



# carta de servicios

## OFICINA DE TURISMO ÁGUILAS

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

El número anual de peticiones de información supera las 21.000, y es una de las oficinas de turismo más antiguas de la Región, concretamente desde 1980.

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

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

Nuestros servicios están certificados con cuatro distintivos de calidad: **ISO 9001**, **Q de Calidad Turística**, **SICTED** y **S de Sostenibilidad Turística**.



# MISIÓN Y FUNCIONES DE LA OFICINA DE TURISMO

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

Las funciones de la OT de Águilas, en función de los servicios que presta, son las siguientes:

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



# COMPROMISOS

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



## OBJETIVOS 2025

- ✓ Mejorar la gestión SICTED en el municipio con acciones promocionales.
- ✓ Mejorar la oferta turística del municipio dentro del apartado de naturaleza y turismo activo con creación de senderos marinos, diseño y mapeo de snorkel y submarinismo.
- ✓ Mejorar la oferta turística del municipio dentro del apartado de naturaleza y turismo activo, con un nuevo sendero azul.
- ✓ Mejorar la información y servicio de los usuarios a través de la difusión del Plan de Igualdad del Ayuntamiento.
- ✓ Mejorar la información turística y de interés para el usuario en general y con deficiencia visual en el municipio. Instalación códigos Navilens en el Museo del Carnaval.
- ✓ Mejorar la información turística y de interés para el usuario en general y con deficiencia visual en el municipio. Adquisición de 3 maquetas tifológicas de diferentes hitos del municipio.
- ✓ Mejorar la información turística y de interés para el usuario en general y para personas con discapacidad motórica, dando difusión por RRSS de parques inclusivos y folleto digital de zonas accesibles en Águilas.
- ✓ Mejorar la información turística y de interés para el usuario con la instalación de pantallas digitales outdoor y tótems indoor en lugares de afluencia turística.
- ✓ Mejorar la información turística y de interés para el usuario con proyectos de realidad inmersiva virtual de algunos espacios de interés.

## INDICADORES / RESULTADO 2024

- Grado de satisfacción del usuario: 4,90/5
- Recogida de datos: 21.381
- N.º de acciones formativas: 4 oficina/ 12 ITREM
- N.º kilos de papel: 44
- N.º de cartuchos de tóner consumidos: 7
- Distribución de catálogos: 364
- 0 Reclamaciones- 1 Acciones Preventivas-0 Acción Correctiva



# SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS

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

## ✓ **Quejas sobre Oficina de Turismo:**

A través de la encuesta de satisfacción disponible en Oficina de Turismo.Web:

[www.aguilas.es](http://www.aguilas.es)

Correo electrónico: [turismo@aguilas.es](mailto:turismo@aguilas.es)

## ✓ **Quejas sobre el destino:**

Encuesta de valoración del destino disponible en Oficina de Turismo.

Instancia y presentación en el registro del Ayuntamiento.

## ✓ **Quejas de particulares frente a empresas:**

Pedir hoja de reclamaciones y entregar en la OMIC (Oficina Municipal de Información al Consumidor).

C/ Floridablanca, 13.

Edif. Municipal "Placetón" Planta Baja.Telf.: 968

413 661

Horario de atención al público:

De lunes a viernes de 9 a 12 horas.



# PLAN DE ACOGIDA. HORARIOS Y SERVICIOS / TIMETABLE & SERVICES

## 16 DE SEPTIEMBRE HASTA 30 DE JUNIO

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

FESTIVOS: 10.00 h. a 14.00 h.

## NAVIDAD

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

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

## CARNAVAL

Sábado de Carnaval y días de desfile: Tardes cerrado.

## SEMANA SANTA

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

## 1 DE JULIO HASTA 15 DE SEPTIEMBRE

LUNES A VIERNES: 09.30 h. a 14.00 h. y 17.00 h. a 21.00 h. SÁBADOS: 10.00 h.  
a 14.00 h. y 17.00 h. a 21.00 h.

DOMINGOS Y FESTIVOS: 10.00 h. a 14.00 h.

# PERSONAL

De lunes a viernes:

- 1 Técnico Administrativo de Turismo.
- 2 Auxiliares de Turismo.

Martes tarde hasta fines de semana y festivos, además: 1 Auxiliar de Turismo.

# SERVICIOS

Información Local.

Información Regional.

Atención a proveedores de oferta turística.

- Reclamaciones sobre la oferta turística.



## ACCESIBILIDAD

Fácil acceso.

Aparcamiento exclusivo Personas con Movilidad Reducida (PMR).

## PUNTOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA EN JULIO Y AGOSTO

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

## SERVICIOS

- ✓ Información Local.  
Información Regional.
- ✓ PERSONAL:
- ✓ Auxiliar de Turismo.
- ✓ IDIOMAS:
- ✓ Español / Inglés/
- ✓ Frandés y Alemán

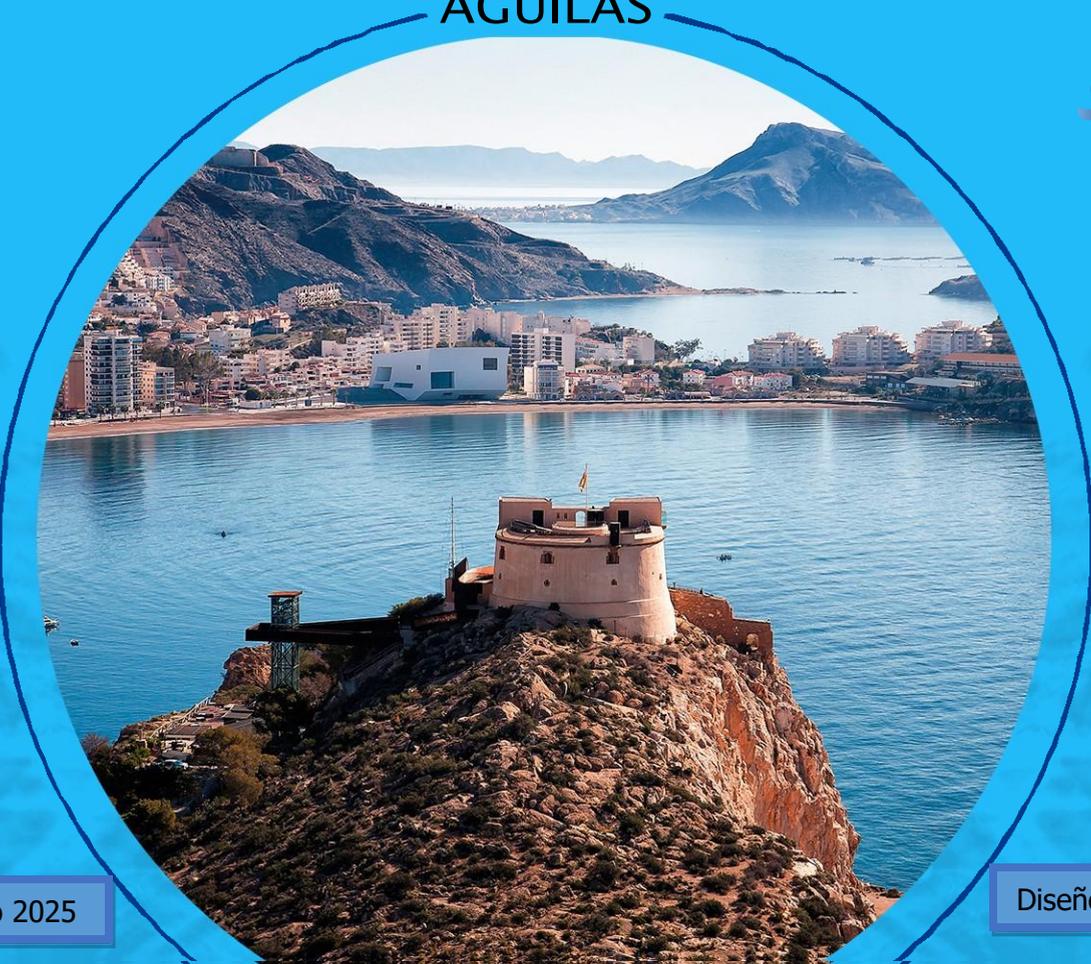




# carta de servicios

## OFICINA DE TURISMO

### ÁGUILAS



Águilas  
MURCIA ESPAÑA



Compromiso  
de Calidad Turística



CALIDAD TURÍSTICA



SOSTENIBILIDAD  
TURÍSTICA

Edición: enero 2025

Diseño: Jofer