

INFORME DE SOSTENIBILIDAD OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE JEREZ DE LA FRONTERA

Rev.00 - 18/09/2024



Contenido

1.	PRINCIPIOS PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME	3
1.1	PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE INTERÉS	3
1.2	CONTEXTO Y TEMAS DE TRABAJO.....	4
2.	PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU ÁMBITO DE ACTUACIÓN.....	4
2.1	ORGANIZACIÓN.....	4
2.1.1	OBJETIVOS DEL COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD.....	5
2.2.1	DESCRIPCIÓN DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE JEREZ DE LA FRONTERA.....	6
3.	POLÍTICA Y COMPROMISOS	6
4.	RESULTADO DEL DIAGNÓSTICO, IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE LOS ODS	9
4.1	CONTEXTO	9
4.2	PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	13
4.2.1	VÍAS DE COMUNICACIÓN CON LAS PARTES INTERESADAS.....	13
4.3	DIAGNÓSTICO Y ODS PRIORIZADOS.....	13
5.	PLAN DE SOSTENIBILIDAD Y ACCIONES ESTRATÉGICAS.....	15
6.	SEGUIMIENTO, CONTROL Y MEJORA.....	18
6.1	SEGUIMIENTO Y CONTROL.....	18
6.2	MEJORA.....	18
7.	CONCLUSIONES.....	19

1. PRINCIPIOS PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME

Este es el primer Informe de Sostenibilidad que se presenta desde la Delegación de Turismo y Promoción de la Ciudad del Ayuntamiento de Jerez de la Frontera para su Oficina de Información Turística.

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

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

1.1 PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE INTERÉS

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

1.2 CONTEXTO Y TEMAS DE TRABAJO

El Ayuntamiento de Jerez de la Frontera trabaja para poder ofrecer a los viajeros y visitantes que visitan el municipio unos servicios y actividades que cumplan con sus expectativas, tanto a nivel ambiental como a nivel social.

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

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

2.1 ORGANIZACIÓN.

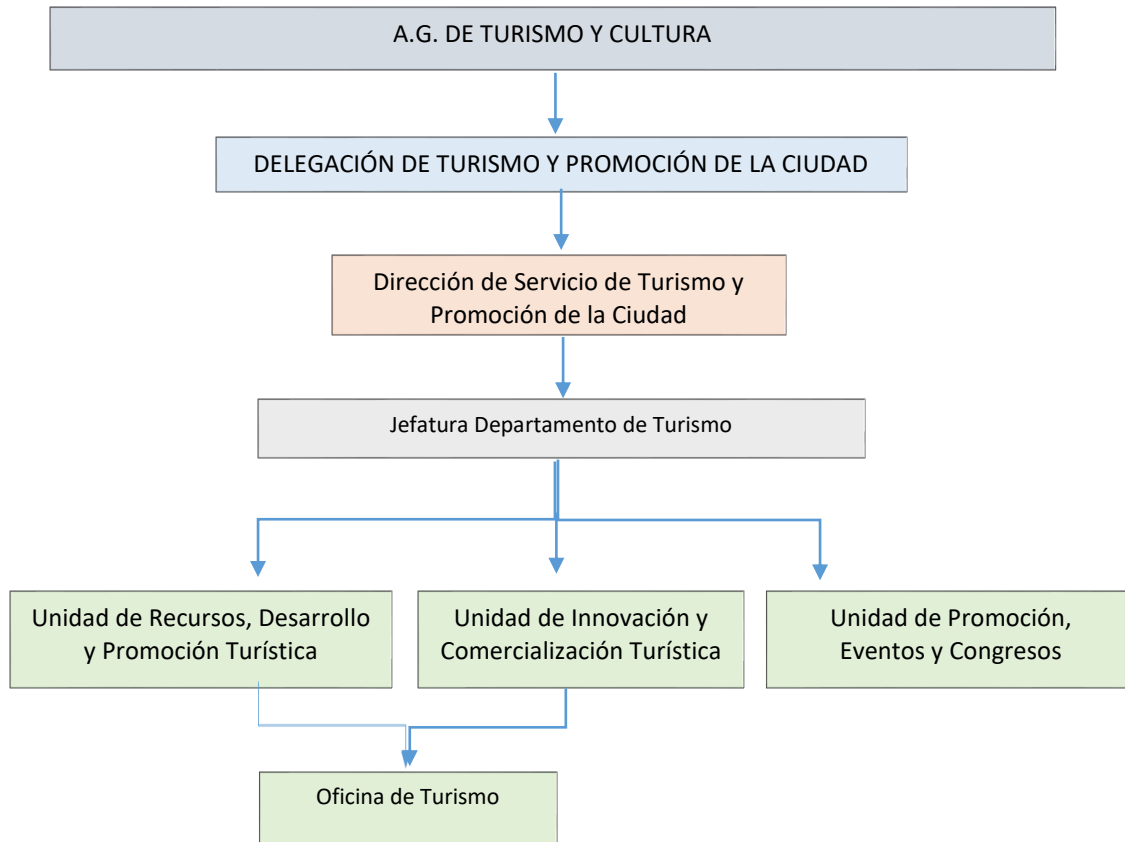
Dentro del organigrama municipal del Ayuntamiento de Jerez, la gestión de la Oficina de Información Turística recae sobre la Delegación de Turismo y Promoción de la ciudad.

Como resultado de la implantación de la S de Sostenibilidad Turística, se ha creado el Comité de Sostenibilidad, que se compone por los activos adscritos al Departamento de Turismo de la Delegación de Turismo y Promoción de la Ciudad, al considerar que se trata de una parte representativa de todas las partes interesadas.

La composición del Comité de Sostenibilidad se describe a continuación:

Cargo
Concejal de Turismo y Promoción de la ciudad
Dirección de Servicio de Turismo y Promoción de la Ciudad
Jefatura de Departamento de Turismo

Organigrama:



2.1.1 OBJETIVOS DEL COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD

Los objetivos del Comité son:

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

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

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

2.2.1 DESCRIPCIÓN DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE JEREZ DE LA FRONTERA

La Oficina de Turismo de Jerez se localiza en el Edificio Los Arcos, Plaza del Arenal, s/n, CP 11403.

La Oficina de Turismo de Jerez de la Frontera presta el servicio de acogida a los viajeros y visitantes, facilitando información turística del destino Jerez, así como entorno, de una forma clara y objetiva, para satisfacer las demandas de los visitantes y optimizar su experiencia.

3. POLÍTICA Y COMPROMISOS

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

Desde la Delegación de Turismo y Promoción de la ciudad se ha definido una política de calidad y sostenibilidad, siendo esta un compromiso del cumplimiento de los objetivos que

se establecen para la gestión de dicha oficina. Este documento es público y se encuentra a disposición de las partes interesadas en la web del Ayuntamiento (www.turismojerez.com).

A continuación, se transcribe la misma:

POLÍTICA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

La calidad y la seguridad conseguida a través de una correcta ejecución, es considerada de importancia vital para asegurar la satisfacción de los usuarios de la Oficina de Turismo de Jerez de la Frontera.

Como resultado de la implantación de la S de Sostenibilidad, se establecen las siguientes directrices de actuación respecto a la calidad del servicio prestado por esta entidad, comprometiéndonos a:

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

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

Jerez de la Frontera, 02 de septiembre de 2024

**Delegado de Turismo y Promoción de la ciudad
Ayuntamiento de Jerez de la Frontera**

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

4.1 CONTEXTO

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

DEBILIDADES	Horario del servicio de información turística. Disponibilidad limitada de horarios de visitas a los atractivos turísticos. Adaptación de la oferta turística a las necesidades del visitante. Infraestructuras turísticas (señalización de entradas, salidas de la ciudad, atractivos y recursos turísticos). Conservación del patrimonio histórico. Mejorar el posicionamiento medio del destino en mercado nacional e internacional. Dificultad de compra del destino.
AMENAZAS	Diferenciación de la oferta. Crisis económica y/o social. Cambio climático.
FORTALEZAS	Clima. Situación geográfica estratégica. Seguridad. Capacidad de acogida y gestión de eventos y actividades. Reconocimiento internacional de la marca Jerez. Notoriedad de Jerez a través de sus elementos diferenciadores: vino, flamenco, caballos, motor y fiestas. Diversidad de elementos culturales singulares y auténticos.

	Conservación de los rasgos de identidad. Amplia oferta turística. Infraestructuras de accesos al territorio/ciudad. Variedad paisajística y recursos del entorno. Paisaje urbano. Trato acogedor de los ciudadanos. Índice calidad / precio de la oferta turística. Crecimiento sostenido de la oferta de alojamiento. Calidad de las infraestructuras hoteleras. Riqueza gastronómica. Proyección internacional de fiestas y eventos deportivos y culturales. Desarrollo de servicios complementarios y de aplicación al turismo. Instituciones formativas en materia de turismo. Planificación y gestión del destino turístico. Coordinación entre las distintas administraciones. Coordinación público-privada. Concienciación ciudadanía y agentes acerca de la importancia del Turismo.
OPORTUNIDADES	Implantación del factor calidad, excelencia y detalle al cliente. Diversificación y creación de nuevos productos turísticos en respuesta a la demanda. Riqueza cultural y natural. Autenticidad y singularidad de la oferta cultural y turística. Complementariedad de las señas de identidad universales. Diferenciación de la oferta. Proyección de la marca Jerez.

	Incorporar la innovación y nuevas tecnologías a los procesos de gestión. Internet como herramienta de promoción y fidelización. Mejora de la accesibilidad universal, y de la información. Observatorio Turístico de Jerez (SIIT) que facilita el estudio y definición de estrategias y su planificación. Amplio margen de desarrollo sostenible. Planes Turísticos en desarrollo y otros que se puedan abarcar.
--	--

Revisado 20.11.2024

ANÁLISIS DE PARTES INTERESADAS

OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA JEREZ DE LA FRONTERA

Se ha elaborado un análisis de las Partes Interesadas en la organización Oficina de Información Turística de Jerez de la Frontera. Estas se han detectado realizando distintas entrevistas con el personal de la organización. Los resultados fueron los siguientes:

Delegación de Turismo y Promoción de la ciudad.

Ayuntamiento de Jerez de la Frontera.

Usuarios.

Consejería de Turismo y Andalucía Exterior.

Diputación de Cádiz.

Mesa de Turismo de Jerez.

Organismos, asociaciones y empresas privadas.

Proveedores.

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

GRUPO DE INTERÉS	INTERNO/ EXTERNO	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
Ayuntamiento de Jerez de la Frontera	INTERNO	Afluencia de turistas	Cumplimiento de la planificación en las actividades desarrolladas en el municipio
Usuarios	EXTERNO	Diversidad de oferta cultural y turística, así como mejora del espacio, infraestructuras y servicios.	Diversidad de oferta cultural y turística, así como mejora del espacio, infraestructuras y servicios.
Delegación de Turismo y promoción de la ciudad	INTERNO	Diversificar y diferenciar la oferta turística, mejorar la calidad y servicio de acogida para asegurar la satisfacción de los viajeros, visitantes y ciudadanía.	Aumento del número de visitantes al municipio.
Diputación de Cádiz	EXTERNO	Coordinación y colaboración entre ambas instituciones. Diversificar y diferenciar la oferta turística del municipio. Accesibilidad a la información.	Accesibilidad a la información del municipio. Promoción exterior para su posicionamiento en los mercados.
Consejería de Turismo y Andalucía Exterior	EXTERNO	Coordinación y colaboración entre ambas instituciones.	Accesibilidad a la información del municipio. Promoción exterior para su posicionamiento en los mercados.
Mesa de Turismo de Jerez	EXTERNO	Coordinación y colaboración en la definición y desarrollo de las estrategias.	Acceso a la información y participación.
Asociaciones y Empresas Privadas	EXTERNO	Coordinación y colaboración en la definición y desarrollo de las estrategias.	Acceso a la información y participación
Proveedores	EXTERNO	Estabilidad en la relación profesional y aumento en el volumen de trabajo	Buenas condiciones de pago

4.2 PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

El Comité de Sostenibilidad del sistema de gestión ha identificado a las partes interesadas tanto internas como externas, así como las necesidades y expectativas asociadas a las mismas (puede consultarse en el apartado 'Partes interesadas').

A continuación, se muestran los 3 ODS que resultan más significativos para el Comité de Sostenibilidad una vez realizado el análisis y priorización:



4.2.1 VÍAS DE COMUNICACIÓN CON LAS PARTES INTERESADAS

Las vías de comunicación con las partes interesadas establecidas son:

- Comunicación continuada con los agentes y grupos de interés.
- Coordinación y colaboración con los agentes y grupos de interés.
- Comunicación vía página web, redes sociales, etc. con usuarios y público en general.

4.3 DIAGNÓSTICO Y ODS PRIORIZADOS

Para identificar los aspectos a trabajar, se ha decidido apoyarse en la estrategia y objetivos marcados por el Comité de Sostenibilidad tomando como referencia el análisis y estrategia marcada por el Plan Estratégico de Turismo de Jerez 2025-2027.

La evaluación y priorización de los ODS que han resultado prioritarios se ha realizado a través del Anexo aportado por el ICTES para la priorización de los ODS relevantes para la organización.

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

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

5. PLAN DE SOSTENIBILIDAD Y ACCIONES ESTRATÉGICAS

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

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

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



METAS A TRABAJAR

Meta 11.4 Proteger y salvaguardar el patrimonio cultural y natural

Meta 11.7: “De aquí a 2030, proporcionar acceso universal a zonas verdes y espacios públicos seguros, inclusivos y accesibles, en particular para las mujeres y los niños, las personas de edad y las personas con discapacidad”.

MEDIDAS

Medida nº1.

Diseño de productos y actividades turísticas sustentadas en el patrimonio cultural. Estos productos y actividades han de ser respetuosas con los criterios de autenticidad e integridad de los bienes.

Medida nº 2.- Diseño de productos y actividades turísticas sustentadas en el patrimonio natural.

Estos productos y actividades han de ser respetuosas con los criterios de autenticidad e integridad de los bienes.

Medida nº 3. Diseño de un decálogo de buenas prácticas turísticas.-

Medida nº 4. Mejorar el grado de accesibilidad al servicio de información turística.

Plazos: junio 2025

Recursos: propios

Responsable: Comité de Sostenibilidad

Medida nº2: Promover comportamientos responsables y el respeto hacia las costumbres y patrimonio cultural y natural.

Plazos: junio 2025

Recursos: propios

Responsable: Comité de Sostenibilidad

INDICADORES

1. Nº de acciones encaminadas a promover un transporte turístico accesible y sostenible.
2. Nº de acciones de comunicación y marketing que sustenten la promoción de la identidad cultural y natural.

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



METAS A TRABAJAR

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

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

MEDIDAS

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

Plazos: junio 2025

Recursos: propios

Responsable: Comité de Sostenibilidad

Medida nº2. Implantar en la organización buenas prácticas energéticas.

Plazos: junio 2025

Recursos: propios

Responsable: Comité de Sostenibilidad

INDICADORES

Cálculo de la Huella de carbono.

Desarrollo de Manual de Buenas Prácticas energéticas.

6. SEGUIMIENTO, CONTROL Y MEJORA

6.1 SEGUIMIENTO Y CONTROL

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

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

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

ODS 4 Educación de calidad:

- Realizar, como mínimo, 1 acción formativa.
- Realizar un taller sobre prácticas turísticas sostenibles y responsables.

ODS 11 Ciudades y comunidades sostenibles:

- Número de acciones encaminadas a la mejora de la accesibilidad al transporte público y espacio turístico.
- Número de acciones de comunicación y marketing que promuevan la sostenibilidad cultural y natural.

ODS 13 Acción por el clima:

- Calcular la huella de carbono de la organización, y establecer acciones para reducirla.
- Implantar en la organización buenas prácticas energéticas.

6.2 MEJORA

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

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

7. CONCLUSIONES

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

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