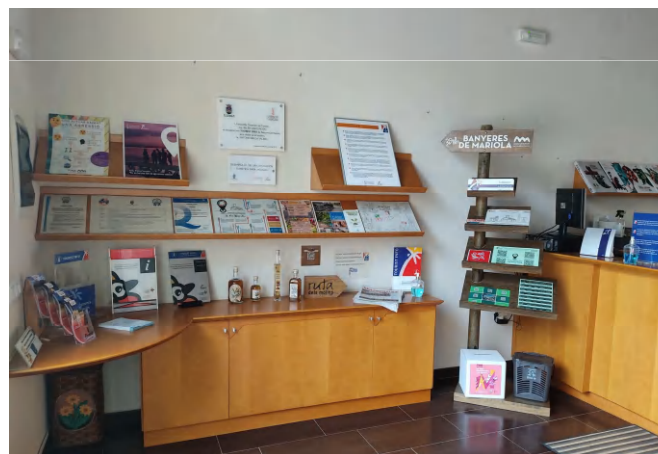
Diagnóstico, identificación y priorización de ODS



03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Análisis interno y externo

A continuación, **TOURIST INFO BANYERES DE MARIOLA** ha elaborado un diagnóstico de sus capacidades (compromisos, políticas y procesos) con el objetivo de identificar aquellos **retos y oportunidades** a los que se enfrenta respecto a su contribución a los ODS, siempre considerando aquellas posibles **restricciones** en el desarrollo de sus actividades que puedan afectar a la ejecución de los ODS.



Banyeres, por un 100% sostenible
Nuestro compromiso, tú compromiso, el de todas y todos



03.

Diagnóstico, identificación y priorización

Resultados del análisis interno y externo



Matriz DAFO



Ver el documento ***Banyeres de Mariola Agenda Urbana- Pla d'acció local***

El presente documento es una estrategia territorial de ámbito local sobre las bases de los criterios establecidos por el Ministerio de Transporte, Movilidad y Agenda Urbana para el diseño de las Agendas Urbanas Locales. En concreto, se presenta la Agenda Urbana Local de Banyeres de Mariola. En definitiva, un sistema o método de planificación estratégica para orientar en la implantación de los ODS a escala local.



Ver el documento ***Agenda 2030 Pla d'Acció Local***

El presente documento se ha llevado a cabo una Planificación Estratégica, mediante la Agenda 2030 local, para el municipio de Banyeres de Mariola, en el marco de la convocatoria de subvenciones a los ayuntamientos y entidades locales menores de la provincia de Alicante para la redacción de planes de acción Agenda Urbana, Agenda 2030, planes de medidas antifraude y proyectos y/o memorias para su presentación en las convocatorias del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia "España Puede" fondos europeos Next Generation EU para España, anualidad 2022. Este documento nos proporciona un análisis para diagnosticar las capacidades de Banyeres e identificar los retos y oportunidades a los que nos enfrentamos respecto a nuestra contribución e implantación de los ODS

03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Grupos de interés (102-40)

Los grupos de interés son aquellos individuos que se ven afectados por las **decisiones estratégicas** de la organización turística.

TOURIST INFO BANYERES DE MARIOLA ha identificado a aquellos grupos de interés más relevantes para la implantación de los ODS. Estos grupos de interés conocen los **intereses** y **perspectivas** de la organización y participan tanto en la identificación como en la consecución de los ODS prioritarios.



03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Grupos de interés

Lista de Grupos de Interés identificados y priorizados (102-40 y 42)

Grupo interés	Necesidades y Expectativas
Ayuntamiento	Generar valor económico, medioambiental y social a corto y largo plazo en el entorno que nos rodea. Plan de acción Local-Agenda 2030
Dirección	Ofrecer un servicio de calidad y sostenible en la Oficina de turismo y adaptada a las necesidades de los visitante/turistas, contribuyendo a la contribución a los ODS. Sensibilizar al sector turístico en materia de sostenibilidad
Personal	Empleo y condiciones laborales justas.
Comité de calidad	Interés comunes en la contribución a los ODS y el Plan de acción Local-Agenda 2030
Visitantes/Turistas	Disfrutar del entorno, conservar el medio natural y protegerlo a través de prácticas sostenibles.
Residentes y vecinos	Creación de empleo y actividad económica en la zona.
Turisme CV-Red Tourist Info	Fomentar el turismo de calidad y sostenible en la Comunitat Valenciana, respetuoso con el entorno.*Incluye el sector turístico

03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Grupos de interés

Enfoque para la participación de los grupos de interés (102-43)

TOURIST INFO BANYERES DE MARIOLA mantiene un proceso de transparencia y comunica de forma clara, precisa y real a sus grupos de interés (externos e internos) más relevantes la labor que realiza para contribuir a los ODS. Para ello, ha establecido el siguiente PLAN DE COMUNICACIÓN:

Grupo de interés	Objetivo	Canal	Responsable	Recursos
INTERNO: Ayuntamiento Dirección y personal Comité de Calidad	Comunicar la contribución de la organización a los ODS a través de la Memoria de Sostenibilidad	Página web Reuniones	Dirección	Memoria de sostenibilidad
EXTERNO Visitantes/turistas Vecinos /Residentes Turismo CV/Red Tourist Info	Comunicar la contribución de la organización a los ODS, su compromiso con los ODS y buenas prácticas a seguir	RRSS Página web Tourist Info Email/WhatsApp Decálogo	Dirección	Memoria de sostenibilidad

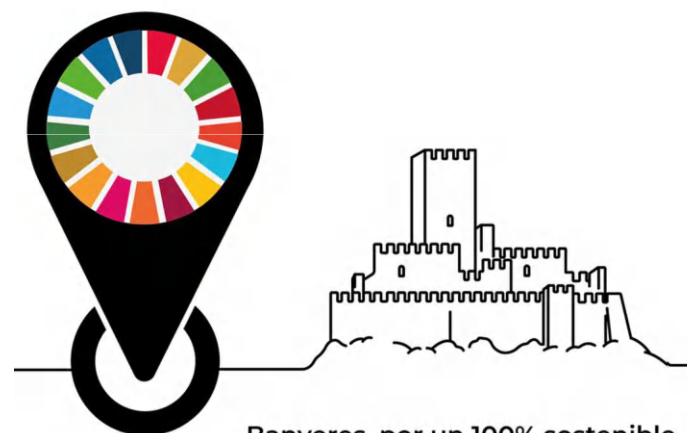


03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Identificación de los ODS

Los 17 Objetivos para el Desarrollo Sostenible (ODS) fueron definidos en 2015 por Naciones Unidas dentro de la AGENDA 2030, un plan de acción a favor de las personas, el planeta y prosperidad.

TOURIST INFO BANYERES DE MARIOLA, reconociendo que las empresas tienen un papel clave en el cumplimiento de estos objetivos e impulsar la sostenibilidad, tras un diagnóstico interno y externo de la propia organización ha identificado y después priorizado aquellos ODS en los que puede contribuir.



Banyeres, por un 100% sostenible
Nuestro compromiso, tú compromiso, el de todas y todos



03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Identificación de los ODS

Relación de los grupos de interés con los ODS

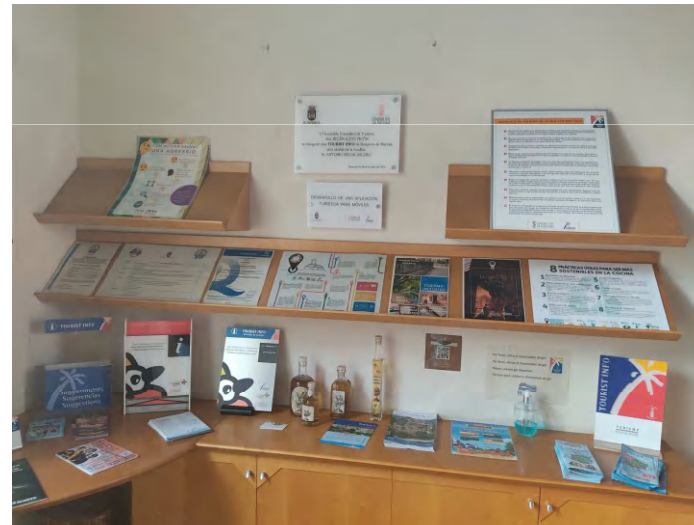
Grupo interés	ODS relacionados																	
Ayuntamiento y Oficina de turismo																		
Personal																		
Comité de Calidad																		
Turistas/visitantes																		
Residentes / Vecinos																		
Turismo CV- Red Tourist Info																		

03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Metodología para la priorización de temas materiales (ODS)

TOURIST INFO BANYERES DE MARIOLA ha priorizado los temas materiales y ODS identificados en función de la importancia de los **impactos económicos, sociales y ambientales** que tienen tanto para la propia organización como para los grupos identificados y priorizados previamente.

Al grado de importancia se le proporciona un valor numérico del 1 = sin impacto, 2 = poco impacto, 3= neutro, 4= impacto alto y 5= impacto muy alto

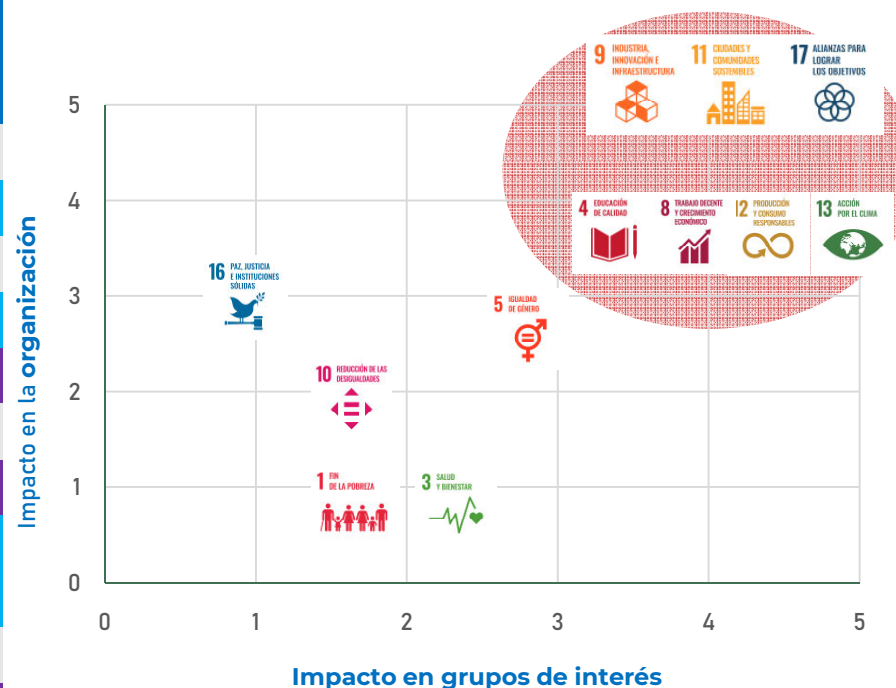


03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Resultados

En función de las variables indicadas anteriormente, los **resultados** de la priorización son:

Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS)	Impacto en grupos de interés	Impacto en la organización
ODS 1-3	1-1	1-1
ODS 4	4	4
ODS 5	3	3
ODS 8	4	4
ODS 9	5	5
ODS 10	2	2
ODS 11	6	5
ODS 12	4	4
ODS 13	4	4
ODS 16	1	3
ODS 17	5	5



03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Resultados de la priorización

TOURIST INFO BANYERES DE MARIOLA dirigirá sus esfuerzos a los ODS localizados en la esquina superior derecha del gráfico mostrado anteriormente, es decir, aquellos que producen un **IMPACTO o GRAN IMPACTO (4 o 5)**. Por consiguiente, los ODS priorizados y que nutrirán el plan de sostenibilidad son:



04.

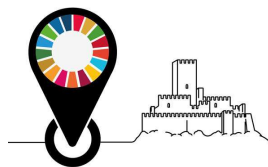
Plan de sostenibilidad



04. Plan de sostenibilidad

TOURIST INFO BANYERES DE MARIOLA ha elaborado el siguiente Plan de Sostenibilidad en función de los ODS priorizados. Este plan reúne aquellas acciones estratégicas, plazos, calendarios, recursos y responsabilidades que necesarias para lograr los ODS prioritarios identificados: **9, 11 y 17.**

Además, este plan es comunicado a todos los miembros de la organización y revisado anualmente por el Comité de Sostenibilidad para su mejora continua en función de los cambios producidos en la organización que afectan a la contribución de los ODS prioritarios.



Banyeres, por un 100% sostenible
Nuestro compromiso, tú compromiso, el de todas y todos



04. Plan de sostenibilidad



Plazo	2022	Indicadores	Apartado web Turismo Sostenible
Recursos	Dirección		Objetivo de calidad F-Banyeres en clave ODS- N° acciones
Metas		Acciones estratégicas : Apartado web Turismo Sostenible- Digitalización de procesos	
M 8.9/ M 9.1/ M 11.4- M 11.6/ M 12.2/ M 13.3/ M 17.18 – M 17.19		Dar a conocer a los turistas y otros agentes turísticos acciones relacionadas con la sostenibilidad en base a los ODS en relación a lo acordado el 25 de septiembre de 2015, entre los líderes mundiales que adoptaron un conjunto de objetivos globales entre estos proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible.	
		Seleccionar materiales generales relacionados con los ODS	
		Crear el apartado de Turismo Sostenible en nuestra web	
		Difundir entre los turistas el general Decálogo Turista Sostenible de la CV y nuestro propio decálogo	

67

04. Plan de sostenibilidad



Plazo	2022
Recursos	Dirección

Indicadores	2022 Objetivo de calidad F-Banyeres en clave ODS- N° acciones
-------------	---

Metas	Acciones estratégicas :
M 4.7/ M 11.4-11.6/M 13.3	Acciones de concienciación y sensibilización para contribuir con los ODS (Proyecto LIBERA, actividades con escolares, campañas de concienciación) Colaborar con otras organizaciones del mismo sector para contribuir a los ODS

04. Plan de sostenibilidad



Plazo	2022
Recursos	Dirección

Indicadores	Plan Ambiental
	Objetivo de calidad F-Banyeres en clave ODS- N° acciones

Metas	Acciones estratégicas : Recogida Selectiva
M 4.7/ M 11.6/M 13.3	Fomentar la recogida selectiva y máximo reciclaje de los residuos generados en la Oficina de Turismo Participar en campañas municipales sobre reciclaje y recogida selectiva de residuos Clasificar y desechar los residuos atendiendo a su origen e impacto ambiental
M 9.1/ M 11.6/M 12.5/M 13.3	Instalar papeleras de recogida selectiva en la Tourist Info Disminuir el número de folletos en papel con información para los visitantes Fomentar folletos y material informativo en formato electrónico descargable a través de la web, WhatsApp, códigos QR,

04. Plan de sostenibilidad



Plazo	2022	Indicadores	Decálogo para el turista en materia (material propio)
Recursos	Dirección Presupuesto Turismo- Subvención Costa Blanca		Objetivo de calidad F-Banyeres en clave ODS- N° acciones
Metas		Acciones estratégicas : Decálogo turista sostenible	
M 4.7/ M 8.9/ M 11.4		Sensibilizar al turista/visitante en el respeto por las costumbres del destino (tradiciones, patrimonio cultural y natural) y normas de conducta responsable (limpieza, tiempo de descanso, remisión de comportamientos incívico)	
M 6.4/M 11.6/ M 13.3/M 15.1		Informar al turista sobre acciones que puedan llevar a cabo durante su estancia o experiencia turística relativas al ahorro de agua y energía (RRSS-WhatsApp-web)	
M 6.4/ M 11.6/ M 12.2.-12.8/ M 13.2		Divulgar pautas de consumo sostenible entre los turistas, minimizando con ello su huella ecológica en el destino, en RRSS/WhatsApp	
M 4.7/ M 9.1/ M 17.18 – M 17-19		Incluir el decálogo en el apartado de turismo sostenible de nuestra web (descargas)	

05.

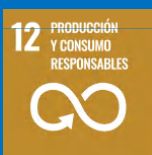
Cuestiones ambientales (GRI300)



GRI 301 - Materiales
GRI 302 - Energía
GRI 303 - Agua y afluentes
GRI 304 - Biodiversidad
GRI 305 - Emisiones
GRI 306 - Efluentes y residuos
GRI 307 - Cumplimiento ambiental
GRI 308 - Evaluación ambiental de proveedores

05. Cuestiones ambientales (GRI300)

ODS relacionados:



GRI 301 – Materiales

- En la rehabilitación del edificio en el año 2010 se mantuvieron los materiales originales, conservando sus antiguas vigas de madera.



GRI 302 – Energía

- Todas las luminarias del establecimiento son LED.
- Adquirir electrodomésticos energéticamente eficientes (aire acondicionado)
- Utilización de sensores de presencia en zonas comunes



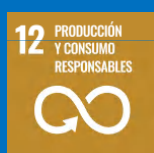
TOURIST INFO



05.

Cuestiones ambientales (GRI300)

ODS relacionados:



GRI 303 - Agua y afluentes

- Contar con mecanismos de almacenamiento de agua
- Colaboración con Hidraqua (por determinar)

GRI 304 - Biodiversidad

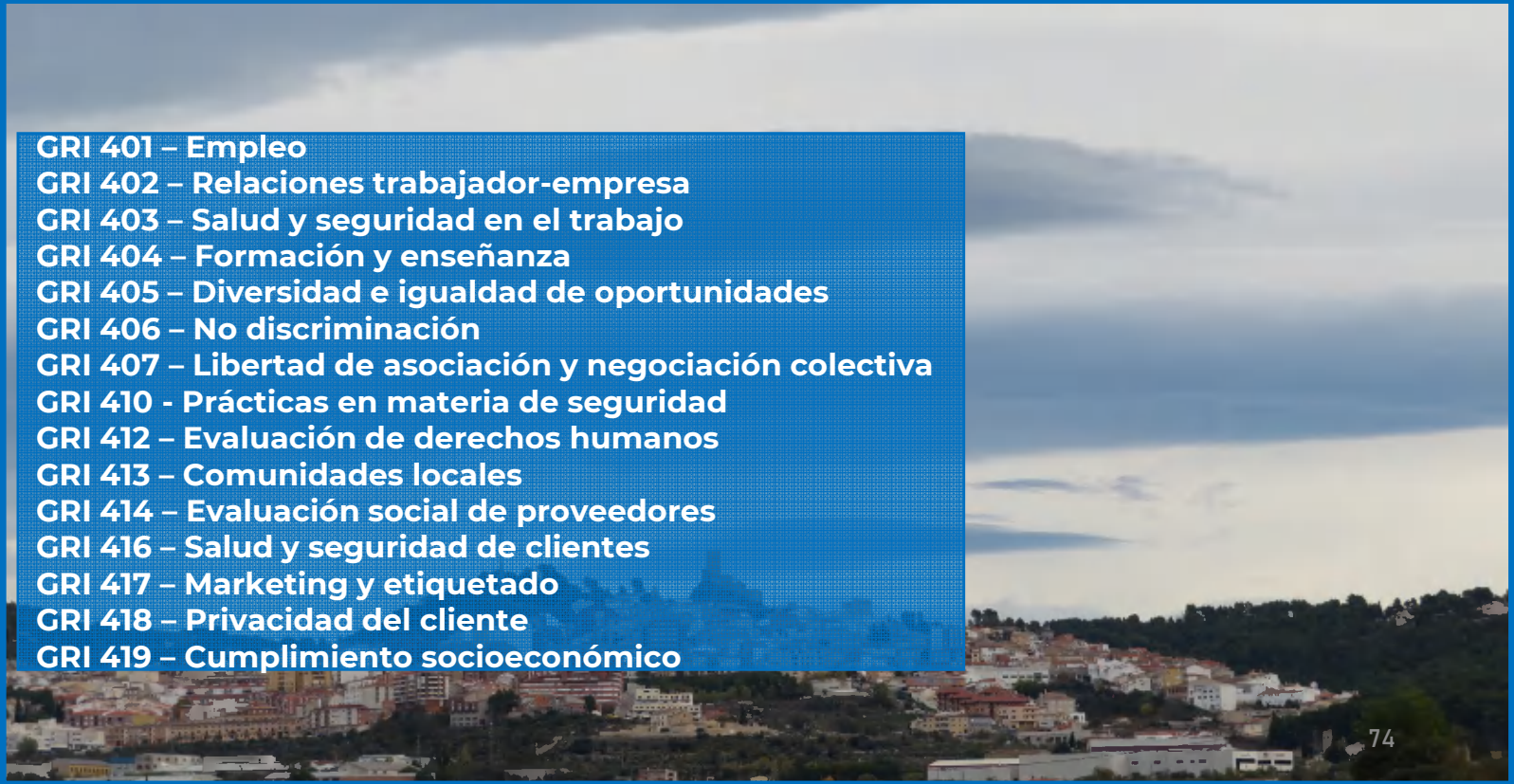
- En las actividades complementarias en destino trabajamos con proveedores locales, fomentando los valores naturales y la biodiversidad. Ej. actividad de avistamiento de aves o poner en valor entre los escolares del municipio el avión común

GRI 306 - Efluentes y residuos

- Seleccionar a proveedores que dispongan de sellos que demuestren su compromiso ambiental Ej. Empresa de limpieza
- Segregamos los residuos de manera eficiente para reciclar el mayor porcentaje de éstos. Porta a Porta
- Utilizamos dispensadores de jabón a granel para reducir el consumo de plástico.
- Utilizamos productos de limpieza a granel

06.

Cuestiones socioculturales (GRI400)



- GRI 401 – Empleo
- GRI 402 – Relaciones trabajador-empresa
- GRI 403 – Salud y seguridad en el trabajo
- GRI 404 – Formación y enseñanza
- GRI 405 – Diversidad e igualdad de oportunidades
- GRI 406 – No discriminación
- GRI 407 – Libertad de asociación y negociación colectiva
- GRI 410 – Prácticas en materia de seguridad
- GRI 412 – Evaluación de derechos humanos
- GRI 413 – Comunidades locales
- GRI 414 – Evaluación social de proveedores
- GRI 416 – Salud y seguridad de clientes
- GRI 417 – Marketing y etiquetado
- GRI 418 – Privacidad del cliente
- GRI 419 – Cumplimiento socioeconómico

06. Cuestiones socioculturales (GRI400)

ODS relacionados:



GRI 401 – Empleo

- El personal que trabaja con nosotras es residente en la zona, por lo que la actividad de la oficina repercute beneficiosamente en el tejido económico local.
- Recurrimos puntualmente a proveedores locales o de la comarca para complementar la oferta turística, fortaleciendo así a las empresas locales y generando empleo.

GRI 404 – Formación y enseñanza

- La organización apuesta por la formación del personal. *Ver plan de formación

06. Cuestiones sociocultural es (GRI400)

ODS relacionados:



GRI 416 – Salud y seguridad de clientes

- Durante la pandemia, se implementaron y mantuvieron con éxito las medidas para la prevención del contagio por Covid-19. *Ver plan de contingencia
- Se revisan periódicamente las instalaciones y equipamientos de la oficina, que realizan las inspecciones requeridas por la normativa vigente.



GRI 418 – Privacidad del cliente

- Cumplimos con el Reglamento Europeo de Protección de Datos.



GRI 419 – Cumplimiento socioeconómico

- Tourist Info Banyeres de Mariola se encuentra adherida al Código Ético de la Comunidad Valenciana y sigue sus principios.
- Apoyamos la iniciativa Manifiesto #TurismoRESET



07.

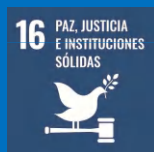
Cuestiones económicas (GRI200)



GRI 201 – Desempeño económico
GRI 202 – Presencia en el mercado
GRI 203 – Impactos económicos indirectos
GRI 204 – Prácticas de adquisición
GRI 205 – Anticorrupción
GRI 206 – Competencia desleal
GRI 207 – Fiscalidad

07. Cuestiones económicas (GRI200)

ODS relacionados:



GRI 202 – Presencia en el mercado

<https://www.portademariola.com/perfil-contratante/?lang=es>

Plan de marketing

GRI 205 – Anticorrupción

<http://www.portademariola.com/transparencia/>

GRI 206 – Competencia desleal

Toda la información sobre la Oficina de Turismo y servicios de comunica de acuerdo a criterios éticos y de forma veraz. Los clientes pueden consultar el precio de las entradas de acuerdo a la Ordenanza Municipal y facilitadas a través de los canales habituales de difusión (presencial, Whatsapp, correo electrónico, RRSS...). No realizamos prácticas de comunicación que puedan incurrir en publicidad engañosa o poco ética

Decálogo de calidad Red Tourist Info

08. Seguimiento, control y mejora continua



OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE

08.

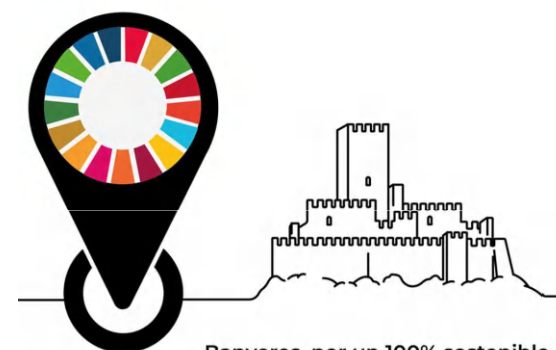
Seguimiento, control y mejora continua

Seguimiento y control anual

TOURIST INFO BANYERES DE MARIOLA analiza anualmente el **desempeño, cumplimiento y eficacia** del plan de sostenibilidad y su contribución a los ODS. Para ello utiliza los siguientes métodos de seguimiento: **Indicadores** y una **herramienta de autodiagnóstico** (checklist).

El **Comité de Sostenibilidad** es responsable de este seguimiento, así como de comunicar los resultados del mismo a los grupos de interés de la organización.

En función de esos resultados obtenidos y el feedback proporcionado por los grupos de interés la organización establece **acciones para la mejora de su desempeño y eficacia** en materia de ODS.



Banyeres, por un 100% sostenible
Nuestro compromiso, tú compromiso, el de todos y todos



08.

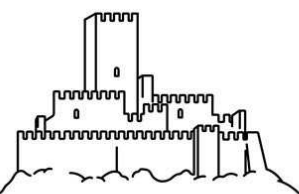
Seguimiento, control y mejora continua

Listado de indicadores de desempeño y medición por ODS

Contribuir a la implementación de los ODS en la gestión turística de nuestro municipio

ODS y Acción			Indicador	Seguimiento
 4 EDUCACIÓN DE CALIDAD  12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES  17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS Contribuir con los ODS  9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA  11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES  17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS			Objetivo de calidad F- Decálogo de sostenibilidad	Disponer de un sistema de indicadores que permita monitorizar y medir los avances en materia de ODS implementado en el sistema de calidad
			Objetivo de calidad F- Banyeres en clave ODS- N° acciones- 2022	 Desarrollo e implantación del sello “S” de sostenibilidad ICTE

09. Conclusiones



Banyeres, por un 100% sostenible
Nuestro compromiso, tú compromiso, el de todas y todos

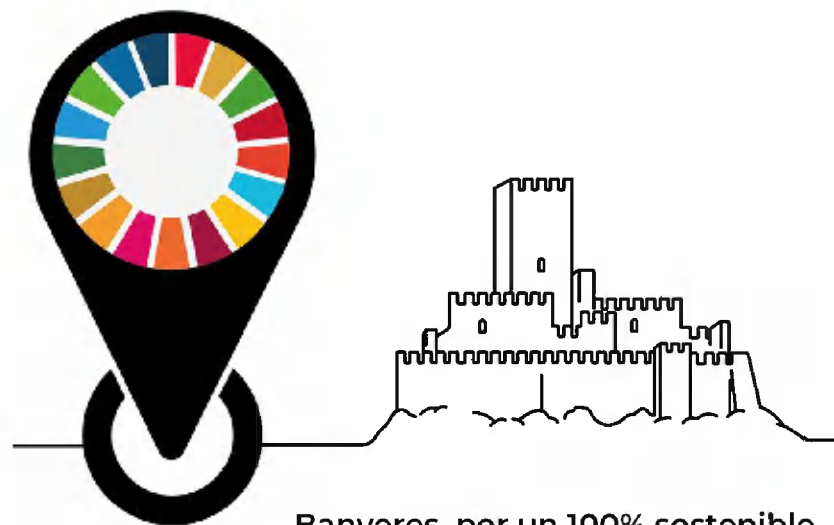


09. Conclusiones

En definitiva, **TOURIST INFO BANYERES DE MARIOLA** reconoce **el importante papel que tiene el turismo y las organizaciones turísticas a la hora de contribuir al desarrollo sostenible**. Por esta razón, muestra un claro compromiso en llevar a cabo sus actividades y prestar sus servicios de tal forma que estos generen impactos positivos en su entorno social, económico y medioambiental.

Esta memoria contiene un **resumen de las acciones** con las que actualmente la organización contribuye al desarrollo sostenible, contribuyendo con los **ODS 4, 12 y 17** así como el plan de acción que se llevarán a cabo a corto plazo (2022)

Tras un diagnóstico interno y externo, **TOURIST INFO BANYERES DE MARIOLA** centrará sus esfuerzos en contribuir a los siguientes **ODS: 9, 11 y 17**. A finales del próximo año se realizará un seguimiento y control del cumplimiento de las acciones del Plan para su mejora continua.



Banyeres, por un 100% sostenible
 Nuestro compromiso, tú compromiso, el de todas y todos

