



REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL
F-MQ01-3

Ed.1
Noviembre 2020





RED DE OFICINAS
DE TURISMO DE LA
REGIÓN DE MURCIA

REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3

Ed.1
Noviembre 2020

OFICINA DE TURISMO DE ÁGUILAS AÑO 2022

Fecha de realización: 27-01-2023

1. Comparación con anteriores revisiones del sistema. (revisión de acciones acordadas en el acta anterior)

Las comparaciones con la anterior revisión quedan comentadas a lo largo de este informe, seguimiento de los objetivos de calidad y sistema de indicadores.

Como se puede observar en los informes de seguimiento de los objetivos para 2022, de los siete programados, se han conseguido cinco en su totalidad y de los otros dos, uno al 50% y otro al 75%.

2. Análisis estadístico del perfil del usuario y sus necesidades.

a) Número de visitantes;

Para el desarrollo del presente informe se han utilizado los datos facilitados por la Oficina de Turismo de Águilas. Los datos son registrados siguiendo los procedimientos internos del Sistema de Calidad y resultan orientativos. La herramienta de trabajo de la red de oficinas de turismo de la Región de Murcia NEXO-RITMO-, permite la explotación directa de estos datos por parte de las Oficinas de Turismo y de las Concejalías.

Servicios prestados a lo largo del año 2022.

A lo largo del año 2022 y según datos obtenidos de la Red, se han prestado un total de **17.949** servicios de Información y se ha atendido un total de **16.223 turistas presenciales**.

Respecto al mismo período del año anterior la cifra total de servicios prestados ha subido en 5.931 servicios, lo que supone una subida del 49,35%.

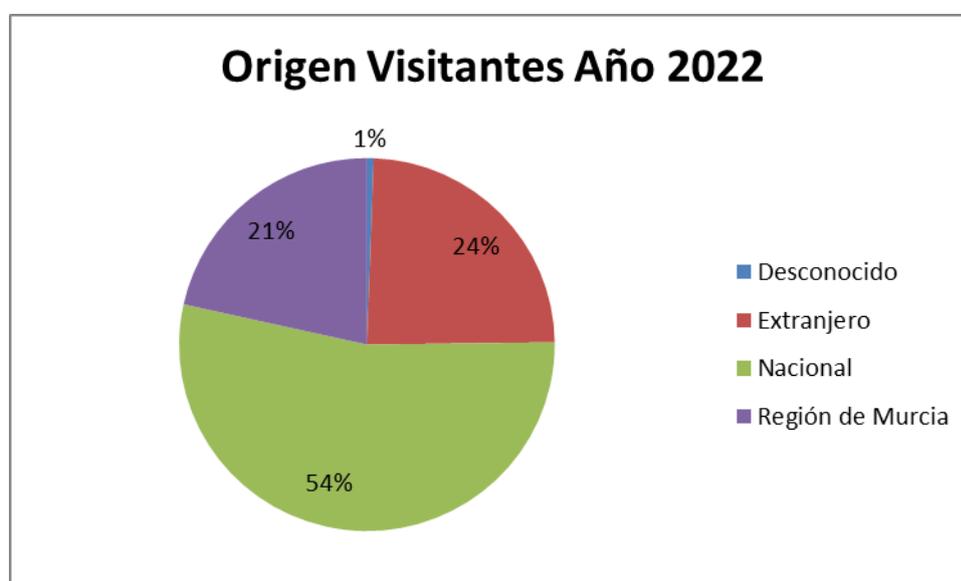
Tabla comparativa ¹:

	Servicios Prestados	Turistas Presenciales
AÑO 2022	17.949	16.223
AÑO 2021	12.018	10.278
Diferencia	5.931	5.945
%	49,35%	57,84%

b) Origen de los visitantes y motivos de su visita 2021;

El **Origen de los Visitantes** de la Oficina de Turismo ha sido, 9.632 Nacionales, 4.349 Extranjeros, seguido de 3.865 Regionales.

Extranjeros	Nacional	Región de Murcia	Desconocido	Total
4.349	9.632	3.865	103	17.949



La tabla que aparece a continuación establece una comparativa entre las cifras del año 2022 y el mismo período del año anterior en cuanto al Origen de los Visitantes:

Comparativo anual	Extranjeros	%	Nacionales	%	Región de Murcia	%	Desconocido	%	Total
Año 2022	4.349	24,23%	9.632	53,66%	3.865	21,23%	103	0,57%	17.949
Año 2021	2.321	19,31%	5.626	46,81%	3.957	32,93%	114	0,95%	12.018
Diferencia	2.028	4,92%	4.006	6,85%	-92	-11,7%	-11	-0,38%	5.931

Volviendo a la normalidad, podemos ver que han aumentado tanto el número de extranjeros como el de nacionales y ha bajado el número de usuarios de la Región.

Volviendo a los datos del Año 2022, en cuanto a la procedencia de **turistas extranjeros**, los más numerosos han sido Francia, seguido de Reino Unido y Bélgica, según se muestra en la tabla adjunta:

TURISTAS EXTRANJEROS	Nº Turistas	Porcentaje sobre el total
FRANCIA	1.355	31,16%
REINO UNIDO	988	22,72%
BÉLGICA	664	15,27%
TOTAL	3.007	69,15%

Los **turistas nacionales** han procedido mayoritariamente de Madrid, Barcelona y Alicante como se aprecia en el siguiente cuadro.

TURISTAS NACIONALES	Nº Turistas	Porcentaje sobre el total
MADRID	1.784	18,52%
BARCELONA	1.069	11,10%
ALICANTE	679	7,05%
TOTAL	3.532	36,67%

Los **turistas de la Región de Murcia**, con excepción de los locales, han procedido mayoritariamente de Murcia, Lorca y Cartagena, como se aprecia en el siguiente cuadro:

TURISTAS REGIÓN MURCIA	Nº Turistas	Porcentaje sobre el total
MURCIA	770	19,92%
LORCA	493	12,76%
CARTAGENA	188	4,86%
TOTAL	1.451	37,54%



c) Tipo de información o servicios solicitados;

En cuanto a la **Información Solicitada** por los visitantes/turistas cuando acuden a las oficinas de turismo de la red, se han obtenido las siguientes cifras:

Información Solicitada Año 2022

Plano	11.284	35,28%
Cultura/ciudad	10.350	32,36%
Fiestas / eventos	4.470	13,98%
Transportes	1.219	3,81%
Otros	917	2,87%
Sol y playa	831	2,60%
Gastronomía/restaurantes	717	2,24%
Rutas, excursiones y VGG	637	1,99%
Turismo activo, golf, rural y naturaleza	635	1,99%
Compras	486	1,52%
Alojamiento	203	0,63%
Actividades con niños	187	0,58%
Mercadillos de artesanía	24	0,08%
Salud, Talasoterapia y Turismo Médico	12	0,04%
Religioso	8	0,03%
Enoturismo	1	0%

En la tabla anterior se observa que la información que se solicita en mayor porcentaje es el **plano** (35,28%), seguida de **Cultura Ciudad** (32,36%) y en tercer lugar **Fiestas/eventos** (13,98%).





La siguiente tabla compara las cantidades totales y muestra los incrementos o disminuciones en los porcentajes de las mismas.

COMPARATIVO INFORMACIÓN SOLICITADA Año 2022 –Año 2021	Año 2022	Año 2021	Incremento	Porcentaje
Plano	11.284	6.905	4.380	63,43%
Cultura/ciudad	10.350	6.340	4.010	63,24%
Fiestas / eventos	4.470	2.227	2.243	100,7%
Transportes	1.219	1.099	120	10,91%
Otros	917	1.118	-201	-17,97%
Sol y playa	831	602	229	38,03%
Gastronomía/restaurantes	717	710	7	0,98%
Rutas, excursiones y VGG	637	595	42	7,05%
Turismo activo, golf, rural y naturaleza	635	408	227	55,63%
Compras	486	242	244	100,8%
Alojamiento	203	172	31	18,02%
Actividades con niños	187	185	2	1,08%
Mercadillos de artesanía	24	10	14	140%
Salud, Talasoterapia y Turismo Médico	12	25	-13	-52%
Religioso	8	5	3	60%
Enoturismo	1	-	-	-

COMPARATIVO INFORMACIÓN MÁS SOLICITADA	AÑO 2022		COMPARATIVO INFORMACIÓN MÁS SOLICITADA	AÑO 2021	
Plano	11.284	35,28%	Plano	6.905	33,45%
Cultura/ciudad	10.350	32,36%	Cultura/ciudad	6.340	30,71%
Fiestas / eventos	4.470	13,98%	Fiestas /Eventos	2.227	10,79%

En relación con los datos referidos al **Motivo de la visita al Municipio** de este año 2022, los parámetros con mayor puntuación que aparecen como principales motivos que han llevado a los turistas/visitantes a realizar una visita a nuestro municipio son los siguientes: Cultura (59,35%), Sol y playa (31,62%), Compras, Negocios, etc.(7,04%).

En lo relativo al **Medio de Consulta** de los 17.949 servicios prestados, como es habitual, la mayoría fueron presenciales.

Presencial	Teléfono	Facebook	E-Mail	Carta	Web	Total
16.223	1.546	17	110	-	3	17.949
90,38%	8,61%	0,09%	0,61%	-	0,02%	100%

Acerca del Tipo de Visitante, el 45,45% de los Turistas son extranjeros y el 34,23% son nacionales, en cuanto a los Visitantes, son la mayoría nacionales con un 53,46%.



DATOS GRUPOS NO PRESENCIALES

Listado de Recogida de Datos Desde 01/01/2022 Hasta 31/12/2022

Oficina de turismo	Origen															
	Extranjero		Nacional		Región de Murcia		Desconocido		Todos Regional		Todos Nacional		Todos Internacional		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Oficina de Turismo de Águilas	484	15,45	225	7,18	648	20,69	0	0,00	303	9,67	918	29,31	554	17,69	3132	100,00
Total	484	15,45	225	7,18	648	20,69	0	0,00	303	9,67	918	29,31	554	17,69	3132	100,00

Año 2021

Oficina de turismo	Origen															
	Extranjero		Nacional		Región de Murcia		Desconocido		Todos Regional		Todos Nacional		Todos Internacional		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Oficina de Turismo de Águilas	6	1,09	72	13,07	244	44,28	0	0,00	220	39,93	9	1,63	0	0,00	551	100,00

En cuanto a los grupos No Presenciales, ha habido una subida considerable del 468,42%, respecto al mismo periodo del año anterior. Estos datos corresponden a grupos no presenciales atendidos y a usuarios de las visitas guiadas gratuitas por lo que se aprecia ese acercamiento a la normalidad tanto por el aumento de los grupos que nos visitan, como los usuarios de las visitas guiadas gratuitas.

d) Satisfacción del visitante, aportaciones a partir de sugerencias y reclamaciones.

PORCENTAJE DE ENCUESTACIÓN DE LOS VISITANTES Y TURISTAS.

De la totalidad de demandas informativas presenciales atendidas en la Oficina de Turismo y Puntos de Información (16.223), se ha obtenido opinión del Visitante / Turista en 616 ocasiones. La cantidad de encuestas supone un porcentaje del 3,8% frente al 7,44% del año anterior, lo que supone una bajada del 3,64%, a pesar de ello **se supera el objetivo** establecido que por causa de la pandemia sigue siendo del 1%, aunque para el próximo año 2023 se intentará mejorar este resultado.

 RED DE OFICINAS DE TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3	Ed.1 Noviembre 2020
--	---	------------------------

Encuestados	No encuestados	Total	Porcentaje
616	15.607	16.223	3,8%

Resumen de encuestas de Todas las Oficinas de O.T. de Águilas. Desde 01/01/2022 hasta 31/12/2022	
Total encuestas	616
Idiomas	Castellano: 516, Inglés: 41, Francés: 54, Alemán: 5
SOBRE EL PERSONAL DE LA OFICINA	4,97
SOBRE LA INFORMACIÓN RECIBIDA	4,95
SOBRE LA OFICINA DE TURISMO	4,76
Pregunta(s) con mayor puntuación	¿Le han atendido con profesionalidad y amabilidad?
Pregunta(s) con menor puntuación	¿La información expuesta en el exterior es completa?

INFORME DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DEL DESTINO AÑO 2022

Durante el 1er cuatrimestre de 2022 se han obtenido algunas quejas y sugerencias a través de Registro del Ayuntamiento, MurciaToday, valoraciones de las VGG, Encuestas de Satisfacción y Encuestas del Destino.

Registro del Ayuntamiento

Nos llegó a través del registro del Ayuntamiento una queja por no disponer de hojas de reclamaciones en la oficina, aunque en realidad, la querían par aponer una queja sobre la información que recibieron desde el Museo Arqueológico acerca de los horarios de Castillo. Tramitada a través de Nexo.

Finalmente se le contestó desde nuestra oficina. No justificada.

MurciaToday

A través de esta web, nos llegó una queja, por no publicitar supuestamente que el martes de carnaval era festivo. Se puso en redes el horario de la oficina por ser festivo y también en la web ÁguilasToday.

Tramitada a través de Nexo. No justificada.

Encuesta VGG

VGG Centro Histórico. Relato más animado

Mr. Gillman y el Hornillo. Nos hubiera gustado haber podido visitar los talleres de reparación de trenes. Al ser privados, no fue posible.

Está bien la visita pero se nos hizo corta.

Sendero Marina de Cope. Hacer más extenso el recorrido, me supo a poco.



REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL
F-MQ01-3

Ed.1
Noviembre 2020

Visita al Castillo. Más explicación sobre el Castillo dentro del mismo. Aunque hay paneles explicativos, yo animaría a que el guía también explicara dentro, o al menos en patio y terraza.

Encuestas de Satisfacción

Listado de comentarios de Oficina de Turismo de Águilas. Desde 01/01/2022 hasta 30/04/2022

Comentario	Fecha
------------	-------

OFICINA DE INFORMACION TURISTICA BIEN.

PAGINA WEB DESASTROSA.

Por ejemplo:

¿Cómo es posible que la información local de los eventos culturales en Águilas tengan más accesibilidad en idioma inglés que en idioma español?

Pues no lo sé, pero es cierto... y lamentable.

(siento que por mi ignorancia, no haya sabido expresar mis sugerencias en lengua inglesa, para así sintonizar mejor con la Concejalía de Turismo del Ayuntamiento de Águilas).

2022-02-10

En este apartado, no entendemos el problema sobre los eventos, ya que todos se publican a la vez tanto en la web aguilas.es como en la de ÁguilasToday.

Encuestas del destino

Sugerencia sobre la instalación de un punto de agua en el parque infantil de la Plaza de Robles Vives.

Acerca de estas quejas/sugerencias se han entregado copias a la Concejalía de Turismo con fecha 9 de mayo de 2022 y con acuse de recibo.

Durante el 2º cuatrimestre, ha habido una serie de sugerencias que nos han llegado a través de las valoraciones de las VGG, de la encuesta del destino y de la encuesta de satisfacción, tal y como figura a continuación:

Observaciones Encuestas O.T y P.I. 2º CT

Listado de comentarios de P.I.T. Delicias. Desde 01/07/2022 hasta 31/08/2022	
Comentario	Fecha
Más playas autorizadas para perros, la más cercana es La Cañada del Negro y es muy rocosa para el baño y Cala Mijo está muy retirada y no tengo coche. Por todo lo demás todo estupendo este verano.	2022-07-20



SUGERENCIAS EN ENCUESTAS DE PLAYAS 2ºCT

P. I. Calabardina

1. Limpieza arena lisa, desinfección, podar. Aunque esta playa sea natural pero también tiene derecho como todas las playas. La playa se está descuidando mucho. Esta es mi reclamación.

P. I. La Colonia

1. Añadir chiringuitos, papeleras, banderas de medusas, playas para perros.
2. Limpieza y papeleras.
3. Limpieza y papeleras.
4. Más papeleras en los paseos.

P.I. Las Delicias

1. Que añadan más equipamiento deportivo y parque infantil.
2. Echar arena de playa, limpiar la arena del lavapiés diariamente.
3. Aseos públicos y agua potable.
4. Que vigilen más la playa, pues los perros no paran de dejar sus excrementos y sus dueños no los recogen. A veces cuando vamos por la playa nos untamos y si les dices algo a los dueños dicen que también tienen derecho a playa.
5. La arena no es muy aceptable.
6. Falta de vigilancia de los socorristas.
7. Más árboles o zonas de sombra para los bañistas.
8. Que tengan más fuerza los Lavapiés de poniente.
9. Más plantas, árboles, verde. Un chiringuito con tumbonas y sombrillas para que las personas con dificultades para dejar sillas, etc. lo tengan más fácil. Antes había uno estupendo en frente del Bahía Privé (Samoa).
10. Más papeleras.
11. Pasarelas hasta la orilla. Lavapiés más numerosos.
12. Más limpieza en aseos y playa.
13. Limpieza de aseos. Más contenedores. Duchas. Tablas algunas están rotas y con astillas.
14. No hay aseos.
15. Multa por tirar cigarrillos al suelo.
16. Tirar las cosas a la basura y no al suelo.
17. No tirar basura y cuidar el medio ambiente.



18. Mejorar piedras de entrada al mar (hay muchas).
19. Puntos de bebederos de agua potable (agua mineral).
20. Hacen falta servicios públicos en las playas.
21. Que la arena sea buena, de otras playas, no de la rambla.
22. Mejorar en limpieza y los avisos por vegetación.
23. La zona de Las Delicias a la altura de Renfe está muy sucia por la zona Urbanización Juan Pablo II. Hay unas plazas que siempre están sucias. La tierra de la playa se podría cubrir con arena sin piedras. No se puede andar por ella. Se te destrozan los pies.

OBSERVACIONES ENCUESTAS VGG

-Sendero Marina de Cope. No me pareció una gran cosa, esperaba una ruta por esa zona tan bonita donde se parara a tomar algo y baño. Me pareció una visita con prisa, escasa y poco gratificante.

-No hay aseos públicos en la oficina de turismo.

-Visita Centro Histórico. Si es posible, profundizaría en el ferrocarril y en los refugios de la guerra Civil.

-Más visitas y más largas.

-Añadiría alguna visita más.

-Pondría más oferta de plazas y sesiones.

-Creo que las termas, deberían estar incluidas en la visita del Centro Histórico, o al menos disponibles, no solo el sábado.

Esta sugerencias, se ha pasado a las concejalías correspondientes con fecha 21 de septiembre de 2022.

Durante el 3er cuatrimestre de 2022, se han producido las siguientes quejas y sugerencias.

Sugerencias a través de las encuestas de satisfacción:

Listado de observaciones

Listado de comentarios de Oficina de Turismo de Águilas. Desde 01/09/2022 hasta 31/12/2022

Comentario	Fecha
Propongo que haya productos artesanales de la región para promocionarlos.	2022-10-29
Más aseos públicos estaría bien	2022-12-27
Es una pena que hoy 28 de diciembre esté la playa de la Higuera y de la Carolina amasada de caravanas acampadas y con un montón de perros sueltos.	2022-12-28

Acerca de las valoraciones de la VGG, se han recibido algunas sugerencias a través de las opiniones de las visitas guiadas.



Ruta Sendero Marina de Cope.

-Se queda un poco corta, una hora más estaría mejor.

MR Gillman y el Ferrocarril

-Demasiado tiempo y demasiadas explicaciones para una actividad que con 1 hora sobra.

Visita al Castillo

-Less Talking. Este Sr. No hablaba bien español y quiso hacer la visita.

Sugerencias a través del correo electrónico.

-Ayer estuvimos en el museo (del esparto). Pueden ver que en la foto pone la hora. Después de subir escaleras y cuestras, nos llevamos la sorpresa de que estaba cerrado. En el papel que indica el horario en la puerta, pone que se abre a las 11. Hablamos con unos vecinos y nos informaron que abren cuando quieren. Encuentro una falta de respeto a las personas que trabajan en el museo por no respetar el horario. No es tan accesible el camino para acceder a la visita y luego ver que está cerrado. Esta queja se tramitó directamente en el grupo de whatsapp de los museos donde aparecen también la concejala responsable de museos y el responsable de la empresa que contrata al personal de ese museo.

Se ha recibido también una sugerencia por parte de una guía oficial de la zona sobre la ampliación de horario de visita al túnel ya que es una visita muy demandada por los grupos y actualmente solo se puede visitar durante sábado, domingos y festivos.

En este caso se ha facilitado a la concejalía correspondiente una copia con fecha 12 de enero de 2023.

3. Plan de actividades y servicios realizados (ferias, visitas guiadas, encuentros con proveedores de oferta turística, etc). Acciones promocionales, reuniones con el sector

A- Publicaciones de eventos en murciaturisca.es

En el año 2022 se han realizado un total de 249 publicaciones de los diferentes eventos culturales, festivos, deportivos, etc., en la web www.turismoregiondemurcia.es, y distribuidos como podemos ver a continuación.

Durante el 1er cuatrimestre, se han realizado 86 publicaciones, 20 en enero, 14 en febrero, 31 en marzo y 21 en abril.

Durante el 2º cuatrimestre se han realizado un total de 76 publicaciones, 22 publicaciones en mayo, 17 en junio, 14 en julio y 23 en agosto.

En el 3er cuatrimestre se han realizado 78 publicaciones, 11 en septiembre, 21 en octubre, 22 en noviembre y 24 en diciembre.

B- Otras acciones promocionales

1-14 de enero. Manteles de realidad mixta para la promoción de la gastronomía de Águilas.

Enlace video INFOAGUILAS 14 de enero 2022

<https://www.infoaguilas.es/video/manteles-de-realidad-mixta-para-la-promocion-de-la-gastronomia-de-aguilas>



2- 19 al 23 de enero. Asistencia a FITUR por parte de la Concejalía de Turismo. En dicho evento se hizo entrega del distintivo DTI al Municipio de Águilas. El municipio de Águilas recibió, en el auditorio de Fitur Know-How & Export, el distintivo de "Destino Turístico Inteligente (DTI)". El edil de Turismo del Consistorio local, Ginés Desiderio Navarro, ha sido el encargado de recoger este título de manos del secretario de Estado de Turismo, Fernando Valdés Verelst.



3-24 de enero. Artículo en La Verdad Digital (Economía Región de Murcia).

<https://www.laverdad.es/economia-region-murcia/turismo/aguilas-paraíso-mira-20220122002631-ntvo.html#vca=fixed-btn&vso=rss&vmc=wh&vli=Turismo>

Turismo | Águilas, un paraíso que mira al mar

Economía Región de Murcia

Empresa Empleo y formación Turismo Nuestra Economía Agro

Águilas, un paraíso que mira al mar

Excepcional clima, exquisita gastronomía y una gran oferta cultural y turística hacen del municipio un destino único



LO + LEÍDO

La Verdad **Economía Región de Murcia** Top 50

- 1 Águilas, un paraíso que mira al mar
- 2 Ecoturismo Cabo Tiñoso, un espacio sostenible rodeado de calas vírgenes
- 3 La Región de Murcia es la tercera comunidad preferida este verano para hacer turismo rural
- 4 Furgocasa abre una nueva sede en Madrid y amplía su flota con 10 campers de alquiler
- 5 Blanca, paraíso del turismo activo

4-22 de febrero. El secretario de Estado de Turismo, Fernando Valdés, ha visitado esta mañana el municipio de Águilas para conocer de primera mano la estrategia que está desarrollando el municipio para recuperar como activo turístico el patrimonio industrial del embarcadero del Hornillo con cargo al 1,5% cultural del Estado.



MARZO

5- 15 de marzo. Vuelve el ambiente de barras con Águilas de Tapas. Esta mañana se ha presentado una nueva edición de Águilas de Tapas, iniciativa organizada por Hosteaguilas bajo la marca gastronómica de localidad SaboreÁguilas y que ha contado con la colaboración de la Concejalía de Turismo del Ayuntamiento de Águilas y del patrocinador oficial Estrella de Levante, apoyando una vez más ambas entidades cada iniciativa propuesta por la asociación para la puesta en valor de SaboreÁguilas.



6- 22 de marzo. Incremento del patrimonio cultural. Adquisición por parte del Ayuntamiento de Águilas la Casa Ruano de Águilas ubicada en Plaza de España y con un importante valor histórico-arquitectónico

El Ayuntamiento de Águilas cerraba esta semana las negociaciones para la adquisición de la Casa Ruano de Águilas, ubicada en Plaza de España. La propiedad, de 1.265 metros cuadrados, fue construida en 1.883 por el arquitecto Justo Millán por encargo de la familia



Ruano y Blázquez, importantes hacendados de finales del XIX en Murcia. Por su estilo y cronología corresponde a un eclecticismo moderado pudiendo relacionarse con las primeras formas de un modernismo geométrico. Se trata, señalan fuentes municipales, de uno de los pocos edificios nobles que se conservan en el municipio con características constructivas, en lo que respecta a los materiales, propias de palacetes de la época, entre ellas la sillería con planchas de plomo y las maderas nobles.

7- **29 de marzo.** Mejora en carril bici-peatonal. El carril bici-peatonal que une Águilas con Calabardina se dotará con farolas solares en los próximos meses.

La alcaldesa de Águilas, Mari Carmen Moreno, y el edil de Deportes, Cristóbal Casado, han anunciado que próximamente se sacará a la licitación el pliego para la iluminación del carril bici-peatonal en la RM-D15, que une Águilas con Calabardina.



“Se trata de una actuación muy demandada por los muchos usuarios que tiene este carril bici-peatonal”- ha manifestado Moreno. “Con la instalación de estas farolas, daríamos por finalizado este carril, una senda ciclista y peatonal muy usada y demandada por los ciudadanos de Águilas y por aquellos que nos visitan, que era necesario terminar para uso y disfrute de toda la ciudadanía”, añadía la primera edil.

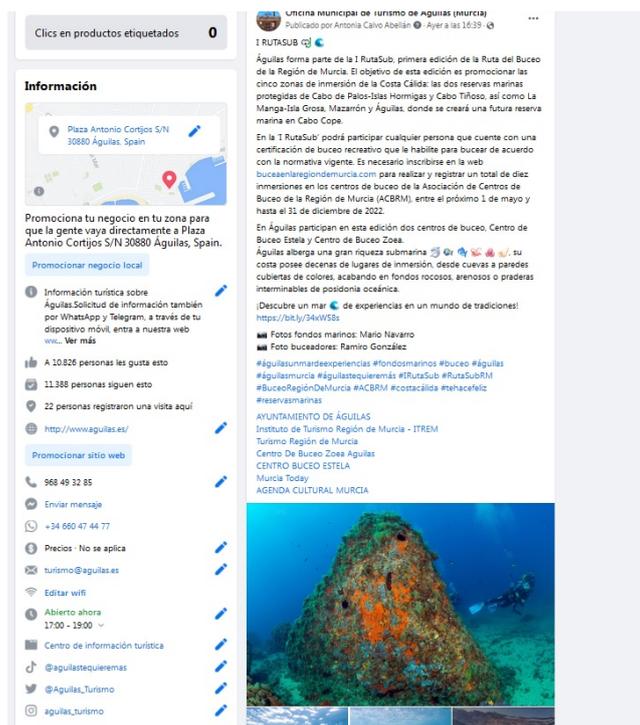
ABRIL

8-27 de abril. I RutaSub. Águilas forma parte de la I RutaSub, primera edición de la Ruta del Buceo de la Región de Murcia. El objetivo de esta edición es promocionar las cinco zonas de inmersión de la Costa Cálida: las dos reservas marinas protegidas de Cabo de Palos-Islas Hormigas y Cabo Tiñoso, así como La Manga-Isla Grosa, Mazarrón y Águilas, donde se creará una futura reserva marina en Cabo Cope.

En Águilas participan en esta edición dos centros de buceo, Centro de Buceo Estela y Centro de Buceo Zoa.

Águilas alberga una gran riqueza submarina, su costa posee decenas de lugares de inmersión, desde cuevas a paredes cubiertas de colores, acabando en fondos rocosos, arenosos o praderas interminables de posidonia oceánica.

¡Descubre un mar de experiencias en un mundo de tradiciones! <https://bit.ly/34xW58s>



Clics en productos etiquetados 0

Información

Plaza Antonio Cortijos S/N
30880 Águilas, Spain

Promociona tu negocio en tu zona para que la gente vaya directamente a Plaza Antonio Cortijos S/N 30880 Águilas, Spain.

Promocionar negocio local

Información turística sobre Águilas. Solicitud de información también por WhatsApp y Telegram, a través de tu dispositivo móvil, entra a nuestra web [www...](http://www.aguilas.es/) Ver más

A 10.826 personas les gusta esto

11.388 personas siguen esto

22 personas registraron una visita aquí

<http://www.aguilas.es/>

Promocionar sitio web

968 49 32 85

Enviar mensaje

+34 660 47 44 77

Precios - No se aplica

turismo@aguilas.es

Editar wifi

Abierto ahora 17:00 - 19:00

Centro de información turística

@aguilastequieremas

@Aguilas_Turismo

aguilas_turismo

Municipalidad de Turismo de Águilas (murcia)

Publicado por Antonia Cayo Abellán · Ayer a las 16:39

I RUTASUB

Águilas forma parte de la I RutaSub, primera edición de la Ruta del Buceo de la Región de Murcia. El objetivo de esta edición es promocionar las cinco zonas de inmersión de la Costa Cálida: las dos reservas marinas protegidas de Cabo de Palos-Islas Hormigas y Cabo Tiñoso, así como La Manga-Isla Grosa, Mazarrón y Águilas, donde se creará una futura reserva marina en Cabo Cope.

En la I RutaSub podrá participar cualquier persona que cuente con una certificación de buceo recreativo que le habilite para bucear de acuerdo con la normativa vigente. Es necesario inscribirse en la web buceo.regiondemurcia.com para realizar y registrar un total de diez inmersiones en los centros de buceo de la Asociación de Centros de Buceo de la Región de Murcia (ACBRM), entre el próximo 1 de mayo y hasta el 31 de diciembre de 2022.

En Águilas participan en esta edición dos centros de buceo, Centro de Buceo Estela y Centro de Buceo Zoa.

Águilas alberga una gran riqueza submarina. Águilas posee decenas de lugares de inmersión, desde cuevas a paredes cubiertas de colores, acabando en fondos rocosos, arenosos o praderas interminables de posidonia oceánica.

¡Descubre un mar de experiencias en un mundo de tradiciones! <https://bit.ly/34xW58s>

Foto buceadores: Ramiro González

#aguilasmardexperiencias #fondosmarinos #buceo #aguilas #aguilasmurcia #aguilastequieremas #IRutaSub #RutaSubRM #BuceoRegionDeMurcia #ACBRM #contactadida #nacealfeliz #asesorasmarias

ANUNCIAMIENTO DE ÁGUILAS
Instituto de Turismo Región de Murcia - ITREM
Turismo Región de Murcia
Centro De Buceo Zoa Águilas
CENTRO BUCEO ESTELA
Murcia Today
AGENDA CULTURAL MURCIA





9-27 de abril. SaboreÁguilas. El edil de Turismo y Hosteáguilas presentan la nueva web de SaboreÁguilas

De la mano del concejal de Turismo, Ginés Desiderio Navarro, y el presidente de Hosteáguilas, Alfonso Soler, ayer se llevó a cabo la presentación de la web de SaboreÁguilas, la marca creada para identificar la localidad como destino gastronómico.

Águilas tiene un amplio abanico de productos de calidad y un sector profesional que está en auge, combinaciones perfectas para aunarlos y darle visibilidad bajo la marca SaboreÁguilas. En un primer paso, se arrancó con las RRSS en Facebook, Instagram y Twitter, llenándolas de contenido con la promoción de las empresas asociadas y sus especialidades.

En esta ocasión, presentamos la página web de SaboreÁguilas, la página es una

herramienta dinámica, que estará constantemente llena de contenidos gastronómicos, turísticos y novedades... el cliente podrá ver los alojamientos, restaurantes, cafeterías, pubs y bares que hay en Águilas, con sus datos y sus especialidades, y con enlaces que lleven directamente a sus páginas.

“Somos conscientes, que el sector turístico camina hacia un entorno donde interactúan clientes cada vez más sofisticados y un componente cada vez mayor en la búsqueda de la innovación, por ese motivo,

Para inaugurar esta nueva web, desde Hosteáguilas han puesto en marcha un sorteo por las RRSS de una experiencia gastronómica con alojamiento incluido para dos personas. El paquete turístico es atractivo para todo aquel que quiera participar en el sorteo y pasar un fin de semana deleitándose en Águilas.

Información web Saboreáguilas www.saboreáguilas.com

Saboreáguilas



10-28 de abril.

Artículo sobre Águilas en www.20minutos.es
<https://www.20minutos.es/viajes/destinos/pueblos-costeros-horas-sol-espana-playas-naturaleza-luz-4991140/>

Águilas (Murcia)

Bajo el nombre de **Costa Cálida** no pueden faltar los candentes rayos de sol, y es que la provincia de **Murcia** cuenta con 2.348 horas de luz solar al año. Uno de sus pueblos costeros es **Águilas**, un bonito enclave a orillas del Mediterráneo "con una localización privilegiada y un entorno medioambiental rico y sin polución", nos cuentan desde la Oficina de Turismo.



Águilas. / Oficina de Turismo de Águilas

Son 28 kilómetros de costa los que forman el litoral del pueblo, salpicados por 30 **playas** de arena fina y algunas **calas** rocosas. Y entre tantas opciones se satisfacen todos los gustos: encontramos playas sin humo como La Higuerica, nudistas como El Charco o céntricas como Cala Milu y La Cañada del Negro. Pero tantas horas de luz también se pueden aprovechar en otros lugares de Águilas como el Paisaje Protegido de Cuatro Calas y sus playas paradisíacas o el Parque Regional de Cabo Cope-Cala Negra.

Más allá de sus arenas, el principal atractivo que no podemos perdernos en nuestra visita a este pueblo es el emblemático **Castillo San Juan de las Águilas**, una fortificación del siglo XVIII construida para proteger la costa de los ataques de los piratas turcos y berberes. A partir de aquí podemos visitar otros lugares igual de interesantes como el **Museo del Carnaval**, fiesta declarada de Interés Turístico Internacional, o la **Plaza de España** con sus majestuosos fijos centenarios y la fachada neomudéjar del Ayuntamiento.



Playa de La Carolina. / Oficina de Turismo de Águilas

Asimismo, la joya del patrimonio industrial de Águilas es el entorno del embarcadero del Hornillo y el Túnel de descarga musealizado. Se trata de "un proyecto museográfico que nos muestra la historia y la importancia del **ferrocarril** en la localidad", explican.

11-13 de mayo

La alcaldesa y la edil de Cultura visitan las obras del Centro de Interpretación Paco Rabal

La alcaldesa de Águilas, Mari Carmen Moreno, y la edil de Cultura, Maida Simó, visitaron ayer las obras del "Centro de Interpretación Paco Rabal"; una iniciativa que tienen como propósito la difusión de la figura de Paco Rabal, como actor y cineasta, así como la promoción turístico-cultural de Águilas, como municipio que le vio nacer.



12- 13 de mayo

El Ayuntamiento de Águilas ha publicado las bases del Concurso de Ideas para la Rehabilitación del Edificio Ruano para solicitar ayuda al Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, en el marco Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, que está financiado por la Unión Europea a través los Fondos europeos Next Generation EU a través del Programa Rehabilitación de Edificios Públicos (Pirep).



13- 26 de mayo

Hoy comienzan las Jornadas Gastronómicas de la Gamba Roja de Águilas

Ayer, en la explanada del Auditorio Infanta Doña Elena, tuvo lugar la presentación de las Jornadas Gastronómicas de La Gamba Roja de Águilas, organizadas por la Asociación de Hostelería y Turismo de Águilas (Hosteáguilas) bajo la marca gastronómica de la localidad SaboreÁguilas, en colaboración con el Ayuntamiento de Águilas, 1001 Sabores Región de Murcia y Estrella de Levante.



14- 30 de mayo

Águilas acoge a los participantes del Programa Cuidamos de Ti. El edil de Turismo del Ayuntamiento de Águilas, Ginés Desiderio Navarro, fue el encargado de dar la bienvenida a los participantes en las Jornadas de Bienestar Físico que se han desarrollado en la localidad durante este fin de semana; una actividad incluida dentro del Programa "Cuidamos de Ti" que tiene como eje fundamental de su propósito, objetivo y elaboración, la valoración de todas las personas que forman parte del Servicio Murciano de Salud como elemento esencial e imprescindible en su funcionamiento, sus logros y su rendimiento.





JUNIO

15- 6 de junio

Reportaje en La Opinión de Murcia. Cabo Cope será la tercera reserva marina de interés pesquero de la Región de Murcia y abarcará unas 1.700 hectáreas, según ha anunciado este martes la secretaria general de Pesca del Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación, Alicia Villauriz.

<https://www.laopiniondemurcia.es/comunidad/2022/05/31/cabo-cope-sera-tercera-reserva-66752573.html>



16- 14 de junio

Reportaje en la revista Aire Libre de junio 2022.

<http://form.outsidetpv.com/guia-sostenibilidad/>





17- 17 de junio.

www.20minutos.es

<https://www.20minutos.es/viajes/los-espectaculares-atardeceres-de-la-playa-del-hornillo-en-aguilas-5012516/>

The screenshot shows a web browser displaying an article on the website 20minutos.es. The article title is "Los espectaculares atardeceres de la playa del Hornillo, en Águilas". The author is MACU LLORENTE and the date is 17.06.2022. The article includes a list of bullet points: "Pertenece a la Costa Cálida y está situada en el municipio de Águilas, en Murcia", "Las cinco mejores playas de Murcia para visitar este verano", and "7 playas con aguas cristalinas en España". There is a large image of a sunset over the sea and a sidebar advertisement for Telefónica with the text "Descubre cómo el talento conectado no tiene límites."

18- 19 de junio

Artículo de La Opinión digital.

<https://www.laopiniondemurcia.es/ocio/planes/2022/06/19/aguilas-disfruta-destino-sostenible-67381477.html>

The screenshot shows a web browser displaying an article on the website La Opinión de Murcia. The article title is "Águilas | Disfruta de un destino sostenible". The article text states: "Este municipio sabe como nadie poner en valor sus atractivos turísticos representados por sus 28 kilómetros de playas y calas con once Banderas Azules, diez rutas senderistas por naturaleza y la mejor gastronomía de mar". The article includes a large image of a beach with a kite surfer and a sidebar with a "TE PUEDE INTERESAR" section containing two related articles: "Así son los exclusivos vestidos de novia de Chenoa diseñado por Hannibal Laguna" and "Resultados y clasificación tras el Gran Premio de...".



19- 22 de junio

Promoción de Águilas en La Opinión Digital. 22 de junio.

<https://www.laopiniondemurcia.es/ocio/2022/06/21/mejores-miradores-region-murcia-67494505.html>

La Opinión DE MURCIA

Planes en Murcia | Estos son los 14 miradores de la Región de Murcia con las mejores vistas

Con nuestra selección podrás descubrir la comunidad murciana desde otra perspectiva

La Opinión

21-06-22 | 16:18 | Actualizado a las 13:20











¿Conoces las ventajas de registrarse?

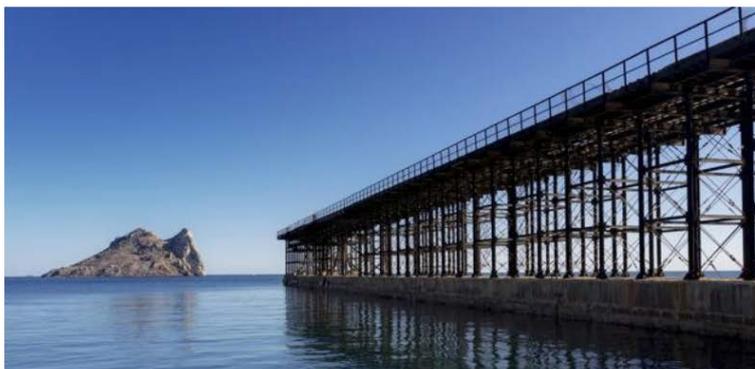
20- 24 de junio

La Verdad Digital. <https://www.laverdad.es/planes/disfruta-aguilas-cinco-20220624212441-nt.html#vca=fixed-btn&vso=rss&vmc=fb&vli=Planes&ref=http://m.facebook.com/>

TURISMO

Disfruta Águilas con los cinco sentidos

ESCAPADAS. Los innumerables atractivos de la localidad costera se complementan con una oferta cultural, deportiva y gastronómica pensada para satisfacer todos los gustos, incluyendo la celebración de su emblemático carnaval



LO + LEÍDO

La Verdad **Planes**

- 1 Disfruta Águilas
- 2 La trayectoria fundamental
- 3 Descanso en el interior
- 4 **on+** La gran discos
- 5 Teatro, fiesta bienvenida al



JULIO

21- 1 de julio

Reportaje en la 6ª TV sobre fondos marinos en Águilas.



22-6 de julio

Arrancan las obras de rehabilitación de la primera fase del Embarcadero del Hornillo.



23- 7 de julio

Una playa de la Región de Murcia, entre las más bonitas de España para National Geographic . Playa de La Carolina en Águilas. <https://www.laverdad.es/murcia/playa-region-murcia-mas-bonitas-espana-national-geographic-20220707115038-nt.html>

Un rincón virgen del Mediterráneo en Águilas

En esta selección se encuentra la playa Carolina, ubicada en Águilas. Desde este punto emblemático de la Región de Murcia se puede disfrutar de un lugar virgen del Mediterráneo. La playa Carolina pertenece al paraje natural denominado «Cuatro Calas», de gran interés geológico, que está reconocido como «Paisaje Natural Protegido». Se trata de un rincón espectacular, que forma parte de la red Natura 2000 con una singular formación rocosa. Aunque es una playa con ocupación alta en verano, podrás

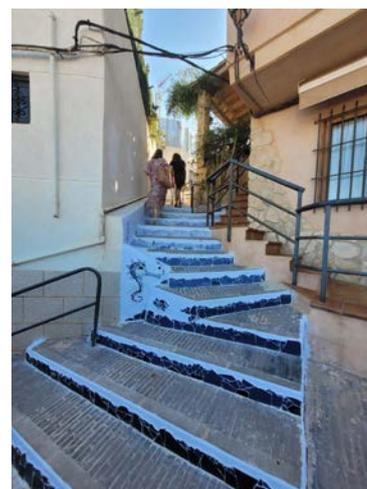


encontrar un hueco para colocar tu sombrilla y toalla, descansar y tomar el sol en sus 250 metros. Playa Carolina es perfecta para ir con niños, ya que no se crea un gran oleaje y la temperatura del mar es cálida. Está orientada al Levante y desde su arena fina tienes unas maravillosas vistas de la población y el promontorio del Castillo. No es la primera vez que una playa de la Región se cuele en una lista como esta.

24-15 de julio.

Tres nuevas escaleras realizadas en la técnica del trencadís se suman al proyecto Escalart

Convertir a Águilas en un gran museo al aire libre, sacar el arte a las calles y dar visibilidad a los artistas locales son los objetivos principales del proyecto Escalart que se inició en 2016 con el apoyo de la Concejalía de Cultura del Ayuntamiento de la localidad. Una iniciativa consistente en dar color a todas las escaleras de la localidad convirtiendo estas en un atractivo más de nuestro municipio. Así, tres han sido las últimas escaleras en incorporarse a esta iniciativa las situadas en las calles Aire, Parra y en el acceso al mirador del Molino de los Alacranes.



25- 15 de julio

Águilas inaugura la Ruta Acuícola Urbana del municipio

La alcaldesa de Águilas, Mari Carmen Moreno, la edil de Cultura María Dolores Simó, el edil de Turismo, Ginés Desiderio Navarro, y el edil de Pesca, Bartolomé Hernández, junto al director general de Pesca y otros miembros de la corporación municipal, han inaugurado los paneles informativos de la nueva Ruta Acuícola Urbana de Águilas.



SEPTIEMBRE

26-17 de septiembre

Águilas acoge la presentación de la Solheim Cup de Golf, la más importante competición mundial de golf femenino

Águilas, como destino turístico de golf representado por El Aguilón Golf Course, el Puerto Deportivo Juan Montiel y el Consistorio aguileño, ha sido uno de los lugares elegidos por la Embajada de la Solheim Cup de Golf para promocionar la competición femenina de golf más importante del mundo que tendrá lugar, por primera vez en España, en Marbella, en septiembre de 2023.

Como parte relevante de esta promoción, se disputarán pequeños torneos en los diferentes campos y destinos de golf, tal es el caso del que se está disputando durante este fin de semana en las instalaciones del campo de Golf El Aguilón.

Por tal motivo, la comitiva de la Solheim Cup de Golf fue recibida en el Salón de Plenos del Ayuntamiento de Águilas por los ediles de Turismo y Sanidad, Ginés Desiderio Navarro y María Dolores García Albarracín, respectivamente.





27-27 de septiembre

Se celebra el día Mundial del Turismo, 27 de septiembre, con la organización de la ruta gratuita del sendero de Cuatro Calas, con mucha aceptación por parte de visitantes y turistas y con difusión en redes sociales.

OCTUBRE

28- 6 de octubre

Contratación de una promoción en AMAZON, a través de la productora ENCLAVES TV.

Enlace al video de prueba: <https://www.youtube.com/watch?v=rD6AW11gOsg>

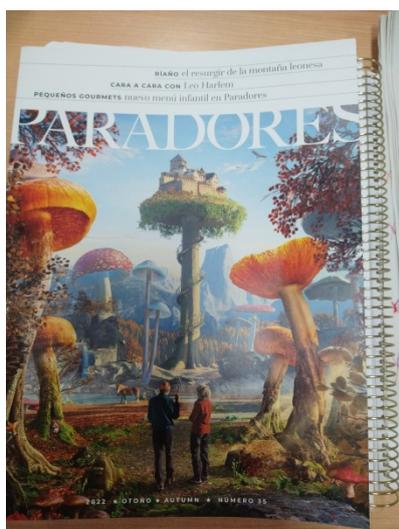
29- 7 de octubre

Abre sus puertas la V Feria Gastronómica SaboreÁguilas. Esta mañana la alcaldesa de Águilas, Mari Carmen Moreno, el director general de Turismo, Juan Francisco Martínez, y el presidente de HosteÁguilas, Alfonso Soler, han inaugurado la V Feria Gastronómica SaboreÁguilas, un evento organizado por la Asociación de Hostelería y Turismo de Águilas, en colaboración con el Ayuntamiento y el Instituto de Turismo de la Región de Murcia. Todos han coincidido en el gran potencial gastronómico de nuestra localidad que, con motivo de SaboreÁguilas, se convertirá durante tres días "en el epicentro enogastronómico regional, posicionando a Águilas como destino gastronómico marineru".



30- 19 de octubre

Promoción en REVISTA Paradores nº 35 de otoño 2022. Promoción sobre Turismo Slow.



31-31 de octubre

Centro de Especies Marinas

El Centro de Especies Marinas que el Ministerio construirá en Águilas contará con un espacio dedicado a la atención e interpretación de visitantes.

El subsecretario del Ministerio de Transición Ecológica, Miguel Ángel González, junto la alcaldesa de

Águilas, Mari Carmen Moreno, y la responsable del Marco de Actuaciones Prioritarias del Mar Menor, Francisca Baraza, fue el encargado de presentar el proyecto para la construcción del Centro de Especies Marinas que se construirá en Águilas, en una parcela de 6.000 metros cedida por el



Ayuntamiento, con una inversión cercana a los 13 millones de euros y cuyo plazo de ejecución será de unos veinte meses a partir de la formalización del encargo.

NOVIEMBRE

32- Promoción de Turismo SLOW en la revista Aire Libre de Noviembre 2022.

ÁGUILAS

Cambia tu ritmo, vive SLOW

Águilas reúne las características perfectas para coger aire, tomarse la vida con calma y disfrutar de su luz única, que lo inunda todo.

El ritmo diario no solo nos hace sentir más tranquilos, agitados o serenos... (text continues describing the benefits of a slower pace of life in Águilas, mentioning its location, climate, and natural beauty).

DESCUBRE MÁS
MÁS SLOW TRAVEL
www.aguilas.es
#vive slow travel

33-3 de noviembre. Rincones pintorescos.

La Concejalía de Cultura sigue trabajando para embellecer los rincones de la localidad. Este fin de semana finalizaban los trabajos del nuevo grafiti sobre azulejo en mosaico instalado en nuestra ciudad.

El proyecto, de la Concejalía de Cultura del Ayuntamiento de Águilas, ha sido realizado por el artista aguileño Noek y se ha colocado en el entorno del Molino de Sagrera, concretamente en la calle del Carmen.

La alcaldesa de Águilas, Mari Carmen Moreno, y la edil del área, Maido Simó, fueron las encargadas de supervisar los trabajos finales. Tras la visita ambas coincidieron en destacar la necesidad de seguir desarrollando actuaciones que contribuyan a embellecer los rincones de Águilas.



34- 10 de noviembre. Nuevo espacio para el Museo del Ferrocarril.

El museo del ferrocarril abrirá sus puertas el primer trimestre de 2023 en un nuevo espacio más amplio y accesible, situado en la primera planta del edificio de la estación de Renfe, siendo primer trimestre del 2023 la fecha estimada para la reapertura de dicho museo.



35- 11 de noviembre.

El Ayuntamiento apuesta por la digitalización de la Oficina de Turismo.

La alcaldesa, Mari Carmen Moreno, y el edil de Turismo, Ginés Desiderio Navarro, han visitado la Oficina de Turismo de la localidad en la que se han llevado a cabo una serie de actuaciones encaminadas a digitalizar algunos de los servicios que desde ella se prestan.



En concreto se han instalado tres paneles informativos táctiles, dos de ellos en el exterior y uno en el interior, “de forma que se pueda ofrecer información turística las 24 horas del día durante los 365 días del año”- manifestaba el edil. Asimismo, se ha eliminado una de las paredes divisorias de la Oficina para hacer el espacio más diáfano y se ha sustituido el mobiliario para hacerlo más accesible. Del mismo modo se ha desarrollado un tour virtual del municipio, disponible ya en la página web de Turismo, que permite recorrer con vista 360 grados los puntos más significativos de nuestra localidad. En la misma línea, Navarro adelantó que se ha puesto en marcha una aplicación turística para invidentes que será presentada en las próximas semanas.

36- 18 de noviembre. Navilens

El Ayuntamiento pone en marcha un recorrido turístico para personas con discapacidad visual mediante códigos Navilens

En un nuevo paso por la inclusión de personas con discapacidad, el Ayuntamiento de Águilas ha puesto en marcha un sistema de códigos Navilens en los principales recursos turísticos de nuestro municipio.

“El objetivo principal- señalaba el edil de Turismo, Ginés Desiderio Navarro- es facilitar la accesibilidad turística, especialmente a las personas con discapacidad visual”. Los usuarios que se descarguen la app de Navilens en sus dispositivos móviles podrán localizar los principales recursos turísticos, así como información de los mismos.

Los códigos NaviLens responden a dos aplicaciones distintas que se pueden descargar de manera gratuita en las distintas plataformas de descarga de aplicaciones:



- Navilens. Esta aplicación es para personas con discapacidad visual. Locuta el contenido de los códigos para que dichas personas puedan recibir la información a tiempo real.
- NaviLens Go. Ahí encontraremos información visual de los distintos monumentos y atractivos turísticos.



VISITAS GUIADAS GRATUITAS

Resultados encuestas ORION

Estos resultados se obtienen de las encuestas realizadas por los usuarios de las VGG a través de NEXO, apartado MOTRIZ. En general la valoración de todas las visitas ha sido excelente, entre puntuaciones que oscilan entre el 9,31 de la ruta “Centro Histórico”, hasta 9,69 que corresponde a la de la ruta “Sendero Marina de Cope”, según vemos de forma detallada a continuación.

Valoraciones:

- “Gillman y el Ferrocarril”9,69/10
- “Ruta visita al Castillo”9,60/10
- “Ruta de la Marina de Cope”9,67/10
- “Ruta Centro Histórico”9,31/10

Las valoraciones son muy positivas lo que nos anima a continuar ofertando dichas visitas.

A continuación se puede ver informe detallado de las estadísticas de asistencia a las rutas.

Estadística VGG 2021

- Ruta por el Centro Histórico: 140 (59 pax)
- Ruta Castillo (nueva): 61
- Ruta Gillman y el Ferrocarril: 178(27 pax)
- Ruta sendero Marina de Cope: 191(36 pax)

Total.....570 pax (160 pax)

En total han realizado estas visitas 570 personas frente a las 160 personas que realizaron las mismas visitas en 2021, un 256,25% más que el año anterior.

Las visitas guiadas se vieron muy afectadas por efectos de la pandemia y estos resultados son un buen indicador de la mejoría y de esa proximidad a la normalidad.

Para el próximo año seguiremos fomento este tipo de actividades ya que creemos que una forma más de promocionar nuestro patrimonio natural y cultural.

Reuniones con el sector.

Referente a las **reuniones con la oferta** del destino, durante este año 2022 se han llevado a cabo ciento once reuniones, teniendo en cuenta las ochenta y cuatro que se llevaron a cabo en el año 2021, han aumentado en un 32,14% respecto al año anterior.

Por otra parte, destacar que se sigue manteniendo contacto con la misma a la hora de informar sobre cambios de horarios, actividades culturales, y otras acciones de interés como jornadas de formación, etc. También se ha mantenido contacto para asesorar y facilitar formación on line con vistas a la apertura al público de los establecimientos.



Reunión **Mesa de Calidad SICTED**. Se realizó el 14 de noviembre en la 2ª planta del Ayuntamiento y asistieron: Gines Desiderio Navarro, Concejal de Turismo, Carlos Peñafiel, Director General de Calidad y Competitividad Turística, Mª José Serrano, Hosteáguilas, Lucía Díaz, A.C.I.A., Teresa Rodríguez, Gestor SICTED y como invitado Cayetano Ureña, Auditor SICTED. En esta reunión se evaluaron los expedientes para la distinción en el comité de diciembre 2022 y se evaluó la gestión SICTED en Águilas.

Respecto al plan de trabajo de 2022

El objetivo sigue siendo la mejora en la calidad de los servicios que se prestan en la Oficina de Turismo, por lo cual seguimos apostando por el mantenimiento de la “Q” y en concreto este año nos hemos adherido al multisite de la Red de Oficinas y por otro lado continuamos con la gestión del Sistema de Calidad en Destino. Durante este primer cuatrimestre, nos hemos realizado la adhesión para la gestión de la “S” de sostenibilidad turística y además, se ha firmado el compromiso de adhesión conjunta con la Red de Oficinas para realizar dicho proceso.

En el 2º cuatrimestre hemos tenido una primera auditoria interna para conocer situación en la Oficina de Turismo ante los ODS.

También, continuamos con el proyecto Destino Turístico Inteligente D.T.I., al cual estamos adheridos como municipio desde 2020 y ya disponemos del diagnóstico para comenzar a trabajar en esa línea.

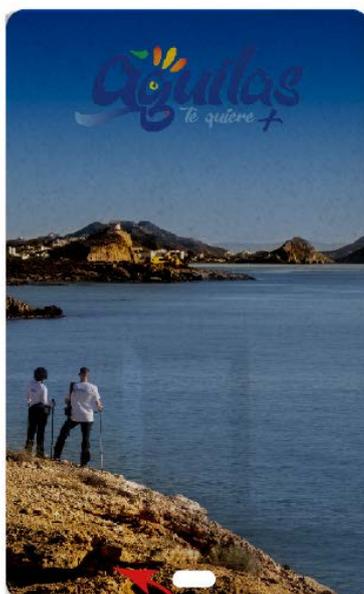
Este año continuamos también con el proyecto Eurovelo-8, Águilas figura como municipio dentro de la ruta de Eurovelo-8, desde Chipre hasta Cadíz.

Referente al **materi**al que se edita tanto de nueva impresión como de reedición, en este 1er CT de 2022 se ha reeditado 10.000 ejemplares del folleto “Águilas, espectacular” en español/inglés.

En el 2º cuatrimestre se han editado 500 pegatinas con los datos de contacto de la Oficina de Turismo.

En el 3er CT se ha reeditado 200 folletos de buceo en inglés y se están preparando las rectificaciones para el nuevo plano, para su reedición en enero 2023.

Acercas del merchandising, se han adquirido en este 3er cuatrimestre, 250 llaves USB con imagen promocional de Águilas, para su distribución entre profesionales del sector y con videos de Águilas grabados.





RED DE OFICINAS
DE TURISMO DE LA
REGIÓN DE MURCIA

REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3

Ed.1
Noviembre 2020

Los **horarios de oficina** siguen de 10 a 14 y de 17 a 19 h de lunes a sábado y los domingos y festivos de 10 a 14 h, hasta finales de abril. En Carnaval no se ha realizado ningún cambio de horario ya que por motivos de COVID-19 no se ha celebrado.

En mayo y junio nuestros horarios han sido de 10 a 14 y de 17 a 20 h. de lunes a sábado y los domingos y festivos de 10 a 14 h.

Desde el 1 de julio, el horario ha sido de 9.30 a 14 y de 17 a 21 h. de lunes a viernes, de 10 a 14 y de 17 a 21 los sábados y los domingos y festivos de 10 a 14 h.

Este último horario se mantendrá hasta el 15 de septiembre.

A partir del 16 de septiembre, nuestro horario ha sido de lunes a sábados de 10 a 14 y de 17 a 19 horas, domingos y festivos de 10 a 14 horas. En navidad, la oficina ha permanecido cerrada los días 25 de diciembre y 1 y 6 de enero y los días 24 y 31 de diciembre se ha abierto de 10 a 14 horas.

Acerca de la **formación** del personal de oficina, durante este 1er cuatrimestre y referente al programa de la Red de Oficinas, se han asistido a cinco de las cinco acciones programadas para este periodo. En cuanto a la formación planeada por la oficina de Turismo, se han llevado a cabo ocho acciones formativas.

Durante el 2º cuatrimestre se han llevado a cabo tres de las cuatro acciones formativas organizadas por la Red de Oficinas y cuatro acciones formativas organizadas por la Oficina de Turismo.

Durante el 3er cuatrimestre y por problemas de personal se han realizado 2 de los 5 ofertados por la Red de Oficinas. En lo que sea posible se intentará visualizar las grabaciones de los que se pueda para completar la formación. Además por parte de la oficina se ha realizado una formación on line de 40 horas, sobre patrimonio del bajo Guadalentín, Águilas y Mazarrón.

De la formación organizada por la Oficina de Turismo, se ha llevado a cabo toda excepto la nueva visita guiada al Castillo que se intentará llevar a cabo en 2023.

Destacar que referente a las actividades formativas, desde la Concejalía de Turismo se ofrecen **becas de formación** todos los veranos para estudiantes, tanto para la Oficina de Turismo como para los puntos de información. Por otra parte, la Oficina de Turismo, colabora con universidades y otros centros de enseñanza para facilitar la realización de periodos de **prácticas de estudio**, tanto a nivel nacional como internacional y a través de convenios establecidos entre el Ayuntamiento de Águilas y dichos centros.

En cuanto al **mantenimiento e infraestructuras** se cumple con el plan previsto de actualizaciones de la ficha de 2º residentes como se puede ver en Nexo así como el mantenimiento de los equipos informáticos, aparatos de aire acondicionado y calefacción, extintores y fotocopiadora, lo cual se puede ver en Ritmo apartado de mantenimiento.

Para 2023 nuestro plan de trabajo continua en la línea que lo estamos haciendo en todos los apartados antes mencionados y con especial atención a las medidas aplicadas por causa del COVID-19, en concreto a través del Safe Tourisme certífide.

4. Resultados de las auditorías internas y externas

Durante al año 2022 se han llevado a cabo una autoevaluación y las siguientes auditorias:

AUDITORIAS 2022

1- INTERNA SAFE TOURISME CERTIFIED

Realizada el 6 -4-2022

Empresa auditora: Kalmás Gestión Empresarial



Resultado: Se ha podido verificar que la oficina de Turismo cumple con todos los requisitos exigidos por legislación vigente y la UNEISO/PAS 5643/2021 Medidas para la reducción del contagio por Coronavirus SARS-CoV-2. Tienen un sistema sólido y mucha formación e implicación por parte del personal.

2-AUTOEVALUACIÓN 2022 del sistema Q el día 18 de mayo, se obtuvo una puntuación de 892,00 de nota media, más o menos se mantiene la puntuación respecto al año anterior, solamente con un 1,3 puntos por debajo del año anterior (893,3333).

Resultado Autoevaluación 2022

UNIDAD DE SERVICIO	RESULTADO	PUNTAJE	PONDERACION	RESULTADO	PUNTAJE MÁXIMO PONDERADO
2. GESTIÓN DE LA CALIDAD	8,65	10	40	346	400
3. PRESTACIÓN DEL SERVICIO	8,8667	10	30	266,001	300
4. RECURSOS	9,3333	10	30	279,999	300
5. USO DE MARCA	0	0	0,001	0	0
TOTAL	892,0000				

AUDITORIA INTERNA DE ISO 9001 de forma telemática con fecha 5 de abril de 2022 y con el siguiente resultado:

CONCLUSIONES: Se concluye que el sistema de gestión de la calidad está implantado y mantenido y es conforme a las disposiciones planificadas, los requisitos de las normas y protocolos de referencia y los propios requisitos establecidos por la Red y el ITREM.

Si bien no se han detectado no conformidades, es necesario tener en cuenta las observaciones derivadas de la auditoria ya que pondrían suponer no conformidades potenciales.

OBSERVACIONES

-Revisión y adaptación del Plan de contingencia con los cambios correspondientes al P-OFT-10 en rev. 4, pendiente de subida al gestor documental.

-Se detecta la revisión del sistema eléctrico N° 292 con una errata en la fecha de registro.

A considerar como acciones preventivas:

No se detectan observaciones susceptibles de ser tratadas como acciones preventivas

4- INTERNA Q

En 2022 se ha llevado a cabo una auditoria interna de forma telemática, con fecha 4 de abril de 2022, y con el siguiente resultado y no habiéndose detectado desviaciones o no conformidades:

GESTIÓN DE LA CALIDAD

DESCRIPCIÓN Y COMENTARIOS RELATIVOS A LA SITUACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD.:

El proceso se encuentra perfectamente controlado, cumpliendo sobradamente con los requisitos de la Norma.

 <p>RED DE OFICINAS DE TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA</p>	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3	Ed.1 Noviembre 2020
--	---	------------------------

Destacar la implicación y compromiso de la Coordinadora de calidad/Responsable de la oficina, con el sistema de calidad implantado y con la mejora continua. Esto se observa en los objetivos y en la promoción de la oferta turística y el destino.

PRESTACIÓN DEL SERVICIO

DESCRIPCIÓN Y COMENTARIOS RELATIVOS A LA SITUACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.:

El proceso se encuentra correctamente gestionado, cumpliendo sobradamente los requisitos de la Norma. Se dispone de gran cantidad de información en cuanto a actividades realizadas y promoción turística, la cual queda plasmada de manera muestral.

RECURSOS

DESCRIPCIÓN Y COMENTARIOS RELATIVOS A LA SITUACIÓN DE LOS RECURSOS.:

Las instalaciones y equipos se encuentran en buen estado de limpieza y mantenimiento. En almacén perfectamente ordenados y clasificados los folletos. En cantidad suficiente. Con buen sistema de control del stock mínimo

NOTA

Respecto a las auditorías Externas de la Q, ISO y Safe Tourisme Certified, al formar parte del multisite de calidad dentro de la Red de Oficinas de la Región de Murcia, en este año 2022, a diferencia del 2021, no nos han tocado dichas auditorías.

5-S DE SOSTENIBILIDAD

Durante 2022 se ha estado trabajando dentro del multisite de la Red de Oficinas de Turismo de la Región para la obtención de la certificación de la "S" de Sostenibilidad Turística y se han realizado dos auditorías presenciales.

Nuestra oficina obtuvo el certificado Q en octubre de 2010 y en 2021 se adhirió al multisite de la Red de Oficinas de la Región de Murcia. Para continuar con el proyecto de mejora de calidad en el año 2023 se tiene previsto llevar a cabo la auditoría interna de la Q dentro del multisite, la interna de la ISO y las externas que nos asignen según dicho sistemas de calidad Q e ISO. Además seguimos pendiente de la certificación "S" de Sostenibilidad después de las dos auditorías realizadas y dentro del multisite de la Red de Oficinas.

5. Gestión de las quejas, reclamaciones y felicitaciones de los usuarios

La Oficina de Turismo de Águilas durante el año 2022 ha registrado las siguientes sugerencias:

INFORME DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DEL DESTINO AÑO 2022

Durante el 1er cuatrimestre de 2022 se han obtenido algunas quejas y sugerencias a través de Registro del Ayuntamiento, MurciaToday, valoraciones de las VGG, Encuestas de Satisfacción y Encuestas del Destino.

Registro del Ayuntamiento

Nos llegó a través del registro del Ayuntamiento una queja por no disponer de hojas de reclamaciones en la oficina, aunque en realidad, la querían par aponer una queja sobre la



información que recibieron desde el Museo Arqueológico acerca de los horarios de Castillo. Tramitada a través de Nexo.

Finalmente se le contestó desde nuestra oficina. No justificada.

MurciaToday

A través de esta web, nos llegó una queja, por no publicitar supuestamente que el martes de carnaval era festivo. Se puso en redes el horario de la oficina por ser festivo y también en la web AguilasToday.

Tramitada a través de Nexo. No justificada.

Encuesta VGG

VGG Centro Histórico. Relato más animado

Mr. Gillman y el Hornillo. Nos hubiera gustado haber podido visitar los talleres de reparación de trenes. Al ser privados, no fue posible.

Está bien la visita pero se nos hizo corta.

Sendero Marina de Cope. Hacer más extenso el recorrido, me supo a poco.

Visita al Castillo. Más explicación sobre el Castillo dentro del mismo. Aunque hay paneles explicativos, yo animaría a que el guía también explicara dentro, o al menos en patio y terraza.

Encuestas de Satisfacción

Listado de comentarios de Oficina de Turismo de Águilas. Desde 01/01/2022 hasta 30/04/2022

Comentario	Fecha
------------	-------

OFICINA DE INFORMACION TURISTICA BIEN.

PAGINA WEB DESASTROSA.

Por ejemplo:

¿Cómo es posible que la información local de los eventos culturales en Aguilas tengan más accesibilidad en idioma inglés que en idioma español?

Pues no lo sé, pero es cierto... y lamentable.

(siento que por mi ignorancia, no haya sabido expresar mis sugerencias en lengua inglesa, para así sintonizar mejor con la Concejalía de Turismo del Ayuntamiento de Aguilas).

2022-02-10

En este apartado, no entendemos el problema sobre los eventos, ya que todos se publican a la vez tanto en la web aguilas.es como en la de ÁguilasToday.

Encuestas del destino

Sugerencia sobre la instalación de un punto de agua en el parque infantil de la Plaza de Robles Vives.

Acerca de estas quejas/sugerencias se han entregado copias a la Concejalía de Turismo con fecha 9 de mayo de 2022 y con acuse de recibo.

 <p>RED DE OFICINAS DE TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA</p>	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3	Ed.1 Noviembre 2020
--	---	------------------------

Durante el 2º cuatrimestre, ha habido una serie de sugerencias que nos han llegado a través de las valoraciones de las VGG, de la encuesta del destino y de la encuesta de satisfacción, tal y como figura a continuación:

Observaciones Encuestas O.T y P.I. 2º CT

Listado de comentarios de P.I.T. Delicias. Desde 01/07/2022 hasta 31/08/2022	
Comentario	Fecha
Más playas autorizadas para perros, la más cercana es La Cañada del Negro y es muy rocosa para el baño y Cala Mijo está muy retirada y no tengo coche. Por todo lo demás todo estupendo este verano.	2022-07-20

SUGERENCIAS EN ENCUESTAS DE PLAYAS 2ºCT

P. I. Calabardina

2. Limpieza arena lisa, desinfección, podar. Aunque esta playa sea natural pero también tiene derecho como todas las playas. La playa se está descuidando mucho. Esta es mi reclamación.

P. I. La Colonia

5. Añadir chiringuitos, papeleras, banderas de medusas, playas para perros.
6. Limpieza y papeleras.
7. Limpieza y papeleras.
8. Más papeleras en los paseos.

P.I. Las Delicias

24. Que añadan más equipamiento deportivo y parque infantil.
25. Echar arena de playa, limpiar la arena del lavapiés diariamente.
26. Aseos públicos y agua potable.
27. Que vigilen más la playa, pues los perros no paran de dejar sus excrementos y sus dueños no los recogen. A veces cuando vamos por la playa nos untamos y si les dices algo a los dueños dicen que también tienen derecho a playa.
28. La arena no es muy aceptable.
29. Falta de vigilancia de los socorristas.
30. Más árboles o zonas de sombra para los bañistas.
31. Que tengan más fuerza los Lavapiés de poniente.
32. Más plantas, árboles, verde. Un chiringuito con tumbonas y sombrillas para que las personas con dificultades para dejar sillas, etc. lo tengan más fácil. Antes había uno estupendo en frente del Bahía Privé (Samoa).



RED DE OFICINAS
DE TURISMO DE LA
REGIÓN DE MURCIA

REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3

Ed.1
Noviembre 2020

33. Más papeleras.
34. Pasarelas hasta la orilla. Lavapiés más numerosos.
35. Más limpieza en aseos y playa.
36. Limpieza de aseos. Más contenedores. Duchas. Tablas algunas están rotas y con astillas.
37. No hay aseos.
38. Multa por tirar cigarrillos al suelo.
39. Tirar las cosas a la basura y no al suelo.
40. No tirar basura y cuidar el medio ambiente.
41. Mejorar piedras de entrada al mar (hay muchas).
42. Puntos de bebederos de agua potable (agua mineral).
43. Hacen falta servicios públicos en las playas.
44. Que la arena sea buena, de otras playas, no de la rambla.
45. Mejorar en limpieza y los avisos por vegetación.
46. La zona de Las Delicias a la altura de Renfe está muy sucia por la zona Urbanización Juan Pablo II. Hay unas plazas que siempre están sucias. La tierra de la playa se podría cubrir con arena sin piedras. No se puede andar por ella. Se te destrozan los pies.

OBSERVACIONES ENCUESTAS VGG

-Sendero Marina de Cope. No me pareció una gran cosa, esperaba una ruta por esa zona tan bonita donde se parara a tomar algo y baño. Me pareció una visita con prisa, escasa y poco gratificante.

-No hay aseos públicos en la oficina de turismo.

-Visita Centro Histórico. Si es posible, profundizaría en el ferrocarril y en los refugios de la guerra Civil.

-Más visitas y más largas.

-Añadiría alguna visita más.

-Pondría más oferta de plazas y sesiones.

-Creo que las termas, deberían estar incluidas en la visita del Centro Histórico, o al menos disponibles, no solo el sábado.

Esta sugerencias, se ha pasado a las concejalías correspondientes con fecha 21 de septiembre de 2022.

Durante el 3er cuatrimestre de 2022, se han producido las siguientes quejas y sugerencias.

 <p>RED DE OFICINAS DE TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA</p>	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3	Ed.1 Noviembre 2020
--	---	------------------------

Sugerencias a través de las encuestas de satisfacción:

Listado de observaciones

Listado de comentarios de Oficina de Turismo de Águilas. Desde 01/09/2022 hasta 31/12/2022

Comentario	Fecha
Propongo que haya productos artesanales de la región para promocionarlos.	2022-10-29
Más aseos públicos estaría bien	2022-12-27
Es una pena que hoy 28 de diciembre esté la playa de la Higuerica y de la Carolina amasada de caravanas acampadas y con un montón de perros sueltos.	2022-12-28

Acerca de las valoraciones de la VGG, se han recibido algunas sugerencias a través de las opiniones de las visitas guiadas.

Ruta Sendero Marina de Cope.

-Se queda un poco corta, una hora más estaría mejor.

MR Gillman y el Ferrocarril

-Demasiado tiempo y demasiadas explicaciones para una actividad que con 1 hora sobra.

Visita al Castillo

-Less Talking. Este Sr. No hablaba bien español y quiso hacer la visita.

Sugerencias a través del correo electrónico.

-Ayer estuvimos en el museo (del esparto). Pueden ver que en la foto pone la hora. Después de subir escaleras y cuestras, nos llevamos la sorpresa de que estaba cerrado. En el papel que indica el horario en la puerta, pone que se abre a las 11. Hablamos con unos vecinos y nos informaron que abren cuando quieren. Encuentro una falta de respeto a las personas que trabajan en el museo por no respetar el horario. No es tan accesible el camino para acceder a la visita y luego ver que está cerrado. Esta queja se tramitó directamente en el grupo de whatsapp de los museos donde aparecen también la concejala responsable de museos y el responsable de la empresa que contrata al personal de ese museo.

Se ha recibido también una sugerencia por parte de una guía oficial de la zona sobre la ampliación de horario de visita al túnel ya que es una visita muy demandada por los grupos y actualmente solo se puede visitar durante sábado, domingos y festivos.

En este caso se ha facilitado a la concejalía correspondiente una copia con fecha 12 de enero de 2023.

INFORME AGRADECIMIENTOS Y RECONOCIMIENTOS AÑO 2022

Durante el 1er cuatrimestre de 2022, se han recogido varias muestras de reconocimiento del servicio prestado en oficina a través de la encuesta de satisfacción y también a través de las valoraciones de las visitas guiadas gratuitas en la plataforma de reservas HERMES.

Encuestas de Satisfacción

Listado de comentarios de Oficina de Turismo

 <small>RED DE OFICINAS DE TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA</small>	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3	Ed.1 Noviembre 2020
---	--	------------------------

**de Águilas. Desde 01/01/2022 hasta
30/04/2022**

Comentario	Fecha
TODO ESTUPENDO	2022-02-18
¡ Una atención excelente!	2022-03-19
EXCELENTE ATENCIÓN RECIBIDA POR TOÑI.	2022-04-26
This was an online enquiry that Eva responded to quickly and gave me the information requested. Thank you.	2022-01-10

Valoraciones VGG

VGG. Visita al Castillo de San Juan de las Águilas

-Es un privilegio poder hacer esta visita.

-Actividad muy interesante y una guía muy agradable y con muchos conocimientos.

VGG Mr. Gillman y el Hornillo

-Carlos fue un anfitrión excepcional, nos explicó todo y a todas las preguntas que hacíamos, e hizo que la visita fuera interesante y amena, de tal forma que estuvimos alrededor de dos horas y media, pero se pasó en nada y además, añadido que tuvo mucha paciencia con mis hijos y fue muy cariñoso en todo momento. Repetiríamos con el sin dudar.

-Precioso entorno y explicación

VGG Sendero Marina de Cope

-Precioso entorno y explicación

Acerca de estas muestras de agradecimientos se han entregado copias a la Concejalía de Turismo con fecha 9 de mayo de 2022 y con acuse de recibo.

Durante el 2º cuatrimestre de 2022, se han producido varias muestras de agradecimientos y reconocimientos recogidos a través de encuestas de satisfacción y encuestas de las VGG.

Observaciones Encuestas de Satisfacción O.T. 2º CT

**Listado de comentarios de Oficina de Turismo de Águilas. Desde 01/05/2022 hasta
31/08/2022**

Comentario	Fecha
Sigue come esse, keep going just like you do	2022-05-14
Muy buena atención	2022-07-08
Todo genial	2022-07-08
Mandé un e-mail con pregunta y me contestaron enseguida.Muy bien	2022-07-13
Todo estupendo. ¡ Explicación perfecta!. Gracias!!	2022-07-14
Muchas gracias por la buena atencion.	2022-06-08
Todo muy bien	2022-08-10
MIL GRACIAS POR LA INFORMACION RECIBIDA	2022-08-16
I have not visited the tourist offic so I can't answer these questions.	2022-08-31



Encuestas VGG- HERMES

En general valoración sobre las visitas guiadas ha sido muy buena con puntuaciones entre 9,34 y 10 y comentarios muy buenos, resaltando el buen hacer de los guías en todas ellas.

Listado de observaciones de la Encuesta de Visitas Guiadas. Desde 1 de mayo al 31 de agosto de 2022 **Sendero Marina de Cope**

- Muy buen guía.
- Guía excelente, ruta excepcional

Ruta “Mr. Gillman y el Hornillo”

- Muy bien la guía. Todo muy bien explicado.
- Muy interesante la información que nos dio la guía, siempre estuvo pendiente de todo el grupo y logró captar la atención de los presentes.
- Muy interesante. Totalmente recomendable.
- Estupendo todo.
- Muy interesante y muy bien explicado por el guía.
- El guía realizó una excelente labor, sus explicaciones eran completas, bien organizadas. Se notaba que dominaba hasta los más mínimos detalles.

Ruta Centro Histórico

- Excelente guía, buen comunicador y atento a todos los participantes.
- Nuestra primera visita con ustedes. Maravilloso. Gracias a la guía.
- La visita me resultó muy interesante, dinámica, cargada de datos históricos sobre el municipio que desconocía. El guía muy amable, hizo el encuentro muy ameno, sin duda, lo recomiendo.
- Muy interesante la historia de Águilas y muy bien explicado por el guía.

Durante el 3er cuatrimestre, se han producido varias muestras de agradecimientos y reconocimientos recogidos a través de la encuesta de satisfacción y de valoración de visitas guiadas gratuitas en ORION.

Reconocimientos a través de las encuestas de satisfacción.

Listado de observaciones

Listado de comentarios de Oficina de Turismo de Águilas. Desde 01/09/2022 hasta 31/12/2022

Comentario	Fecha
ex. estamos al tanto ,rapido e perfecto	2022-09-19
Todo genial :)	2022-10-07
Muy buen servicio	2022-10-14

Reconocimientos a través de las valoraciones de las VGG.

Sendero Marina de Cope

- Guía espectacular. Actividad que sorprende.
- Excelente y sorprendente. El guía fue espectacular en sus explicaciones.



RED DE OFICINAS
DE TURISMO DE LA
REGIÓN DE MURCIA

REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3

Ed.1
Noviembre 2020

- Buen guía, voy a buscar la próxima excursión para repetir otra ruta de Águilas.
- El guía nos ha explicado todo muy bien, de manera clara y amena.
- Una experiencia super buena, un 10 al guía y a Yolanda de la oficina por su atención.

Ruta Centro Histórico

- Guía muy cercana amable y competente
- Tanto la guía que nos enseñó la ciudad como la que nos atendió en la oficina fueron muy amables y nos recomendaron sitios donde ir y aprovechar al máximo la visita a la ciudad, se nota que les gusta su trabajo.

Mr. Gillman y el Hornillo

- Me encantó y sería genial poder hacer más rutas por otras zonas de Águilas al tener tanta historia detrás.
- Me gusta mucho las actividades de usted. La gente es muy amable y ayuda. Muchas gracias.
- Los guías fenomenales
- Nos encantó la visita, ya que pudimos conocer parte del maravilloso patrimonio de Águilas, de su ciudad e historia. Tuvimos la suerte de contar con una guía con muchísimo conocimiento de la zona y además con muchas ganas de enseñar la zona y hacerlo con mucho entusiasmo. Fuimos con dos peques de 4 años y lo pasaron muy bien, explicaciones para todas las edades. Muy bonito el túnel y la zona del Embarcadero del Hornillo. Aprovechad si vais para visitar el de lugares de Águilas.
- Buena guía con ganas.
- La guía que estuvo con nosotras, muy buena, explicaba todo y con mucha claridad además muy agradable.
- A most enjoyable and informative tour (un recorrido muy agradable e informativo). Me gusto mucho. Muy informativo.

Visita al Castillo

- La guía muy amable y muy preparada. Nos hizo muy amena la visita al castillo.
- Buena iniciativa de la Oficina de Turismo. Guía Inma, muy profesional.
- La guía, sencillamente excelente.

Reconocimientos a través del correo electrónico.

- Dear Teresa. Thank you for your Speedy response and very useful information. (gracias por su rápida respuesta e información de utilidad)

El resultado se ha pasado a la Concejalía de Turismo con acuse de recibo y con fecha 12 de enero de 2023, a la vez que se ha informado al personal de oficina.

6. Seguimiento de los objetivos de calidad y sistema de indicadores 2022

A continuación se reflejan los objetivos marcados para el año 2022 con su seguimiento.

OBJETIVO Nº 1

INCREMENTAR EL Nº DE ADHERIDOS AL PROYECTO DE CALIDAD SICTED CON PROMOCIÓN DESDE LA OFICINA DE TURISMO.

Llevando a cabo las siguientes acciones:

- Mejorar la gestión SICTED.
- Jornada de sensibilización por videoconferencia.
- Incrementar el nº de adheridos.

SEGUIMIENTO:

En este 1er cuatrimestre, hemos contactado con dos servicios de taxi de la localidad, se les ha informado del proyecto y están muy interesados en adherirse.

En el 2º cuatrimestre se ha contactado también con la tienda de bebé La Tortuga Azul y con La Taberna Mediática.

Finalmente se han adherido al sistema los dos taxis y con la intención de ir a comité de diciembre 2022.

En el 3er cuatrimestre se han organizado unas jornadas de sensibilización presenciales, concretamente el 14 de noviembre, se convocaron 27 establecimientos/servicios y finalmente se han adherido 2 nuevos comercios/servicios, un restaurante y un guía turístico. Además un establecimiento más se ha mostrado interesado en la adhesión pero por temas laborales, no puedo asistir a las jornadas. En resumen, dos nuevos servicios(2 taxis) han ido a comité de diciembre y dos establecimientos se han adherido para ir a comité en diciembre 2023. Se ha realizado una publicación en el canal de instagram SICTED en noviembre.

RESUMEN ANUAL: Se considera cumplido el objetivo aunque podemos mejorar el apartado de publicaciones en instagram SICTED, durante este año se han realizado 5 publicaciones. Se ha realizado la jornada de sensibilización y se ha conseguido la certificación de dos nuevos servicios de taxis, además dos nuevas adhesiones. Por todo ello seguiremos trabajando en esta línea.



Compromiso
de Calidad Turística



OBJETIVO Nº 2

ADHESIÓN A LA CERTIFICACIÓN DE CALIDAD “S” DE SOSTENIBILIDAD.

Llevando a cabo las siguientes acciones:

- Adhesión a “S” de Sostenibilidad.
- Realización de auditoría interna para verificación del cumplimiento y toma de acciones correctivas si se requiere.
- Solicitud de fecha, empresa auditora y realización de auditoría externa.
- Cierre de posibles NC que se puedan detectar.



SEGUIMIENTO:

En este 1er cuatrimestre CT se ha llevado a cabo la adhesión al sistema y además se ha firmado el acuerdo de adhesión del multisite con la Red de Oficinas de la Región de Murcia.

En el 2º Ct hemos tenido una auditoria interna para preparar la segunda visita el 19 de septiembre y hemos trabajado en una guía sobre cumplimiento de los ODS en la Oficina de turismo. El objetivo se ha cumplido en su parte proporcional ya que la próxima auditoria será en septiembre.

En el 3r cuatrimestre se ha pasado la segunda visita para cerrar la memoria de sostenibilidad.

RESUMEN ANUAL: Por nuestra parte hemos cumplido el objetivo, queda la auditoria externa por el ICTE de la memoria de sostenibilidad elaborada, pero dependemos de la evolución del proyecto por parte del multisite de la Red de Oficinas de la Región de Murcia. Por todo ello, seguiremos trabajando en este objetivo en el 2023, para conseguir dicha certificación.



OBJETIVO Nº 3

MEJORAR EL SERVICIO AL USUARIO PRESENCIAL.

Llevando a cabo las siguientes acciones:

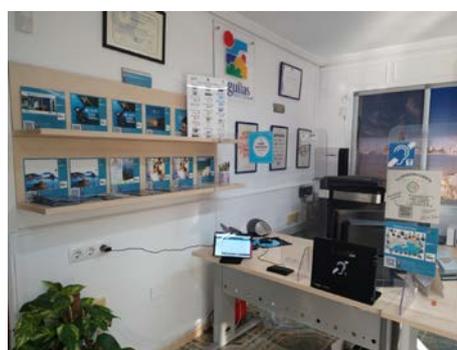
- Ampliar el espacio de la zona de atención al usuario.
- Eliminar mostradores y sustituir por mesas de trabajo para una atención más directa.
- Instalación de tótem interactivo para uso en tiempos de espera.
- Instalación de dos pantallas interactivas en la fachada de la oficina.
- Disponer de una Tablet de superior calidad a la anterior para realización de encuestas de satisfacción por parte de los usuarios



SEGUIMIENTO:

En este 1er cuatrimestre se ha ampliado la zona de atención al usuario, se han eliminado los mostradores y se han instalado mesas para una atención al usuario más directa y cercana.

Por otra parte, se está trabajando con los presupuestos solicitados para la adquisición de un tótem interior y dos pantallas interactivas exteriores, así como de dos tablets.



En el 2º cuatrimestre CT se han instalado dos pantallas interactivas en la fachada de la oficina y un ATRIL con pantalla interactiva en el interior. También se han adquirido tres tablets para facilitar al usuario la realización de encuestas de satisfacción y las otras dos para facilitar el registro de recogida de datos RITMO.

Se considera superado el objetivo.



OBJETIVO Nº 4

MEJORAR EL SERVICIO PARA USUARIOS CON PROBLEMAS DE ACCESIBILIDAD.

Llevando a cabo las siguientes acciones:

- Sustituir el actual mostrador adaptado por una zona exclusiva de atención adaptada para el usuario con silla de ruedas.
- Ampliar el espacio de atención al público para una mayor comodidad de movimiento para el usuario en silla de ruedas, carritos de bebé, etc.

SEGUIMIENTO:

En este 1er cuatrimestre se ha ampliado la zona de atención al usuario con silla de ruedas y se ha instalado un mostrador adaptado.

Se considera conseguido este objetivo en este primer cuatrimestre.



OBJETIVO Nº 5

PROMOCIONAR EL MUNICIPIO Y EL CICLISMO A TRAVÉS DEL PROYECTO EUROVELO.

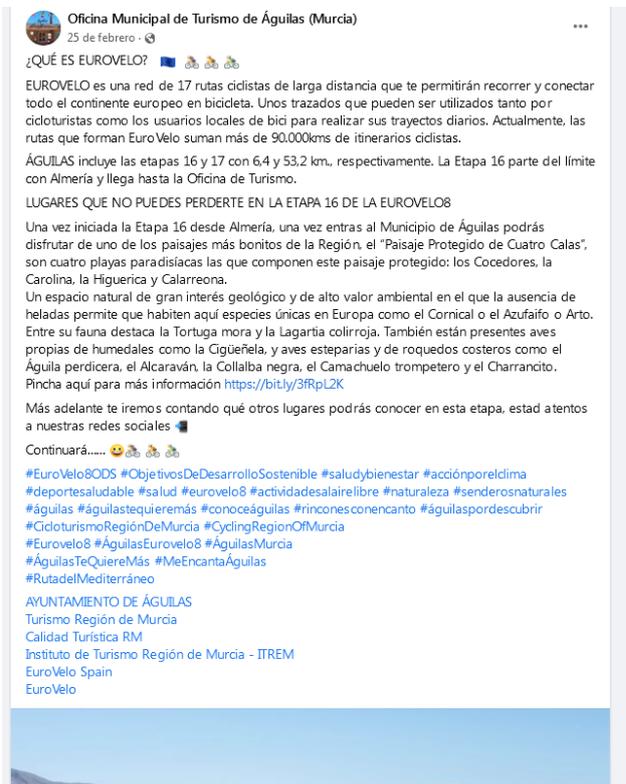
Llevando a cabo las siguientes acciones:

- Preparar calendario y contenidos para publicar.
- Promocionar en todas las RRSS con una publicación mensual.

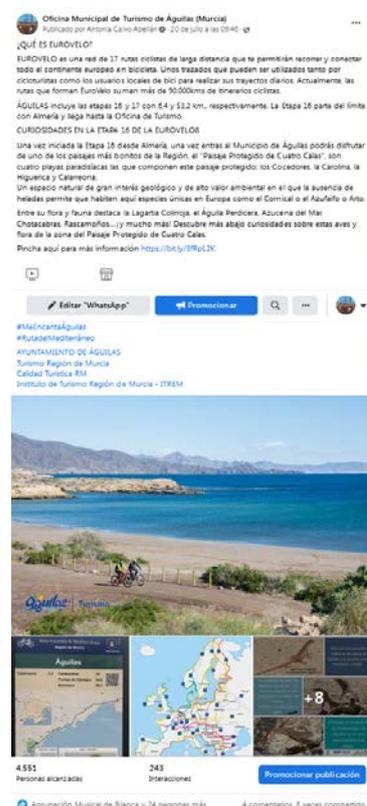
SEGUIMIENTO:

En el 1er primer cuatrimestre se han programado las publicaciones a llevar a cabo en agenda y también se han realizado cuatro publicaciones en RRSS en las fechas siguientes: 25 de enero, 25 de febrero, 26 de marzo y 25 de abril.

Se considera superado este objetivo en su parte proporcional.

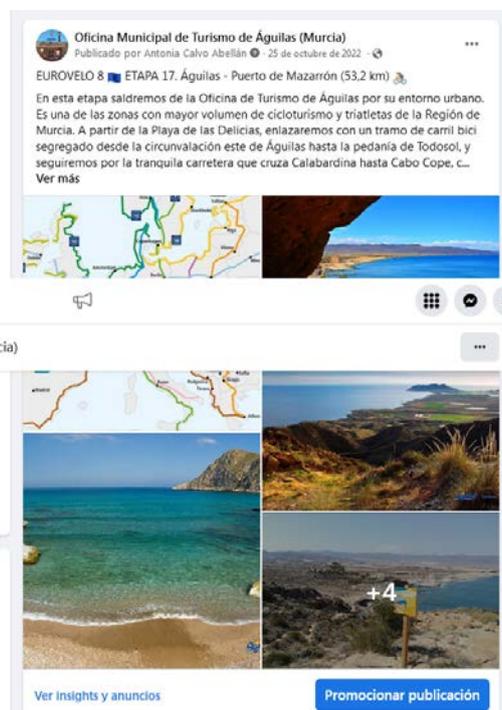


En el 2º cuatrimestre se han realizado 3 publicaciones, 30 de mayo, 20 de julio y 25 de julio, ya que la correspondiente a agosto, se publicó a primeros de septiembre, por lo que se considera cumplido el objetivo en un 75%.



En el 3er cuatrimestre se han realizado 2 publicaciones, 27 de septiembre y 25 de octubre. Se considera conseguido el objetivo en un 50%.

RESUMEN ANUAL: Se ha conseguido el objetivo en un 91,6%. En el año próximo se intentará continuar con el mismo objetivo.



OBJETIVO Nº 6

MEJORAR LA INFORMACIÓN TURÍSTICA Y DE INTERÉS PARA EL USUARIO EN EL MUNICIPIO.

Llevando a cabo las siguientes acciones:

- Instalación códigos Navilens. Para usuarios en general y para personas con deficiencia visual.
- Pedir presupuestos de códigos y bases para los mismos
- Seleccionar y cargar contenidos
- Testeo del sistema

SEGUIMIENTO:

En este 1er cuatrimestre disponemos de un primer listado con los lugares a señalar y presupuestos de los códigos, así como de la base de los mismos.

En el 2º cuatrimestre, se ha asignado el presupuesto a la empresa que lo llevará a cabo, Nuevos Sistemas Tecnológicos, S.L. –B73351520, y se está trabajando en la documentación y registro en la plataforma Navilens para generar los códigos.

En el 3er cuatrimestre se han colocado 70 códigos Navilens y se sigue trabajando para generar el resto y colocarlos. Para la presentación a prensa de los mismos, asistió al acto Teresa Lajarín, presidenta del Consejo Territorial de la ONCE en la Región de Murcia y calificaba de “muy importante que el Ayuntamiento de Águilas hubiera dado ese paso, utilizando las nuevas tecnologías para hacer más inclusivos nuestros recursos”

Durante este año se ha conseguido la mayor parte del objetivo deseado, ya que lo más importante se ha realizado, tal como la contratación, generación de códigos y colocación de parte de los mismos.





OBJETIVO Nº 7

MEJORAR LA INFORMACIÓN AL USUARIO DE LUGARES DE INTERÉS TURÍSTICO MEDIANTE VISITA 360º.

Llevando a cabo las siguientes acciones:

- Presupuesto y listado de recursos afectados.
- Grabaciones por recurso.
- Integración en la web.

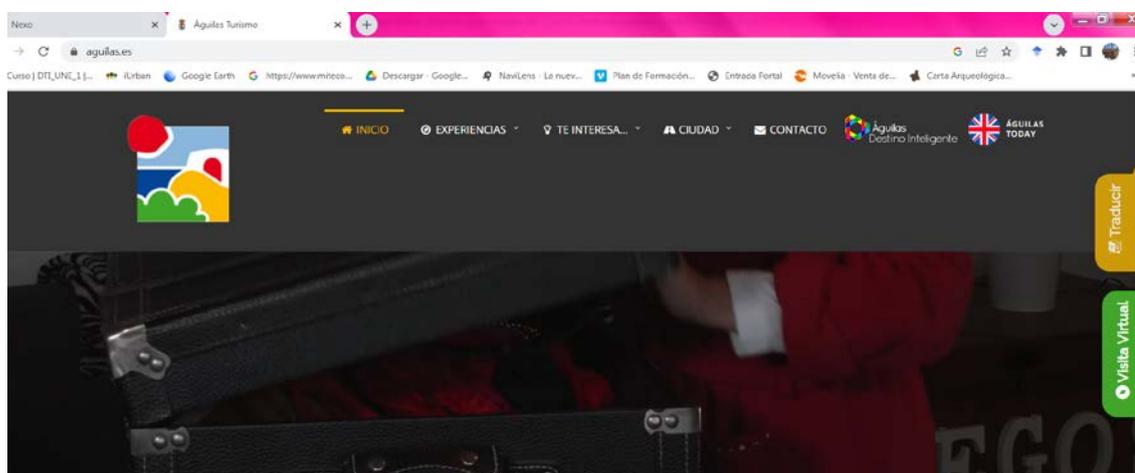
SEGUIMIENTO:

En este primer cuatrimestre se ha un listado de recursos afectados y se han conseguido tres presupuestos.

En el 2º cuatrimestre se ha asignado el presupuesto a la empresa ALPELUPE Soluciones, S.L. – B73378572 y ya está trabajando en ello.

En el 3er cuatrimestre se ha realizado las grabaciones correspondientes y en octubre se han integrado en nuestra web, donde ya se puede consultar, en la pantalla de inicio, en una pestaña a la derecha "Visita virtual". Se considera cumplido el objetivo.

RESUMEN ANUAL: A lo largo del año se han llevado a cabo las diferentes acciones para lograr el objetivo deseado.





REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL
F-MQ01-3

Ed.1
Noviembre 2020

A continuación podemos ver los objetivos previstos para el año 2023.

A continuación podemos ver los objetivos previstos para el año 2023.

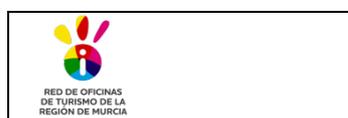
OBJETIVOS 2023	ACCIONES A LLEVAR A CABO
1- Mejorar la gestión SICTED en el municipio	-Jornada de sensibilización. -Incrementar el nº de adheridos. -Acciones promocionales a nivel local, mupis, RRSS, etc.
2- Mejorar el sistema de calidad en la Oficina de Turismo. Certificación “S “ de Sostenibilidad”	-Solicitud de fecha, empresa auditora y realización de auditoría externa. -Cierre de posibles NC que se puedan detectar. -Certificación por el ICTE
3- Promocionar el municipio y el ciclismo a través del Proyecto EUROVELO	-Promoción del municipio y del ciclismo. -Preparar calendario y contenidos para publicar. -Promocionar en todas las RRSS con una publicación cuatrimestral. -Diseño, homologación y difusión de rutas para bicicleta en el municipio. -Nº de rutas diseñadas
4-Mejorar la información turística y de interés para el usuario en el municipio	-Instalación de los códigos pendientes del objetivo 2022. Para usuarios en general y para personas con deficiencia visual. -Seleccionar y cargar contenidos de nuevos lugares de interés. -Testeo del sistema
5- Mejora de la gestión Medioambiental en la Oficina de turismo.	-Adquisición de una papelera amarilla con tapa para depositar envases y su posterior reciclado, con cartel de contenido. -Control a través de los indicadores de cantidad de envases separados para reciclado.
6-Mejorar la información turística y de interés para el usuario en museos de la localidad	Ampliar información en idiomas inglés y francés de contenido en los museos a través de un QR: traducción de contenidos, colgar en nuestra web, generar QR y hacer cartel para cada museo. -Museo Arqueológico, Museo de Carnaval, Museo Paco Rabal, Túnel del Hornillo.

 RED DE OFICINAS DE TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3	Ed.1 Noviembre 2020
--	---	------------------------

7-Mejorar la promoción del municipio a través de “Turismo Slow”	-Elaborar video promocional -Presentación en FITUR 2023 del video promocional. -Difusión en RRSS -Elaboración de un folleto digital de “Águilas Slow” en español, inglés y francés: -Promoción de Aguilas Slow en la revista Aire Libre de enero 2023.
8- Mejorar la información de nuestros usuarios en cuanto al plan de igualdad del Ayuntamiento de Águilas	-Dar difusión en RRSS al plan de Igualdad del Ayuntamiento -Apoyo al nuevo proyecto Lactancia Materna: 1-Dedicando un lugar específico y señalizado en la Oficina de Turismo para la lactancia materna de usuarias que lo necesitaran. 2- Anunciando dicho servicio en la fachada de la oficina de turismo. 3-Especificándolo en el Dossier de la Oficina de Turismo.
9- Mejora de la gestión de promoción turística desde la Oficina de Turismo	Elaboración y puesta en marcha de un plan de marketing turístico actualizado

SISTEMA DE INDICADORES

Se dispone de los indicadores marcados en el siguiente cuadro, algunos de ellos ya analizados en diversos puntos del Informe, para no repetir la información, se analiza los siguientes indicadores no comentados y marcados en rojo:



LISTADO DE INDICADORES COMPARATIVA 2021/2022

Proceso	Nº	INDICADOR	2021	2022	valoración
Sistema de Gestión	IN-01	No conformidades derivadas de la prestación del servicio.	1	0	
	IN-02	Resultado de la encuesta de satisfacción de clientes.	4,85	4,87	
	IN-03	Nº de reclamaciones al servicio.	0	0	
	IN-04	Resultados de la autoevaluación.	893,333	892	
	IN-05	Nº de acciones preventivas.	1	2	



RED DE OFICINAS
DE TURISMO DE LA
REGIÓN DE MURCIA

REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL
F-MQ01-3

Ed.1
Noviembre 2020

	IN-06	Nº de encuestas del destino.	750	616	
	IN-07	% de consecución del plan de formación Red	100%	71,66%	
	IN-36	% de consecución del plan de formación.O.Turismo	100%	100%	
Prestación del servicio	IN-08	Nº de peticiones presenciales	13.266	16.223	
	IN-09	Nº de peticiones por teléfono.	1.875	1.546	
	IN-10	Nº de peticiones por e-mail	127	110	
	IN-11	nº de peticiones por carta	5	0	Se eliminará para 2023
	IN-12	Nº de peticiones por web	9	3	
	IN-13	Nº de peticiones RRSS	83	67	
	IN-14	Principal motivo de visita al municipio	cultura	cultura	
	IN-15	% Principal Motivo de visita al municipio.	67,61%	70,67%	
	IN-16	Resultados encuesta en cuanto al informador turístico.	4,91	4,97	
	IN-17	Resultados de la encuesta en cuanto a la información solicitada.	4,91	4,95%	
	IN-18	Nº de catálogos distribuidos a otras oficinas.	100	410	Sube 310%
	IN-19	Nº de folletos solicitados.	355	95	Baja 26,7%
	IN-20	Nº de reuniones con la oferta en destino.	84	111	Sube 32,14%
	IN-21	Nº usuarios de grupos no presenciales	551	2.498	
	IN-22	Nº de asesoramientos turísticos realizados.	27	22	Baja 18,5%
	IN-29	Nº de descargas de documentos web	1.344	2.134	Sube 58,7%
	IN-30	Nº de usuarios nuevos en la web	34.086	33.023	Baja 3,11%
	IN-31	Nº de nuevos "me gusta" Facebook	502	384	Baja 23,57%
	IN-32	Nº de visitas a la página web	119.074	113.693	Baja 4,5%
	IN-33	Nº de visitas guiadas	27	45	Sube 66,6%
	IN-34	Nº usuarios de las visitas guiadas	327	702	Sube 114,6%

 <small>RED DE OFICINAS DE TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA</small>	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3	Ed.1 Noviembre 2020
---	--	------------------------

	IN-35	Nº seguidores nuevos en instagram	630	445	Baja 29,36%
Recursos	IN-23	Latas, envases y bricks (por kgs)	-		Para 2023
	IN-24	Nº tóneres reciclados (fotocopiadora, impresora,)	5	5	Igual
	IN-25	Papel y cartón (por kg)	45	45	Igual
	IN-26	Nº de no conformidades por retraso en las operaciones de mantenimiento planificado.	0	1	
	IN-27	Resultados de la encuesta sobre la Oficina de Turismo	4,72	4,76	
	IN-28	Nº Acciones preventivas por cierre suspensión del servicio. nuevo	5	2	

El nº de catálogos solicitados a otras oficinas ha bajado un 26,7%, esto es debido, por una parte a que todavía y por protocolo Safe Tourisme Certified, no podemos tener folletos en papel en la zona de autoservicio, por lo que se distribuyen menos y por otro lado, todavía hay oficinas que no facilitan el envío de folletos en papel, o bien, no tiene disponibilidad, por lo que a pesar de necesitar folletos de las mismas, no hemos podido realizar pedidos. Sin embargo el número de catálogos distribuidos ha subido un 310%, nuestra oficina ha tenido disponibilidad total y material en stock para hacer frente a todos los pedidos que nos han realizado.

Resaltar que acerca de los catálogos en papel y por protocolos COVID-19, la zona de autoservicio sigue reemplazada por los QR de los folletos debido por una parte a cierre temporal con atención presencial de la oficina por dos meses y por otra parte a los protocolos COVID-19, desapareciendo la zona de autoservicio de la oficina y donde los folletos han sido sustituidos por QR para que el usuario pueda acceder a los mismos, así como a través de la web www.aguilas.es.

Referente a las **reuniones con la oferta** del destino, durante este año 2022 se han llevado a cabo ciento once reuniones, teniendo en cuenta las ochenta y cuatro que se llevaron a cabo en el año 2021, han aumentado en un 32,14% respecto al año anterior.

El nº de asesoramientos turísticos, ha bajado un 18,5%, representando una leve bajada respecto al año anterior.

En cuanto al material reciclado, tanto el consumo de tóner como el de papel se mantenido igual al año anterior. Se continúa trabajando para mantener o bajar si es posible el consumo de papel, intentaremos aumentar las recogidas de datos directamente en Tablet o en ordenador en épocas de temporada baja y cuando se realice en papel, usar las dos caras para registros, con el fin de ir reduciendo el uso del papel.



Acerca de reciclado de latas, envases y bricks, prácticamente no se usan en nuestra oficina pero para 2023 se va a adquirir una papelera especial para envases solamente y se empezará a contabilizar este tipo de envases.

Los datos sobre estadísticas de la web también han sufrido cambios, por una parte, ha bajado el nº de usuarios nuevos en la web y el nº de visitas a la página web en un 3,11% y 4,56% respectivamente, y por otra, ha subido el nº de descargas de documentos en la web.

Este año se han mejorado los contenidos de la web con la visita virtual del municipio y de lugares de interés.

En nº de nuevos me gusta en Facebook sigue bajando con un 23,57%, esta bajada se debe principalmente a que es una red social que a nivel general ha bajado su repercusión por el alza en otras redes sociales.

Para el año 2023 continuaremos con los mismos indicadores, excepto el de recogida de datos por carta, este año no ha habido ni una consulta por ese medio.

7. Análisis de no conformidades y su tratamiento

En el 1er cuatrimestre se produjeron dos Partes de Reclamación no justificadas, dos Acciones Preventivas por cierre de oficina en atención presencial por obras, ninguna No Conformidad y ninguna Acción correctiva.

En el 2º cuatrimestre se produjo únicamente una No conformidad automática por falta de actualización del listado de 2º residentes con fecha 26 de julio.

En el 3er cuatrimestre no se han producido ni Partes de Reclamación, ni Acciones Correctivas, ni Acciones Preventivas ni No Conformidades.

Al día del informe tanto las no conformidades como las acciones preventivas están cerradas.

Acciones correctivas.

AÑO 2022	Acciones correctivas		
	Nº	Estado	Principales motivos
1er CT	0	-	-
2º CT	0	-	-
3er	0	-	-

No Conformidades

AÑO 2022	No Conformidades		
	Nº	Estado	Principales motivos
1er CT	0	-	-
2º CT	1	Cerrada	No actualización del listado de 2º residentes
3º CT	0	0	0

Acciones Preventivas

AÑO 2022	Acciones preventivas		
	Nº	Estado	Principales motivos
1er CT 17 de enero	1	Cerrada	Cierre de oficina para atención presencial por obras.
1er CT 7 de marzo	1	Cerrada	Cierre de oficina para atención presencial por obras.
2º Ct	0	-	-
3er CT	0	-	-

Reclamaciones.

AÑO 2022	Reclamaciones			Motivo
	Nº	Estado	¿Justificada?	
1er CT	1	Cerrada	NO	No disponer de hoja de reclamaciones para poner una queja del castillo.
1er CT	1	Cerrada	NO	No informar supuestamente del martes de carnaval como día festivo.
2º CT	0	-	-	-
3er CT	0	-	-	-

8. Cambios que puedan afectar al sistema

Durante este año 202 y aunque en menor medida que el año anterior, sí que se han producido cambios dentro de la organización que pudieren afectar al mismo y causados por la propagación del COVID-19. En todo momento tanto el Ayuntamiento como la Concejalía de Turismo nos han proporcionado todos los medios para adaptar los protocolos necesarios para salvaguardar la seguridad tanto de los trabajadores como del visitante o turista presenciales.

Seguimos teniendo presente el plan de contingencia de la oficina P-OFT-10.

Por otra parte, nos hemos certificado dentro del multisite de la Q de calidad de la Red de Oficinas de la Región de Murcia.

Para 2023 se prevén cambios en la plantilla de personal, ya que se producirá en febrero una baja por jubilación por lo que, tanto desde la concejalía de turismo como desde la propia oficina se ha empezado a coordinar las pautas a seguir para la contratación de nuevo personal, con la concejalía de personal del Ayuntamiento.

Durante el año 2023 se continuará con las acciones necesarias para el mantenimiento de las certificaciones de calidad, ISO, Safe Tourisme Certified, SICTED, Q y certificación nueva en "S" de Sostenibilidad, y por supuesto con el manteniendo los protocolos necesarios para la minimizar o eliminar el riesgo por COVID-19.

9. Análisis de satisfacción de clientes

De la totalidad de demandas informativas presenciales atendidas en la Oficina de Turismo y Puntos de Información (9.980) se ha obtenido opinión del Visitante / Turista en 436 ocasiones. La cantidad de encuestas supone un porcentaje del 4,37% frente al 7,24% del año anterior. **Se supera el objetivo** establecido que por causa de la pandemia este año ha sido del 1% aunque ha disminuido respecto al mismo periodo del año anterior en un 2,87%.

Encuestados	No encuestados	Total	Porcentaje
436	9.544	11.789	4,37%

Resumen de encuestas de Todas las Oficinas de O.T. de Águilas. Desde 01/01/2020 hasta 31/12/2020	
Total encuestas	436
Idiomas	Castellano: 286, Inglés: 48, Francés: 91, Alemán: 11
SOBRE EL PERSONAL DE LA OFICINA	4,86
SOBRE LA INFORMACIÓN RECIBIDA	4,84
SOBRE LA OFICINA DE TURISMO	4,58
Pregunta(s) con mayor puntuación	¿Le han atendido con profesionalidad y amabilidad?
Pregunta(s) con menor puntuación	¿La información expuesta en el exterior es completa?

Referente a las encuestas, ha sido un año muy duro por la pandemia ya que la mayoría, se han realizado a turistas presenciales pero haciéndole las preguntas nosotras por lo que intimida un poco ya que tenían que valorar nuestro trabajo e instalaciones. Esperemos que podamos retomar pronto la realización de estas en papel ya que de momento es la forma más efectiva.

10. Asignación de recursos

Según el plan de trabajo para 2022, desde el Ayuntamiento y la Concejalía de Turismo se han proporcionado los recursos necesarios para llevarlo a cabo tanto humanos como es el caso de la apertura de la oficina en fines de semana y festivos y refuerzo en los meses de verano, como monetarios para poder llevar a cabo las acciones promocionales planeadas, la edición de folletos digitales o en papel y la actualización de los mismos, archivo fotográfico, el plan de mantenimiento necesario y las acciones formativas precisas.

A destacar también este año el esfuerzo extraordinario realizado para el mantenimiento de las acciones frente al COVID.

Está previsto que para 2023 tanto la Concejalía como el Ayuntamiento aporten los recursos necesarios para seguir cumpliendo con nuestro plan de trabajo.

11. Acciones formativas realizadas y previstas

-Seguimiento del plan de formación.

Hay que destacar que la formación continua es imprescindible para el buen desarrollo de la actividad laboral en la oficina, por lo que siempre que el trabajo lo permita, se asistirán a todas las acciones necesarias para mejorar el mismo.

Durante este 1er cuatrimestre se han llevado a cabo 5 de las 5 acciones formativas programadas por el Instituto de Turismo para la Red de Oficinas, lo que supone un 100% de consecución del plan de formación.

En el 2º cuatrimestre se han llevado a cabo 3 de las 4 acciones formativas programadas por el Instituto de Turismo para la Red de Oficinas, lo que supone un 75% de consecución del plan de formación.

En el 3er cuatrimestre se han realizado 2 de las 5 organizadas por la Red de Oficinas, o sea, un 45% del plan formativo para este cuatrimestre. Destacar que durante estos meses hemos tenido problemas de personal y nos ha resultado imposible asistir al resto de acciones formativas. Dentro de lo posible se intentará visualizar las grabaciones de las mismas.

Respecto a las acciones formativas programadas por la Oficina de Turismo para este año, en este 1er CT se han llevado a cabo 8 de las acciones programadas, aunque estas acciones se programan para todo el año, se considera un 100% de consecución del plan de formación de la Oficina de Turismo.

En el 2º cuatrimestre se han llevado a cabo 4 de las acciones programadas, aunque estas acciones se programan para todo el año, se considera un 100% de consecución del plan de formación de la Oficina de Turismo.

En el 3er cuatrimestre se ha llevado una acción formativa de 40 horas.

En resumen durante el año se han realizado todas las acciones programadas, excepto una, "Visita al Castillo", que se intentará llevar a cabo en 2023. Se ha realizado un 92,31% de las acciones formativas programadas.

Tabla: Participación en acciones formativas.

Red de Oficinas y propias de la Oficina de Turismo. 1er, 2º y 3er Cuatrimestre 2022

ACCIÓN FORMATIVA- RED DE OFICINAS RM	FECHA	ASISTENCIA	Nº HORAS
CURSO / AUTOESTUDIO / EXPERIENCIA			
1er CT 2022			
Convocatoria planes de Sostenibilidad Turística Ordinarios	3 marzo	Toñi-Teresa	4 horas
Revisión de conceptos Norma Q y Safe Tourisme Certífice	17 marzo	Toñi-Teresa	4 horas
ODS-Decálogo ODS en Oficinas de Turismo	30 de marzo	Toñi-Teresa	4 horas
Planes de Sostenibilidad Extraordinarios	12 de abril	Teresa	4 horas
Smart Office DTI. Región de Murcia. Datos de Inteligencia Turística	21 abril	Toñi-Teresa	4 horas
2º CT 2022			



REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL
F-MQ01-3

Ed.1
Noviembre 2020

Gestores DTI. 5 ejes	20 de mayo al 8 de julio	Toñi-Teresa	19 horas
Norma "S" de Sostenibilidad Turística	6 de julio	Teresa	3 horas
Marketing Digital. Instagram y Tik Tok	30 de junio	Toñi	4 horas
Marketing Digital. CRM e Inbound Marketing.	14 de julio	Teresa-Toñi	4 horas
3er CT 2022			
Norma UNE 178:501 de Destinos Turísticos Inteligentes	15 septiembre	Teresa	4 horas
Pautas de Atención a usuarios con discapacidad en O.Turismo	15 y 17 de noviembre	Teresa	4 horas
ACCIÓN FORMATIVA OFICINA DE TURISMO	FECHA	ASISTENCIA	Nº HORAS
1ER CT 2022			
Introducción al Turismo Sostenible	18 enero al 8 de febrero	Toñi y Eva	16 horas
Píldora Formativa: Gestión de Servicios turísticos con sucursales distinguibles. SICTED	16 febrero	Teresa	1 hora
Gestión Sostenible en Destinos Turísticos. CCT	17 de febrero al 17 de marzo	Toñi-Eva	32 horas
ODS y su repercusión en el turismo	4 marzo	Teresa	1 hora
Ejemplos de destinos sostenibles	9 marzo	Teresa	1 hora
Formación Reciclaje Agentes Sicted	Terminado 7 marzo	Teresa	40 horas
Estrategia de ahorro de costes en el sector turístico	15 marzo	Teresa	1 hora
Principales sellos y certificaciones de turismo sostenible.	29 de marzo al 20 de abril	Toñi-Teresa	16 horas
2º CT 2022			
Curso Normas UNE como herramientas para la gestión de los DTI.	15 de enero al 27 de mayo	Teresa	15 horas
Curso Panel de Control SICTED	30 y 31 de agosto	Teresa	5 horas
Píldora formativa SICTED. Como realizar encuestas de satisfacción	31 de agosto	Teresa	1 hora
Curso Ideas y alternativas para hacer sostenible tu producto turístico	5 de mayo al 7 de junio	Eva	35 horas
3er CT 2022			
Patrimonio del Valle del Guadalentín, Mazarrón y Águilas	26 octubre a 29 de noviembre	Teresa	40 horas

Para 2023 tenemos previsto llevar a cabo la nueva visita de familiarización al Castillo, realizar formación de la Red de Oficinas, realizar alguna formación sobre accesibilidad y temas medioambientales, formación para gestores SICTED así como otros cursos que sean interesantes

	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3	Ed.1 Noviembre 2020
---	---	------------------------

para la mejora de nuestro trabajo. Solemos utilizar entre otras la formación ofertada por el CCT , Secretaría de Turismo y por el proyecto Anfitriones.

12. Plan de mejora y su análisis

El plan de mejora de la oficina se basa en las acciones llevadas a cabo a través de los objetivos y posibles No Conformidades comentadas anteriormente.