



Carta de Servicios

OFICINA DE TURISMO DE
ÁGUILAS



carta de servicios

OFICINA DE TURISMO ÁGUILAS

La Oficina de Turismo de Águilas está situada en el mismo centro de la ciudad de Águilas y junto al Puerto, en la Plaza de Antonio Cortijos, s/n.

El número anual de peticiones de información supera las 27.000, y es una de las oficinas de turismo más antiguas de la Región, concretamente desde 1980.

Le atendemos en español, inglés, francés y alemán durante todo el año.

Disponemos de información turística de nuestro municipio y de la Región de Murcia ya que formamos parte de la Red de Oficinas de Información Turística de la Región.

Nuestros servicios están certificados con tres distintivos de calidad, **ISO 9001**, **Q de Calidad Turística**, **Calidad Turística en destino** y **Safe Tourism Certified**.



SOSTENIBILIDAD
TURÍSTICA



Compromiso
a Calidad Turística



CALIDAD TURÍSTICA



SGS

MISIÓN Y FUNCIONES DE LA OFICINA DE TURISMO

La Oficina de Turismo tiene como misión dar un servicio único y amplio de asesoramiento e información turística de la zona geográfica que le compete, siendo esta el municipio de Águilas y la Región de Murcia. También es su misión la de gestionar, cuidar, controlar y buscar dicha información, abarcando a lo largo del proceso aspectos técnicos y humanos. Las funciones de la OT de Águilas, en función de los servicios que presta, son las siguientes:

- **Distribución** de folletos, planos o cualquier otro material relativo a la oferta turística, así como atención personalizada a requerimiento del usuario.
- Información de forma objetiva e imparcial de direcciones y precios de los establecimientos turísticos y otras actividades, servicios o puntos turísticos existentes para los visitantes.
- **Informar** sobre los recursos turísticos existentes en el ámbito local y regional.
- La realización de cualquier otra actividad complementaria derivada de las anteriores que suponga proporcionar facilidades a los turistas o un beneficio para el desarrollo del sector turístico en su ámbito de acción.
- Recibir sugerencias.
- **Mantener** una adecuada calidad en la prestación de sus servicios y en el desarrollo de sus funciones.
- Su misión se realizará según los criterios de coordinación, cooperación y eficacia.



COMPROMISOS

- Ofrecer una información turística veraz y actualizada a nuestros visitantes.
- Disponer de información turística local, comarcal y regional.
- Disponer de los recursos humanos y técnicos suficientes para atender las demandas de nuestros visitantes.
- Mantener actualizada nuestra oferta de servicios turísticos.
- Dispensar un trato individualizado al cliente y en su propio idioma, siempre que sea posible.
- Poner a disposición de los usuarios encuestas de satisfacción y formularios de quejas y sugerencias, y valorar los resultados obtenidos.
- Fomentar la formación del personal a través de cursos específicos, idiomas y administración general, tanto presenciales como on-line.
- Cumplir con los requerimientos de las normas de calidad implantadas en la oficina.
- Cumplir con la normativa medioambiental y de accesibilidad.
- **Cumplir con el Plan de Contingencia de la Oficina de Turismo por protocolo COVID-19.**



OBJETIVOS 2023

- Mejorar la gestión SICTED en el municipio. Promoción.
- Mejorar el sistema de calidad en Oficina de Turismo con la certificación "S" de Sostenibilidad.
- Mejorar la promoción del municipio y el ciclismo a través del Proyecto Eurovelo.
- Mejorar la información turística y de interés para el usuario en general y con deficiencia visual en el municipio. Instalación códigos Navilens.
- Mejora de la gestión medioambiental en la O. Turismo. Instalación de depósito especial envases y gestión de los mismos.
- Mejora de la información turística en museos, facilitando información en idiomas a través de un QR.
- Mejorar la promoción del municipio a través de "Turismo Slow". Video y folleto digital.
- Mejorar la información y servicio de los usuarios a través de la difusión del Plan de Igualdad del Ayuntamiento. Rincón Lactancia Feliz.
- Mejorar la gestión de promoción con un nuevo Plan de Marketing Turístico.
- Mejora de la oferta turística con la adecuación de una Senda Azul.

INDICADORES / RESULTADO 2022

- Grado de satisfacción del usuario: 4,87/5
- Recogida de datos: 17.949
- Nº de acciones formativas:13 oficina/ 11 ITREM
- Nº kilos de papel: 45
- Nº de cartuchos de tóner consumidos: 5
- Distribución de catálogos: 410
- Nº de visitas a la web: 113.693
- 2 Reclamaciones- 2 Acciones Preventivas-1 Acción Correctiva



SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS

Cabe aclarar que las oficinas de turismo son entidades administrativas que no tienen las competencias para la tramitación de las reclamaciones sobre la oferta turística o los servicios del municipio y éstas deben ser derivadas a los organismos competentes (Oficina Municipal de Información al Consumidor o Registro Municipal).

Quejas sobre Oficina de Turismo:

- A través de la encuesta de satisfacción disponible en Oficina de Turismo.
- Web: www.aguilas.es
- Correo electrónico: turismo@aguilas.es

Quejas sobre el destino:

- Encuesta de valoración del destino disponible en Oficina de Turismo.
- Instancia y presentación en el registro del Ayuntamiento.

Quejas de particulares frente a empresas:

- Pedir hoja de reclamaciones y entregar en la OMIC (Oficina Municipal de Información al Consumidor).
- C/ Floridablanca, 13.
Edif. Municipal "Placetón" Planta Baja.
- Telf.: 968 413 661
- Horario de atención al público:
De lunes a viernes de 9 a 12 horas.



PLAN DE ACOGIDA. HORARIOS Y SERVICIOS / TIMETABLE & SERVICES

16 DE SEPTIEMBRE HASTA 30 de ABRIL

LUNES A SÁBADOS: 10.00 h. a 14.00 h. y 17.00 h. a 19.00 h.

DOMINGOS Y FESTIVOS: 10.00 h. a 14.00 h.

NAVIDAD

24 y 31/12: 10.00 h. a 14.00 h.

25/12 ,01 y 6/01: Cerrado.

CARNAVAL

Días de desfile: Tardes cerrado.

SEMANA SANTA

JUEVES Y VIERNES SANTO: 10.00 h. a 14.00 h.

MAYO, JUNIO

LUNES A SÁBADOS: 10.00 h. a 14.00 h. y 17.00 h. a 20.00 h.

DOMINGOS Y FESTIVOS: 10.00 h. a 14.00 h.

1 DE JULIO HASTA 15 DE SEPTIEMBRE

LUNES A VIERNES: 09.30 h. a 14.00 h. y 17.00 h. a 21.00 h.

SÁBADOS: 10.00 h. a 14.00 h. y 17.00 h. a 21.00 h.

DOMINGOS Y FESTIVOS: 10.00 h. a 14.00 h.

PERSONAL

De lunes a viernes:

- Directora de Oficina.
- Técnico Administrativo de Turismo.
2 Auxiliares de Turismo.

Fines de semana y festivos:

Auxiliar de Turismo.

SERVICIOS

- Información Local.
- Información Regional.
- Atención a proveedores de oferta turística.
- Reclamaciones sobre la oferta turística.



ACCESIBILIDAD

- Fácil acceso.
Aparcamiento exclusivo Personas con Movilidad Reducida (PMR).

PUNTOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA EN JULIO Y AGOSTO

- **Punto de Información Playa de la Colonia.**
- **Punto de Información Playa de las Delicias.**
- **Punto de Información Playa de Calabardina.**

HORARIO

SERVICIOS

- Información Local.
- Información Regional.
- **PERSONAL:**
Auxiliar de Turismo.
- **IDIOMAS:**
Español / Inglés.

Edición: enero 2023



carta de servicios
OFICINA DE TURISMO
ÁGUILAS



Águilas
MURCIA ESPAÑA



Compromiso
de Calidad Turística



CALIDAD TURÍSTICA



SOSTENIBILIDAD
TURÍSTICA

Diseño: Jofer