

	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3	Ed.3 Abril 2023
---	--	----------------------------------

OFICINA DE TURISMO DE ÁGUILAS . Fecha de realización: 01/02/2024



1. Comparación con anteriores revisiones del sistema (evaluar el cumplimiento de los hitos marcados en la revisión del año anterior).

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

Como se puede observar en los informes de seguimiento de los objetivos y metas para 2023, de los seis objetivos programados, se han conseguido cinco en su totalidad y de las cuatro metas programadas se han conseguido dos en su totalidad, una al 58,3% y otra al 25%.

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

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.

a) número de visitantes

A lo largo del año 2023 y según datos obtenidos de la Red, se han prestado un total de **21.359** servicios de Información y se ha atendido un total de **18.919 turistas presenciales**.

Respecto al mismo período del año anterior la cifra total de servicios prestados ha subido en 3.410 servicios, lo que supone una subida del 18,99%.

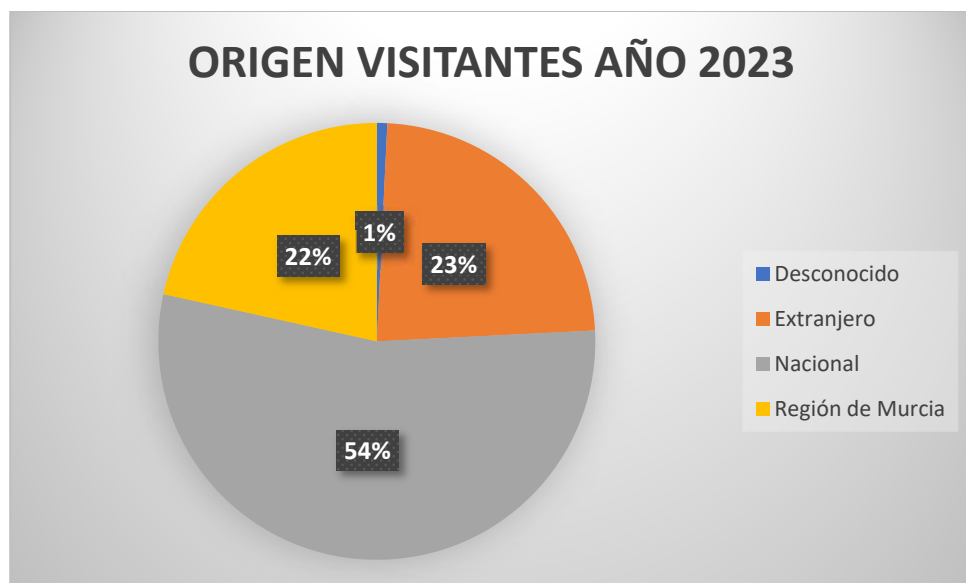
Tabla comparativa:

	Servicios Prestados	Turistas Presenciales
AÑO 2023	21.359	18.919
AÑO 2022	17.949	16.223
Diferencia	3.410	2.696
%	18,99%	16,61%

b) origen de los visitantes y motivos de su visita

El **Origen de los Visitantes** de la Oficina de Turismo ha sido, 11.592 Nacionales, 5.003 Extranjeros, seguido de 4.598 Regionales.

Extranjeros	Nacional	Región de Murcia	Desconocido	Total
5.003	11.592	4.598	166	21.359



La tabla que aparece a continuación establece una comparativa entre las cifras del año 2023 y el mismo período del año anterior en cuanto al Origen de los Visitantes:

Comparativ o anual	Extranjero s	%	Nacionale s	%	Regió n de Murci a	%	Desconocid o	%	Total
Año 2023	5.003	23,42 %	11.592	54,27 %	4.598	21,53 %	166	0,78%	21.359
Año 2022	4.349	24,23 %	9.632	53,66 %	3.865	21,23 %	103	0,57%	17.949
Diferencia	654	- 0,81%	1.960	0,61%	733	0,3%	63	0,21%	3.410

Destacar han aumentado tanto el número de extranjeros como el de nacionales y el número de usuarios de la Región.

Volviendo a los datos del Año 2023, en cuanto a la procedencia de **turistas extranjeros**, los más numerosos han sido Francia, seguido de Reino Unido y Alemania, según se muestra en la tabla adjunta:

TURISTAS EXTRANJEROS	Nº Turistas	Porcentaje sobre el total
FRANCIA	1.621	32,40%
REINO UNIDO	1.247	24,93%
ALEMANIA	606	12,11%
TOTAL	3.474	69,44%

	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3	Ed.3 Abril 2023
---	---	--------------------

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

TURISTAS NACIONALES	Nº Turistas	Porcentaje sobre el total
MADRID	2.580	22,26%
BARCELONA	984	8,49%
VALENCIA	906	7,82%
TOTAL	4.470	38,57%

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	891	19,28%
LORCA	581	12,64%
CARTAGENA	176	3,83%
TOTAL	1.648	35,75%

Datos Grupos No Presenciales

Año 2023

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	149	5,91	497	19,72	797	31,63	0	0,00	252	10,00	717	28,45	108	4,29	2520	100,00
P.I.T. Calabardina	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
P.I.T. Delicias	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
P.I.T. La Colonia	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Total	149	5,91	497	19,72	797	31,63	0	0,00	252	10,00	717	28,45	108	4,29	2520	100,00

Año 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
P.I.T. Calabardina	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
P.I.T. Delicias	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
P.I.T. La Colonia	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
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

En cuanto a los grupos No Presenciales, ha habido una bajada del 19,54%, respecto al mismo periodo del año anterior. Estos datos corresponden a grupos no presenciales atendidos y a usuarios de las visitas

	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3	Ed.3 Abril 2023
---	--	----------------------------------

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.

Por otro lado, pasamos a continuación una tabla con la afluencia de turistas y visitantes a los museo y Castillo durante este año.

PERSONAL ATENDIDO EN MUSEOS Y CASTILLO EN EL AÑO 2023

MES	MUSEO ARQUEOLÓGI CO	CASTILLO	CIMAR	HORNILLO TUNEL	MOLINO Museo Esparto	MUSEO CARNAVAL	C.I. FCO. RABAL	EMBARCA DERO
ENERO	387(238)	1.412(1.509)	743(509)	--(229)	120(112)	304(76)	27	-
FEBRERO	770(362)	2.397(2.114)	1.909(1.025)	495(435)	162(163)	903(332)	896	-
MARZO	1.072(607)	3.296(1.851)	2.335(1.333)	--(170)	27(120)	1.194(624)	1.200	-
ABRIL	585(634)	1.413(2.379)	-(1.568)	89(566)	-(175)	541(676)	541	-
MAYO	687(872)	1.548(2.444)	-(1.872)	190(391)	-(79)	611(1.026)	611	-
JUNIO	421(739)	2.118(1.768)	-(858)	--(123)	-(47)	842(622)	842	491
JULIO	609(1.108)	1.523(2.181)	248(1.592)	50(230)	-(76)	730(502)	730	412
AGOSTO	803(855)	2.660(3.021)	2.147(1.932)	127(393)	42(152)	589(645)	595	304
SEPTIEMBRE	475(382)	1.761(1.721)	1.088(779)	40(299)	46(108)	763(454)	719	210
OCTUBRE	651(527)	2.574(2.230)	1.102(1.064)	509(459)	99(161)	1.172(431)	1.042	172
NOVIEMBRE	716(591)	1.894(1.696)	1.211(1.646)	358(579)	61(84)	1.070(710)	1.025	101
DICIEMBRE	620(787)	2.182(1.536)	910(983)	290(434)	144(96)	221(407)	182	97
TOTAL	8.096(7.702)	24.778 (24.450)	11.693 (15.161)	2.148(4.308)	701(1.373)	8.940(6.505)	8.410	1.207
COMPARATIVA	5,11%	1,3%	-22,87%	-50,13%	-48,94%	37,43%	-	-

Las cifras entre paréntesis corresponden al año anterior. El Centro de Interpretación de Francisco Rabal como se abrió en 2023, no existen datos del año anterior para hacer la comparativa. Las visitas al Embarcadero a la parte que se ha restaurado también son nuevas de este año y no se puede hacer comparativa.

	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3	Ed.3 Abril 2023
---	--	--------------------

Hay que destacar que el periodo comprendido entre abril y junio hubo un problema con la empresa que daba servicio a los museos y estuvieron cerrados. A pesar de ello ha subido la afluencia a los museos del Carnaval, Arqueológico y Castillo.

c) tipo de información o servicios solicitados

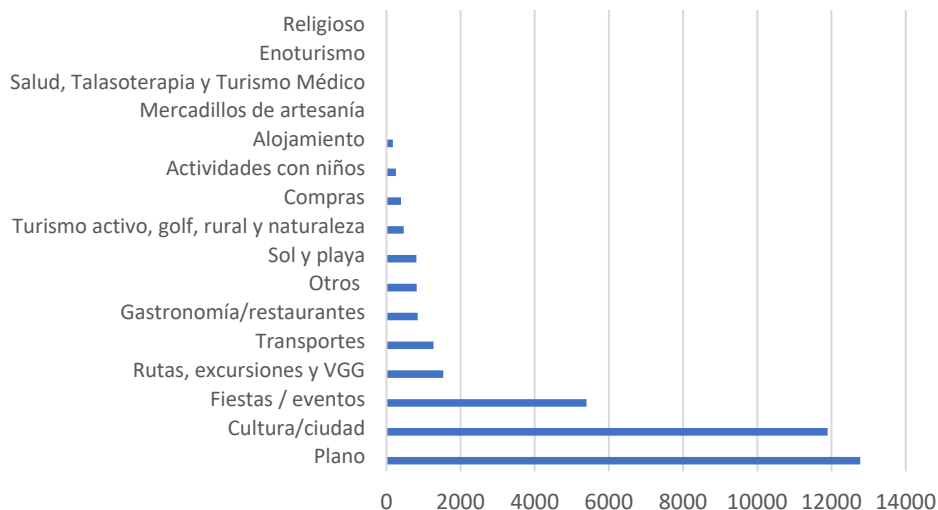
En cuanto a la **Información Solicitada** por los visitantes/turistas cuando acuden a las oficinas de turismo de la red, se han obtenido las siguientes cifras:

Información Solicitada Año 2023

Plano	12.776	34,85%
Cultura/ciudad	11.895	32,45%
Fiestas / eventos	5.397	14,72%
Rutas, excursiones y VGG	1.533	4,18%
Transportes	1.271	3,47%
Gastronomía/restaurantes	846	2,31%
Otros	816	2,23%
Sol y playa	808	2,20%
Turismo activo, golf, rural y naturaleza	467	1,27%
Compras	396	1,08%
Actividades con niños	255	0,70%
Alojamiento	174	0,47%
Mercadillos de artesanía	11	0,03%
Salud, Talasoterapia y Turismo Médico	8	0,02%
Enoturismo	3	0,01%
Religioso	4	0,01%

En la tabla anterior se observa que la información que se solicita en mayor porcentaje es el **plano** (34,85%), seguida de **Cultura Ciudad** (32,45%) y en tercer lugar **Fiestas/eventos** (14,72%).

INFORMACIÓN SOLICITADA AÑO 2023



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

COMPARATIVO INFORMACIÓN SOLICITADA Año 2023 –Año 2022	Año 2023	Año 2022	Incremento	Porcentaje
Plano	12.776	11.284	1.492	13,22%
Cultura/ciudad	11.895	10.350	1.545	14,92%
Fiestas / eventos	5.397	4.470	927	20,73%
Rutas, excursiones y VGG	1.533	637	896	140,65%
Transportes	1.271	1.219	52	4,26%
Gastronomía/restaurantes	846	717	129	17,99%
Otros	816	917	-101	-11,01%
Sol y playa	808	831	-30	-3,6%
Turismo activo, golf, rural y naturaleza	467	635	-168	-26,45%
Compras	396	486	-90	-18,51%
Actividades con niños	255	187	68	36,36%
Alojamiento	174	203	-29	-14,28%
Mercadillos de artesanía	11	24	-13	-54,16%
Salud, Talasoterapia y Turismo Médico	8	12	-4	-33,33%
Enoturismo	3	1	2	200%
Religioso	4	8	-4	-50%

	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3	Ed.3 Abril 2023
---	--	----------------------------------

COMPARATIVO INFORMACIÓN MÁS SOLICITADA	AÑO 2023		COMPARATIVO INFORMACIÓN MÁS SOLICITADA	AÑO 2022	
Plano	12.776	34,85%	Plano	11.284	35,28%
Cultura/ciudad	11.895	32,45%	Cultura/ciudad	10.350	32,36%
Fiestas / eventos	5.397	14,72%	Fiestas / eventos	4.470	13,98%

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

Porcentaje de encuestación de los visitantes/turistas.

De la totalidad de demandas informativas presenciales atendidas en la Oficina de Turismo y Puntos de Información (18.919) en el año 2023, se ha obtenido opinión del Visitante / Turista en 857 ocasiones. La cantidad de encuestas supone un porcentaje del 4,53% frente al 3,8% del año anterior, lo que supone una subida del 0,73%. Se **supera el objetivo** establecido que por causa de la pandemia sigue siendo del 1%.

Encuestados	No encuestados	Total	Porcentaje
857	18.062	18.919	4,53%

Resumen de encuestas de Todas las Oficinas de O.T. de Águilas. Desde 01/01/2023 hasta 31/12/2023	
Total encuestas	857
Idiomas	Castellano: 698, Inglés: 73, Francés: 79, Alemán: 7
SOBRE EL PERSONAL DE LA OFICINA	4,98
SOBRE LA INFORMACIÓN RECIBIDA	4,96
SOBRE LA OFICINA DE TURISMO	4,82
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?

Resultados encuestas visitas guiadas gratuitas. 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 9,67 de la ruta “Gillman y el Ferrocarril” en español, hasta 10 de la “Ruta de Cuatro Calas”, según vemos de forma detallada a continuación.

Valoraciones:

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

A continuación, se puede ver informe detallado de las valoraciones realizadas por los usuarios de las visitas guiadas gratuitas realizadas durante este año.

	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3	Ed.3 Abril 2023
---	--	----------------------------------

Valoraciones VGG 2023

- “Gillman y el Ferrocarril” (español)..... 9,67/10
- “Gillman y el Ferrocarril” (inglés)..... 9,96/10
- “Cuatro Calas” 10
- “Ruta de la Marina de Cope” 9,70/10
- “Ruta Centro Histórico” 9,80/10
- “Ruta visita al Castillo”9,82/10
- Teatralizada Centro Histórico.....9,81/10

Valoraciones VGG 2022

- “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

En el punto 5 podremos ver mas detalle de las quejas y reclamaciones realizadas tanto a través de la encuesta de satisfacción como por las valoraciones de las visitas guiadas gratuitas.

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

a-Acciones promocionales realizadas a través del ITREM

Durante 2023 se han realizado varias acciones promocionales a través del ITREM, según la herramienta MOTRIZ de NEXO.

Ha sido un total de 137 acciones promocionales, de las cuales 47 han sido referente a Sol y Playa, 13 a Naturaleza, 44 a Multiproducto, 14 a gastronomía y 19 a Cultural.

b-Publicaciones de eventos locales en la agenda de la web regiondemurcia.es

En el año 2023 se han subido un total de 322 eventos locales en la agenda de la web de turismoregiondemurcia.es. Prácticamente se suben todos los eventos que se realizan en el municipio y que puedan ser de interés para el turista o visitante.

c-Otras acciones promocionales

ENERO

1-9 de enero.

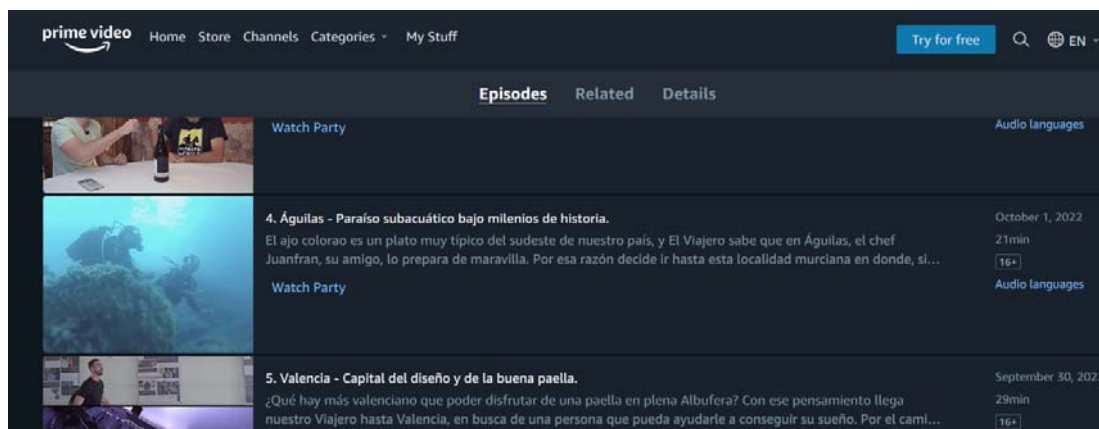
Águilas llega a la plataforma Amazon Prime Video de la mano de Enclaves, el único programa de turismo y de gastronomía en español disponible en la misma. Está dirigido por Jose Berodas González, realizado por la productora Konsak Producciones y protagonizado por el presentador

	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3	Ed.3 Abril 2023
---	--	----------------------------------

Nacho Rodríguez, que se pondrá en la piel de “El Viajero”. En esta segunda temporada nos llevarán de nuevo por algunos de los lugares más increíbles de nuestro país poniendo de manifiesto su función como la primera guía turística audiovisual de España.

Enclaves se adentra en nuestras ciudades y pueblos más fascinantes, además de visitar los enclaves gastronómicos que no podemos perdernos de cada uno de ellos. Para ello “El Viajero” visitará los diferentes emplazamientos para cumplir todos los objetivos que el lugar ofrece, haciendo de su aventura un reto personal y ofreciendo al espectador las diferentes opciones culturales, lúdicas y gastronómicas que un turista puede realizar a través de una yincana única cargada de selfis y mucha diversión.

En su visita por Águilas, “El Viajero” podrá disfrutar del famoso “ajo colorao” gracias al chef Juanfran. En su camino por la localidad murciana el presentador también conocerá la importancia de la industria del ferrocarril, visitará lugares de interés como el Castillo de San Juan de las Águilas o el Casino e incluso ¡buceará en los increíbles fondos marinos de la Isla del Fraile! Todo ello gracias a la colaboración del Ayuntamiento de la localidad.
https://www.primevideo.com/detail/0QWL4Q38JATP7Y41T1JN8O5I2Y/ref=atv_dp_season_select_s2



2- 17 al 22 de enero. FITUR 2023. Asistencia de la Sra. Alcaldesa y el Concejal de Turismo. Actuaciones del cuerpo de baile y personajes carnaval en la Plaza de Salvador Dalí, frente a “Wizink Center”, distrito Salamanca, el viernes 20 por la tarde durante 1 hora., actuación en Stand Región de Murcia.

FITUR 2023 Cadena SER

<https://cadenaser.com/murcia/2023/01/22/aguilas-recupera-la-alegria-y-la-vida-de-sus-carnavales-para-fitur-2023-radio-murcia/?outputType=amp>

Ser-Murcia

La alcaldesa de Águilas, Mari Carmen Moreno, y el edil de Turismo, Ginés Desiderio Navarro,

Pág



han presentado en la Feria Internacional de Turismo que se celebra en Madrid desde el 18 al 22 de enero, la que ha sido la apuesta del municipio para posicionarse como referente turístico.

En la 43ª edición de FITUR, Águilas se ha presentado bajo el lema “Vive slow. Águilas slow”; mostrando, a través de la proyección de un video, los encantos del municipio costero en el que el viajero puede contar con el tiempo necesario para conectar con el entorno, la cultura, el deporte, la gastronomía o el medio ambiente.

Como contrapunto a esta experiencia slow, se ha presentado el Carnaval de Águilas, Fiesta de Interés Turístico Internacional, cuyos personajes han centrado todas las miradas del público asistente al pabellón de Ifema donde se está desarrollando la Feria.

3- 25 de enero. Promoción en la Verdad digital

<https://www.laverdad.es/economia-region-murcia/turismo/aguilas-lugar-disfrutar-20230122002241-ntvo.html>

'Slow life. Slow Águilas' es el lema elegido por Águilas para presentarse en Fitur. Toda una declaración de intenciones tras la que se esconde una forma diferente de disfrutar de todo cuanto tiene que ofrecer el municipio y que garantizan una experiencia turística única y diferente, donde el tiempo parece detenerse.



4- 27 de enero. La isla del Fraile, en el Museo Arqueológico Nacional

El patrimonio arqueológico de Águilas será protagonista en Madrid la próxima semana gracias a la conferencia que impartirán los directores del proyecto de la isla del Fraile, Juan de Dios Hernández García (Museo Arqueológico de Águilas) y Alejandro Quevedo (Universidad Complutense de Madrid) en el Museo Arqueológico Nacional. En el marco del ciclo “Actualidad de la investigación arqueológica en España”, se presentarán por primera vez en la capital los resultados de las campañas de excavación.

Más información en: <https://proyectoisladelfraile.wordpress.com/>

5-27 de enero. Inauguración del Centro de Interpretación Paco Rabal.

Teresa y Benito Rabal, hijos del famoso actor aguileno Paco Rabal, junto a la alcaldesa de Águilas, Mari Carmen Moreno, y la edil de Cultura, Maida Simó, han sido los encargados de inaugurar el

"Centro de Interpretación Paco Rabal".

El espacio, de 159 metros, ubicado en la primera planta de la Casa de la Cultura de Águilas y diseñado por Javier Esquivá, en colaboración con Diana Jurdado y Santa-Cruz Arquitectura, tiene como objetivo general contar la trayectoria del actor de una manera didáctica y experiencial, apoyándose en soportes museísticos contemporáneos y estableciendo dos grandes áreas: "Paco Rabal. El hombre" y "Paco Rabal. El actor".

AIAE⁵
ACTUALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN ARQUEOLÓGICA EN ESPAÑA

Martes
31/01/2023
18:00 h

SALÓN DE ACTOS
Asistencia libre hasta completar aforo

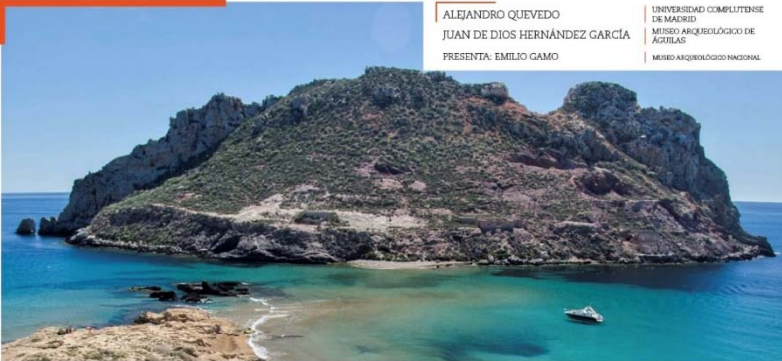
Serrano, 13
28001 MADRID

Síguenos en:
www.man.es

La isla del Fraile: Arqueología desde época romana a la I Guerra Mundial en la costa de Águilas

ALEJANDRO QUEVEDO
JUAN DE DIOS HERNÁNDEZ GARCÍA
PRESENTA: EMILIO GAMO

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
MUSEO ARQUEOLÓGICO DE ÁGUILAS
MUSEO ARQUEOLÓGICO NACIONAL





MUSEO ARQUEOLÓGICO NACIONAL



GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE CULTURA Y DEPORTE

Con la colaboración de



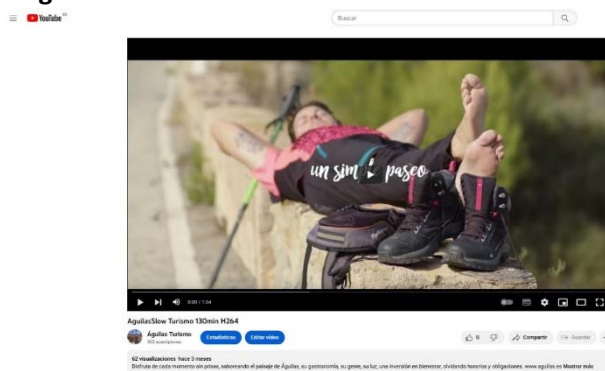
FUNDACIÓN PALMAR



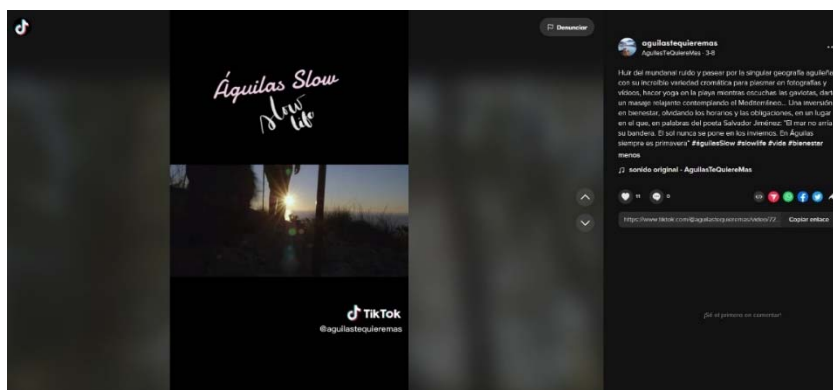
AMIGOS MUSEO ARQUEOLÓGICO NACIONAL

6- Promoción en redes del video Águilas Slow.

Youtube



Tic Tok





FEBRERO

7- 3 al 12 de febrero. Jornadas de la Cuchara y Tapa.

La lonja de Águilas acogía esta mañana la presentación de las I Jornadas Gastronómicas de Cuchara y Tapas, organizada por la Asociación de Hostelería y Turismo de Águilas (Hosteaguilas), bajo la marca gastronómica de la localidad SaboreÁguilas, en colaboración con el Ayuntamiento de Águilas, 1001 sabores Región de Murcia y Estrella de Levante.



8- 3 de febrero. El Carnaval de Águilas inunda la sala de catas de Estrella de Levante.

La magia del Carnaval de Águilas se trasladaba ayer a la sala de catas de Estrella de Levante. Este espacio ubicado en el interior de la fábrica de Espinardo acogía la presentación de la fiesta grande de Águilas en el transcurso de un evento en el que no faltaron ni los personajes del Carnaval, ni el ballet oficial de la Federación de Peñas.



9-4 de febrero. Promoción del Carnaval de Águilas en La Opinión Digital.

<https://blogs.laopiniondemurcia.es/miguel-hernandez/2023/02/04/carnaval-de-aguilas-muchos-mas-que-un-sabado-de-gloria/>

Carnaval de Águilas: muchos más que un sábado de 'gloria'.

04/02/2023 El Canal del Funcionario Miguel Hernández

[f Share](#) [t Tweet](#) [in Share](#) [Share](#) [Mail](#) [Share](#)

Si aún no han ido a disfrutar de los Carnavales de Águilas, no dejen pasar ni un año más, y aprovechen que este año el ayuntamiento y la ciudad, tras dos años difíciles y complicados, echarán toda la carne en el asador.

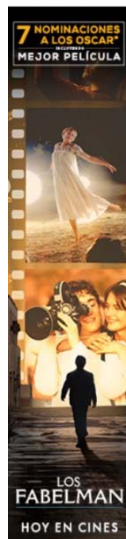
Pero este artículo no es solo para invitar a los lectores de este canal a acercarse al único municipio de la Región que históricamente siempre miró al mar de tú a tú, sino a proponer alternativas para seguir creciendo, y es que algo falla cuando el que seguramente es el mejor carnaval del levante español, apenas tiene repercusión un fin de semana, y si bien es cierto que los miles de aguileños y aguileñas que cada año vuelven a dejarse horas y horas en imaginación y trabajo, ponen todo de su parte, no es menos cierto que el resto de días del Carnaval, los turistas desaparecen y llegan los visitantes de un día.



	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3	Ed.3 Abril 2023
---	--	----------------------------------

10-10 de febrero. Promoción del Carnaval de Águilas en La Opinión Digital.

laopiniondemurcia.es/ocio/planes/2023/02/10/planes-murcia-finde-son-puedes-perder-82730670.html?utm_campaign=notificaciones-web&utm...



Carnaval de Águilas 2022. / JAIME ZARAGOZA

La vida es un carnaval y en Águilas este fin de semana, más. Para nuestra tercera propuesta te proponemos visitar la localidad costera y vivir una de sus fiestas más grandes.



11-10 de febrero. Reunión de Trabajo sobre Transición para el Turismo de la Unión Europea.

Águilas participa en la reunión de trabajo sobre cumplimiento del Itinerario de Transición para el Turismo de la Unión Europea.

Ginés Desiderio Navarro, concejal de Turismo, participó el pasado 7 de febrero en la reunión convocada por la D.G. Grow-Turismo, de la Unión Europea, como continuación del trabajo realizado para la elaboración del documento marco "Transition Pathway for Tourism" (Itinerario de Transición para el Turismo), aprobado por la Comisión Europea como informe estratégico el pasado año, y cuyo objetivo final es la descripción de los elementos clave, los medios habilitadores y las interrelaciones para facilitar la doble transición y potenciar la resiliencia del ecosistema turístico. En la elaboración de este documento marco sólo participaron representantes de 4 entidades locales de la Unión Europea, siendo una de ellas el Ayuntamiento de Águilas.



12-23 de febrero. Grafiti sobre mosaico. Rincones pintorescos.

Águilas cuenta con un nuevo grafiti sobre azulejo en mosaico en homenaje a la tradición del esparto. El proyecto, de la Concejalía de Cultura, ha sido realizado por el artista aguileño Nohek y es un homenaje a la tradición espartera de Águilas, de ahí que se haya ubicado en la subida al Museo del Esparto.





Este grafiti, se suma al listado de rincones pintorescos que poseemos en Águilas, rincones que poco a poco van embelleciendo nuestra ciudad, para el disfrute de habitantes y turistas.

13-24 de febrero. Nuevo Rincón pintoresco en la localidad. Escalera de la Mussona.

Inauguración del Pasaje de las Mussonas; una escalera que comunica la zona del Puerto Pesquero con el Castillo de San Juan de las Águilas y que ha sido ejecutada por José Baños, propietario de un establecimiento de ocio aledaño. La escalera, que rinde homenaje a todas las Mussonas, cuenta, en cada uno de sus peldaños, con una placa grabada con el nombre de todas las Mussonas, adultas e infantiles, de la historia del Carnaval de Águilas.



MARZO

14-2 de marzo. El PGMO convierte a Águilas en un referente de gestión, reconversión y conservación del territorio.

“Hoy es un día muy importante para Águilas y para la Región de Murcia porque se hace tangible lo que ha sido el reconocimiento, trabajo, esfuerzo y dedicación de un impresionante equipo que durante 18 años ha sorteado todas las vicisitudes para aprobar nuestro Plan General Municipal de Ordenación (PGMO). Hoy todos los aguileños estamos de enhorabuena, no solo por ser el único municipio de la Región en disponer de un instrumento como este, sino que, además, nace, como no podría ser de otra manera, del consenso, la unanimidad, el trabajo coordinado y la colaboración especial del Ayuntamiento, el Gobierno regional y la administración del Estado”-



La planificación de esta nuevo PGMO apuesta por un modelo de ciudad más cohesionada y sostenible, con un importante crecimiento urbanístico que respeta e integra el patrimonio cultural y natural de Águilas, lo que se refleja en el más del 60% de suelo afectado con alguna de las figuras de protección.

15-24 de marzo. Comienzan las obras de rehabilitación y puesta en valor de la chimenea de La Loma

La alcaldesa de Águilas, Mari Carmen Moreno, y la edil de Cultura, Maida Simó, visitaron ayer las obras de rehabilitación y musealización de la chimenea de La Loma, una actuación enmarcada dentro la Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado Águilas Sostenible y cofinanciado en un 80% por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER), a través del programa operativo plurirregional de España 2014-2020.



	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3	Ed.3 Abril 2023
---	---	--------------------

16-28 de marzo. Inauguración del sendero natural de Cabo Cope.

La alcaldesa de Águilas, Mari Carmen Moreno, y el edil de Pedanías, Bartolo Hernández, recorrían esta mañana el sendero natural de Cabo Cope “Fernando Martínez Rubio” en el que recientemente se ha llevado a cabo una actuación de adecuación financiada con fondos europeos, a través de la Asociación para el Desarrollo Rural Campoder.

En concreto se ha procedido a la adecuación y ampliación del sendero existente en el que, además, se han colocado cinco paneles informativos sobre elementos medioambientales del entorno de Marina de Cope por donde discurre el mismo.

“Se trata- señalaba Moreno- de un sendero muy transitado en el que hemos desarrollado una actuación a lo largo de más de un kilómetro para mejorar la accesibilidad del mismo tanto para ciclistas como senderistas”.



17-28 de marzo. La playa de los Cocedores de Águilas elegida por Nutella para ilustrar los tarros de nocilla.

Nutella elige la playa aguileña de Los Cocedores como una de las imágenes de su nueva campaña "Lo bueno lo tenemos en casa".

La playa elegida para representar a la Región de Murcia, es la de los Cocedores, una de las playas paradisíacas de Águilas, protagonista de la edición limitada de los tarros de Nutella. Esta playa, junto con La Higuerica, Calarreona y La Carolina, componen el Paisaje Protegido de Cuatro Calas, es una de las 15 imágenes que forman parte de la nueva colección de la popular crema de avellanas.

Nutella ha contado con este entorno idílico para ilustrar sus nuevos tarros de edición limitada. La marca de esta crema de avellanas lo ha hecho dentro de su campaña 'Lo bueno lo tenemos en casa', con la que pretende «fomentar el turismo local, animando a visitar aquellos lugares únicos» que tenemos cerca y «reivindicar el encanto de algunos de los parajes más extraordinarios de nuestra geografía, recordándonos que no hay que ir muy lejos para disfrutar de experiencias únicas».

Q

LA VERDAD 

Una playa de la Región de Murcia, protagonista de la edición limitada de los tarros de Nutella

Este entorno natural es una de las 15 imágenes que forman parte de la nueva colección de la popular crema de avellanas



<https://www.laverdad.es/sociedad/playa-region-murcia-protagonista-tarro-nutella-edicion-limitada-20230328124114-nt.html>



ABRIL

18- 3 de abril. Nuevo espacio expositivo dedicado a la exhibición del 1er premio de carnaval de la noche.

La antigua “jaula de los pájaros” se convierte en espacio expositivo del Carnaval de la Noche. La conocida como “jaula de los pájaros” es, desde el pasado fin de semana, un nuevo espacio expositivo dedicado al Carnaval de la Noche. Así lo explicaban el pasado sábado la primera edil aguleña, Mari Carmen Moreno, junto al concejal de Carnaval, Cristóbal Casado.



La reforma y remodelación de este espacio, situado en la plaza de Alfonso Escámez, se ha llevado a cargo gracias a las mejoras incluidas en el nuevo contrato firmado con la empresa de mantenimiento de jardines STV. En concreto- señalaba Alberto Ayuso, de STV Gestión- la actuación ha consistido en la sustitución del vallado metálico por paneles transparentes, así como la instalación de iluminación led y la plantación de un parterre vegetal en el perímetro.

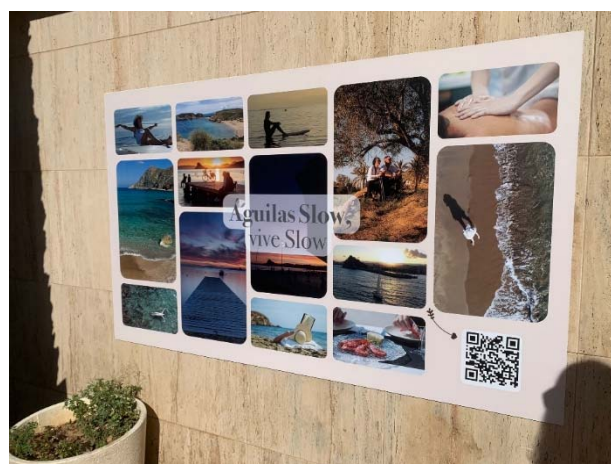
19-3 de abril. El Jardín Torre de Cope se convierte en una gran zona verde totalmente renovada.

Calabardina cuenta ya con una zona verde de 3.500 metros cuadrados, ubicada en el Jardín Torre de Cope donde se ha llevado a cabo una actuación integral de renovación, por un valor superior a los 81.000 euros, a cargo de las mejoras incluidas en el nuevo contrato firmado con la empresa de mantenimiento de jardines STV. El objetivo principal de la actuación llevada a cabo ha sido el reacondicionamiento integral de una zona en desuso para convertirla en una zona de esparcimiento funcional y multiusos.



20- 4 de abril. Vinilo promocional de Turismo Slow.

Promoción de Turismo Slow a través de un vinilo colocado en la fachada lateral de la Oficina de Turismo.





MAYO

21-3 de mayo. Premio Nacional de Deporte. La copa símbolo del Premio Nacional del Deporte que el Consejo Superior de Deportes concedió al municipio de Águilas llegaba ayer a la localidad donde permanecerá hasta el próximo mes de noviembre. Un prestigioso trofeo que ayer entregaba a la alcaldesa, Mari Carmen Moreno, y el edil de Deportes, Cristóbal Casado, el director de relaciones externas del CSD, Alejandro Merino,



quien era el encargado también de dar lectura a una carta remitida por José Manuel Franco, presidente del Consejo Superior de Deportes, quien aseguraba que “es un honor que os suméis a las ciudades españolas más destacadas en el fomento, promoción y difusión de la práctica deportiva”.

22-10 de mayo. National Geographic. Playa de La Carolina.

https://viajes.nationalgeographic.com.es/a/mejores-playas-espana_11759

Playa de La Carolina

[NG ESPAÑA](#) [VIAJES NG](#) [HISTORIA NG](#)

VIAJES NATIONAL GEOGRAPHIC

- [Cala d'Aiguablava, Begur \(Cataluña\)](#)
- [Playa de las Catedrales, Ribadeo \(Galicia\)](#)
- [Playa de Papagayo, Lanzarote \(Islas Canarias\)](#)
- [Cala Saladeta, Ibiza \(Islas Baleares\)](#)
- [Playa de Trengandín, Noja \(Cantabria\)](#)
- [Playa de Itzurun, Zumaia \(País Vasco\)](#)
- [Playa de Oyambre, San Vicente de la Barquera \(Cantabria\)](#)
- [Playa La Carolina, Águilas \(Murcia\)](#)
- [Cala Pola, Tossa de Mar \(Cataluña\)](#)





23- 25 de mayo. El Embarcadero del Hornillo será visitable a partir del sábado 3 de junio tras concluir la primera fase de su rehabilitación. La alcaldesa de Águilas, Mari Carmen Moreno, y la edil de Cultura, Maido Simó, han anunciado que, a partir del sábado 3 de junio, el Embarcadero del Hornillo abrirá sus puertas para ser visitado. La primera fase de restauración de este emblemático edificio finalizaba recientemente tras un minucioso trabajo que ha permitido a esta imponente obra arquitectónica recuperar todo su esplendor. Las visitas, que serán concertadas y guiadas, se llevarán a cabo todos los sábados del mes en horario de mañana, aunque ha adelantado la edil- se irán adecuando a la demanda en los próximos meses. La inscripción gratuita para participar en las mismas puede realizarse en la Oficina de Turismo de Águilas y próximamente se habilitará también la inscripción online.



24- 26 de mayo al 4 junio. Águilas acoge la II Jornadas Gastronómicas de la Lecha.

El Restaurante Costa Azul ha sido el lugar elegido para hacer la presentación de las II Jornadas Gastronómicas de la Lecha de Águilas, organizada por Hosteáguilas en colaboración con el Ayuntamiento de Águilas, 1.001 Sabores Región de Murcia y Estrella levante. Del 26 de mayo al 4 de junio Hosteáguilas, haciendo un guiño a la almadraba, lanza las II Jornadas gastronómicas de la Lecha de Águilas, acción gastronómica convertida en experiencia turística que incluye, de forma opcional, la posibilidad de reservas de hotel Puerto Deportivo Juan Montiel y paquetes turísticos por la localidad con un paseo en el barco Don Pancho (con un 50% de descuento al entregar el ticket de cualquiera de los restaurantes adheridos).

	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3	Ed.3 Abril 2023
---	--	----------------------------------

25- Mayo/junio 2023. Nº 13 de la Revista “Andar en bici”. Artículo de Águilas dentro de la Costa de Murcia.

Águilas, Mediterráneo en estado puro

Con naturaleza salvaje y playas idílicas, **Águilas** es desconocida incluso para la población murciana. Situada al límite de la Región, se nos presenta repleta de sorpresas para los aficionados a cualquier modalidad ciclista. La primera vez que llegas a Águilas, algo te dice que tu experiencia va a ser totalmente diferente a lo que acostumbras. En los últimos años, es, junto a Mazarrón, una de las localidades punteras en cicloturismo de la Región de Murcia. Cuenta con un extenso carril bici que forma parte de la ruta Eurovelo 8 y recorre el municipio por una costa repleta de paisajes espectaculares.

Si lo tuyo es el mountain bike o la bicicleta de gravel, si te gusta la naturaleza y las experiencias auténticas, debes saber

que Águilas cuenta con una amplia red de sendas de montaña, ramblas y pistas forestales que bordean el mar y recorren tramos de playas salvajes. Hay que añadir los trabajos que están realizando para la certificación IMBA, con más de 150 kilómetros aptos para cualquier nivel de forma física, que muy pronto estarán disponibles.

Dentro de las diversas experiencias de 3, 5 o 7 días de duración que comercializamos, es una de las zonas más demandadas por nuestros clientes. Hay que destacar la gran variedad gastronómica de las conocidas tapas murcianas, sus platos típicos y una extensa variedad de vinos con denominación de origen, para reponer energía después de cada ruta.



<https://drive.google.com/file/d/15n8r7ki7lgyIGvRp2quHVOIDrdXUol9d/view?usp=sharing>

JUNIO

26- 5 de Junio.

El Embarcadero del Hornillo vuelve a ser visitable tras la primera fase de su rehabilitación. Este monumento que abría sus puertas para ser visitado tras su restauración y cuyo acceso llevaba cerrado desde 1973 por motivos de seguridad.

El imponente Embarcadero, declarado Bien de Interés Cultural (BIC), podrá ser visitado todos los sábados del mes, previa reserva en la Oficina de Turismo de Águilas en horario de 11 a 13 horas durante el mes de junio y de 19 a 21 horas durante julio y agosto.



La primera fase de restauración de este emblemático edificio finalizaba recientemente tras un minucioso trabajo que ha permitido a esta imponente obra arquitectónica recuperar todo su esplendor. Cabe señalar que la primera fase de rehabilitación ha sido posible gracias a la subvención del 1,5% Cultural que el Gobierno de España concedió al Ayuntamiento de Águilas. En concreto la subvención del

	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3	Ed.3 Abril 2023
---	---	--------------------

Gobierno Central para acometer esta obra inicial tuvo una cuantía de 750.000 euros a los que hay que añadir otra cantidad de 250.000 euros que aportó el Ayuntamiento; un millón de euros en total para una primera fase que se ha desarrollado en el comienzo del Embarcadero, que era la zona más deteriorada por la erosión del mar.

SEPTIEMBRE

27- 18 Septiembre.

Promoción de Cicloturismo en Águilas en la revista de Aire Libre Nº 324.

<https://webairelibre.com/revista-324/>



28- 17 Octubre

Este fin de semana vuelve la Feria Gastronómica Mar&Huerta. Este fin de semana, la Plaza Antonio Cortijos acogerá la Feria Gastronómica Mar&Huerta SaboreÁguilas, un evento organizado por la Asociación de Hostelería y





Turismo de Águilas (HosteÁguilas) en colaboración con el Ayuntamiento a través de la Concejalía de Turismo. La feria, que se celebrará los días 20, 21 y 22 de octubre, pretende convertir nuevamente esta céntrica plaza aguileña en un recinto Enogastronómico completo en el que, además de una Calle de Tapas, se podrá disfrutar de música en directo, showcooking, zona infantil...

NOVIEMBRE

29- 2 de noviembre se celebraba una reunión de la Mesa de Calidad Turística de Águilas del proyecto SICTED (Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destinos). La misma contó con la participación de Cristobal Casado García, edil de Turismo, Patricio Sánchez López, director General de Competitividad y Calidad Turísticas, Teresa Rodríguez, jefa de Negociado de Turismo y responsable de Calidad Turística, Antonia Calvo Abellán, Técnico de Turismo Cayetano Ureña, auditor externo de Calidad Turística, María José Serrano, en representación de Hosteáguilas y Lucía Díaz, representante de ACIA.



En la reunión se ha analizado la evolución del proyecto SICTED en nuestro municipio, destacando que, de los 38 establecimientos adheridos, 32 empresas/servicios han pasado la evaluación para el Comité de diciembre 2023.

DICIEMBRE

30-4 diciembre. Finaliza la Remodelación y Mejora de la Plaza Gutiérrez Mellado. “Ha quedado una plaza diáfana, accesible, con colores claros para evitar las islas de calor y, sobretodo, una plaza moderna”, ha señalado la alcaldesa, quién ha deseado que “haya quedado del agrado de los vecinos y vecinas de esta zona, que son los que más la utilizan, pero sobretodo del agrado de todos los aguileños”.



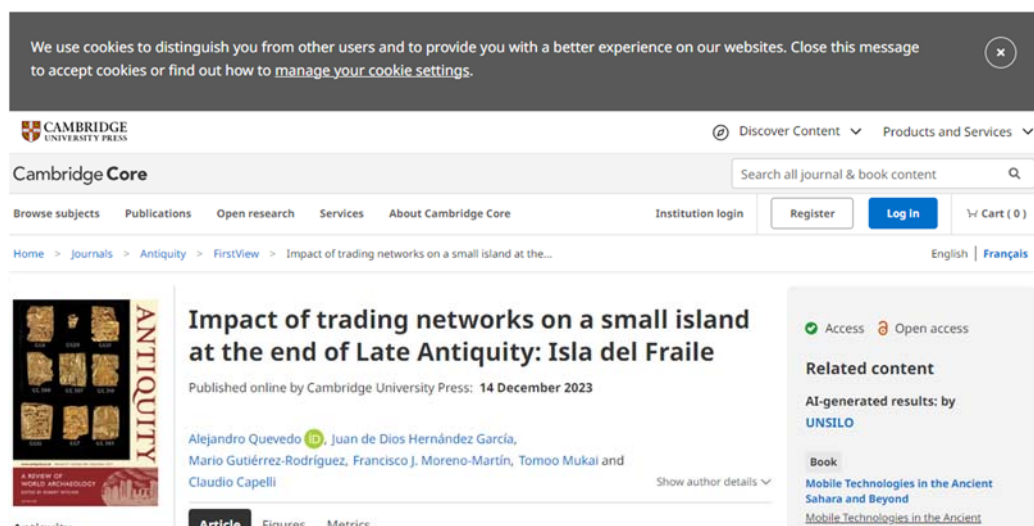
	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3	Ed.3 Abril 2023
---	--	----------------------------------

31-12 diciembre. La chimenea de La Loma recupera su esplendor tras las actuaciones de rehabilitación y musealización llevadas a cabo en ella. La chimenea de La Loma, un emblemático monumento que ha podido ser recuperado gracias a una actuación enmarcada dentro la Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado Águilas Sostenible y financiado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER), a través del programa operativo plurirregional de España 2014-2020.



32-21 de diciembre. Promoción Isla del Fraile. Publicación del proyecto de Arqueología de la Isla del Fraile en la revista a nivel internacional ANTIQUITY, publicada por CAMBRIDGE UNIVERSITY PRESS.

Enlace. <https://doi.org/10.15184/aqy.2023.182>



We use cookies to distinguish you from other users and to provide you with a better experience on our websites. Close this message to accept cookies or find out how to [manage your cookie settings](#).

CAMBRIDGE UNIVERSITY PRESS Discover Content Products and Services

Cambridge Core Search all journal & book content

Browse subjects Publications Open research Services About Cambridge Core Institution login Register Log In Cart (0)

Home > Journals > Antiquity > FirstView > Impact of trading networks on a small island at the...

Impact of trading networks on a small island at the end of Late Antiquity: Isla del Fraile

Published online by Cambridge University Press: 14 December 2023

Alejandro Quevedo , Juan de Dios Hernández García, Mario Gutiérrez-Rodríguez, Francisco J. Moreno-Martín, Tomoo Mukai and Claudio Capelli [Show author details](#)

Article Figures Metrics

Access Open access

Related content

AI-generated results by **UNSILO**

Book

[Mobile Technologies in the Ancient Sahara and Beyond](#)

[Mobile Technologies in the Ancient](#)

d-Visitas guiadas gratuitas 2023

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

- "Gillman y el Ferrocarril" (español) 253 pax
- "Gillman y el Ferrocarril" (inglés) 65 pax (no se hizo en 2022)
- "Cuatro Calas" 23 pax

	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3	Ed.3 Abril 2023
---	--	----------------------------------

- “Ruta de la Marina de Cope” 195 pax
- “Ruta Centro Histórico” 154 pax
- “Ruta visita al Castillo” 228 pax
- Teatralizada Centro Histórico (cultura) 239 pax (nueva)

Total.....1.157 pax

En total se han realizado 51 visitas más las 4 de cultura, y han realizado estas visitas 1.157 personas (incluidas las de cultura) frente a las 570 personas que realizaron las mismas visitas en 2022, un 102,9% más que el año anterior. Hay que tener en cuenta que este verano se llevó a cabo la nueva visita “Teatralizada del Centro Histórico”.

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 9,67 de la ruta “Gillman y el Ferrocarril” en español, hasta 10 de la “Ruta de Cuatro Calas”, según vemos de forma detallada a continuación.

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

Valoraciones VGG 2023

- “Gillman y el Ferrocarril” (español)..... 9,67/10
- “Gillman y el Ferrocarril” (inglés)..... 9,96/10
- “Cuatro Calas” 10
- “Ruta de la Marina de Cope” 9,70/10
- “Ruta Centro Histórico” 9,80/10
- “Ruta visita al Castillo”9,82/10
- Teatralizada Centro Histórico.....9,81/10

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

Mesa de calidad

La reunión de la Mesa de Calidad se celebró el 2 de noviembre de 2023, en la 2ª planta del ayuntamiento y con la asistencia de Cristóbal Casado García, Concejal de Turismo, Patricio Sánchez López, Director General de Calidad y Competitividad Turística, Mª José Serrano de Hosteáguilas, Lucía Díaz de A.C.I.A., Antonia Calvo y Teresa Rodríguez Martínez, Gestoras SICTED y técnicos de turismo. Como invitado asistió Cayetano Ureña, auditor Externo SICTED. En esta reunión se evaluaron los expedientes para la distinción en el comité de diciembre 2023 y se evaluó la gestión SICTED en Águilas. Por otra parte, se valoraron las acciones promocionales que se estaban llevando a cabo y las previstas para 2024, con la subvención de la Dirección General de Calidad y competitividad Turística. De todo ello exista acta para más detalle.

	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3	Ed.3 Abril 2023
---	---	--------------------

Seguimiento Plan de Trabajo 2023

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” dentro del multisite de la Red de Oficinas de la Región de Murcia y la S de Sostenibilidad, y por otro lado continuamos con la gestión del Sistema de Calidad en Destino SICTED.

También, continuamos con el proyecto Destino Turístico Inteligente D.T.I., al cual estamos adheridos como municipio desde 2020 y estamos trabajando sobre la evaluación del diagnóstico.

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

Por otra parte, se está llevando a cabo la señalización, adecuación y homologación de una ruta IMBA circular en bici, “Águilas -Cabo Cope”.

Referente al **material** que se edita tanto de nueva impresión como de reedición y promoción, en el 1er CT se han reeditado 1000 ejemplares del plano metrominuto. Se ha adquirido una estantería nueva para folletos en la zona de autoservicio, acerca del material de merchandising, se han adquirido 3000 bolígrafos promocionales y 500 lanyards con el logo de Águilas te quiere más. Por otra parte, se han actualizado los cuatro mupis con el plano de Águilas y con horarios de oficina y se ha hecho uno nuevo para la Estación de Autobuses con información sobre contactos de medios de transporte para consultar horarios y fomento de visitas a los museos locales.

En el 2º cuatrimestre se han editado 3000 polidípticos sobre Senderos Naturales en Águilas. Se han adquirido 5 lonas perforadas con imágenes de Águilas para promoción.

En el 3er cuatrimestre se han reeditado 10.000 ejemplares del folleto “Águilas Espectacular” en esp/ing. También se ha adquirido un nuevo Totem informativo situado en la puerta de la Oficina de Turismo por rotura del otro.

Se seguirá editando según necesidades y disposición presupuestaria el material digital necesario para el próximo año.

Los **horarios de oficina** durante el 1er cuatrimestre han sido 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 se ha abierto todos los días la oficina y se ha cerrado los días de desfile por la tarde.

En los meses de mayo y junio el horario ha 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.

Durante julio y agosto se ha ampliado más el horario siendo este de 9,30 a 14 y de 17 a 21 h de lunes a viernes y los domingos y festivos de 10 a 14 h.

Siempre adaptando los horarios según necesidades y para una mejor atención a los usuarios.

Por otra parte, durante julio y agosto se ha ampliado el servicio de información con tres puntos en las playas de La Colonia, Las Delicias y Calabardina, estos han abierto de martes a domingo y festivos de 10 a 14 horas.

Hasta el 15 de septiembre se ha continuado con el horario de verano y a partir del 16 se ha vuelto al horario de invierno.

	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3	Ed.3 Abril 2023
---	--	----------------------------------

Para el 2024 se está valorando el cierre de oficina el sábado de carnaval por la tarde y se quiere unificar el horario de tardes, siendo de 17 a 19 horas y cerrado sábados tarde, excepto del 1 de julio al 15 de septiembre.

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

Durante el 2º cuatrimestre se han llevado a cabo 2 de las 3 acciones formativas organizadas por el ITREM y acerca de las organizadas por la Oficina de Turismo, se han llevado a cabo 3 acciones formativas.

En el 3er cuatrimestre se han llevado a cabo 2 de las 5 acciones formativas organizadas por el ITREM y las 2 organizadas por la Oficina de Turismo.

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.

Referente a las **reuniones con la oferta** del destino, en este 1er CT se han llevado a cabo once reuniones con la oferta del destino, y por supuesto 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.

Respecto a las reuniones del 2º cuatrimestre con la concejalía de Turismo, se han llevado a cabo otras once reuniones.

Durante el 3er cuatrimestre se han mantenido 16 reuniones con la oferta del destino, todas relacionadas con el SICTED, para dar asesoramiento y preparar las auditorías externas y celebración de la Mesa de Calidad.

En resumen, se han realizado 39 reuniones con la oferta del destino durante este año, un 65,76% menos que en el año anterior.

4. Resultados de las auditoría internas ISO 9001, UNE-ISO 14785:2015 y Especificación Técnica para el Cumplimiento de Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en organizaciones turísticas.

AUDITORIAS 2023

-AUDITORÍA INTERNA NORMAS: ISO 9001, Q: ESP-21-AUD-16 y UNE-ISO 14785 y "S" DE SOSTENIBILIDAD

En el 2023 se ha llevado a cabo una auditoría interna de forma telemática, con fecha 3 de abril de 2023, con el siguiente resultado y sin ninguna desviación.

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. Destacar la

	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3	Ed.3 Abril 2023
---	--	----------------------------------

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.

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.

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

Las instalaciones y equipos se encuentran en buen estado de limpieza y mantenimiento.

Se concluye que el sistema de gestión de la calidad esta 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 .

Es necesario tener en cuenta las observaciones derivadas de la auditoria ya que pondrían suponer no conformidades potenciales. No hay sugerencias.

“S” DE SOSTENIBILIDAD

En el 2023 la Oficina se ha certificado con la S de Sostenibilidad dentro del multisite de la Red de Oficinas de la Región de Murcia

REGISTRO DE LAS NO CONFORMIDADES				
Nº de NC	Requisito (s) afectado (s)	Descripción de la no conformidad ¹		Tipo ² (D/I)
Auditor	Isabel Camello	Empresa auditora	KALMAS Gestión empresarial S.L.	
¿Recomienda la certificación?	Sí ☒ No ☐	Comentarios	El sistema documental es acorde a la finalidad descrita según los ODS priorizados, con una Memoria, Plan y seguimiento de las acciones definidas, a través de indicadores, así como de evidencias de su consecución.	

-AUTOEVALUACIÓN 2022 del sistema Q el día 5 de abril, se obtuvo una puntuación de 892,000 de nota media, exactamente la misma puntuación obtenida en la autoevaluación del año anterior.

UNIDAD DE SERVICIO	RESULTADO	PUNTUACIÓN MÁXIMA	PONDERACION	RESULTADO PONDERADO	PUNTUACIÓN MÁXIMA PONDERADA
2. GESTIÓN DE LA CALIDAD	8,65	10	40	346	400
3. PRESTACIÓN DEL SERVICIO	8,867	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				892,000	

	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3	Ed.3 Abril 2023
---	--	----------------------------------

Nuestra oficina obtuvo la certificación Q en octubre del 2010 y en el 2021, se adhirió al multisite de la Red de Oficinas de la Región de Murcia, y en el 2023, a través de este multisite ha conseguido la certificación de la "S" de Sostenibilidad Turística.

5. Gestión de las quejas, reclamaciones y felicitaciones de los usuarios (número, tipología, resolución, etc.)

INFORME DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DEL DESTINO AÑO 2023

Durante el 1er cuatrimestre de 2023 se han obtenido algunas quejas y sugerencias a través de, valoraciones de las VGG y Encuestas de Satisfacción.

Encuestas de Satisfacción

Listado de comentarios de Oficina de Turismo de Águilas. Desde 01/01/2023 hasta 30/04/2023	
Comentario	Fecha
About opening hours, evening would be great. En cuanto al horario de apertura, por la tarde sería estupendo. (domingos)	2023-03-12

Encuesta VGG

Ruta de Gillman y el Hornillo (castellano)
-Servicios de baños.

Ruta Centro Histórico
-Ampliar la ruta a otros lugares.

Acerca de estas quejas/sugerencias se han entregado copias a la Concejalía de Turismo con fecha 10 de mayo de 2023 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 de satisfacción y de la encuesta de playas, tal y como figura a continuación:

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

Listado de comentarios de Oficina de Turismo de Águilas y P.I. Calabardina. Desde 01/05/2023 hasta 31/08/2023	
Comentario	Fecha
Hay que adaptar más monumentos a personas con discapacidad.	2023-06-03
Mejorar infraestructuras de Calabardina y limpiar playa.	2023-07-01
En el punto de Calabardina, mejoraría el horario abriendo también por las tardes y la localización la cambiaría a una zona más céntrica del paseo.	2023-07-23

	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3	Ed.3 Abril 2023
---	--	----------------------------------

Listado de comentarios de Oficina de Turismo de Águilas y P.I. Calabardina. Desde 01/05/2023 hasta 31/08/2023	
Comentario	Fecha
Ampliar un poco el horario por la tarde	2023-08-11
Por la tarde abrir un par de horas por si llagas al mediodía como fue mi caso.	2023-08-30

Observaciones en encuestas de playas 2ºCT 2023

P.I. CALABARDINA

-Más información sobre aspectos de Calabardina, sobre todo en lo referente al comportamiento de los ciudadanos, cacas de los perros, toda depositada en lugares no idóneos. Mejor limpieza de las playas, es necesario fumigar y desinfectar los contenedores de orgánico. LA CARRETERA REGIONAL ASFALTADO

-Contenedores específicos para reciclar en la zona de la playa.

-Creación de un puerto a Calabardina

-Mejorar la limpieza

-Falta de aseos públicos a lo largo del paseo permanentemente, una muestra de lo que se hizo en san juan de terroros. Infraestructura dura a lo largo del paseo marítimo.

-Parque infantil, podada de árboles que impiden el paso de la acera, más alumbrado en las farolas del paseo (la gente mayor vemos poco).

-Limpieza agua playa muy fangosa

-Poner servicios aseos en playa al menos uno en cada extremo de la playa. La arena muy mal todos los años echan esa gravilla que está fatal. Más limpieza en las calles está fatal. La carretera principal y bastantes calles, una pena de agujeros y fatal asfalto. Y algo más de iluminación en parque últimamente inaugurado. A oscuras total de noche no hay quien lo utilice y de día con el calor no podemos. Se utilizaría por la noche o al atardecer, pero como no está iluminado no se utiliza. Etc. Etc. Etc.

-Limpieza de la playa más a diario.

-Que limpien mejor el agua de la playa que está llena de algas, que dejen perros a partir de las 20h.

-Duchas, zona infantil

-Se podría podar las ramas de las palmeras para mantener más limpia la vereda, antes de que caigan los dátiles. ¡La playa es muy tranquila y familiar, nos gusta mucho! Muy buena atención en el punto de información de turismo de la playa.

-Debería haber un parquin publico para aumentar el turismo y la economía, limpieza paseo marítimo (dátiles...) mejor reciclaje de residuos, añadir depósitos de pilas, plásticos, más aseos públicos, mejor adaptación para minusválidos, más paneles informativos sobre preguntas generales, mejor adaptación de ceniceros.

	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3	Ed.3 Abril 2023
---	--	----------------------------------

- No vi bien el relleno de arena a la playa, esa arena es de alguna montaña, cuando vas mojado y también seco parece una masa de albañilería.
- Conservación del entorno natural, ecoturismo y naturaleza.
- Limpieza de las calles, así como asfaltado de las calles y carretera. Retirada de algas de las playas.
- Calabardina necesita arreglar las carreteras, tanto las principales como secundarias y aumentar el sector servicios.
- Puntos de vaciado y llenado de agua para venzales vivienda
- Controlar la entrada de los perros a las playas
- Pasarela de madera que llegue hasta el agua
- Dos chiringuitos en la playa
- Servicio más continuado de limpieza, con más infraestructuras para poder dejar la basura y más formación (campañas de información y promoción) para mantener la playa y el agua limpia, por respeto medioambiental.
- Pocas papeleras
- Se debería multar a todas aquellas personas que antes de las 9.30 instalan las sombrillas y silletas sin estar en ella. La playa es pública como un aparcamiento.
- Plataforma agua
- En función que hemos venido otros años, creo que todo está correcto, siempre hemos recibido buen servicio en todos los lugares que hemos visitado. Seguid así. Gracias.
- Se pueden mejorar los servicios de seguridad y limpieza.
- Más papeleras, mejor limpieza de las aceras. Más accesibilidad de las aceras para sillas de ruedas.
- Realizar actividades para personas mayores y niños.
- Mejores bares. Mejores zonas infantiles
- Arreglar la carretera y más luz.
- Arreglar las carreteras por favor.
- Poner vigilancia para que la gente no se lleve peces y otros elementos marinos a sus casas.
- Instalaciones deportivas buenas.
- Limpiar las algas que salen muertas y que son nido de insectos y originan a los grandes y pequeños chicos enfermedades en los ojos y piel, demostrado por médicos que han atendido a niños. Agregar arena buena no arena de ramblas con arcilla y piedras.

P.I. DELICIAS

 RED DE OFICINAS DE TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3	Ed.3 Abril 2023
--	---	----------------------------

-Estaría muy bien rehabilitar el parque situado detrás de la caseta de información de turismo de la playa de las delicias. Podar árboles, césped, poner en marcha la fuente y limpiar de excrementos de perros e hijas. Veo que se está degradando la zona de año en año y es una pena.

-Falta de paso de peatones.

-Poner más papeleras, por ejemplo, en el tramo desde el club náutico hasta la glorieta de Miguel Ángel Bloyo. Arreglar rampa de acceso a playa pequeña adjunta al club náutico.

-Que se considere más los accesos a la playa de las personas con movilidad reducida. Ánimo para conseguirlo.

-Que amplíen (pongan) pasarela para llegar a la orilla de la playa delante de Bahía Prive pues llevamos silla de ruedas y es imposible llegar cerca del agua por esa zona.

-Faltan papeleras de segregación en playa. La plaza de la estación y alrededor falta limpieza. Mejorar acondicionamiento de zona infantil.

-Zona deportiva retirada de la del baño. Más papeleras en playa con separación por distintos tipos de basura. Alquiler o préstamo de libros, revistas...

-Los servicios para uso público brillan por su ausencia.

-Agua limpia y baños públicos más limpios.

-Que no tiren tanta basura y halla más zonas infantiles.

-Se podrían poner más aseos para no subir a tu casa.

-Los accesos al puente del Hornillo están cerrados y abandonados, debe mejorar por el bien común.

-Más chiringuitos.

-La zona de Fransena IV tiene jardines que se utilizan para hacer "botellón" y dejan los fines de semana todo muy sucio. Además, en Fransena no tenemos nombre de las calles. No entiendo la razón, pagamos igual.

-Más zonas ajardinadas y restringir la circulación solo a residentes

-La plaza enfrente de la estación de autobuses está descuidada y sucia.

-Mala gestión en la agencia tributaria, mal atendida.

-Arena de mejor calidad en la playa.

-Me gustaría resaltar la limpieza de las playas de la localidad. Muy satisfactorio. Más puntos de Información en la Casica Verde.

-Controlar el baño de animales domésticos y que los usuarios de las playas depositen los residuos que generan en los contenedores colocadas al efecto.

-Pasarelas hasta la orilla de la playa.

-Se puede mejorar el acceso un poco más a la playa queda un poco corto. Poner algún que otro Lavapiés.



- Hacer una playa sin humo porque los pequeños ven los cigarros y los vapers y todo eso. Mejorar que en la playa de las delicias no hay tumbonas ni sombrillas.
- Que el parque de niños se adapte a niños de 12 años.
- Punto de información al final del paseo de la colonia. Puntos de información abiertos durante todo el año.
- Mejorar la vigilancia de las banderas porque no siempre coincide con el estado del agua. Personas con patines o bicis van por el paseo en lugar del carril bici.
- Más chiringuitos chulos, tipos los de Mojacar. Faltan alternativas. Más música en directo.

Observaciones en Encuestas VGG

Ruta Mr. Gilman y el Hornillo

- Ajustaría mejor las horas para evitar el calor. Algunos carteles explicativos estaban en mal estado.
- Un grupo de máximo 20 personas estaría mejor.
- Permitir el acceso desde la puerta del final del túnel hasta el muelle.
- Mejoraría la conexión entre los espacios (mirador, túnel y embarcadero). Sería bueno que se pudiera escuchar el audio del túnel y que se accediera desde final de éste al embarcadero.
- Mejoraría un acceso directo desde el final de los (túneles, vías), hasta el propio embarcadero.
- Posibilitar el acceso directo desde el túnel a la explanada del embarcadero.
- Que fuera más tarde en agosto a esas horas el calor es insoportable.
- Quizás en verano atrasaría la hora de inicio a las 20 horas por el calor.

Ruta Teatralizada por el Centro Histórico

- Aunque la actividad es gratuita he puesto un 5 en "Relación calidad/precio" ya que entiendo que la cultura no puede ser gratuita jamás. Hay que pagar algo, aunque sea simbólico.
- Abrir esta iniciativa a más espacios públicos (ayuntamiento, iglesia, castillo...).
- Creo que el grupo es demasiado grande, así que en mi opinión sería mejor hacer los grupos algo más reducidos. Gracias.
- Debido al tiempo, no se puede explicar todo, pero creo que para la gente que no somos de aquí habría que explicar más sobre los personajes del carnaval ya que solo se profundizó en la mussona. Por todo lo demás, estuvo genial.

Ruta Sendero de la Marina de Cope

- El calor de agosto no es nada adecuado para este tipo de rutas, yo hubiera preferido hacerla en primavera o en otoño.

Ruta Centro Histórico

- Inclusión de las termas Romanas de la calle Quintana.

Estas sugerencias, se ha pasado a las concejalías correspondientes con fecha 8 de septiembre de 2023.

Durante el 3er cuatrimestre de 2023, se han producido las siguientes quejas y sugerencias a través de las encuestas de satisfacción y encuestas de las VGG..

-Sugerencias a través de las encuestas de satisfacción:



REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3

Ed.3
Abril 2023

Listado de observaciones

Listado de comentarios de Oficina de Turismo de Águilas. Desde 01/09/2023 hasta 31/12/2023

Comentario	Fecha
Podría haber información más completa para estar bien informados de cómo llegar a la Oficina de Turismo.	2023-09-20
Merci!	2023-09-25
MAKE IT EASIER TO SEE WHEN THE OFFICE IS OPEN. Thank you very much to the very helpful member of staff.	2023-10-10
Un exterior más atractivo con pósters informativos actualizados y visualmente más llamativos.	2023-10-12
Subida al castillo más accesible en coche	2023-10-11
Más sillas para poder sentarse mientras espera para ser atendido.	2023-10-16
Todo bien	2023-11-22
Merci beaucoup!	2023-12-04
Mieuc vaut payer leelectricite dans l'aire de camping-car	2023-12-20

Quejas a través de Google

-En septiembre se recibió una valoración negativa de atención en oficina y fue tratada como reclamación en NEXO.

Sugerencias a través de las VGG

Visita Gillman y el Ferrocarril (español)

- Creo que este tipo de visitas se tendría que publicitar más. Se tendría que ofertar a todos los centros educativos.
- El poder salir directamente del túnel al embarcadero. El tener que salir fuera de nuevo para dar un rodeo y llegar al embarcadero quita parte del encanto.
- Servicio de baños.
- Un acceso directo desde el final de los túneles/vías hasta el principio del embarcadero.
- Posibilitar el acceso directo desde el túnel a la explanada del embarcadero.
- Quizás en verano atrasaría la hora de inicio a las 20 horas por el calor.
- Que fuera más tarde porque en agosto a esas horas el calor es insoportable.
- Pensaba que iba a ser algo más concreto sobre Gillman. Ya conocía el túnel musealizado y la recuperación del embarcadero. De ahí mi desencanto.
- La conexión entre los tres espacios (mirador, túnel y embarcadero). Sería bueno que se pudiera escuchar el audio en el túnel y que se accediera desde el final de éste al embarcadero.
- Que sigan incentivando la actividad para todos los públicos en Águilas, debe haber más eventos para el conocimiento y entretenimiento.
- Pues no dar tanta vuelta para ir a algo en concreto.
- La limpieza y el mantenimiento del recorrido.

	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3	Ed.3 Abril 2023
---	--	----------------------------------

Visita Gillman y el Ferrocarril (inglés)

-Mejorar el camino por el túnel y aprendiendo más sobre la historia de Águilas.
Centro Histórico

-Quizás una duración más larga.
-Hacerla un poco más larga para que los visitantes puedan conocer más cosas.
Castillo San Juan de las Águilas

-Los alrededores del castillo están muy sucios. La limpieza de las calles y alrededores del castillo
Sendero Marina de Cope

-Proveer el mapa del sendero antes de la visita.

-Deberían de avisar de que el camino desde el punto de encuentro hasta el de partida es bastante malo, para que se use si es posible un coche algo. Si el coche es muy bajo se corre el riesgo de sufrir algún daño el vehículo.

- Más eventos de esta índole.

En este caso se ha facilitado a la concejalía correspondiente una copia con fecha 18 de enero de 2024.

INFORME AGRADECIMIENTOS Y RECONOCIMIENTOS AÑO 2023

Durante el 1er cuatrimestre de 2023, 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 de Águilas. Desde 01/01/2023 hasta 30/04/2023	
Comentario	Fecha
Todo OK	2023-01-19
Nos quedamos encantados con la visita al Castillo con la Guía Anabel, fue una visita fantástica y la información dada por Anabel fueron súper interesantes a la vez que muy amenas. ¡Encantados! Muchas gracias, firmado: Muriel	2023-04-03
Gracias. M ^a Jesús Ballesteros.	2023-03-13
Súper encantada con el trato recibido. Son muy amables siempre y muy profesionales.	2023-04-07
Todo perfecto	2023-03-05
About opening hours, evening would be great. En cuanto al horario de apertura, por la tarde sería estupendo. (domingos)	2023-03-12
Gracias por el aparcamiento de autocaravanas, aunque pienso que no debería ser gratuito.	2023-04-24
Muchas gracias	2023-04-30

	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3	Ed.3 Abril 2023
---	--	----------------------------------

Encuesta VGG

Ruta Sendero Marina de Cope

- Excursión encantadora. El momento está bien elegido para que no haya mucho sol abrasador. Ritmo aceptable. Muchas gracias.
- Interesante porque conoces un poco más la Región.
- Han sido muy interesantes las explicaciones y Carlos muy amable y competente.
- Guía informativa y amigable y un agradable paseo por el hermoso parque regional.
- La guía muy amable. El sendero fácil para realizarlo con niños.
- Me encantó la guía y sus explicaciones en todo el recorrido, estuvo muy atenta al grupo y fue puntual.
- Todo fenomenal. Muy ameno y agradable.
- Perfecto

Ruta Centro Histórico

- Un guía muy profesional, con todas las explicaciones pertinentes e incluso muchas anécdotas de Águilas.
- Nos encantaron las explicaciones con todo detalle y la simpatía con la que nos explicaba la historia.
- Muy buena la atención de Anabel, y conocimiento de detalles que desconocíamos de la historia de Águilas, así como de la fiesta de Carnaval. Muy bien y muy interesante

Visita al Castillo

- Muy interesante y recomendable
- Me encantó la visita. Anabel lo explica muy bien, con lenguaje sencillo. Atenta con las personas en todo momento. Y muy profesional.
- La guía Inma, muy atenta y amable. Bien documentada.

Ruta de Gillman y el Hornillo (inglés)

- Our guide spoke very good English and explained the tour very well. This was a very interesting guides.
- A very knowledgeable and friendly guide.
- Ana Isabel is a delight! Well-informed, easy to listen to, and profesional. I would love to attend more guided tours with her as she clearly loves Aguilas and is proud of her heritage.
- Muy profesional la guía y conocedora de la historia del lugar.
- Anabel fue una excelente guía desde el minuto 1. Supo transmitirnos toda la historia de Águilas, detalle a detalle y de una manera muy divertida. Muy atenta con todo el grupo, animándonos a participar y se nota lo entregada que está al trabajo y a su tierra. La recomendaremos a nuestros amigos.

Ruta de Gillman y el Hornillo (castellano)

- Trato muy agradable.
- Me sorprendió la excursión por el interés generado.
- Muchas gracias por darnos la oportunidad de conocer un poco más Águilas.

MENSAJES DE FACEBOOK

-I went with my wifw today on the culture tour about Gustavo Gillman and the history of the railway in Águilas. Our guide was Annabel. We both found a side to Águilas we have not explored and Annabe WAS VERY WELL INFORMED AND EXPLAINED VERY THOROUGHLY THE DIFFERENT FEATURES WE WERE SEEING. Thank you for a worthwhile educational and informative tour.

	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3	Ed.3 Abril 2023
---	--	----------------------------------

Acerca de estas muestras de agradecimientos se han entregado copias a la Concejalía de Turismo con fecha 10 de mayo de 2023 y con acuse de recibo.

Durante el 2º cuatrimestre de 2023, se han producido varias muestras de agradecimientos y reconocimientos recogidos a través de encuestas de satisfacción, encuestas de playas y encuestas de las VGG.

Reconocimientos Encuestas de Satisfacción O.T. 2º CT 2023

Listado de comentarios de Oficina de Turismo de Águilas. Desde 01/05/2023 hasta 31/08/2023	
Comentario	Fecha
Han satisfecho por completo todos nuestros requerimientos.	2023-05-10
LA INFORMACIÓN Y GESTIÓN DE LA SOLICITUD PROPUESTA A LA RESPONSABLE DE LA OFICINA HA SIDO EXCELENTE	2023-06-07
Ninguna	2023-07-31
El 4 de agosto hice una ruta teatralizada, visitando el museo arqueológico Municipal, el centro de interpretación, Paco Rabal y el museo del carnaval. Fue una experiencia inmejorable. La pareja de actores que conducen la visita son excepcionales. También mis felicitaciones a la oficina de turismo de Águilas, por ofrecer estas opciones para conocer culturalmente Águilas. Gracias.	2023-08-11

Reconocimientos Encuestas de Satisfacción P.I. Calabardina 2º CT 2023

Listado de comentarios de P.I.T. Calabardina. Desde 01/05/2023 hasta 31/08/2023	
Comentario	Fecha
Todo OK	2023-07-05
Buena disponibilidad y profesionalidad de Estrella.	2023-07-28

Reconocimientos Encuestas de Playas

P.I. de Calabardina

-Muy buena acogida y explicación de la información sobre diferentes aspectos de rutas y playas muy bien conocidas por Estrella y su disposición.

-Todo me parece correcto.

-No, I'ts all just great.

Reconocimientos V.G.G.

Encuestas VGG- HERMES

En general valoración sobre las visitas guiadas ha sido muy buena con puntuaciones entre 9,64 y 9,95 sobre 10 y comentarios muy buenos, resaltando el buen hacer de los guías en todas ellas.

	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3	Ed.3 Abril 2023
---	--	----------------------------------

Listado de reconocimientos de la Encuesta de Visitas Guiadas. Desde 1 de mayo al 31 de agosto de 2023

Sendero Marina de Cope

- El guía fue excelente, tanto en su conocimiento sobre la ruta y el entorno, como en su profesionalidad en la explicación y el trato con el público.
- Todo fue genial.
- Un paraje precioso, merece la pena hacerlo, lo hice con una amiga asturiana y lo recomendaré.

Ruta “Mr. Gillman y el Hornillo”

- El guía fue muy amable y se nota que le gusta lo que hace. Ruta muy recomendable y sin apenas dificultad.
- Carlos es un profesional excelente.
- Excellent tour. Carlos, our guide was very knowledgeable. He gave us lots of interesting information regarding the history of the railways.
- The tour was excellent, and the guide Carlos was very knowledgeable and informative.
- Have done previos tour with Carlos and he is excey.
- La ruta muy interesante y el guía oficial lo hizo francamente bien, relacionando lo que veíamos, con la historia del municipio.
- Ruta muy bonita y a destacar, la pasión que ponía el guía, con un final espectacular.
- Guía estupendo.
- La guía muy buena y la información recibida muy interesante.
- Muy interesante, un paisaje insuperable.
- Muy interesante, que siga creciendo la ruta.
- Todo estupendo, sobre todo el trabajo de Inma la guía, muy simpática, muy atenta, respondió a todas las preguntas que se le formuló.
- Una visita muy amena.
- Muy interesante.

Visita al Castillo

- Una visita muy interesante. La guía fue muy amable y demostró tener amplio conocimiento de Águilas.
- Inma es una magnífica guía, muy profesional e hizo la visita muy amena.
- Estuvo muy bien, nos encantó. La guía estupenda y se nota que le gusta su trabajo.
- Felicidades a Inma, una gran guía.

Ruta Centro Histórico

- En general bien.
- Ha sido una experiencia muy buena. La historia de la ciudad muy interesante y la guía local estupenda en sus explicaciones.
- Una ruta genial, orígenes, museos, el guía un 10.

Ruta Teatralizada por el Centro Histórico

- Muy buena interpretación, se conoce la historia de otra manera.
- Los actores buenísimos, interactúan con el público de manera magistral.
- Nos gustó mucho.
- Desde el punto de vista de la teatralización, nos permite acercarnos a espacios públicos y llegar a despertar curiosidad para volver. Visita entretenida y muy divertida. Debería estar presente estas iniciativas todo el año.
- Los actores insuperables, muy buena iniciativa, ojalá se haga todos los veranos.



- Una pasada, muy recomendable para que las familias con niños puedan conocer todas las atracciones culturales que tiene la ciudad, haciendo amena la visita para todos.
- Una visita muy divertida e instructiva, fantásticos actores.
- Me gustó mucho.
- Muy profesionales los actores, una buena manera de acercarse a la historia de Águilas.
- Muy entretenido a la vez que instruido. Nos gustó mucho.
- Los actores, nos hicieron pasar un buen rato con su actuación.
- Una ruta muy amena y los actores estupendos y muy amables. Sin duda, repetiré.
- Muy buena representación, amena y divertida. El tiempo se pasa volando.
- Ha sido espectacular, muy entretenido y los actores son la caña de buenos.
- Fue muy divertido e instructivo. Los actores muy buenos. Aprendimos cosas de Águilas y de sus ciudadanos más relevantes de forma distendida. El homenaje que hicieron sobre Paco Rabal fue estupendo.
- Fantástica representación de los actores en esta visita teatralizada.

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.

Reconocimientos a través de las encuestas de satisfacción:

Listado de observaciones

Listado de comentarios de Oficina de Turismo de Águilas. Desde 01/09/2023 hasta 31/12/2023

Comentario	Fecha
Thank you very much to the very helpful member of staff.	2023-10-10
Todo bien	2023-11-22
Merci beaucoup!	2023-12-04

Reconocimientos a través de las valoraciones de las VGG.

Gillman y el Ferrocarril (español)

- Anabel fue nuestra guía y quedamos encantados. La visita dura dos horas y se hace muy amena. Totalmente recomendado.
- Ha sido muy interesante. La guía explica claro y bien, mantuvo la atención todo el tiempo.
- La guía fue encantadora y contó todo con mucho detalle y manteniendo el interés de todos. Es una historia que no conocía a pesar de haber veraneado en Águilas toda la vida. Muy interesante y recomendable. Buscaremos otras visitas con la oficina de turismo. Fue la primera pero definitivamente no será la última.

	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3	Ed.3 Abril 2023
---	--	----------------------------------

- Me ha sorprendido la excursión por el interés generado.
- Muy interesante. Que siga creciendo la ruta.
- Todo estupendo, sobre todo el trabajo de Inma la guía, muy simpática, muy atenta, respondió a todas las preguntas que se le formularon.
- Muy interesante.
- Una visita muy amena.
- Fue amena, dinámica e interesante. Sin duda, recomendable.
- Visita muy interesante y muy bien explicada por la guía.
- Muy interesante y muy bien la guía. Bien explicado y muy agradable.
- Muy bien explicado y todo muy bien.
- La guía muy amable y muy profesional de 10.
- Ha sido una visita muy bonita, ilustrativa, donde es bueno saber la historia de Mr Gillman & companys, de nuestros antepasados y todo el trabajo que supuso esa obra magistral. El embarcadero es "UNICO". Una maravilla de obra. Salí encantada con la guía y la visita.
- Visita amena, bien explicada y con un recorrido sencillo. A futuro, si se amplía tras la finalización de las obras de restauración será más completa e interesante.

Gillman y el Ferrocarril (inglés)

- El guía, Carlos, fue ESTUPENDO! Aprendimos mucho sobre los trenes, las industrias de minerías. Todo fue perfecto.
- Very interesting trip.
- Anabel is an excelent, knowledgeable guide and passionate about Águilas. We will return to see more of your town.
- La guía estupenda. Lo explicó todo muy bien.

Visita al Centro Histórico

- En general bien.
- Visita muy entretenida y amena. Muchas gracias a la guía.
- Visita muy agradable y bien explicada.

Visita al Castillo San Juan de las Águilas

- Muy buena atención tanto de la oficina de turismo como de la guía. Muy contenta con la experiencia para repetir.
- La guía, Inma, muy atenta y amable. Bien documentada.
- Inma es una magnífica guía, muy profesional e hizo la visita muy amena.
- Estuvo muy bien. Nos encantó. La guía estupenda y se nota que le gusta su trabajo.
- Felicidades a Inma. Una gran guía.
- Todo muy bien.
- La guía una persona estupenda.
- Guía muy amable.
- Una visita muy interesante. La guía fue amable y demostró tener un amplio conocimiento de Águilas.

Sendero Marina de Cope

	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3	Ed.3 Abril 2023
---	--	----------------------------------

- La visita fue muy amena y agradable.
- Carlos, el guía, es un profesional, nos encantó sus explicaciones y todo el recorrido que hizo. Fue una mañana estupenda.
- Es muy buena idea poner un teléfono de contacto en la información, para cualquier emergencia que pudiera surgir.
- Ha sido una experiencia que recomiendo a cualquier persona. La guía encantadora, explicando curiosidades de este precioso entorno y resolviendo cualquier duda. Muchas gracias.
- Una ruta muy agradable para hacer en familia.
- La guía Anabel muy buena y explicaciones sobre los diferentes puntos de la ruta sencilla y completa.
- Ruta muy bonita.
- El guía nos comentó particularidades del camino y entorno de forma agradable. Me pareció todo agradable hasta el clima contribuyó.
- Excepcional el guía Carlos. Repetiría. Pasamos una mañana súper agradable.
- Carlos, nuestro guía, nos explicó muchas cosas interesantes del entorno, tanto temas históricos como medioambientales. Muy interesante y muy bonito de ver.
- Carlos nos ha dado mucha información sobre la zona e historia... una visita muy interesante. No hubiera sabido acceder a estas playas sin el guía.
- Fue muy agradable dado que el guía lo explicó muy bien y con agrado.

Reconocimientos a través del correo electrónico.

-Viernes 15 de diciembre. Muchas gracias por el trabajo tan bien hecho de mantenernos informados en todo momento. Sois un equipo excelente.

Valoraciones de Google

Una puntuación de 4,2 sobre 5 de 152 reseñas.

El resultado se ha pasado a la Concejalía de Turismo con acuse de recibo y con fecha 18 de enero de 2024, a la vez que se ha informado al personal de oficina.

6. Seguimiento de los objetivos y metas.

A continuación, se detalla el seguimiento y consecución de cada objetivo y meta establecido para el año 2023. De los objetivos y metas para 2023, de los seis objetivos programados, se han conseguido cinco en su totalidad y de las cuatro metas programadas se han conseguido dos en su totalidad, una al 58,3% y otra al 25%.

OBJETIVOS 2023

OBJETIVO Nº 1

MEJORAR LA GESTIÓN SICTED EN EL MUNICIPIO

Llevando a cabo las siguientes acciones:

Incrementar en 2 las empresas/servicios adheridos al SICTED, tenemos 33 actualmente y queremos llegar a 35. Realización de acciones promocionales del SICTED en la localidad, preparar un video promocional e instalación de 5 mupis del SICTED. Hacer 5 publicaciones en RRSS.



SEGUIMIENTO:

En el 2º cuatrimestre, además de los dos nuevos servicios adheridos, un restaurante y un guía turístico, se han adherido 4 servicios más, un comercio, un campo de golf y un Hostel. Acerca de las acciones promocionales, ya se han llevado a cabo los micro videos promocionales y se está



realizando el vídeo genérico. Por otra parte, se han instalado 2 mupis promocionales con información del SICTED en la zona de la Colonia y en la plaza del Monumento al Ferrocarril, además se ha pedido disponibilidad para colocar cuatro mupis más en diferentes puntos estratégicos de la localidad.

En el 3er cuatrimestre y antes del comité de diciembre había 37 establecimientos/servicios adheridos, de los cuales 32 eran distinguidos.

Acerca de las acciones promocionales, se han realizado 26 micro videos, uno para cada establecimiento/servicio distinguido (para los taxis se ha realizado un solo video ya que los dos son de la misma familia, y de las 6 playas se ha realizado un video conjunto), y un video genérico del SICTED en Águilas.

Además de los 5 mupis iniciales, se han editado 15 más y se están colocando por campañas con Actividad Pública.

Por otra parte, se ha contratado publicidad de los videos y micro videos realizados con dos medios de comunicación, Infoáguilas y La Actualidad y llevan haciendo publicaciones desde el 27 de diciembre de 2023. Antes del 31 de diciembre de 2023 se han realizado 8 publicaciones en RRSS.

Por todo ello, queda cumplido el objetivo en su totalidad.

OBJETIVO Nº 2

MEJORAR EL SISTEMA DE CALIDAD EN LA OFICINA DE TURISMO. CERTIFICACIÓN “S” DE SOSTENIBILIDAD.

Llevando a cabo las siguientes acciones:

- Actualización de la Memoria de Sostenibilidad.
- Solicitud de fecha, empresa auditora y realización de auditorías interna y externa.
- Cierre de posibles NC que se puedan detectar.
- Certificación por el ICTE

SEGUIMIENTO:

En el primer cuatrimestre, se actualizó la Memoria de Sostenibilidad, y se llevó a cabo la auditoría interna, no habiéndose detectado ninguna No



	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3	Ed.3 Abril 2023
---	--	----------------------------------

Conformidad. En el 2º cuatrimestre hemos obtenido la certificación, con lo cual, **se considera superado este objetivo.**

OBJETIVO Nº 3

MEJORAR LA GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL EN LA OFICINA DE TURISMO

Llevando a cabo las siguientes acciones:

-Bajar el consumo de agua y reciclar envases.

SEGUIMIENTO:

Estamos en ello, Se ha cambiado el grifo del lavabo por uno con temporizador. Se ha adquirido una papelera con tapa y se le ha puesto un cartel indicando solo envases y se ha puesto un soporte de pared con un cuadrante para ir anotando los envases depositados. **Se considera superado el objetivo en el 1er cuatrimestre.**



OBJETIVO Nº 4

MEJORAR LA INFORMACIÓN TURÍSTICA Y DE INTERÉS PARA LOS USUARIOS EN MUSEOS DE LA LOCALIDAD

Llevando a cabo las siguientes acciones:

-Traducción al inglés y francés de los contenidos del museo del carnaval y colocar QR a la entrada del museo.

SEGUIMIENTO:

En el primer cuatrimestre, se recopiló toda la información, se realizaron las traducciones de los contenidos del museo en inglés y francés. En el segundo cuatrimestre se han ubicado los textos en nuestra web, se han creado los QR y ya están colocados en el museo. **Se considera superado este objetivo en este cuatrimestre.**



OBJETIVO Nº5

MEJORAR LA GESTIÓN DE PROMOCIÓN DEL MUNICIPIO

Llevando a cabo las siguientes acciones:

Puesta en marcha de un Plan de Marketing actualizado.

SEGUIMIENTO:

De momento en este segundo cuatrimestre, no se han podido realizar acciones al respecto, debido a los cambios de concejalía tras las elecciones.

Por problemas de logística, no ha sido imposible llevar a cabo este objetivo en este año.

	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3	Ed.3 Abril 2023
---	--	----------------------------------

OBJETIVO Nº6

MEJORAR LA OFERTA TURÍSTICA DEL MUNICIPIO DENTRO DEL APARTADO DE NATURALEZA Y TURISMO

Llevando a cabo las siguientes acciones:

-Adecuación de una Senda Azul en el municipio.

SEGUIMIENTO:

-En el primer cuatrimestre se decidió el recorrido del sendero y en el segundo cuatrimestre se ha llevado a cabo la señalización y adecuación correspondiente para que este sendero sea galardonado por ADEAC como “Sendero Azul Los Cocedores”.

Se considera superado este objetivo en este segundo cuatrimestre.

Además, en septiembre se realizó una publicación en RRSS.



METAS

META 5.1

PONER FIN A TODAS LAS FORMAS DE DISCRIMINACIÓN CONTRA LAS MUJERES Y LAS NIÑAS EN TODO EL MUNDO

Llevando a cabo las siguientes acciones:

-Comunicar al 100% del personal de la oficina de turismo el plan de igualdad.

SEGUIMIENTO:

Acerca de esta meta, se ha contactado con el Ayuntamiento, concejalía de Igualdad y como están actualizando el Plan de Igualdad de 2014 referente al Ayuntamiento, nos han pasado el Plan de Igualdad genérico del Municipio para poder darle difusión.

Durante 2023 solamente se ha pasado el plan de igualdad del municipio al personal de la oficina para su lectura, quedando constancia en el apartado de personal de NEXO, en autoestudio.

La concejala responsable nos ha informado que están trabajando en el plan de igualdad del Ayuntamiento y que en breve se llevará a cabo. Por todo ello seguiremos en 2024 con esta meta para una vez publicado darle difusión en RRSS.

Se considera superada esta meta en un 25%.

META 3.4

PARA 2030, REDUCIR EN UN TERCIO LA MORTALIDAD PREMATURA POR ENFERMEDADES NO TRANSMISIBLES MEDIANTE LA PREVENCIÓN Y EL TRATAMIENTO Y PROMOVER LA SALUD MENTAL Y EL BIENESTAR.

Llevando a cabo las siguientes acciones:

	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3	Ed.3 Abril 2023
---	--	----------------------------------

A-Promoción y difusión de nuevas zonas para la práctica de Turismo Activo en la red de senderos y rutas de cicloturismo.

B-Desarrollar el club de producto de buceo en Águilas.

C-Fomentar el Turismo Slow, elaborando un video promocional, un folleto digital, un vinilo promocional para fachada de oficina y publicación en RRSS.

SEGUIMIENTO:

A-En este segundo cuatrimestre se ha pedido presupuesto para la puesta en marcha de una ruta IMBA circular en bici, en concreto la ruta “Águilas -Torre de Cope” y además se está llevando a cabo por la empresa “The Osados”.

En el 3er cuatrimestre se iniciado el informe completo de la ruta por parte de la empresa y se ha enviado dicho informe a la dirección General del Medio Natural y Acción Climática de Murcia para obtener el OK antes de comenzar la señalización, con fecha 19 de enero de 2024. Se considera superada esta parte de la meta en un 75%, se terminará de completar en 2024.



B-Acerca del club de producto, no se ha podido llevar a cabo durante este año.

C-Se realizó el video de Turismo Slow y se presentó en FITUR 2023. Además, el video se ha publicado en Youtube, Facebook, Tik Tok e Instagram. En enero también hubo una publicación en el diario La Verdad digital, “Águilas, un lugar para disfrutar de la vida y de sus placeres”. Por otra parte, también se ha contactado con la empresa para la elaboración del vinilo de Turismo Slow para la fachada lateral de la oficina de turismo, y ya está colocado. Se considera superada esta parte de la meta. En total esta meta se ha superado en un 58,3%.

META 10.2. DE AQUÍ A 2030, POTENCIAR Y PROMOVER LA INCLUSIÓN SOCIAL, ECONÓMICA Y POLÍTICA DE TODAS LAS PERSONAS, INDEPENDIENTEMENTE DE SU EDAD, SEXO, DISCAPACIDAD, RAZA, ETNIA, ORIGEN, RELIGIÓN O SITUACIÓN ECONÓMICA U OTRA CONDICIÓN.

Llevando a cabo las siguientes acciones:

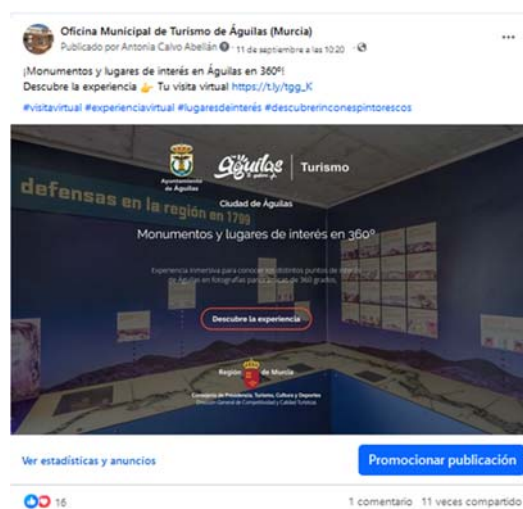
A-Promocionar el video 360º del Castillo San Juan de las Águilas y otras dependencias, dirigido a personas que no pueden acceder al mismo.

B-Eliminar las barreras para turistas con problemas de visión, a través de códigos Navilens para turistas en general y con problemas de visión.

SEGUIMIENTO

	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3	Ed.3 Abril 2023
---	---	--------------------

A-Acerca de esta meta, Una vez disponible el video 360º en la web se está preparando agenda para darle difusión en RRSS. Con fecha 11 de septiembre se le ha dado difusión y también con fecha 22 de enero de 2024.



B-Acerca de los códigos Navilens, en el primer cuatrimestre se recopiló la información y fotos del jardín botánico y se incluyó en el documento de excell para enviar a empresa Navilens para generar los códigos. Se está trabajando en el documento de excell con introducción de datos de "servicios públicos" y cuando esté completo se enviará todo para generar los códigos y su posterior colocación. En el 3er cuatrimestre se han

En el segundo cuatrimestre se han generado los códigos de servicios públicos y del jardín botánico y se están gestionando los permisos necesarios para su colocación, en el caso de servicios públicos.

En el 3er cuatrimestre se han colocado todos los códigos tanto de servicios públicos como del jardín botánico con una publicación en RRSS de estos últimos.

Se considera superada la meta en su totalidad.



META 11.7. DE AQUÍ A 2030, PROPORCIONAR ACCESO UNIVERSAL A ZONAS VERDES Y ESPACIOS PÚBLICOS SEGUROS, INCLUSIVOS Y ACCESIBLES, EN PARTICULAR PARA LAS MUJERES Y LOS NIÑOS, LAS PERSONAS DE EDAD Y LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

Llevando a cabo las siguientes acciones:



REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3

Ed.3
Abril 2023

A-Difundir y promocionar actividades en nuevas zonas verdes.

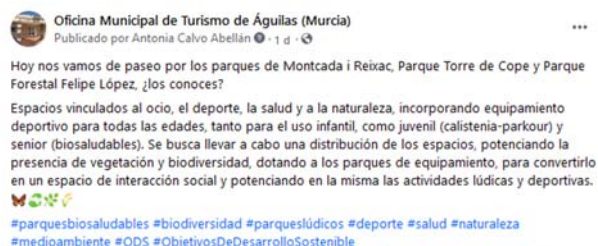
B-Apoyar el proyecto Lactancia Feliz y dar difusión, asignando un lugar señalizado y con una silla en la O. de Turismo para la lactancia materna.

SEGUIMIENTO

A- Se ha solicitado al concejal de parques y jardines la relación de los parques y jardines nuevos para poder desplazarnos y preparar fotos y videos para su difusión en RRSS. En el 3er cuatrimestre se han preparado los videos y se han realizado las publicaciones en RRSS. Por una parte los tres parques inclusivos y por otra los dos parques nuevos, Parque Torre de Cope y Parque Forestal Felipe López y el Parque Montcada i Reixac, recientemente remodelado.

B-Respecto al apartado del proyecto Lactancia Feliz, se ha contactado con la Asociación Lactancia Feliz y se ha asignado un lugar en la Oficina de Turismo, con una silla y con el logo de Lactancia Feliz, a disposición de usuarias que lo necesiten y se ha realizado una publicación en RRSS.

Se considera superada esta meta en un 100%.



OBJETIVOS Y METAS PREVISTOS PARA 2024

A continuación podemos ver los objetivos y metas previstos para el año 2024.

OBJETIVOS 2024	ACCIONES A LLEVAR A CABO
1-Mejorar la gestión SICTED en el municipio	Incrementar en 4 las empresas/servicios adheridos al SICTED, tenemos 37 actualmente y queremos llegar a 41. Realización de acciones promocionales del SICTED en la localidad, promocionar los microvideos en RRSS propias y de medios de comunicación locales. Nuevos microvideos de empresas nuevas adheridas. Participación en la feria de asociaciones con un STAND SICTED.
2- Mejorar la oferta turística del municipio dentro del apartado de	Creación de Senderos Marinos, diseño y mapeo de snorkel y submarinismo

	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3	Ed.3 Abril 2023
---	--	----------------------------------

naturaleza y turismo activo	
3- Mejora de la gestión Medioambiental en la Oficina de turismo.	-Uso de papel del WC reciclado -Uso de papel de manos reciclado -Bolsas de basura biodegradables
4-Mejorar la información turística y de interés para el usuario en museos de la localidad museo del esparto.	1) Recopilar textos del museo del esparto. 2)Contactar con empresas traductoras de inglés y francés. 3)Traducción de textos al inglés y al francés. 4)Crear un espacio en la web para colgar los textos y crear QR. 5)Contactar con empresa para diseño y creación de cartel con QR para el museo.
6- Mejorar la oferta turística del municipio dentro del apartado de naturaleza y turismo activo	1) Decidir recorrido de la nueva senda azul. 2)Revisar todo el trayecto para ver necesidades de acondicionamiento. 3)Creación de paneles y ubicación. 4)Publicar en la web, en el apartado de senderos. 5)Difusión en RRSS. Realizar dos publicaciones.
METAS 2024	ACCIONES A LLEVAR A CABO
Meta 1- Para 2030, reducir en un tercio la mortalidad prematura por enfermedades no transmisibles mediante la prevención y el tratamiento y promover la salud mental y el bienestar.	A-Dinamización del Club de Cicloturismo en Águilas. Campaña de sensibilización con el sector turístico. Conseguir aumentar en dos empresas adheridas, ahora solamente hay 1. Difusión en RRSS con dos publicaciones. B-Rediseñar 10 rutas de ciclismo en carretera. Hacer un folleto digital. Difusión en RRSS. B-Fomentar el Turismo Slow, elaborando un folleto digital y hacer dos publicaciones en RRSS.
Meta 2 Poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y las niñas en todo el mundo	-Contactar con la concejalía y departamento de Igualdad del ayuntamiento para solicitar el Plan de Igualdad. -Difundir el Plan de Igualdad entre todo el personal de la oficina de Turismo, entre el personal del Ayuntamiento y a nivel local. Hacer 2 publicaciones en RRSS
Meta 3 De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición	A1-Promoción en RRSS del video 360º. Nuevos contenidos B1-Recopilación de información para crear códigos Navilens de Playas. B2-Envío de información a Navilens para generar códigos. B3-Empresa de artes gráficas para elaborar placas con códigos Navilens y colocarlas. B-4 Hacer 2 publicaciones en RRSS C-Adquisición de maquetas táctiles tridimensionales de hitos turísticos para todos los públicos y en especial para personas con discapacidad visual.
Meta 4. De aquí a 2030, proporcionar acceso universal a zonas verdes	A1-Contacto con la Concejalía de parques y jardines para tener información de nuevas zonas verdes en el municipio. A2-Difusión en RRSS.

	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3	Ed.3 Abril 2023
---	--	----------------------------------

y espacios públicos seguros, inclusivos y accesibles, en particular para las mujeres y los niños, las personas de edad y las personas con discapacidad.	B1- Difusión por RRSS de los parques inclusivos y del folleto digital de zonas accesibles en Águilas.
Meta 5	Adquisición de Totens interactivos y Mupis digitales.
Meta 6	Gestión del impacto del turismo
Meta 7	Desarrollo realidad inmersiva virtual. Adquirir videos de recreación virtual de espacios de interés con visibilidad de cómo eran en su origen y como son ahora.

7. Seguimiento de indicadores de calidad y sostenibilidad.

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 azul:

RESUMEN LISTADO DE INDICADORES. COMPARATIVA 2022/2023

PROCESO	Nº	INDICADOR	2022	2023	COMPARATIVA
Prestación del servicio	1	No conformidades totales	0	1	
	10	Número de peticiones de información por e mail	110	129	
	11	Número de peticiones de información por carta	0	0	desestimado
	12	Número de peticiones de información via web	3	0	
	13	Número de peticiones de información pro RRSS	67	117	
	14	Principal motivo de visitas al municipio en el mes	CULTURA	CULTURA	

	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3	Ed.3 Abril 2023
---	--	----------------------------------

	15	Porcentaje con respecto al total del principal motivo de visita al municipio	70,67%	72,25%	
	16	Valor del resultado medio de la encuesta de satisfacción en cuanto al informador turístico	4,97	4,98%	
	17	Valor del resultado medio de la encuesta de satisfacción en cuanto a la información solicitada	4,95	4,96%	
Prestación del servicio	18	Número de catálogos distribuidos a otras oficinas de turismo	410	396	-3,4%
	19	Número de folletos solicitados a otras oficinas de turismo	95	305	221,05%
	20	Número de reuniones / comunicaciones con la oferta del destino (Q)	111	38	
	21	Número de usuarios atendidos como Grupos No Presenciales	2.498	2.520	
	22	Número de asesoramientos Turísticos realizados	22	26	18,18%
	30	Número de visitas a la página web de	113.693		a extinguir

	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3	Ed.3 Abril 2023
---	--	--------------------

	31	turismo Número se seguidores de TIKTok	-	45	NUEVO
	32	Número de descargas de documentos web	2.134	2.737	28,25%
	33	Número de usuarios nuevos en la web	33.023	28.807	-12,76%
	34	Número de nuevos "me gusta" en Facebook	384	309	-19,5%
	35	Número de visitas guiadas gratuitas organizadas	45	56	24,4%
	36	Número de usuarios de las visitas guiadas gratuitas	702	1.128	60,68%
	37	Número de seguidores en Instagram	445	779	
Prestación del servicio	8	Número de peticiones presenciales de información	16.223	18.919	
	9	Número de peticiones de información por teléfono	1.546	2.186	
	2	Resultado de la encuesta de satisfacción de clientes.	4,87	4.92	
Sistema de Gestión	3	Número de reclamaciones al servicio de información turística	0	1	
	38	Nº de acciones formativas organizadas por la O. de	100%	10/100%	



REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3

Ed.3
Abril 2023

		Turismo			
	4	Resultado numérico de la Auditoria Interna de Q (Puntuación máxima 1000 puntos)	892	892	
	5	Número de acciones preventivas emprendidas	2	0	
	6	Número de encuestas de satisfacción de la oferta del destino (si se disponen)	0	0	
	7	Porcentaje de acciones formativas realizadas / propuestas por la Red.	71,66%	52,2%	
	23	Kg de latas, envases y bricks reciclados.	-	188	
	24	Nº de toner reciclados	5	4	-20%
	25	Kg de papel y cartón reciclados	45	42	-6,6%
	26	Número de no conformidades derivadas de los retrasos de mantenimiento	1	0	
	27	Valor medio del resultados de la encuestas de satisfacción en cuanto a la Oficina de Turismo.	4,76	4,82	
	28	Número de acciones preventivas por suspensión de lo servicios de	2	1	

	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3	Ed.3 Abril 2023
---	--	--------------------

		la oficina (vacaciones, cierre temporal, reformas, etc.)			
	29	Cálculo Huella de Carbono	0,84 tCO2		

El número de catálogos distribuidos a otras oficinas ha bajado en un 3,5%, aclarar que esta bajada no ha sido por falta de disponibilidad ya que nuestra oficina ha tenido en todo momento disponibilidad total y stock suficiente para hacer frente a los pedidos que nos han realizado. Por otra parte, el número de catálogos distribuidos de otras oficinas ha subido en un 225,5%, una subida considerable, lo que indica un control de los catálogos del resto de oficinas para tener disponibilidad en nuestro stock y poder atender la demanda de los turistas y visitantes. Aclarar que todavía no se dispone de folletos en papel en la zona de autoservicio, se distribuyen a demanda, quedando en la zona de exposición la carátula de los folletos con su QR para que los usuarios puedan acceder a los mismos, así como a través de la web www.aguilas.es

El nº de asesoramientos turísticos, ha subido un 18,18%, representando una leve subida respecto al año anterior.

En cuanto al material reciclado, es el primer año que se dispone de un depósito especial para envases y se han recogido un total de 188 envases.

Acerca del consumo de tóner y papel y cartón, ha bajado en un 20% y en un 6% respectivamente, lo cual se valora muy positivamente. Se continúa trabajando para mantener o bajar si es posible el consumo de papel y envases para el próximo año.

Los datos sobre estadísticas de la web también han sufrido cambios, el apartado de nº de visitas a la página, ha desaparecido ya que ahora Google analitic no facilita los datos. Por otra parte, ha bajado el nº de usuarios nuevos en la web y nuevos Me gusta en Facebook en un 12,76% y 19,5% respectivamente, y por otra, sigue subiendo el nº de descargas de documentos en la web en un 12,76%.

Para 2024 tenemos previsto mejorar el formato de la web totalmente.

En nº de nuevos me gusta en Facebook sigue bajando con un 12,76%, 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.

8. Análisis de no conformidades y su tratamiento (número de no conformidades, tipología, estado, etc.)

NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y RECLAMACIONES.

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

Durante el 2º cuatrimestre solamente se ha producido una Acción Preventiva, la cual se encuentra cerrada al día de la fecha.

En el 3er cuatrimestre se ha producido una Acción Correctiva, derivada de una reclamación y que se encuentra pendiente de cierre del servicio de calidad, y una No Conformidad por no dar de baja un catálogo en fecha y que ya está cerrada. También se ha producido una Acción Preventiva derivada de la auditoría externa ISO y pendiente de cierre del Servicio de Calidad.

Acciones correctivas.

AÑO 2023	Acciones correctivas		
	Nº	Estado	Principales motivos
1er CT	0	-	-
2º CT	0	-	-
3er CT	1	Pendiente cierre Serv. Calidad	Originada por Reclamación. Mala reseña en Google por atención personal en oficina .

No Conformidades

AÑO 2023	No Conformidades		
	Nº	Estado	Principales motivos
1er CT	0	-	-
2º CT	0	-	-
3er CT	1	Cerrada	No haber dado de baja un catálogo en fecha. No conformidad automática.

Acciones Preventivas

AÑO 2023	Acciones preventivas		
	Nº	Estado	Principales motivos
1er CT	0	-	-
2º CT	1	Cerrada	Cierre de dos días del P.I. de la Colonia
3er CT	1	Pendiente cierre de Calidad	Confusión puntual al registrar un proveedor en solicitud de suministros.

Reclamaciones.

AÑO 2023	Reclamaciones			Motivo
	Nº	Estado	¿Justificada?	
1er CT	0	-	-	- -
2º Ct	0	-	-	-
3er CT	1	Cerrada	No	Mala reseña en Google por atención personal en oficina

9. Cambios internos y externos que puedan afectar al sistema (nuevo organigrama, nuevas instalaciones, cambios legislativos locales, etc.).

Durante este año 2023 se han producido cambios en la plantilla de personal, por baja de la directora de la Oficina de Turismo en febrero. Tanto el concejal como el departamento de personal del Ayuntamiento han articulado los medios necesarios para agilizar la incorporación de un auxiliar de turismo desde el mes de abril.

Por otra parte, y tras las elecciones municipales hemos tenido tres concejales de turismo, así que, en todo momento se han puesto los medios tanto por parte de dichos concejales como del personal de turismo para seguir avanzando en nuestro sistema de trabajo y en los proyectos pendientes.

Por otra parte, nos hemos certificado dentro del multisite de la Red de Oficinas de la Región de Murcia con la "S" de Sostenibilidad.

Durante el año 2024 se continuará con las acciones necesarias para el mantenimiento de las certificaciones de calidad, ISO, SICTED, Q y certificación nueva en "S" de Sostenibilidad Turística.

10. Cambios en el entorno que puedan afectar de manera directa e indirecta su contribución a los ODS.

Por una parte, se está trabajando sobre el diagnóstico DTI y quizá el cambio más importante se produzca con la consecución de las acciones contempladas en el Plan de Sostenibilidad Turístico en Destino, en el que se ha empezado a trabajar a mediados del 2023.

Basado en los diagnósticos y planes turísticos previos, y en la participación de los agentes del sector turístico que se ha desarrollado para la elaboración del PSTD, se pretende desarrollar un nuevo modelo de turismo, que permita la transformación y reconversión del modelo existente, basado en 3 dimensiones:

Dimensión de Turismo Deportivo-Azul

Dimensión de Turismo Ferroviario

Dimensión de Turismo cultural y creativo

Todas las dimensiones tendrán actuaciones en los ejes de transición verde, transición digital, eficiencia energética y competitividad, dando como resultado un conjunto de 18 actuaciones armónico y sostenible que fomenta las tres dimensiones turísticas que este plan persigue para contemplar la oferta de sol y playa existente.

11. Análisis de satisfacción de clientes.

RESULTADO GENERAL DE LA ENCUESTA.

Durante 2023, de la totalidad de demandas informativas presenciales atendidas en la Oficina de Turismo y Puntos de Información (18.919), se ha obtenido opinión del Visitante / Turista en 857 ocasiones. La cantidad de encuestas supone un porcentaje del 4,53% frente al 3,8% del año anterior, lo que supone una subida del 0,73%. Se **supera el objetivo** establecido que por causa de la pandemia sigue siendo del 1%.

Encuestados	No encuestados	Total	Porcentaje
857	18.062	18.919	4,53%

Resumen de encuestas de Todas las Oficinas de O.T. de Águilas. Desde 01/01/2023 hasta 31/12/2023	
Total encuestas	857
Idiomas	Castellano: 698, Inglés: 73, Francés: 79, Alemán: 7
SOBRE EL PERSONAL DE LA OFICINA	4,98
SOBRE LA INFORMACIÓN RECIBIDA	4,96
SOBRE LA OFICINA DE TURISMO	4,82
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?

12. Análisis del feedback de las partes interesadas / grupos de interés relevantes en el proceso de mejora continua.

La información que nos llega de las partes interesadas, en cuanto a los usuarios, nos llega a través de las encuestas de satisfacción, de las VGG, etc., en este caso, se tratan según el punto 5 de este informe.

Acerca de las opiniones de la oferta del destino, el feedback es a través de reuniones con la concejalía o de contacto directo con la Oficina de Turismo. También a través de la Mesa de Calidad, sobre todo lo concerniente al SICTED, en concreto en la celebrada en noviembre 2023 se llegó a un acuerdo a la hora de la solicitud de la subvención de la D.G. de Competitividad para 2024.

Para el próximo informe de Análisis de la Revisión del Sistema 2025, se puede establecer un registro de todas estas aportaciones para poder reflejarlas de forma más concreta y su seguimiento.

13. Asignación de recursos (recursos económicos, humanos, etc.) necesarios para los objetivos, acciones de mejora y plan de actuaciones establecido por la oficina de turismo para el próximo periodo.

A continuación, se detallan los recursos necesarios para poder llevar a cabo los objetivos y metas planificados para el año 2023.

	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3	Ed.3 Abril 2023
---	--	----------------------------------

Meta 3.4.

A1-Recursos humanos, personal de oficina.

B1-Contactos con los clubes de buceo de la localidad y turismo náutico.

C1-Empresa de audiovisuales para presupuesto y ejecución de video. 3000€

C2-Empresa de artes gráficas, presupuesto y diseño para folleto digital y vinilo de fachada. Vinilo 200€. Folleto digital 200€.

Meta 5.1.

-Humanos (personal de oficina)

-Contacto con Concejalía y departamento de Igualdad del Ayuntamiento de Águilas.

Meta 10.2

Recursos:

A1-Recursos humanos, personal de oficina.

B1-Preparar excell con información de apartados "Servicios públicos" y " Jardín botánico". Personal de oficina.

B2-Envío excell con información a empresa Navilens para generar códigos. No hay presupuesto porque es la 2ª parte de ejecución del proyecto que comenzó en 2022. Solamente contrato de mantenimiento anual de 2.300€ +IVA.

B3-Envío de códigos generados a empresa Grafitec para elaboración de vinilos y colocación de placas con los códigos Navilens. No hay presupuesto porque es la 2ª parte de ejecución del proyecto que comenzó en 2022.

Meta 11.7

Recursos:

-Recursos humanos, personal de oficina.

Objetivo Nº1

Recursos:

- Humanos (equipo de la oficina).

-Contratación externa empresa consultora para jornadas de sensibilización y formación. 1400€ +IVA

-Contratación externa de una empresa productora de audiovisuales para el video.

-Contratación empresa de artes gráficas para diseño e impresión de los mupis. 150€

- Económicos (5.000€)

Objetivo Nº2

Recursos:

- Humanos (equipo de la oficina).

-Recursos propios de la Red de Oficinas de la R. de Murcia para contratación de consultora para seguimiento de asesoramiento y auditorías internas y externas para certificación.

Objetivo Nº3

Recursos:

- Humanos (equipo de la oficina).

- Servicio de compra e instalación de grifo con temporizador. 100€

-La papelería se reutiliza la que se usaba durante la pandemia en la zona de mostrador.

Objetivo Nº4

	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3	Ed.3 Abril 2023
---	--	----------------------------------

Recursos:

- Humanos (equipo de la oficina).
- Empresa traductora de francés (215,41€) y de inglés (gratuito).
- Comprobación del orden de los textos traducidos con su correspondiente en español.
- Crear espacio en nuestra web para colgar dichos textos y crear QR.
- Contactar con empresa de diseño y colocación del cartel con QR en el museo del carnaval (100€).

Objetivo Nº5

- Humanos (equipo de la oficina).
- Contratación empresa consultora para elaboración del plan.
- Presupuesto: pendiente (no se llevó a cabo).

Objetivo Nº6

Recursos:

- Humanos (equipo de la oficina).
- Concejalía de Turismo y Medio Ambiente.
- Empresa externa para diseño e instalación de paneles.
- Presupuesto: pendiente

Para el año 2024, se están preparando los objetivos y metas con información de sus recursos, en este caso hay que tener en cuenta que los recursos económicos, en su mayoría procederán del PSTD.

14. Acciones formativas realizadas y previstas.

-Seguimiento del plan de formación.

Durante el 1er cuatrimestre se han llevado a cabo 2 de las 4 acciones formativas programadas por el Instituto de Turismo para la Red de Oficinas, lo que supone un 50% de consecución del plan de formación.

Respecto a las acciones formativas programadas por la Oficina de Turismo para este año, en el 1er CT se han llevado a cabo 6 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.

Durante el 2º cuatrimestre se han llevado a cabo 2 de las 3 acciones formativas programadas por el Instituto de Turismo para la Red de Oficinas, ello supone un 66,6% de consecución del plan de formación.

Acerca de las acciones formativas organizadas por la Oficina de Turismo, se han llevado a cabo 3 de las acciones programadas, lo que supone un 100% de consecución del plan de formación en este caso.

Durante el 3 CT se han llevado a cabo 2 de las 5 acciones formativas programadas por el Instituto de Turismo para la Red de Oficinas, ello supone un 40% de consecución del plan de formación.

Acerca de las acciones formativas organizadas por la Oficina de Turismo, se ha llevado a cabo 1 acción programada, lo que supone un 100% de consecución del plan de formación en este caso.

	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3	Ed.3 Abril 2023
---	--	----------------------------------

La media total de participación en las acciones formativas programadas por la Red de Oficinas ha sido de un 52,2%. Esperamos mejorar ese porcentaje en el año 2024.

En cuanto a las organizadas por la Oficina de Turismo, se ha cumplido con lo previsto alcanzando, en este caso el 100%.

Tabla: Participación en acciones formativas.

Red de Oficinas y propias de la Oficina de Turismo. Año 2023

ACCIÓN FORMATIVA- RED DE OFICINAS RM	FECHA	ASISTENCIA	Nº HORAS
CURSO / AUTOESTUDIO / EXPERIENCIA			
1er CT 2023			
REVISIÓN DE CONCEPTOS NORMAS Q 14785 Y S DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA EN DESTINOS	2 de marzo	Teresa	4 horas
EJE DE SOSTENIBILIDAD: SOSTENIBILIDAD MEDIOAMBIENTAL Y PATRIMONIAL EN UN DTI	20 de abril	Teresa- Toñi	4 horas
% Participación			50%
2º CT 2023			
SOSTENIBILIDAD. CÁLCULO DE LA HUELLA D ECARBONO Y APLICACIÓN DE CONCEPTO DE ECONOMÍA CIRCULAR EN LAS O. DE TURISMO.	17 y 18 de mayo	Teresa	8 horas
EJE DE INNOVACIÓN.LA INNOVACIÓN LLEVADA A UN DTI.	22 de junio	Teresa	
3er CT 2023			66,6%
CURSO TÉCNICAS PARA EL DISEÑO EFICAZ DE ITINERARIOS Y RUTAS TURÍSTICAS DE NATURALEZA	16 noviembre	Teresa- Toñi	4 horas
REVISIÓN DE REQUISITOS ISO 9001 PARA AUDITORIA EXTERNA	21 diciembre	Toñi	1 hora
% Participación			40%
Media anual %			52,2%
ACCIÓN FORMATIVA OFICINA DE TURISMO	FECHA	ASISTENCIA	Nº HORAS
1ER CT 2023			
ECONOMÍA CIRCULAR Y TURISMO	28 de febrero al 16 de marzo	Teresa	16 horas
REUNIÓN GRUPO DE TRABAJO DTI SOL Y PLAYA	21 de marzo	Teresa	1 hora
PÍLDORA FORMATIVA. EJEMPLO DE DESTINOS SOSTENIBLES	21 de abril	Teresa	1 hora
CIBERSEGURIDAD PARA EL TURISMO Y EL OCIO	21 de marzo	Eva	2 horas
TURISMO ACCESIBLE	22 de marzo	Eva	2 horas
INSTAGRAM PARA ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS	11 de abril	Eva	1 hora
% Participación			100%
2º CT 2023			
¿CÓMO APLICAR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL A TU NEGOCIO?	9 de mayo	Teresa-Eva	1 hora
INFORME TENDENCIAS MERCADOS EMISORES: FRANCIA, ALEMANIA, REINO UNIDO Y EEUU.	10 de mayo	Eva	2 horas

	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3	Ed.3 Abril 2023
---	--	----------------------------------

COMERCIALIZACIÓN: TUS CLIENTES SON TUS VECINOS.	5 de mayo	Teresa	1 hora
% Participación			100%
3er CT 2023			
CURSO PLATAFORMA INTELIGENTE DE DESTINOS	7 noviembre	Teresa	2 horas
% Participación			100%
Media Anual %			100%

Finalmente se han llevado a cabo 16 acciones formativas, 3 personas con un total de 50 horas.

Para 2024 tenemos previsto llevar a cabo la nueva visita de familiarización al Castillo que en el 2023 no se pudo llevar a cabo, continuar con la 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 para la mejora de nuestro trabajo. Solemos utilizar entre otras la formación ofertada por el CCT , Ayuntamiento, Secretaría de Turismo y por el proyecto Anfitriones.

15. Plan de Mejoras. Mejoras a llevar a cabo en la consecución del plan de sostenibilidad, tras el análisis de los resultados de objetivos e indicadores sostenibles. Mejoras a llevar en los procesos y servicios prestados en la oficina de turismo.

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

16. Plan de comunicación de la Memoria de Sostenibilidad para los grupos de interés internos y externos.

Nuestra memoria 2024 se subirá a nuestra web www.aguilas.es y se publicará en el portal de transparencia del Ayuntamiento de Águilas.

Además se irán publicando las metas a llevar a cabo durante 2024 y la consecución de las mismas de forma puntual.

Por otra parte, Acerca del plan de Marketing en RRSS se establece un calendario de publicaciones con los siguientes puntos a trabajar, y siempre ligadas a los ODS:

- Difusión de lugares a visitar “40 lugares de interés”..
- Microvideos SICTED
- Video general SICTED
- Agenda fin de semana
- Cicloturismo, eurovelo, carril bici, etc.
- VGG, visita cultural, sendero natural, ruta accesible.
- Día Internacional de.....
- Parques biosaludables
- Compartir publicaciones del Ayuntamiento relacionadas con Medio Ambiente, accesibilidad, etc.
- Senderos naturales, Sendero Azul.

	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3	Ed.3 Abril 2023
---	--	--------------------

- Carnaval
- Tour Virtual
- Playas, naturales, con servicios, bandera azul, Q de calidad, etc.

También continuaremos con la participación a través de RRSS en campaña de playas sin humo, campaña Tortuga Careta Careta, compartir las acciones medioambientales que se realizan en el municipio, tanto del ayuntamiento como en otras asociaciones u organizaciones.