

Memoria de Sostenibilidad



2023 - 2026



ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN
2. PRESENTACION DEL ESTABLECIMIENTO
3. ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA
4. COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD Y FUNCIONES
5. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES
6. POLÍTICA Y COMPROMISOS DE SOSTENIBILIDAD
7. PLAN DE SOSTENIBILIDAD
8. ODS. LA ELECCIÓN
9. ANÁLISIS INTERNO Y EXTERNO – DAFO
10. SEGUIMIENTO Y CONTROL
11. CONCLUSIONES
12. VALIDACIÓN



1. INTRODUCCIÓN

Circuitos Galicia Viajes (Arosa Tours, S.L.) es una agencia de viajes mayorista con más de 20 años de trayectoria profesional. Nuestra esencia reside en una actitud frente a la vida, donde lo más importante es sentir y experimentar.

Nuestra personalidad, esa que nos hace diferentes respecto al resto de compañías, nos hace verdaderamente únicos. Somos dinámicos, seguros, nos gusta aprender, somos curiosos, vitales y muestra de ello es nuestro movimiento continuo por descubrir, ese que le transmite confianza a la hora de contratar los viajes a nuestros clientes.

Nuestro lema '**El mejor viaje es el próximo**' es un indicativo de la forma dinámica y vital de como atendemos a nuestros clientes, para ofrecerle las mejores soluciones y satisfacer así todas sus expectativas.

En Circuitos Galicia estamos seguros de que usaremos nuestras habilidades de liderazgo y nuestra pasión para mantener nuestro compromiso con la calidad de nuestros servicios y construir nuevas relaciones con las que generar ese componente emocional tan necesario para la consecución de metas y objetivos empresariales, que refuercen nuestras líneas de negocio. Para nosotros es fundamental crear una vinculación sólida y fuerte con las empresas con las que colaboramos, así como con el medio ambiente.

Circuitos Galicia, lleva desde 1999 ofreciendo un servicio exclusivo y personalizado. Para ello, contamos con un equipo humano especializado y con una gran trayectoria en el sector que crece año a año. Dedicando siempre mucho tiempo y esfuerzo para que todas las peticiones y presupuestos, tanto a nivel nacional como internacional, sean acordes a la diversidad, calidad y confianza que nos exigen nuestros clientes y que es ya una seña de identidad en nuestro método de trabajo.

Lo más importante son las ilusiones y los deseos de vuestros clientes, en los que invertimos todos nuestros esfuerzos para que se hagan realidad. Ante la gran importancia que tiene actualmente en la sociedad ofrecer un servicio claro, conciso y distinguido, nos esforzamos día a día para dar un valor añadido a nuestros clientes. Esta dedicación se ha convertido en nuestra herramienta de trabajo más principal.

2. PRESENTACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

Nombre del establecimiento: Circuitos Galicia Viajes



Actividad CNAE: 7911 Actividades de las agencias de viaje

N.º trabajadores: 5

Web: www.circuitosgalicia.com

Redes sociales:



<https://www.facebook.com/CircuitosGaliciaviajes>



<https://www.instagram.com/circuitosgaliciaviajes/>



<https://twitter.com/CircuitosGalici>



<https://www.linkedin.com/company/circuitos-galicia-viajes>

SERVICIOS OFRECIDOS

Circuitos Galicia Viajes presta servicios de intermediación entre las agencias minoristas, las cuales comercializan directamente el servicio al cliente final; y el establecimiento que presta el servicio. En base a esto, podemos diferenciar los siguientes tipos de productos.

- Grupos

Nuestro mayor volumen de negocio proviene de este apartado, ya que comercializamos cualquier tipo de servicio para grupos, desde solo el

alojamiento hasta servicios sueltos, como visitas guiadas, almuerzos de paso, entradas a monumentos, museos o parques de atracciones, ...



Este servicio lo presentamos para cualquier tipo de grupo (cultural, estudiantil, LGTBI, empresaria, gastronómico, deportivo, singles, industrial, ...) en los siguientes destinos: Andorra, España, Lourdes (Francia) y Portugal.

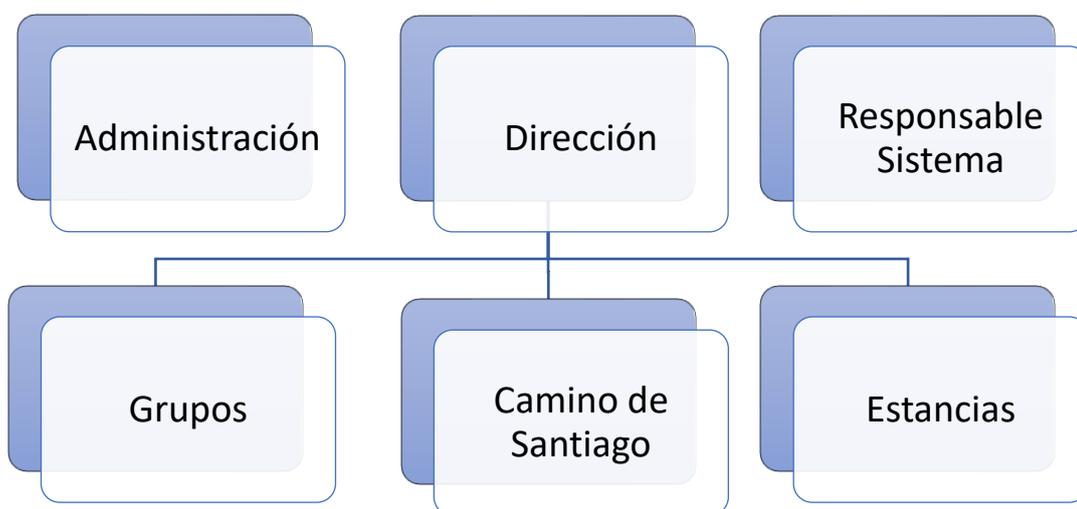
- Camino de Santiago

Otro de nuestros productos es el Camino de Santiago, el cual comercializamos para individuales como para grupos; en sus diferentes variantes para realizar a pie o en bicicleta.

- Camino del norte
- Camino de Invierno
- Camino Francés
- Camino Inglés
- Camino Portugués
- Camino Portugués por la costa
- Camino Primitivo
- Caminos Fin
- Camino Vía de la Plata
- Camino de los Faros
- Ruta del Padre Sarmiento

- Estancias

3. ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA



4. COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD Y FUNCIONES

Circuitos Galicia Viajes ha creado un Comité de Sostenibilidad compuesto por la dirección de la agencia y el responsable del sistema.

Será la persona encargada de comunicar el plan de sostenibilidad al resto de plantilla con reuniones periódicas.

Funciones del comité

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

Coordinación

Este comité se reúne mensualmente.

5. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Queremos ser una empresa reconocida por nuestra calidad, innovación y por la apuesta que tenemos por el desarrollo sostenible.

MISIÓN

Como compañía de gestión de viajes que diseña y ofrece programas para las empresas que trabaja, tenemos que tener un personal cualificado que ofrezca a nuestros clientes un servicio de calidad y se esfuerce por mejorar día a día. Consiguiendo, de esta manera, la confianza nuestros clientes y superando sus expectativas.

VISIÓN

Ser una agencia de viajes mayorista competente y reconocida en nuestro ámbito de actuación, tanto a nivel nacional como internacional, por el grado de satisfacción de nuestros clientes.

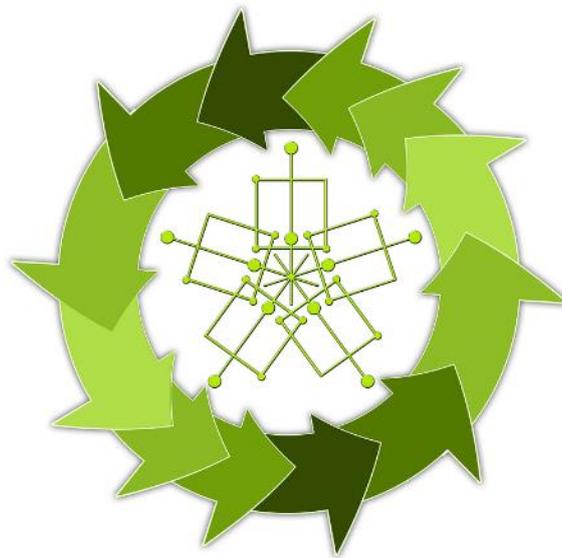
VALORES

Nuestra pasión por hacer bien las cosas marca diversidad en todo lo que hacemos. Queremos que nuestros clientes tengan un trato excelente y un servicio que satisfaga sus necesidades.

También, nos esforzamos por aprender continuamente, adaptándonos a los cambios, y así ofrecer un servicio innovador y aconsejar a nuestros clientes sobre sus viajes.

Nuestro objetivo como empresa es crecer económicamente como empresa turística líder a través de las ventas, manteniendo la calidad, la confianza y la fidelidad de nuestros clientes; pero también mantener y reconocer el talento humano de la empresa, el cual, a través de la atención personalizada, aumenta de manera considerable nuestra cifra de negocios.

Pero, no nos podemos olvidar del medio ambiente, el cual tenemos que cuidar entre todos, es por ello que en la medida de lo posible establecemos buenas prácticas entre nuestros empleados, clientes y proveedores.



ALIANZAS CON ASOCIACIONES Y OTROS

En Circuitos Galicia Viajes trabajamos activamente con diferentes grupos de interés con el objetivo de fomentar el desarrollo de Sanxenxo y sus alrededores.

Por un lado, formamos parte de AGAVI, la Asociación Gallega de Agencias de Viajes, de ATREGA, la Asociación de Touroperadores Receptivos de Galicia y del grupo de gestión Grupo Europa.

Por otro lado, colaboramos activamente con el Club de balonmano del municipio de Meaño, el ASMUBAL y con el Club de fútbol OS RAPOSOS de Noalla, fomentando así el deporte como un hábito de vida saludable.

6. POLÍTICA Y COMPROMISOS DE SOSTENIBILIDAD

Nuestra empresa apuesta por el desarrollo sostenible, capaz de satisfacer las necesidades actuales sin comprometer los recursos y las posibilidades de futuras generaciones.

Nos comprometemos firmemente con la Agenda 2030, los 17 Objetivos para el Desarrollo Sostenible (ODS) y sus 169 metas contribuyendo así al desarrollo sostenible y maximizando los impactos positivos que el hotel genera en la sociedad, economía y medioambiente. Con nuestros servicios tratamos de satisfacer las necesidades de los clientes de forma eficiente sin comprometer las del resto del entorno que nos rodea y de generaciones futuras.



Para alcanzar dicho compromiso, hemos desarrollado una política de sostenibilidad que es revisada anualmente por el comité. Contamos con múltiples canales de comunicación, disponibles y accesibles, para informar, implicar y mantener esta política de manera continua con todos nuestros grupos de interés, incluido nuestro personal quien es responsable de cumplir todos los principios, valores y compromisos expuestos a continuación.

El respeto por el Medio Ambiente y nuestra Responsabilidad Social son los fundamentos básicos para cumplir con estos compromisos.

- Establecer la sostenibilidad como base fundamental de todas nuestras actividades alineándolas así con los ODS y la Agenda 2030.

- Garantizar que la organización cumple con la legislación aplicable vigente, así como otras medidas o requisitos excepcionales considerados para la seguridad y mejora de la calidad de nuestras instalaciones y servicios.
- Mantener un comportamiento ético y responsable en nuestras actividades garantizando siempre la eficiencia de las mismas si comprometer al entorno que nos rodea.
- Actuar de forma transparente y responsable con nuestros grupos de interés y velar por el cumplimiento de sus expectativas y necesidades.
- Cumplimiento de la Legislación ambiental aplicable.
- Identificación y evaluación de los aspectos ambientales derivados de nuestras actividades para la mejora continua y la protección del medio ambiente incluida la prevención de la contaminación.
- Extender el compromiso adquirido a nuestra organización y en especial a nuestros empleados, con formación, comunicación y participación en el sistema.
- Definir objetivos y metas para la eliminación o reducción de residuos, emisiones o vertidos, así como el reciclado de materiales.
- Fomentar buenas prácticas medioambientales en las actividades de la empresa, como son la minimización y el reciclado de residuos, así como una gestión correcta de los mismos.
- Utilización sostenible de recursos naturales, fomentando sobre todo el ahorro energético y el uso de tecnologías limpias.

- Potenciar la responsabilidad a todos los niveles de la empresa para el cumplimiento del compromiso adquirido en materia de Medio Ambiente.

Firmado: Jaime Touriño Vázquez – Director Circuitos Galicia viajes



7. PLAN DE SOSTENIBILIDAD

Desde Circuitos Galicia Viajes llevamos más de 20 años trabajando para ofrecer a nuestros clientes viajes, pero cada vez ponemos más conciencia en los aspectos ambientales. Es por este motivo que en el año 2022 pasamos a formar parte de Galicia Destino Sostenible, para poner nuestro granito de arena y aportar nuestra experiencia en el sector y elaborar paquetes turísticos sostenibles con el medio ambiente.

Este año 2023 queremos dar un paso más adelante en la sostenibilidad y, es por ello, que queremos llevar a cabo nuestro programa de Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS), haciendo especial atención a aquellos en los que el turismo tiene más influencia, con respecto a las agencias de viajes.

El turismo, como su propia definición indica es un fenómeno social, cultural y económico que supone el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o de negocios. Atendiendo a esta definición, sabemos que esta actividad genera grandes impactos en la sociedad y el medio ambiente y que puede ser un acelerador de la economía social. Para nosotros, las claves son reducir el impacto medioambiental y desarrollar una economía sostenible. Los ODS son una manera clara y gráfica de identificar los retos y generar acciones que reduzcan los impactos, así como acciones que generen dinámicas que influyan positivamente en la economía sostenible local y en las sociedades.

Este paso, basado en los 17 ODS planteados por las Naciones Unidas en el 2015 con el objetivo de erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos; muestra el compromiso de Circuitos Galicia Viajes (Arosa Tours SL) a través de objetivos y actuaciones concretas. Algunas de las cuales no son innovadoras, sino que son continuas en el tiempo, mientras que otras son de nueva implantación.

AREA SOCIAL Y ECONÓMICA





Esta área de trabajo fundamenta su trabajo en el desarrollo de un turismo sostenible basado en los siguientes puntos:

- Fomentar el desarrollo turístico inclusivo y potenciar su capacidad de movilizar recursos para la erradicación de la pobreza, la protección social, el reparto equitativo de los beneficios del turismo y el empoderamiento de los grupos menos favorecidos, en particular las mujeres y los jóvenes. (1)
- Estimular la producción agrícola sostenible, el uso y la venta de productos locales y su plena integración en la cadena de valor del turismo, así como promover un aumento de la productividad. (2)
- Promover actividades saludables y prevenir los riesgos contra la salud, así como garantizar el bienestar de los turistas y la población de acogida. (3)
- Asegurar la existencia de formación turística inclusiva y de calidad, implementada de forma coordinada entre público y privado y basada sobre las necesidades reales, a todo nivel, para aportar la necesaria sostenibilidad, así como garantizar la adquisición de competencias técnicas y profesionales de jóvenes y adultos, suficientes para acceder a un empleo digno. (4)

- La igualdad de sexos debe ser una prerrogativa indispensable para conseguir la sostenibilidad del turismo, y reforzar el liderazgo y la participación de la mujer en la toma de decisiones a todos los niveles de gestión de destino y en el proceso de producción turística. (5)
- La creación de empleo digno y productivo asegurando la adopción de medidas encaminadas a diversificar el panorama laboral y generar nuevas oportunidades de trabajo digno. (8)
- Fomentar el crecimiento económico y el desarrollo mediante la creación de empleo. (8)
- Adopción de políticas encaminadas a reducir las desigualdades detectadas. (10)

AREA DE PATRIMONIO, RECURSOS, MEDIO AMBIENTE Y CLIMA



En esta área de patrimonio, recursos, medioambiente y clima se trabaja sobre los siguientes objetivos:

- Garantizar la sostenibilidad de los procesos de captación, abastecimiento, saneamiento y tratamiento del recurso, asegurando su calidad. (6)
- Aportar soluciones y nuevas buenas prácticas para la producción y el consumo sostenible de energía, incluyendo las soluciones arquitectónicas con elementos bioclimáticos. (7)
- Contribuir a la mejora de las infraestructuras del destino y la accesibilidad universal y de promover la regeneración de áreas en decadencia. (9)
- La preservación de la memoria de los destinos y de su patrimonio cultural y natural, activos básicos que refuerzan el atractivo del turismo vacacional. (11)
- Asegurar la implantación de patrones de consumo y producción sostenibles a lo largo de toda la cadena de servicios y actividades turísticas. (12)
- Compartir activos, y movilizar los recursos y la capacidad de innovación de este sector, así como crear marcos favorables para las iniciativas bajas en carbono de turismo vacacional compatible con el clima en ámbitos clave como la movilidad sostenible, la eficiencia energética y las energías renovables. (13)

- Aplicar estrategias y medidas de conservación y, en su caso, de restauración de ecosistemas acuáticos y de su biodiversidad ante los impactos de la actividad turística. (14)
- Adoptar estrategias y medidas relativas a la prevención de impactos negativos, a la conservación y restauración de los paisajes, la biodiversidad y la geo diversidad en el ámbito de la actividad turística. (15)

AREA DE GOBERNANZA POR LA SOSTENIBILIDAD



En el área de gobernanza por la sostenibilidad su busca la consecución de los siguientes objetivos:

- Modelo de gobernanza participativo, inclusivo y sostenible del destino y promoción de la cultura de la paz y el diálogo intercultural en los destinos. (16)
- Construcción de alianzas por la sostenibilidad turística entre territorios y destinos, tendentes a revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible. (17)

8. ODS. LA ELECCIÓN

BUSCAMOS EL EQUILIBRIO ENTRE EL BIENESTAR SOCIAL, EL CUIDADO MEDIOAMBIENTAL Y EL CRECIMIENTO ECONÓMICO

La Agenda 2030 es una agenda universal, inclusiva e indivisible, que requiere la acción de todos para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad.

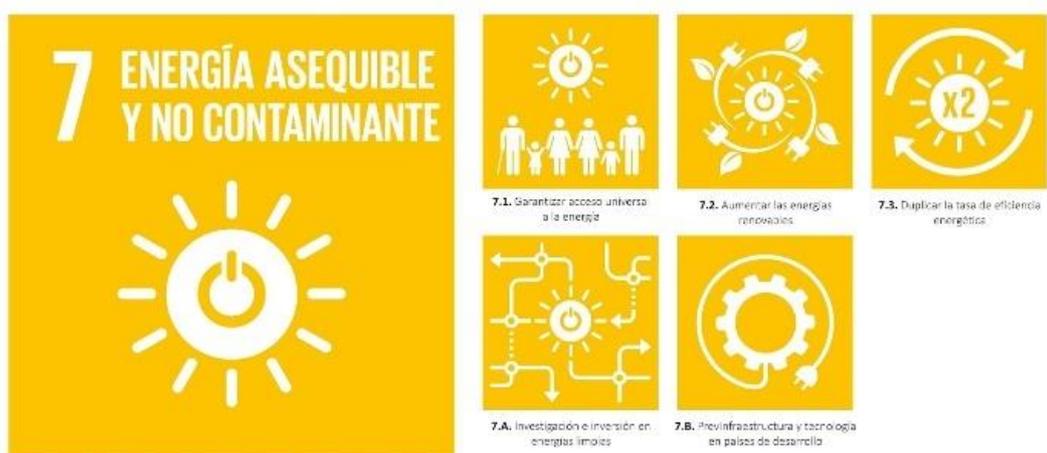


En Circuitos Galicia consideramos la sostenibilidad parte central de nuestra estrategia y reconocemos su importancia para ofrecer servicios de máxima calidad, es por ello que queremos aportar nuestro granito de arena al ayudar a construir una sociedad mejor que permita disfrutar del desarrollo sostenible.

Atendiendo a esto, consideramos los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en cada una de nuestras actuaciones y concretamente este año nos hemos marcado los siguientes objetivos para llevar a cabo las acciones necesarias para su consecución.



Queremos poner en valor el compromiso y esfuerzo que realizamos para devolver a la sociedad parte de lo que recibimos de ella.



La Agenda 2030 y el ODS 7, señalan la necesidad de garantizar el acceso universal a una energía asequible, confiable y moderna, para

mejorar la condición de vida de millones de personas. Para ello, se debe aumentar el uso de energías renovables, en detrimento de los combustibles fósiles, así como fomentar la eficiencia energética, con tal de crear una economía completamente sostenible que priorice, en primer lugar, el bienestar de la sociedad y el medioambiente.

CONTRATACIÓN DE ENERGÍA VERDE

Cambiaremos de suministrador de energía para que este nos proporcione energía de fuentes renovables, certificadas como tal.



Plazo: agosto 2023

Recursos: económicos

Responsable: gerencia

REDUCCIÓN DE EMISIONES CO₂

El efecto invernadero causado por las emisiones de CO₂ es una de las principales causas del cambio climático. Es por ello que este año, renovaremos nuestros equipos de aire acondicionado. Esta renovación de la climatización, pasando de tener unos equipos con una clasificación energética D y E a otros más eficientes catalogados en la letra A.

Por otro lado, también instalaremos placas solares, reduciendo así el consumo de kW dado que la producción de energía solar disminuye nuestra demanda de la red.

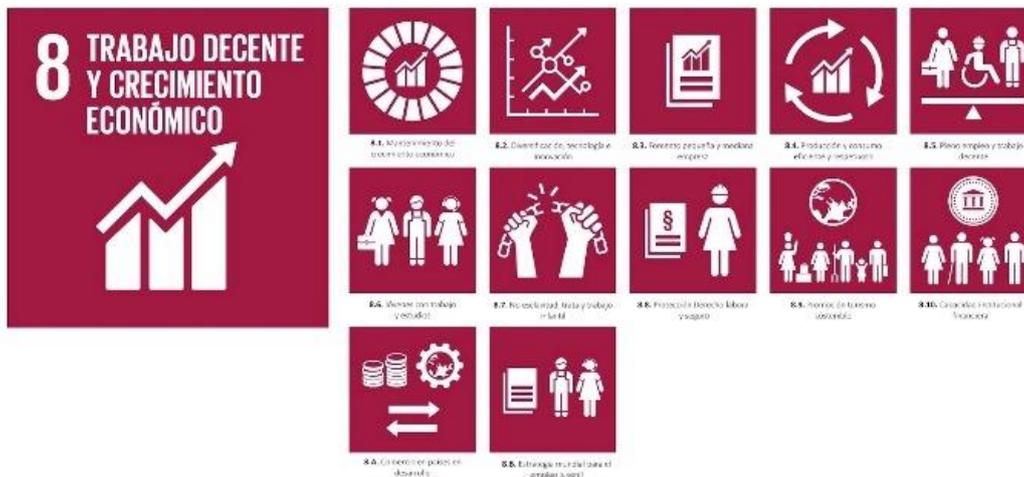
Estas inversiones se suman a las implantadas, la estufa de pellets (biomasa).



Plazo: aire acondicionado enero 2024; placas solares mayo 2023

Recursos: económicos

Responsable: gerencia



La agenda 2030 de Naciones Unidas interpela al sector privado, y concretamente al sector turístico, a fomentar prácticas encaminadas a promover un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales.

Desde Circuitos Galicia con sentido, como parte del sector turístico, creemos en la importancia de trabajar con proveedores que trabajen con nuestros mismos valores, todos en favor de un turismo más sostenible e inclusivo. Por ello, os ofrecemos aquí algunas de nuestras herramientas para avanzar en las metas del ODS 08:

FORMACIÓN CONTINUA

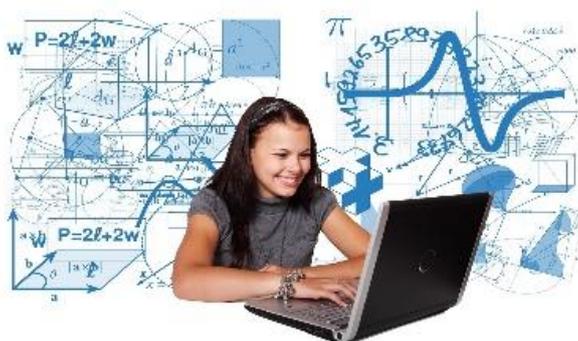
Ofreceremos a nuestro equipo formación, como herramienta de crecimiento profesional y personal. Proveeremos a nuestros empleados un mínimo de 10 horas de formación al año.

Buscaremos realizar formaciones durante el año, para mejorar internamente, así como asistir a las convocatorias de formaciones de las asociaciones de viajes con respecto a los cambios normativos que nos afectan para así estar al día.

Plazo: 2023-2026

Recursos: económicos y humanos

Responsable: gerencia



CONVENIOS CON LA ENSEÑANZA PÚBLICA

Firmaremos convenios con el IES de Vilalonga para que sus alumnos del ciclo medio y superior de la rama administrativa, así como los estudiantes de formación profesional básica de administración, puedan realizar las FCT en nuestra oficina. Así, estos jóvenes obtienen una formación práctica para su inserción en el mundo laboral.

Plazo: 2023-2026

Recursos: económicos y humanos

Responsable: gerencia

MODERNIZACIÓN TECNOLÓGICA

Con el objetivo de modernizar nuestro sistema informático, apostaremos por la adquisición de la licencia online de nuestro programa de gestión para tenerlo accesible desde cualquier ordenador o cualquier otro medio con acceso a internet como un móvil o una tablet.



Por otro lado, también realizaremos cambios en nuestra web, en la cual se implementaremos un motor de reservas, para que nuestros clientes tengan al alcance de un clic todas sus reservas y facturas. Este motor de reservas se integrará perfectamente con el programa de gestión.

Por otro lado, implementaremos un CRM, en el cual se vinculará a nuestro programa de gestión, nuestra web y nuestras redes sociales. También nos permitirá crear landing pages y hacer campañas de e-mail marketing.

Estas inversiones nos permiten aumentar las posibilidades de ventas y también acceder a la información desde cualquier dispositivo.

Plazo: 2024-2026

Recursos: económicos

Responsable: gerencia

PROMOCIÓN DE LA CULTURA

Para nosotros también es importante la divulgación de la cultura gallega y sus productos. Es por ello que como miembros del Club Galicia Destino Sostenible queremos dar un paso más y lanzar un nuevo folleto encaminado a la oferta turística con producto sostenible. Es decir, que los programas enmarcados en este folleto sean ofrecidos por miembros del club principalmente.



Por otro lado, buscaremos la adhesión al Club Galicia Destino Familiar y siguiendo la estela anterior también editaremos un catálogo con servicios para disfrutar en familia.



Con estos dos nuevos flyers queremos promocionar Galicia Sostenible y Familiar en los workshops y ferias de turismo a los que asistiremos.

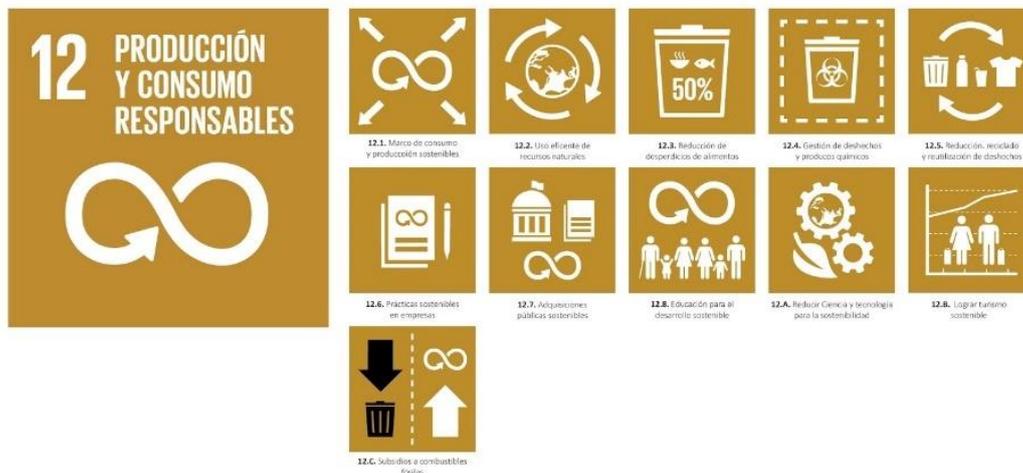
Igualmente, también editaremos un folleto anual del Camino de Santiago con las rutas de las diferentes variantes del Camino para realizar a pie o en bicicleta.



Plazo: 2023-2026

Recursos: económicos

Responsable: gerencia



Para conseguir una sociedad sostenible, es fundamental introducir en el sector turístico modalidades de consumo y producción responsables, dado que actualmente la tendencia de consumo y producción es insostenible conduciendo a la deforestación, escasez de recursos naturales y a la degradación de ecosistemas. El logro de este objetivo creará sinergias y apoyará la consecución de otros objetivos relacionados con la alimentación, el agua y la energía, y al mismo tiempo contribuirá a la mitigación del cambio climático.

OFICINA VERDE

En Circuitos Galicia hemos concienciado a nuestro equipo para que realice un buen uso de la energía, cambiaremos de suministrador de energía para que nos acredite el consumo de energía verde. Así como, cambiaremos de imprenta para la impresión de catálogos y flyers en papel ecológico, el cual ha sido producido con materia prima

procedente de bosques certificados y elaborado mediante procesos que reducen el impacto ambiental.



Por otro lado, la implementación de modificaciones tecnológicas en la empresa (mencionadas en apartados anteriores), nos permite la minimización del consumo de papel y por tanto una reducción importante en los costes y en el espacio de almacenamiento. Con esta disminución de papel, también contribuimos a salvar árboles y así se reduce nuestro impacto ambiental.

Para continuar con esta labor de ahorro de papel, se diseñarán unos flyers con códigos QR, para evitar la impresión de catálogos y ofertas, que llevaremos a las ferias y workshops de turismo.

Adicionalmente, en la empresa se instalarán unos contenedores de reciclaje, para los desechos que se producen en el día a día en las instalaciones, garantizando así la recogida selectiva y el máximo reciclaje de los residuos.

Plazo: mayo 2023 – junio 2024

Recursos: económicos

Responsable: gerencia

FOMENTO ECONOMÍA LOCAL

Desde Circuitos Galicia Viajes promovemos viajes que generen un impacto positivo en las comunidades locales que se visitan, haciendo de esta manera que el impacto económico recaiga sobre ellos para fomentar el desarrollo de los pueblos.



Para ello, implementaremos nuevas rutas por Galicia, como la Ruta de la Camelia en Arousa, la Ruta del vino D.O Rías Baixas, la ruta de Orense y sus monasterios, la ruta Cambados, "Conviértete en un

Mariscador”, la ruta A Veiga - Un destino de estrellas, la ruta Serra do Courel, la ruta O Barco de Valdeorras, entre otras.

Por otro lado, vamos a firmar un acuerdo de colaboración con la naviera “Cruceiros de Arosa” para llevar a cabo, en nuestras reservas de estancias y grupos, un viaje en barco por la ría de Arosa con degustación de mejillones, servicio que también se podrá implementar con mariscada a bordo.

También, realizaremos un folleto del geodestino Mar de Santiago, que se trata de una ruta desde Vilanova de Arousa hasta Pontecesures por la ría de Arosa y el río Ulla, siguiendo el trazado que hizo la embarcación de los discípulos del Apóstol Santiago para devolver su cuerpo a la tierra donde había predicado. Para esta ruta contaremos con la colaboración de la naviera Bahía sub.



Plazo: 2023 – 2026

Recursos: económicos

Responsable: gerencia

9. ANALISIS INTERNO Y EXTERNO – DAFO

Para completar esta memoria de sostenibilidad, se desarrolla la herramienta DAFO, que identifica los principales factores que afecta a la agencia tanto a nivel interno como externo, y tanto en la actualidad como a largo plazo. Gracias a esta matriz se identifican cuáles son las principales debilidades y fortalezas internas, así como las amenazas y oportunidades del sector.

DAFO: Debilidades + Amenazas + Fortalezas + Oportunidades

DEBILIDADES

- Gran competencia.
- Pedidos online
- Baja calidad de parte del empleo turístico.
- Mala situación laboral y abandono de trabajadores top.
- Brecha de formación en el tejido empresarial, sobre todo en idiomas y nuevas tecnologías.
- Falta de concienciación sobre la importancia de la sostenibilidad.
- Estacionalidad, especialmente en destinos de litoral.

AMENAZAS

- Disminución de la calidad del empleo, por la competencia vía precios.
- Masificación del turismo: concienciación y cambio en el modo de viajar.

- Competencia en precios con otros destinos y agencias de viajes.
- Situación de crisis en la economía.
- Cuota de gestiones on-line por parte de los viajeros.
- Encarecimiento de España como destino turístico.
- Todo el mundo tiene acceso a internet, sin necesidad de intermediarios para planear sus vacaciones.

FORTALEZAS

- Pertenencia a grupos de gestión y asociaciones de agencias de viaje (Grupo Europa, AGAVI y ATREGA).
- Emprendedores y personal con alto grado de profesionalización y experiencia.
- Buena formación de los empleados.
- Impacto de la estacionalidad de la actividad moderado-bajo gracias a la diversificación de la actividad.
- Actividades complementarias a los servicios y productos propios.
- Importante red de contactos.
- Plan de comunicación y de gestión de calidad.
- Gran abanico de servicios.
- Fidelización del cliente.

OPORTUNIDADES

- Posicionamiento de la marca de España, y concretamente de las Rías Baixas como destinos de interés gastronómico.

- La aplicación de nuevas tecnologías tanto en la gestión como en la comercialización ha posibilitado el desarrollo del sector.
- Internet ofrece demasiada oferta, pero no es personalizada.
- Recuperación de la economía mundial.
- Mayor concienciación del turista con la sostenibilidad.
- Mercados y nichos de mercados emergentes.
- Conexión con el turista por redes sociales y nuevas tecnologías.
- Nuevas herramientas de marketing relacional.
- Nuevos intermediarios: prescriptores, redes sociales, líderes de opinión, etc.
- Nuevos medios de pago.
- Nuevos hábitos de compra y organización del viaje.

10. SEGUIMIENTO Y CONTROL

| ODS | ACCIÓN | RESPONSABLE | PLAZO | SEGUIMIENTO |
|---|------------------------------------|-------------|--|-------------|
|  | Contratar energía verde | Gerencia | Agosto 2023 | |
| | Reducir emisiones CO ₂ | Gerencia | Placas: mayo 2023 Aire acondicionado: mayo 2024 | |
|  | Formación continua | Gerencia | 2023 - 2026 | |
| | Convenios con la enseñanza pública | Gerencia | 2023 - 2026 | |
| | Modernización tecnológica | Gerencia | 2024 - 2026 | |
| | Promoción de la cultura | Gerencia | 2023 - 2026 | |
|  | Oficina verde | Gerencia | Mayo 2023 - febrero 2024 | |
| | Fomento economía local | Gerencia | 2023 - 2026 | |

11. CONCLUSIONES

En Circuitos Galicia estamos seguros de que el desarrollo sostenible sólo es posible si todos colaboramos y para ello usaremos nuestras habilidades de liderazgo y nuestra pasión para mantener nuestro compromiso con la sociedad y el medio ambiente sin degradar la calidad de nuestros servicios.



Por ello, nos esforzaremos cada día más por ayudar a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible y conseguir en un futuro, esperemos no muy lejano, un turismo responsable.

12. VALIDACIÓN

A través de la revisión y la validación por parte de Dirección, se garantiza que la memoria ofrece una representación completa del contexto de sostenibilidad de la organización.