

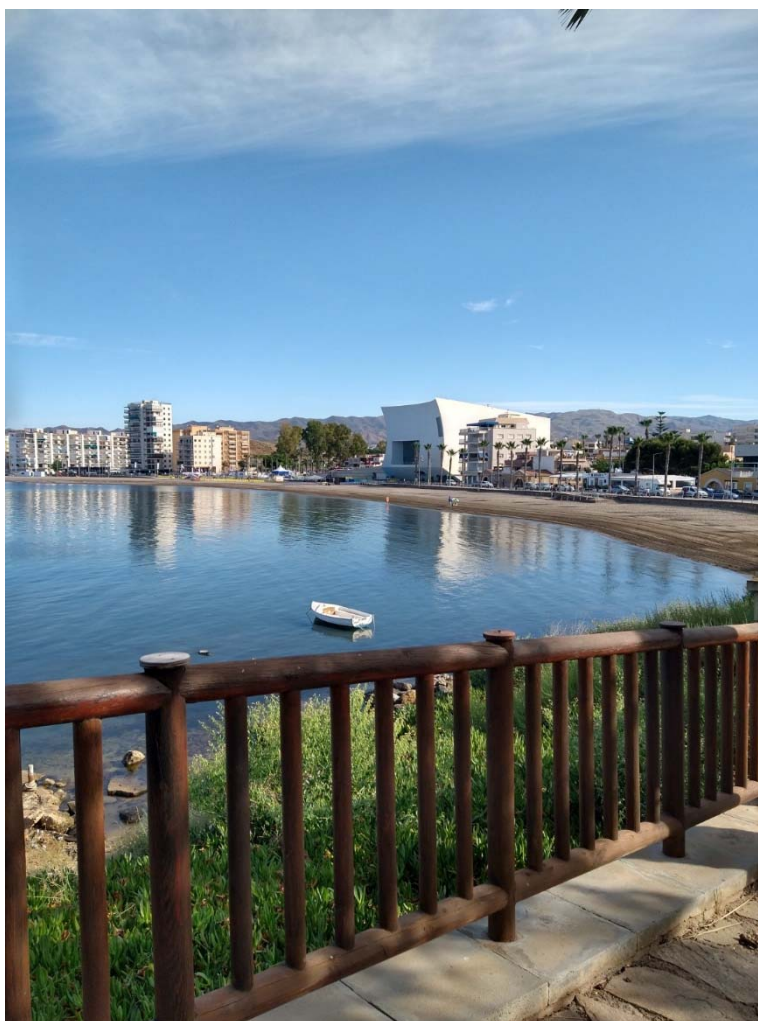


REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL
F-MQ01-3

Ed.3
Abril 2023

OFICINA DE TURISMO DE ÁGUILAS. AÑO 2024

Fecha de realización: 29/01/2025





REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3

Ed.3
Abril 2023

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 para 2024, de los seis objetivos programados, se han conseguido cuatro en su totalidad y uno al 83,3%. Ha quedado un objetivo que no se ha podido conseguir sobre el plan de igualdad del ayuntamiento, en este caso intentaremos abordarlo para el próximo año.

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 2024 y según datos obtenidos de la Red, se han prestado un total de **21.381** servicios de Información y se ha atendido un total de **19.168 turistas presenciales**.

Respecto al mismo período del año anterior la cifra total de servicios prestados ha subido en 22 servicios, lo que supone una subida del 0,10% prácticamente ha sido igual anterior.

Tabla comparativa:

	Servicios Prestados	Turistas Presenciales
AÑO 2024	21.381	19.168
AÑO 2023	21.359	18.919
Diferencia	22	249
%	0,10%	1,3%

b) origen de los visitantes y motivos de su visita

El **Origen de los Visitantes** de la Oficina de Turismo ha sido, 11.259 Nacionales, 5.433 Extranjeros, seguido de 4.569 Regionales.

Extranjeros	Nacional	Región de Murcia	Desconocido	Total
5.433	11.259	4.569	120	21.381



La tabla que aparece a continuación establece una comparativa entre las cifras del año 2024 y el mismo período del año anterior en cuanto al Origen de los Visitantes:

Comparativo anual	Extranjeros	%	Nacionales	%	Región de Murcia	%	Desconocido	%	Total
Año 2024	5.433	25,41%	11.259	52,66%	4.569	21,37%	120	0,56%	21.381
Año 2023	5.003	23,42%	11.592	54,27%	4.598	21,53%	166	0,78%	21.359
Diferencia	430	1,99%	-333	-1,61%	-29	-0,16%	-46	-0,22%	22

Destacar positivamente el aumentado en el número de extranjeros.

Volviendo a los datos del Año 2024, en cuanto a la procedencia de **turistas extranjeros**, los más numerosos han sido Francia, seguido de Reino Unido y Bélgica, según se muestra en la tabla adjunta:

TURISTAS EXTRANJEROS	Nº Turistas	Porcentaje sobre el total
FRANCIA	1.507	27,74%
REINO UNIDO	1.453	26,74%
BÉLGICA	649	11,95%
TOTAL	3.609	66,43%

Los **turistas nacionales** han procedido mayoritariamente de Madrid, Valencia y Barcelona como se aprecia en el siguiente cuadro. Normalmente, este resultado es habitual, aunque Barcelona suele estar por encima de Valencia.

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	841	18,41%
LORCA	603	13,20%
CARTAGENA	203	4,44%
TOTAL	1.647	36,05%

Datos Grupos No Presenciales Año 2024

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	684	16,58%	640	15,52%	891	21,60%	0	0,00	1.314	31,85%	553	13,41%	43	1,04%	4.125	100%

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%	2.520	100%


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

En cuanto a los grupos No Presenciales, ha habido una subida del 63,69%, respecto al mismo periodo del año anterior. Estos datos corresponden a grupos no presenciales atendidos y a 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 2024

MES	MUSEO ARQUEOLÓGICO	CASTILLO	CIMAR	HORNILLO TUNEL	MOLINO Museo Esparto	MUSEO CARNAVAL	C.I. FCO. RABAL	EMBARCA DERO
ENERO	596 (387)	1.886 (1.412)	786 (743)	195 -	79 (120)	479 (304)	391 (27)	39 -
FEBRERO	679 (770)	2.192 (2.397)	1.753 (1.909)	346 (495)	78 (162)	945 (903)	843 (896)	43 -
MARZO	999 (1.072)	2.973 (3.296)	2.385 (2.335)	682 -	146 (27)	1.864 (1.194)	1.857 (1.200)	142 -
ABRIL	984 (585)	2.407 (1.413)	1.667 -	500 (89)	99 -	1.770 (541)	1.746 (541)	28 -
MAYO	1041 (687)	2.457 (1.548)	1.526 -	433 (190)	79 -	1.662 (611)	1.634 (611)	27 -
JUNIO	618 (421)	1.676 (2.118)	889 -	330 -	125 -	565 (842)	565 (842)	36 (491)
JULIO	972 (609)	2.116 (1.523)	1.480 (248)	297 (50)	110 -	734 (730)	745 (730)	218 (412)
AGOSTO	1.122 (803)	2.419 (2.660)	1.945 (2.147)	209 (127)	141 (42)	600 (589)	600 (595)	152 (304)
SEPTIEMBRE	876 (475)	1.822 (1.761)	944 (1.088)	256 (40)	134 (46)	1.149 (763)	1.149 (719)	72 (210)
OCTUBRE	906 (651)	1.906 (2.574)	902 (1.102)	395 (509)	151 (99)	1.552 (1.172)	1.548 (1.042)	132 (172)
NOVIEMBRE	590 (716)	1.663 (1.894)	972 (1.211)	147(358)	89 (61)	670 (1.070)	670 (1.025)	74 (101)
DICIEMBRE	444 (620)	1.628 (2.182)	982 (910)	236(290)	102(144)	481 (221)	479 (182)	109 (97)
TOTAL	9.827 (8.096)	25.145 (24.778)	16.231 (11.693)	4.026 (2.148)	1.333(701)	12.471 (8.940)	12.227 (8.410)	1.072 (1.207)
COMPARATIVA	21,38%	14,81%	38,80%	87,43%	90,15%	39,49%	45,38%	11,18%

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

Las cifras entre paréntesis corresponden al año anterior. De las visitas al Embarcadero a la parte que se ha restaurado, no existen datos de los meses enero a mayo de 2023 porque se abrió en junio. Hay que destacar que el periodo comprendido entre abril y julio hubo un problema con la empresa que daba servicio a los museos y no disponemos de datos de algunos centros. A pesar de ello, en general ha subido la afluencia a todos los museos y Castillo.

c) tipo de información o servicios solicitados

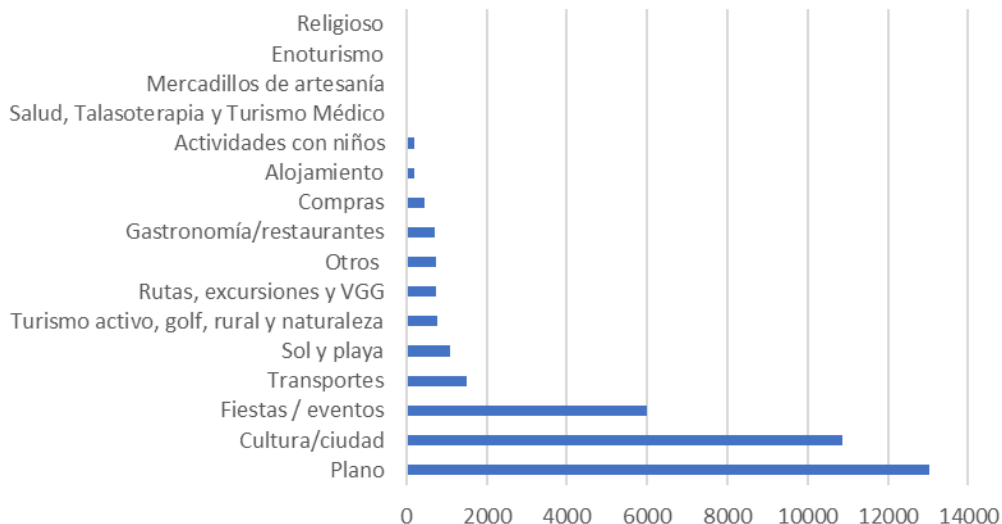
En cuanto a la **Información Solicitada** por los visitantes/turistas cuando acuden a las oficinas de turismo de la red, se han obtenido las siguientes cifras:

Información Solicitada Año 2024

Plano	13.020	35,94%
Cultura/ciudad	10.856	29,97%
Fiestas / eventos	5.982	16,51%
Transportes	1.486	4,10%
Sol y playa	1.101	3,04%
Turismo activo, golf, rural y naturaleza	759	2,10%
Rutas, excursiones y VGG	739	2,04%
Otros	723	2%
Gastronomía/restaurantes	696	1,92%
Compras	444	1,23%
Actividades con niños	178	0,49%
Alojamiento	190	0,52%
Salud, Talasoterapia y Turismo Médico	32	0,09%
Mercadillos de artesanía	19	0,05%
Enoturismo	2	0,01%
Religioso	1	0%


En la tabla anterior se observa que la información que se solicita en mayor porcentaje es el **plano** (35,94%), seguida de **Cultura Ciudad** (29,97%) y en tercer lugar **Fiestas/eventos** (16,51%).

INFORMACIÓN SOLICITADA AÑO 2024



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

COMPARATIVO INFORMACIÓN SOLICITADA Año 2024 –Año 2023	Año 2024	Año 2023	Incremento	Porcentaje
Plano	13.020	12.776	244	1,90%
Cultura/ciudad	10.856	11.895	-1039	-8,73%
Fiestas / eventos	5.982	5.397	585	10,8%
Transportes	1.486	1.271	215	16,9%
Sol y playa	1.101	808	293	36,26%
Turismo activo, golf, rural y naturaleza	759	467	292	62,52%
Rutas, excursiones y VGG	739	1.533	-794	-51,7%
Otros	723	816	-93	-11,39%
Gastronomía/restaurantes	696	846	-150	-17,73%
Compras	444	396	48	12,12%
Actividades con niños	178	255	-77	-30,19%
Alojamiento	190	174	16	9,19%
Salud, Talasoterapia y Turismo Médico	32	8	24	300%
Mercadillos de artesanía	19	11	8	72,72%
Enoturismo	2	3	-1	-33,33%
Religioso	1	4	-3	-75%

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

COMPARATIVO INFORMACIÓN MÁS SOLICITADA	AÑO 2024		COMPARATIVO INFORMACIÓN MÁS SOLICITADA	AÑO 2023	
Plano	13.020	35,94%	Plano	12.776	34,85%
Cultura/ciudad	10.856	29,97%	Cultura/ciudad	11.895	32,45%
Fiestas / eventos	5.982	16,51%	Fiestas / eventos	5.397	14,72%

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

De la totalidad de demandas informativas presenciales atendidas en la Oficina de Turismo y Puntos de Información (19.168), se ha obtenido opinión del Visitante / Turista en 987 ocasiones. La cantidad de encuestas supone un porcentaje del 5,15% frente al 4,53% del año anterior, lo que supone una subida del 0,62%. Se **supera el objetivo** establecido que sigue siendo del 1%.

Encuestados	No encuestados	Total	Porcentaje
987	18.181	19.168	5,15%

Resumen de encuestas de Todas las Oficinas de O.T. de Águilas. Desde 01/01/2024 hasta 31/12/2024	
Total encuestas	987
Idiomas	Castellano: 764, Inglés: 120, Francés: 99, Alemán: 4
SOBRE EL PERSONAL DE LA OFICINA	4,96
SOBRE LA INFORMACIÓN RECIBIDA	4,95
SOBRE LA OFICINA DE TURISMO	4,79
Pregunta(s) con mayor puntuación	¿Le han atendido con profesionalidad y amabilidad?
Pregunta(s) con menor puntuación	Según su opinión, ¿está bien señalizada?

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 9,52 de la ruta “Centro Histórico”, hasta 9,96 de la “Ruta Gillman y El Ferrocarril” según vemos de forma detallada a continuación.

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

Valoraciones VGG 2024

- “Gillman y el Ferrocarril” (español)..... 9,96/10
- “Gillman y el Ferrocarril” (inglés)..... 9,83/10



- “Ruta de la Marina de Cope”9,75/10
- “Ruta Centro Histórico” 9,52/10
- “Ruta visita al Castillo”9,83/10
- Teatralizada Centro Histórico.....9,86/10
- Visita Teatralizada Museo del Esparto....9,59/10

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

La valoración media en el 2023 fue de 9,82/10 y en el 2024, ha sido de 9,76/10, una diferencia de 0,6 puntos, aunque ha bajado un poco, se sigue considerando una muy buena puntuación.

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.

En el punto 5 podremos ver más 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 2024 se han realizado varias acciones promocionales a través del ITREM, según la herramienta MOTRIZ de NEXO.

Ha sido un total de 11 acciones promocionales, de las cuales 2 han sido referente a Cultura, 3 a Naturaleza, 2 a Multiproducto, 1 Gastronomía, 1 Senior y 3 Sol y Playa.

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

En el año 2024 se han subido un total de 173 eventos 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-Publicaciones a través de RRSS de la Oficina de Turismo.

Durante este año 2024 se han llevado a cabo 191 publicaciones promocionales a través de la RRSS de la O. de Turismo.

Existe documento con calendario anual de estas publicaciones para consultar.

d-Otras acciones promocionales

ENERO

1-23 al 28 de enero. FITUR 2024

Águilas asiste a FITUR con la representación de la Sra. Alcaldesa y el Concejal de Turismo. Este año se ha realizado una presentación del carnaval de Águilas de Interés Turístico Internacional, con la actualización del ballet oficial de la Federación de Peñas. Se ha llevado a cabo también la presentación de SENATOR como la nueva empresa gestora del Hotel Puerto Juan Montiel.

2-23 de enero. Revista Es Mediterráneo.

PROMOCIÓN DE ÁGUILAS EN LA REVISTA “ES MEDITERRÁNEO”, ejemplar especial FITUR 2024, con un artículo que resalta el patrimonio ferroviario en nuestra ciudad en español y en inglés.



ÁGUILAS

ÁGUILAS Y EL FERROCARRIL

ÁGUILAS AND THE RAILWAY

A cien kilómetros de la capital de Murcia, y en la zona de Almería, se encuentra un pequeño pueblo de sol, arena y mar: la ciudad de Águilas, con un gran patrimonio industrial ferroviario, que fue el motor del desarrollo económico de la localidad a finales del XIX y principios del XX, gracias a los yacimientos de pólvora, salitre y hierro que se hallaban en sus sierras cercanas.

El ferrocarril, junto al puerto y la minería, contribuyeron al desarrollo económico y social de Águilas. Fue a finales de ese periodo, cuando se asentó en Águilas una colonia británica, la cual, hizo posible la construcción de la línea férrea, para dar salida al mineral de hierro traído desde la Sierra de Baccarés, a través del Embarcadero del Homicó.


Desde estas páginas, les invitamos a un paseo por esta caminata de hierro que tanto significaron para Águilas.

Nuestra primera parada es en el “Monumento al Ferrocarril”, donde una máquina de vapor de las que funcionaron en esta zona y llamada Águilas, enciende el agradecimiento de pueblo de Águilas al ferrocarril, por todo lo que supuso para su desarrollo económico.

A continuación, nos defendemos en la Estación de Vigeros, donde próximamente se instalará el nuevo “Museo del Ferrocarril”. Junto a ella, se encuentran los Talleres de Renta y el Cocherón de Carvajal. Nuestro siguiente destino, nos lleva al Puente de la Rambla de las Cuevas, y nos encontramos con la Vía Verde más corta de España, con 300 metros de longitud, que finaliza en el Mirador del Homicó, con una espectacular panorámica de la bahía del mismo nombre, y la Isla del Fraile. En este punto, podemos disfrutar también de los depósitos de mineral y el túnel de descarga de Homicó, visitables y museizados. Al final, nos encontramos con el Embarcadero del Homicó, bien de Interés Cultural, que data del 1903 y fue construido por el ingeniero Don Gustavo Gilman. Actualmente se ha concluido la primera fase de su restauración y se ha abierto al público de forma provisional.

Águilas es un museo al aire libre, que nos espera con los brazos abiertos para disfrutar de su patrimonio, su clima y su cultura. Un consejo, no dejen escapar este tren.







One hundred kilometers from the capital of Murcia, on the border with Almería, there is a paradise of sun, sea and sand: the city of Águilas. Águilas boasts a rich heritage of railway industry, the motor of economic development for the city during the late 19th century and early 20th century, following the discovery of lead, silver and iron deposits in its nearby mountains.

The railway, along with exports of grain and mining, contributed to the economic and social development of Águilas. Towards the end of that period, a British colony settled in Águilas. This colony facilitated the construction of a railway line that made it possible to transport iron ore from the Sierra de Baccarés to the loading docks of the Embarcadero del Homicó.

We invite you, as you read these lines, to take a ride with us on these iron rails that meant so much to Águilas.

Our first stop is at the “Monumento al Ferrocarril”. The monument to the railway features a steam engine named Águilas that operated in this area, an expression of the gratitude the people of Águilas have for the railway and of what it meant for their economic development.

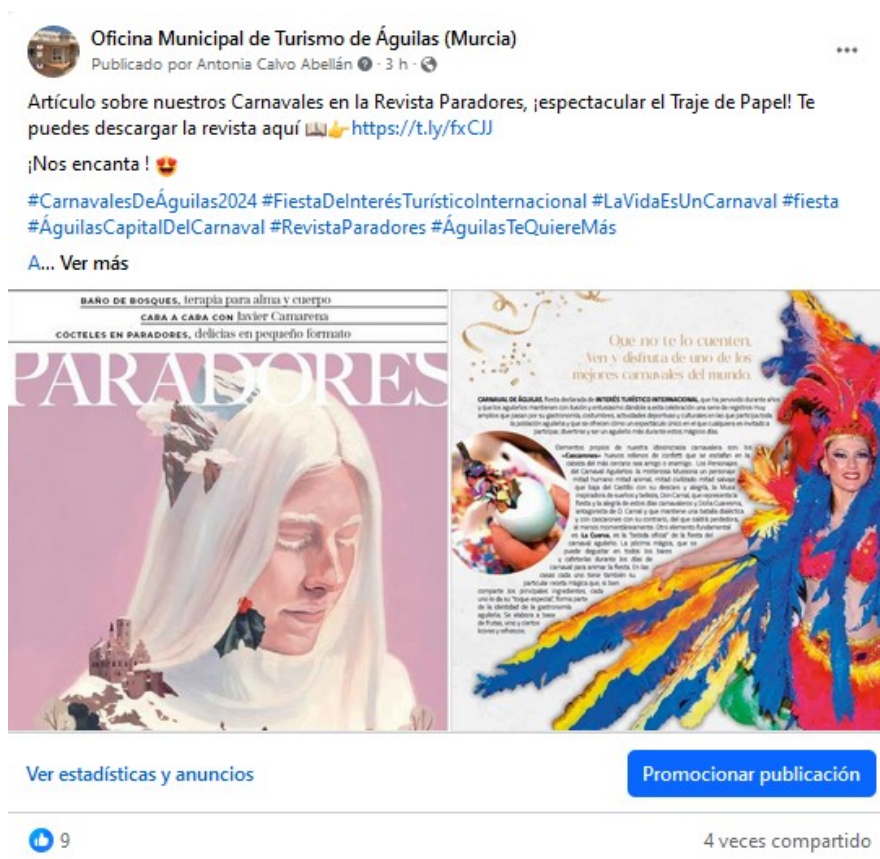
Our next stop is at the Estación de Vigeros, the “modern station”, where the new Railway Museum will soon be housed. Next door, you will find the Renta Workshops and the Cocherón de Carvajal locomotive depot. Our next destination, the Rambla de las Cuevas Bridge, where we find ourselves on the shortest Rail Trail in Spain, some 300 meters long. That ends at the Mirador del Homicó, a lookout that offers a spectacular panoramic view of the bay of the same name, as well as of the Isla de Fraile (Isle of the Friar). Here, we can also discover mineral deposits and the Homicó discharge tunnel, an open-air museum worth the visit. And, finally, our last stop brings us to the Embarcadero del Homicó, an Asset of Cultural Interest built by the engineer Don Gustavo Gilman in 1903. The first phase of its restoration is now complete, and it has been opened provisionally to the public.

Águilas itself is an open-air museum, offering our visitor with open arms and inviting us to enjoy its gastronomy, climate and culture. One piece of advice: don't miss this train.

Tu experiencia en Águilas, aquí
Your experiences in Águilas, here

3-23 de enero. Revista Paradores, especial FITUR.

Águilas promociona su carnaval en la revista Paradores (especial FITUR 2024), con una página.



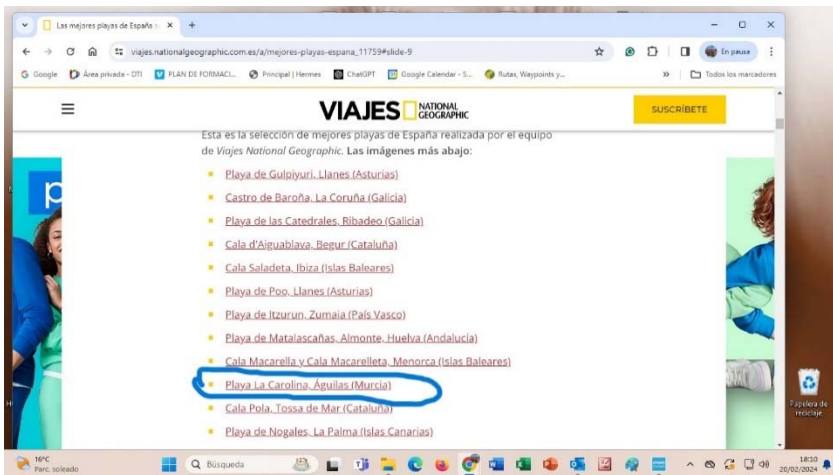
4-30 de enero. Distintivo S de Sostenibilidad.

La Oficina de Turismo de Águilas recibe el distintivo S de Sostenibilidad otorgado por el Instituto de Calidad Turística Española, un distintivo que era otorgado en el transcurso de una gala organizada por el Instituto de Calidad Turística Española.

FEBRERO

5-20 de febrero. Revista National Geographic.

La revista National Geographic publica un listado de las mejores playa de España y destaca la Playa de La Carolina de Águilas en décimo lugar.



6-26 de febrero. Águilas en la 2 de TVE, en el programa Senderos con Juan y Migas.

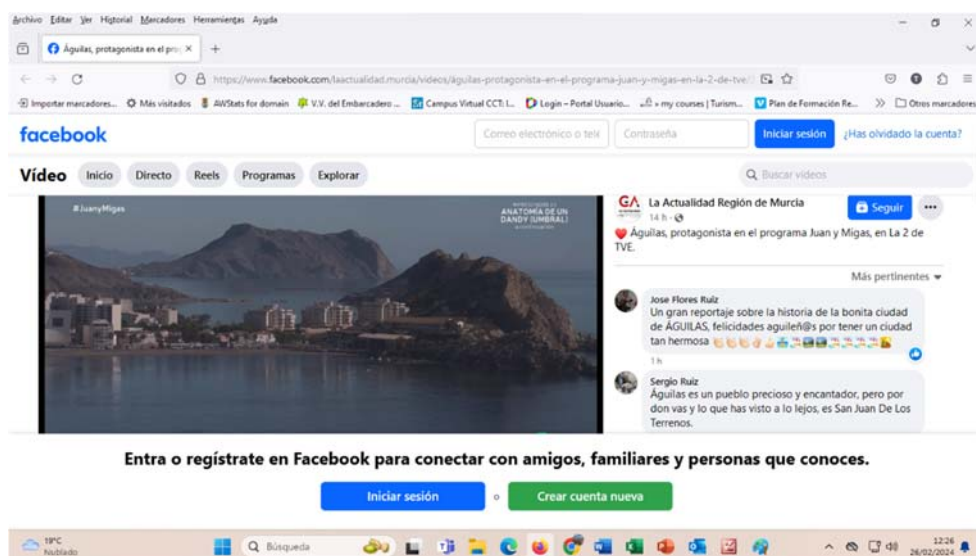
La serie internacional 'Senderos con Juan y Migas' estrena la segunda temporada en La 2 de RTVE haciendo parada en Águilas y emitiendo dicho capítulo el 26 de febrero a las 20.30 horas.

<https://www.facebook.com/laactualidad.murcia/videos/%C3%A1guilas-protagonista-en-el-programa-juan-y-migas-en-la-2-de-tve/3771926559693802/>



REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3

Ed.3
Abril 2023



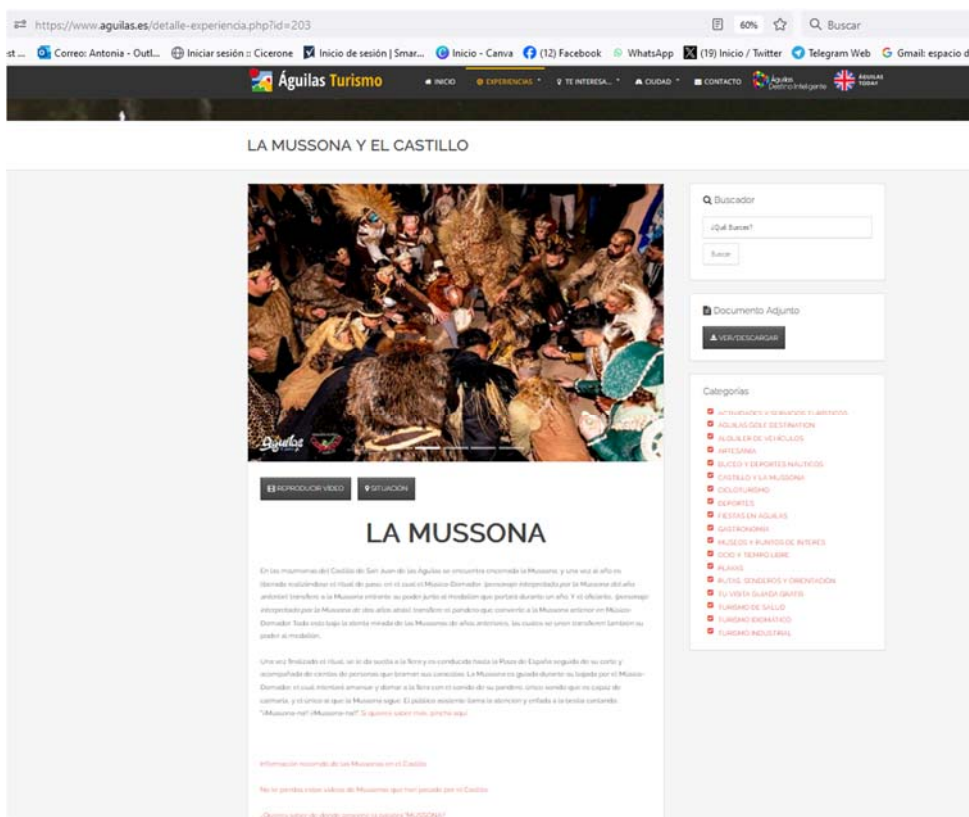
MARZO

7-15 al 17 de marzo. BTRAVEL de Barcelona.

Se envía material promocional impreso a través del ITREM.

8-20 de marzo. Musealización de una mazmorra del Castillo de San Juan de las Águilas.

Reabre sus puertas una de las mazmorras del Castillo musealizada en torno al personaje de la Mussona. El objetivo de esta musealización es poner en valor el aspecto más cultural de un personaje como la Mussona, uno de los símbolos más representativos y ancestrales de nuestra fiesta.



ABRIL

9-19 de ABRIL VIII JORNADAS GASTRONÓMICAS LA GAMBA ROJA DE ÁGUILAS

Águilas acogerá a partir del 19 de Abril las VIII Jornadas Gastronómicas “La Gamba Roja de Águilas”. Se ha realizado la presentación de dichas jornadas en el restaurante El Tiburón, organizadas por la Asociación de Hostelería y Turismo de Águilas (Hosteáguilas) bajo la marca gastronómica de la localidad SaboreÁguilas, en colaboración con el Ayuntamiento de Águilas, 1001 Sabores Región de Murcia y Estrella de Levante.



10-25 de abril.El Embarcadero del Hornillo, protagonista de las Jornadas de Turismo Patrimonial Minero de La Unión

El Embarcadero del Hornillo y su entorno se convirtieron ayer en protagonistas de la mesa redonda “Avanzando en la Región de Murcia con propuestas de turismo basado en el patrimonio minero”, incluida en las Jornadas de Turismo Patrimonio Industrial Minero desarrolladas en La Unión.



MAYO

11- Del 10 al 12 de mayo, se ha celebrado la Feria de Turismo EXPOVACIONES -Bilbao. Desde nuestra oficina hemos enviado material a través del Stand de la región de Murcia.

12- Promoción Parque Acuático de Vera. Se ha contratado una lona con una imagen de Águilas a la entrada al parque para toda la temporada.



JUNIO

13- Promoción en revista en papel Aire Libre del mes de junio. Con promoción de nuestros fondos marinos.



Águilas, situada al Sudeste de la península ibérica, a orillas del Mediterráneo, cuenta con una localización privilegiada, y un entorno medioambiental rico y carente de contaminación.

Vuestro destino de vacaciones, a lo largo de los cuales se alternan 36 playas de fina arena con cada rincón con opciones para todos los gustos: playas de uso preferente nudista, playas sin bañeros y playas con arena. Entre ellas, varias distinciones de calidad como son Bandera Azul, Ecológica, Q de Calidad y SICTED.

ESPACIOS PRIVILEGIADOS
Sus fondos marinos ricos en biodiversidad con gran cantidad de peces, mariscos, así como por la gran belleza de los paisajes. Todo ello facilita la posibilidad de realizar cualquier tipo de actividad náutica o de submarinismo, como un bautismo de buceo, snorkel, una inmersión nocturna, un paseo en kayak o en una moto acuática, etc.
Por otra parte, existen varias sendas por la costa que le harán disfrutar de un entorno en plena naturaleza y al final de los cruces se podrán dar un espectacular baño en algunas de sus playas vírgenes situadas en el Parque Regional de Cabo Cope y Calnegre y en el Parque Privilegiado de Cuatro Calas.

SUCESO SIN LÍMITES
Cuando profundas el buceo, te enamoras del mar. Los peces juegan ante tus ojos al esconderse, mientras algas y corales flotan a tu alrededor en la inmensidad del fondo marino. Cada inmersión es diferente y siempre quieres llegar más lejos.
En Águilas puedes dar rienda suelta a tus deseos de aventura. Al almorzar de nuestros acogedores y bellas playas se disponen muchos puntos de inmersión con todas las garantías para evitar riesgos. Aquí te proponemos los principales puntos de inmersión:

1. Área de Cabo Cope: CUEVA DE LA VIRGEN
Es una inmersión muy sencilla, en la que apenas se dan corrientes y surgen vez más, con un pequeño túnel que tiene unos 12 metros de largo. En la entrada se encuentra la imagen de la Virgen del Carmen, de ahí su nombre.
2. Área de Cabo Cope: EL MONTEJO
El nombre se debe a uno de los barcos de

pesca hundidos para crear arrecife. Son barcos de unos 25 metros de eslora por 4,5 metros de manga. Toda la barra de piedra se denomina El Conchal, además encontramos otros dos barcos, el Hermanos Mayor y Los Asomados.

3. Área de Cabo Cope: EL JARDÍN
Es una inmersión muy sencilla, con pocas corrientes, y estas surgen vez más. Se hacen huecos en carbón, o sea que nos metemos en un sitio y salimos por otro. La mejor profundidad son 15-18 metros donde podemos disfrutar de todo lo que tiene esta inmersión que es de derrumbes producidos en Cabo Cope.

4. Área de Cabo Cope: PIEDRA DE SANTA MARÍA
Este nombre ha sido asignado a este punto de partida por que la gran piedra que aparece en las alturas haciendo equilibrio imposible en la pared del "Calabozo", y justamente encima de nuestra barca, a más de uno le hace emitir esta exclamación



5. Área de Cabo Cope: CUEVA DEL MARMOL
Se le llama "Cueva del Marmol" por el juego de luz que da sus paredes de caliza blanca las cuales marcadas con las vetas de las algas da efecto de mármol con vetas verdes.

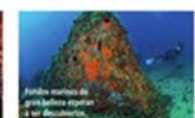
6. Área de Cabo Cope: ANA MARÍA
Esta inmersión se comienza principalmente por una de las dos bocas situadas (anterior), en una plataforma rocosa situada a 7 metros de profundidad, estas bocas se encuentran a unos 7 metros una de otra. Nos otros comenzaremos por la denominada "del pardo", el otro punto de descenso lo llamamos "la boca de Juanma", el recorrido es idéntico.

7. Área de Cabo Cope: FORTANET
De igual forma que la ruta del "San María" es una inmersión fácil, aunque nos metemos por "barridos" más al interior y por consiguiente, con posibilidad de encontrarnos con algo más de corriente, (mayor nivel). El comienzo de esta inmersión suele situarse en dos puntos distintos, el primero es el ya conocido en la ruta anterior, el segundo se sitúa encima de un arrecife, el comienzo por este último punto implica un "bajo" mayor (12 m).



9. Área de la Isla del Fraile: LA CRESTA
Se trata de una inmersión sencilla para todos los niveles, con un rango de profundidad que varía entre los 5 y los 24 metros. El atractivo de la inmersión es progresivo desde los 5 metros donde se encuentra el fondo a través del que se inicia la inmersión. La geología de la zona muestra una pared con muy poca pendiente, con grandes bolas de piedra y derrumbes, terminando en una llanura de detritos costeros.

10. Área de la Isla del Fraile: PUERTO SEÑOR
Esta inmersión no presenta grandes dificultades como corrientes, pero si llega a una mayor profundidad que el resto de inmersiones de la Isla del Fraile. Las comunidades biológicas que podremos encontrar en esta inmersión son similares a las encontradas en la Cresta y El Magre. Aunque cabe destacar que estas presentan una mayor diversidad y un mejor estado de conservación.



12. Otras zonas: LA LOSA
Inmersión profunda, intensa y de gran belleza situada fuera de las zonas de Cabo Cope e Isla del Fraile, en la que podemos encontrar visibilidad media (15 metros). Se trata de una barra de piedra con forma de herradura.

La configuración de la costa aguilera y la temperatura de sus aguas, hacen de Águilas un lugar perfecto para los amantes del buceo. ¡Comprobadlo! ¡Si os gusta!

Los servicios turísticos de Levante y del Norte tienen el pase vedado, el Puente Bajo a duras penas y solo el Lebede (50) alba de vez en cuando a más tranquilidad aguas mediterráneas de calidez templadas. Con unas condiciones tan inmejorables, seguro que hacen más largas que el Noroeste Bonaire.

DATOS DE INTERÉS PARA MÁS INFORMACIÓN:
www.aguilas.es





14- Diario El Español de junio.
Promoción de la playa Amarilla.

EL ESPAÑOL



Vista de la Isla Del Fraile desde la Playa Amarilla, en Águilas. iStock

SOCIEDAD

El impresionante pueblo de España que tiene la playa virgen más bonita, tranquila y desconocida

15- Promoción de Águilas Slow en revista Aire Libre digital de julio .
<https://airelibre.com/en-aguilas/>





REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3

Ed.3
Abril 2023

SEPTIEMBRE

16- 13 DE SEPTIEMBRE. La isla del Fraile es 500 años más antigua de lo que se creía.

El proyecto de investigación arqueológica de la isla del Fraile, dirigido por el Consejo Superior de Investigaciones Científicas, en la persona de Alejandro Quevedo, y el Museo Arqueológico Municipal de Águilas, con el arqueólogo municipal Juan de Dios Hernández García, finaliza su 5ª campaña con una serie de sensacionales hallazgos.



NOVIEMBRE

17- 11 de noviembre. Promoción de nuestro itinerario saludable en la web de Aire Libre.



Temas Premios Sostenibilidad Revista



Itinerario biosaludable Bahía de Levante

Idéal para deportistas y amantes de la naturaleza, el itinerario biosaludable permite mantenerse en forma

18- 22 de noviembre. El Ayuntamiento entra a formar parte de la Film Comission.

Fue el pasado mes de junio cuando el edil de Cultura mantuvo una reunión con un representante de la misma para iniciar los trámites que han concluido con la firma de un convenio entre el Ayuntamiento y el ICA.

DICIEMBRE

19- 27 de diciembre. Águilas estrena una web Cycling Friendly con toda la información sobre rutas de ciclo turismo en el municipio

El fomento del turismo deportivo sigue siendo una de las líneas de trabajo del Equipo de Gobierno del Ayuntamiento de Águilas, consciente de la importancia que este tiene para el desarrollo del municipio; en este sentido recientemente el Ayuntamiento ha anunciado la creación de diez nuevas rutas ciclo turísticas, recogidas en un mapa informativo e incluidas en una landing page interactiva que alberga toda la información del municipio de Águilas relacionada con el sector turístico y el mundo de la bicicleta; una actuación incluida dentro del Plan de Sostenibilidad Turística en Destino, denominado “Descubre Águilas” y financiado por la Unión Europea-Next Generation EU en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.


Rutas recomendadas en Águilas



e-Visitas guiadas gratuitas 2024

Estadísticas VGG

- “Gillman y el Ferrocarril” (español) 261 pax (253)
- “Gillman y el Ferrocarril” (inglés) 65 pax (65)
- “Ruta de la Marina de Cope” 177 pax (195)
- “Ruta Centro Histórico” 171 pax (154)

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

- “Ruta visita al Castillo” 257 pax (228)
- “Teatralizada Centro Histórico” 315 pax (239)
- “Ruta Teatralizada Museo del Esparto” 244 pax (es nueva de este año)

Total.....1.490 (1.157)

En total han realizado estas visitas 1.490 personas frente a las 1.157 personas que realizaron las mismas visitas en 2023, un 28,78% más que el año anterior. Hay que tener en cuenta que este verano se llevó a cabo la nueva visita “Teatralizada del Museo del Esparto”.

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

Acerca de las valoraciones de estas visitas, se encuentran reflejadas en el punto 2 apartado d.

Mesa de calidad

La reunión de la Mesa de Calidad se celebró el 6 de noviembre de 2024, en la 2ª planta del ayuntamiento y con la asistencia de Joser Antonio Consentino López, Concejal de Turismo, Eva Reverte hernández, Directora 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 2024 y se evaluó la gestión SICTED en Águilas. Por otra parte, se valoraron de forma muy positiva las acciones promocionales que se estaban llevando a cabo y las previstas para 2025, con la subvención de la Dirección General de Calidad y competitividad Turística. De todo ello exista acta para más detalle.

Seguimiento Plan de Trabajo 2024

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 preparado las rectificaciones para la actualización del folleto “Águilas Espectacular” en los idiomas francés y alemán. Acerca del material de merchandising, se han adquirido 1000 bolsas de algodón promocionales. Por otra parte, se está preparando la adquisición de dos tótems con señalización de la Oficina de Turismo a las entradas a la ciudad, por Lorca y por Almería.



REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3

Ed.3
Abril 2023

En el 2º cuatrimestre se han editado 5000 ejemplares del folleto Águilas Espectacular fran/ale. Se ha actualizado el flyer digital de playas caninas, ya que se añadido una nueva playa. Se ha elaborado también el folleto digital Águilas Slow.

Por otra parte, se han adquirido e instalado dos tótems informativos de Oficina de Turismo a la entrada de Águilas, por Lorca y por Almería.

En el 3er cuatrimestre se ha reeditado el folleto de Senderos Naturales con 3000 ejemplares y también el folleto de buceo en español con otros 3000 ejemplares. También se ha adquirido un juego de banderas para la fachada.

Se seguirá editando según necesidades y disposición presupuestaria el material digital necesario a lo largo del año.

Los **horarios de oficina** durante este año ha sido desde el 16 de septiembre hasta el 30 de junio de 10 a 14 y de 17 a 19 h de lunes a sábado y los domingos y festivos de 10 a 14 h. En Carnaval se ha abierto todos los días la oficina y se ha cerrado los días de desfile por la tarde y el sábado de carnaval por la tarde. En julio y agosto y hasta el 15 de septiembre el horario ha sido 9.30 a 14 y de 17 a 21 h de lunes a viernes, sábado de 10 a 14 y de 17 a 21 horas y los domingos y festivos de 10 a 14 h. En Navidad se ha cerrado los días 25 de diciembre y 1 y 6 de enero.

Acerca de la **formación** del personal de oficina, durante este 1er CT y referente al programa de la Red de Oficinas, se han asistido a cuatro de las cuatro acciones programadas para este periodo. En cuanto a la formación planeada por la oficina de Turismo, solamente se ha preparado la inscripción para formación de agente SICTED que se llevará a cabo en mayo.

En el 2º CT se han realizado dos de las seis acciones programadas por la Red de Oficinas. En cuanto a las programadas por la oficina, se han realizado las dos acciones previstas.

Durante el 3er cuatrimestre se han llevado a cabo 2 de las 2 acciones formativas programadas por el Instituto de Turismo, lo que supone un 100% de consecución del plan de formación.

Acerca de las acciones formativas programadas por la Oficina de Turismo, se han llevado a cabo las 2 acciones programadas, lo que supone el 100% de participación.

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 el 1er Ct se han llevado a cabo diez reuniones con la oferta del destino, y en el 2º Ct se han llevado a cabo cinco reuniones y en el 3er Ct se ha llevado a cabo 6 reuniones, 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, SICTED, acciones promocionales, etc.

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



REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3

Ed.3
Abril 2023



Página 1 de 1

UNIDAD DE SERVICIO	RESULTADO	PUNTUACIÓN MÁXIMA	PONDERACION	RESULTADO PONDERADO	PUNTUACIÓN MÁXIMA PONDERADA
2. GESTIÓN DE LA CALIDAD	8,7	10	40	348	400
3. PRESTACIÓN DEL SERVICIO	8,8667	10	30	266,001	300
4. RECURSOS	9,6667	10	30	290,001	300
5. USO DE MARCA	0	0	0,001	0	0
TOTAL				904,0000	

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.

Vistos los resultados de estas auditorias, hay que destacar que de momento cumplimos con dichas normas de calidad y que en nuestro afán de mejora, para nosotros es muy importante todo este proceso de evaluaciones, ya que, nos ayudan a detectar cualquier desviación y así poder mejorar día a día en nuestro sistema de trabajo y prestación de servicios al usuario.

Destacar que para 2025 seguiremos manteniendo la dinámica de auditorias internas y externas.

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

INFORME DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DEL DESTINO AÑO 2024

Durante el 1er cuatrimestre de 2024 se han obtenido algunas quejas y sugerencias a través de, valoraciones de las VGG.

Encuesta VGG

Ruta de Gillman y el Ferrocarril (castellano)

-I would be intereted to know if I could meet at the tunnel entrance, with my disabled father. I saw there was a car at the entrance. Would that be posible?

Ruta de Gillman y el Ferrocarril (en inglés)

- Acces to computer in office to book
- Que fuese con más frecuencia

Ruta Castillo San Juan de las Águilas


-Vosotros ninguna sugerencia pero el entorno del castillo debería de tener más mantenimiento.

Ruta Sendero Marina de Cope

-Haría la ruta un poquito más larga.

Ruta por el Centro Histórico

-Incluiría la visita al Castillo

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

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

Oficina de Turismo

Un obsequio para las mascotas, al igual que se da un cenicero o bolsa al turista, se podría ver la posibilidad de tener un detalle con las mascotas	2024-06-04
Más conciertos en julio	2024-07-08

P.I. La Colonia


Abrir por la tarde	2024-07-06
Añadir información sobre las minas de los alrededores y que funcione el ascensor del castillo. Gracias.	2024-07-07
Que pongan sombrillas permanentes en las playas y que no fumen	2024-08-21
Poner más puestos de información.	2024-08-2

P.I. Las Delicias

Ampliación de horario por las tardes	2024-07-17
Hay muy pocas actividades lúdicas en los meses de julio y agosto	2024-07-05
Que se prohíba el tabaco y los perros en la playa y campaña para que la gente recoja la basura cuando se van de la playa (plásticos, latas, colillas, etc)	2024-08-27
Deberían abrir por las tardes	2024-08-27
Mejorar horarios de atención de la Oficina de Turismo	2024-08-13
tendría que estar señalizado con oficina de turismo	2024-08-13

Calabardina

Abrir por la tarde	2024-07-02
Faltan actividades deportivas para los jóvenes de 9 a 12 años y mejorar las canchas de Montemar.	2024-07-05
Aumentar las actividades culturales	2024-07-11
Horario más amplio	2024-07-19
Abrir por las tardes	2024-07-25
Pondría el Punto de Información más en el centro del Paseo Marítimo, porque hay más afluencia. También señalizaría más la existencia y ubicación del punto informal. Mucha profesionalidad en el trabajo de Estrella, la informadora.	2024-08-13

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

Que todos los años hagan pósters nuevos con la imagen de Águilas	2024-08-14
Estos Puntos de Información deberían estar más en el centro de playa.	2024-08-13
Más limpieza en zonas de sierra, playa y pueblo	2024-08-10
No hay cerveza	2024-08-10
Debería estar mejora señalizada, he tardado en verlo varios días.	2024-08-27

Observaciones en encuestas de playas 2ºCT 2024

LAS DELICIAS 2024

- Que pongan más potencia a los lavapiés y que quiten la arena una vez a la semana. También que pongan otra red a las porterías y que bajen un poco la red de vóley para los más pequeños.
- Cumplimiento de paneles informativos. Incidir en la limpieza de excrementos de perros.
- Tirar colillas al suelo, mayor prohibición.
- Más papeleras en la playa. Arena cribada y limpia de piedras chinas, palos y todo tipo de suciedades
- Sillas accesibles para el baño de personas discapacitadas. Sombrillas y sillas municipales, de alquiler
- Más chiringuitos. Ausencia de todo tipo de tiendas de artículos de playa en todo el paseo (que haya más)
- Actividades nocturnas en la playa.
- Que no estén llenos de tierra los lavapiés
- Necesitaría más fuentes para beber agua y aseos públicos.
- Fuentes de agua potable
- Fuentes para beber agua
- Que estén las calles un poco más limpias de basura, cristales, que vayan en todas las calles para que limpien.
- El barco Don Pancho es una invasión acústica ¡No debe usar megafonía!. La playa del Hornillo está muy sucia.
- Más animación infantil y juvenil. Como por ejemplo la animación que ofrece Terreros.
- Cambiar la arena (suave). Peor arena de España.
- Que los chiringuitos abran antes de julio.
- Que haya cerveza en los puntos de información de turismo
- No hay tumbonas y sombrillas de alquiler
- Podrían poner tumbonas en los chiringuitos, aunque sea y más sombras y árboles. Por favor.
- Zona de jardines sucísimos
- Más puntos deportivos
- Taquillas
- Taquillas para dejar las cosas
- Taquillas para guardar las pertenencias. Tiendas de objetos de playa cerca de las mismas.
- Actividades infantiles gratuitas (talleres, deporte, etc.). Más baños. Más chiringuitos. Lo mejor la chica del punto de información.
- Poner algún cubo de basura más
- Que arreglen la playa de levante y que cambien la arena
- Eventos deportivos, Conciertos
- Los aseos públicos
- Mejorar aseos públicos
- Plataforma de diversión dentro del agua
- Poner más papeleras en la playa
- Sunbed and Sun umbrella rental would be good.
- Instalar aseos públicos y alguna ducha. Servicios de salvamento por la tarde.
- Incluir duchas
- La basura por la noche suele estar llena



REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3

Ed.3
Abril 2023

- Socorristas: son muy majos pero deberían ayudar a la gente con dificultad de movilidad a meterse en el agua!
- Equipamiento deportivo de la playa: se debería poner arena fina y limpia para que los chavales puedan jugar al vóleybol sin hacerse daño en los pies jugando!
- Poner árboles en la calle que va al Mercadona al lado del centro comercial: se asa uno andando hasta el Mercadona.
- Limpieza: parque calle Aire 109: es el meadero y cagadero de los perros del barrio, van sueltos y los dueños no recogen! Huele fatal y está muy sucio (no son los gatos: los gatos entierran sus heces!)
- Vaciado de la papelera de al lado de Mercadona de la zona norte: está desbordado de basura!.
- Pero en general estoy encantada con Águilas! con la programación cultural! Con sus playas! Con su gente!.
- Mejorar aseos públicos.
- Hay mucho desnivel al entrar al agua. Ayuda a los mayores.
- Falta mucha limpieza en la plaza que está al lado del edificio 109 en la c/ Aire. Huele a pis y muy sucia.
- Algún chiringuito más.
- Arena más fina.
- Más actuaciones de rock y más información sobre actuaciones y actividades.
- Limpieza en la plaza del edificio 109 (Calle Aire) y más chiringuitos en la playa.
- Prohibir dejar sillas solas para reservar sitio en la playa. (Y sombrillas). Más limpieza de la playa.
- Poner carteles más grandes sobre prohibición de perros.
- Estado de limpieza de la arena: En ciertos lugares podría calificarse de "aceptable"; en otros, algo menos próximos a la playa, "dejan mucho que desear", esto es, deficientes o muy deficientes. Otro tema que me gustaría que se atendiera (o reclamar) es el de la colocación de sombrillas y ausencia de personas titulares desde primera hora de la mañana, que imposibilita el acceso a la playa a las demás personas usuarias. Como ustedes saben, ese abuso ha sido erradicado ya de otras playas de Levante. Águilas es la excepción, ¡Una pena!.
- Que los grifos echen más chorro para lavar los pies más rápido y así malgastar menos agua.
- Tiendas cercanas de artículos de playa.
- Tiendas cercanas de artículos de playa.
- Poner duchas.
- Poner más lavapiés y duchas en las playas.
- Más limpieza en las playas y más ayuda para las personas mayores a la entrada y salida de la playa.
- La plaza cerca de la estación está hecha una pena, muy sucia

LA COLONIA

- Mas limpieza en el paseo y en la playa
- Incluir más chiringuitos y tumbonas
- limpiar paseos, calles y parques
- Sugiero que se facilite acceso a tumbonas ya que no hay, más chiringuitos de diferentes ambientes para jóvenes.
- Mejorar el paseo de parra, la accesibilidad al mismo, el paseo de la colonia, limpieza y restauración. Acceso y facilidades en la estación de autobús, para poder venir a la playa. Incluir de nuevo las actividades, plataformas y colchonetas acuáticas para la diversión de los ciudadanos.
- Concienciar a la gente del uso correcto de los servicios
- mejorar la limpieza de los paseos e incluir atracciones acuáticas
- añadir atracciones acuáticas
- añadir tumbonas
- cambiar lavapies por duchas
- mejorar la limpieza

CALABARDINA

- En la playa hay muchas algas, se ha creado un colchón porque las han molido y están dentro del agua impidiendo el baño
- Limpieza de playa y traer arena, nunca chinarrillo. Más vigilancia nocturna.



REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3

Ed.3
Abril 2023

- Faltan cajeros en Calabardina, sino todo bien.
- Más limpieza en la playa, banco para servicio de bancomat , duchas en la playa, limpieza diaria y de basura en verano.
- Que pongan mas papeleras.
- Que limpien las algas.
- Hace falta más limpieza en las calles de Calabardina, y algunas zonas hay poco alumbrado público. En la calle principal la vegetación invade las aceras.
- Dos pasarelas más en el tramo de playa.
- Limitar una zona en la playa de Calabardina para uso de dueños con mascotas en un horario determinado para poder acudir con perros.
- Poner duchas (cuando se pueda)
- Quizás más aseos. Gracias.
- Limpiar las algas más a menudo
- Equipamiento deportivo calistenia. Socorristas atentos y no de charla. Control de la invasión de caravanas. Control de presencia de vehículos en playa del arroz y cala del pino cuando está prohibido y rompen los límites.
- Por favor que no se entierren las algas muertas.
- Calabardina en general, está muy dejada.
- Solicitamos Chiringuito en playa
- Limpieza en todo Calabardina. Aseos como en Águilas. Mejor arena de playa. Más servicios. Menos dinero en contribución por lo que tenemos.
- Que quiten las algas.
- Menos pipi de perro. No perros en la playa
- La playa de Calabardina está a falta de mantenimiento y limpieza de algas no solo en verano sino también en semana santa y puentes. Faltan contenedores de residuos de envases (amarillo) y papel (azul) en la zona calle la kabila.
- Mejorar la limpieza de Lavapiés y las papeleras deben limpiarse también por la tarde.
- Falta ocio marino gracias.
- Vigilancia y multas a los que arrojen plásticos, colillas, etc al agua o al suelo.
- Sugiero cambiar la arena de rambla por arena de mar y más limpieza, más papeleras.
- Mejorar el estado y limpieza de la arena de la playa.
- Mejorar limpieza de la arena de la playa.
- los vecinos de montemar estamos abandonados, no hay limpieza en el parque y aceras. El galeón es un foco de infecciones. No queremos que quiten las algas. La zona del Miramar (Playa) es una vergüenza han tapado las rocas que había. Bastante que mejorar.
- Podrían poner duchas.
- Hacen falta duchas

Observaciones en Encuestas del Destino 2024

P.I. Las Delicias

-Soy María López Hernández y estoy indignada con lo que está pasando con el transporte público, creo que es injusto que una población como Águilas tenga tanta falta de empatía con las personas, me duele en el corazón porque adoro a mi tierra.

P.I La Colonia

-Añadir información sobre las minas de la Región y que funcione el ascensor del Castillo.

PI. Calabardina



-Mejora de los alrededores del Museo del Esparto. Ampliar horario de servicios de restauración en Calabardina.

-El camino que va a Cabo Cope está muy sucio con excrementos de animales (perros).

Observaciones en Encuestas VGG 2024

Ruta Mr. Gilman y el Hornillo

-Mejoraría las horas de realizar la ruta, para evitar las horas de más calor, es decir realizarlas más temprano o por la tarde a partir de las 20.00 horas.

-Mejor audición si a todos los asistentes nos hubieran facilitado cascos conectados al micro de la guía.

Ruta Sendero de la Marina de Cope

-Mejoraría el acceso en coche a la ruta.

-Algunas explicaciones del guía eran muy exactas.

-Poderse bañar a mitad de la ruta, hacía demasiado calor, o quizá, adelantarla una hora más o hacerla al atardecer.

-No se si es así siempre, pero nos hemos incinerado con el calor. Los críos principalmente.

Ruta Centro Histórico

-Inclusión de las termas Romanas de la calle Quintana.

-Baños públicos en la Oficina de Turismo

-Durante la última visita guiada realizada, sería recomendable ubicarse cerca de los bancos para evitara las personas con movilidad reducida. A pesar de ello, la experiencia, valió la pena.

-Nada, solamente que me hubiera gustado pagar aunque fuera poco, Si es así que el Ayuntamiento de Águilas que promueve la gratuidad, Felicidades.

-Completaría la visita incluyendo las termas romanas de forma exclusiva, ya que el horario de visita de las termas , es muy limitado.

Visita Guiada al Castillo San Juan de las Águilas

-Facilitaría un link a un pequeño documento que pueda luego permitirme repasar la visita.

-Aportar datos históricos más relevantes

-El grupo era muy numeroso y con muchos niños pequeños, que, por su comportamiento propio de niños pequeños, impedían que la guía fuera escuchada con claridad. Deberían segmentar este tipo de visitas que al ser culturales difícilmente deberían de hacerse con bebés. Facilitar audífonos individuales que permitan escuchar bien las explicaciones de la guía. Y realizar vistas en función del público al que va dirigido (infantil, adultos, etc.).

-Disponer de oferta de visitas guiadas, algunos fines de semana durante todo el año, en horario de sábados o domingos para poder acceder las personas que trabajamos fuera de Águilas.

-Ruta Teatralizada Centro Histórico

-Ampliaría con otras rutas con más leyendas del pueblo. Sobre el pasado minero, el ferrocarril, personajes importantes, etc.

-Limitar la edad de asistencia, los niños pequeños menores de 5 años enturbiaron el trabajo de los actores y la visita.

-La hora, la pondría un poco más tarde porque hace mucho calor a las 19.30.


-Actores demasiado invasivos con la gente.

-El vestuario

-La posibilidad de sentarse a escuchar atentamente.

-Acondicionar las dos salas de los museos, hacía mucho calor.

-Debería de tener muestras de papel de esparto, me consta que aún se fabrica en Murcia.

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

-el aire acondicionado de las instalaciones.

-Quizá un pelín más cortas las explicaciones más técnicas, relacionadas con la tecnología de fabricación del esparto.

-Estaría genial ver si se puede mejorar la accesibilidad para personas con movilidad reducida o como en nuestro caso, carro para bebés, ya que nos hubiera encantado poder llevarlos. Ah, y ver si se puede conseguir para el museo una pieza de papel de esparto. Sería super didáctico.

Durante el 3er cuatrimestre de 2024, se han producido las siguientes quejas y sugerencias a través de las encuestas de las VGG.

Sugerencias a través de las VGG

Visita Gillman y el Ferrocarril (español)

-Mejorar el acceso al embarcadero

-Una publicación que recoja toda la información que se explica en la visita.

-Algún aperitivo local al final de la visita

Centro Histórico

-Haría más falta actividades de este tipo, si es posible.

-No puedo calificar la visita porque no se realizó. Fue cancelada para mi desilusión. Me llama la atención que me pidan que opine sobre algo que no se ha producido por cancelación de Uds. (Se anuló por alerta de la DANA y se informó a todo el mundo.


Sendero Marina de Cope

-Está bien pero quizás es un poco corto. Le daría un recorrido más largo, unos 2 km más.

-Más explicaciones de flora y fauna.

-Lo único que nos pareció peor fue tener que ir con el vehículo por una pista de tierra que en algunos lugares no estaba en buen estado.

-Que fuera un poco más larga.

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

INFORME AGRADECIMIENTOS Y RECONOCIMIENTOS AÑO 2024

Durante el 1er cuatrimestre de 2024, 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 01/01/2024 hasta 30/04/2024	
Comentario	Fecha
Many Thanks to Eva!! Great professional!	2024-01-02
Gracias	2024-01-04
Merci!	2024-01-22
Seguiré informando de más cuestiones	2024-01-24
None - I cannot answer the last questions about the signage outside the tourist office as I haven't yet seen it in person. Thank you for your very helpful advice regarding buying seats for the carnival.	2024-01-26
Many Thanks! A lot of info!	2024-02-02
Tout est parfait, merci Eva!	2024-02-07
Muchísimas gracias	2024-02-08
Atención fenomenal	2024-02-14
Hay preguntas que no he podido responder debido a que no nos encontramos presencialmente allí, pero la atención por correo ha sido muy buena.	2024-02-23
Merci!	2024-02-23
Gracias, muy amables	2024-03-18
Muchas gracias, excelente atención	2024-03-25
Merci beaucoup ! Eva est une informatrice fantastique, très bon travail.	2024-03-26
The information was very good, compleet!!	2024-03-28
Merci beaucoup!	2024-04-03
Very helpful!!	2024-04-17
Un grand merci à Eva pour ces informations très complètes.	2024-04-15

Encuesta VGG

Ruta Sendero Marina de Cope

-Todo perfecto, las explicaciones del guía, muy interesantes.



REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3

Ed.3
Abril 2023

- Carlos es muy profesional y simpático.
- Ha sido muy divertida la visita. El guía muy atento, amable y profesional. El paisaje excepcional. Hemos tenido suerte y hemos visto algunos animales, tortugas, pájaros, etc. Muy agradable en general.
- Todo perfecto, un recorrido muy ameno y agradable y el guía muy profesional.
- Es una ruta muy asequible para principiantes, pero que te permite estar en contacto con el aire libre y conocer datos históricos y sobre fauna y flora.
- Guía muy amable y profesional, de 10. Todo genial, me encantó.
- Guía muy atento, agradable y profesional
- El guía es profesional y amable

Ruta Centro Histórico

- La guía muy amable
- Un 10 para Carlos el guía.
- Primera toma de contacto con Águilas para ir disfrutando de sus maravillas.

Visita al Castillo

- Me gustó mucho como nos explicó todo, repetiremos en otros tours. Gracias.
- Ruta de Gillman y el Hornillo (inglés)
- Muy buena atención por parte del personal de la oficina, Anabel muy profesional y atenta.
 - Muy buena y amable la guía.
 - Genial y la guía excepcional.
 - Todo perfecto, muy ameno.

Ruta Teatralizada por el Centro Histórico


- Los actores son geniales.
- Fue una visita muy entretenida y divertida. Otra manera de explicar y contar a través del teatro. Les felicito.

Gillman y el Hornillo (en inglés)

- Excellent and very helpful.
- La guía muy buena comunicadora, lo hizo ameno y dio una información completa.
- Interesting tour and very Good, knowledgeable guide.

Ruta de Gillman y el Hornillo (castellano)

- Muy interesante. Todo perfecto.
- El tiempo no nos acompañó, pero la visita fue genial y la guía Inma nos ayudó a disfrutar del día. Gracias.
- Great tour Great information and History about Águilas.
- Muy buena
- Nos ha sorprendido la excursión y la guía Anabel geniales.
- Very interesting

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

Durante el 2º cuatrimestre de 2024, 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 2024

Listado de comentarios de Oficina de Turismo de Águilas. Desde 01/05/2024 hasta 31/08/2024

Comentario	Fecha
Merci!!	2024-05-20
Eva is very attentive and gave us a lot of information, excellent service.	2024-05-28
Thanks!	
Les informations étaient excellentes et Mme Eva parle très bien le français, merci pour votre professionnalisme.	2024-05-29
Très bien! Merci!	2024-06-05
TODO EL PERSONAL ES FANTÁSTICO, MUY PROFESIONALES Y AMABLES	2024-07-02
Super bien!	2024-07-01
Un grand merci à Eva, qui nous a informés de manière très professionnelle.	2024-07-02
Very Helpful!	2024-07-03
Fenomenal atención, gracias.	2024-07-01
En la pregunta 2 ha añadido. Más que eso, vaya sonrisa.	2024-07-12
Vaya buen ambiente. Miguel Ángel es encantador.	
Muy amable todo el personal	2024-07-16
Nunca nos habían atendido tan bien en una Oficina de Turismo, es la mejor que hemos estado, información completísima, gracia Eva y Alejandra!	2024-07-16
Gracias Eva por todo	2024-07-17
Muy buenos profesionales.	2024-07-18
Genial todo!	2024-07-19
Alejandra es una chica muy simpática y resuelta	2024-07-20
Gracias!!	2024-07-22
Gracias Miguel Ángel!	2024-07-20
Quería destacar la amabilidad con la que siempre me han atendido	2024-07-28
Información muy útil	2024-07-29
Merci bien!	2024-07-30
Merci beaucoup Eva, des informations très utiles et complètes, je peux dire que vous aimez votre travail.	2024-08-01
Very complete information, unbeatable treatment, thanks Miguel Angel and Eva, fantastic professionals!!!!	2024-08-31
Merci!!	2024-08-01
Très bon service, très attentionné et excellent niveau de français, merci beaucoup.	2024-08-05
Thanks!	2024-08-06
Merci beaucoup!!	2024-08-28

Reconocimientos Encuestas de Satisfacción P.I. Calabardina 2º CT 2024



REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3

Ed.3
Abril 2023

Listado de comentarios de P.I.T. Calabardina. Desde 01/05/2024 hasta 31/08/2024

Comentario	Fecha
Estrella muy buena y simpática	2024-07-02
Muy amable Estrella	2024-07-19
Todo muy bien	2024-07-21
Thank you, you have been very helpful	2024-08-13

Reconocimientos Encuestas de Satisfacción P.I. Delicias 2º CT 2024

Listado de comentarios de P.I.T. Delicias. Desde 01/05/2024 hasta 31/08/2024

Comentario	Fecha
Gracias por la sonrisa	2024-07-11
La amabilidad de Irene. Muy atenta, simpática y profesional	2024-07-14
Irene nos ha atendido de una forma muy profesional y atenta	2024-07-14
Le hemos propuesto a Irene que puede ir a Alemania y tiene alojamiento gratis. En el apartado 2 le damos un 6 en de un 5.	2024-07-19
Todo OK	2024-07-04
Todo muy bien	2024-07-07
Muy buena la formación de Irene	2024-08-03
La persona que atiende es muy amable y agradable. Estamos muy agradecidos.	2024-08-23

Reconocimientos Encuestas de Satisfacción P.I. La Colonia 2º CT 2024

Listado de comentarios de P.I.T. La Colonia. Desde 01/05/2024 hasta 31/08/2024

Comentario	Fecha
Candela muy agradable	2024-07-03
Candela muy agradable y profesional	2024-07-05
Persona muy amable	2024-08-14

Reconocimientos Encuestas de Playas

Calabardina

Todo está genial

Las Delicias

La persona del punto de información ha sido muy profesional, a la vez que derrocha simpatía. (Irene).

Reconocimientos V.G.G.

Encuestas VGG- HERMES

En general valoración sobre las visitas guiadas ha sido muy buena con puntuaciones entre 9,55 y 10.00 sobre 10 y comentarios muy buenos, resaltando el buen hacer de los guías en todas ellas.

Listado de reconocimientos de la Encuesta de Visitas Guiadas. Desde 1 de mayo al 31 de agosto de 2024

Sendero Marina de Cope

-Nos ha encantado

-La atención y la amabilidad de Anabel excelente



REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3

Ed.3
Abril 2023

-Buena calidad en general, muy bien todo. Repetiremos.

-Todo muy bien

-Nos encantó el guía

Carlos, guía excepcional. Aprendimos mucho con él, no sólo del lugar, sino de su historia. Gran conocedor y apasionado de Cabo Cope y su entorno y amante de la naturaleza. Muchas gracias.

-El recorrido del sendero acompañado de Carlos, no pudo ser mejor. Fueron dos horas muy interesantes donde Carlos nos las hizo amenas.

-Super bonita la zona.

-Carlos, el guía, es una máquina, buenísimo.

-Nos ha encantado

-La atención y la amabilidad de Anabel excelente

-Buena calidad en general, muy bien todo. Repetiremos.

-Todo muy bien

-Nos encantó el guía

Carlos, guía excepcional. Aprendimos mucho con él, no sólo del lugar, sino de su historia. Gran conocedor y apasionado de Cabo Cope y su entorno y amante de la naturaleza. Muchas gracias.

-El recorrido del sendero acompañado de Carlos, no pudo ser mejor. Fueron dos horas muy interesantes donde Carlos nos las hizo amenas.

-Super bonita la zona.

-Carlos, el guía, es una máquina, buenísimo.

Ruta “Mr. Gillman y el Hornillo”. Español

-Visita muy interesante y muy bien explicada, estamos muy satisfechos por la calidad y el servicio, lo recomendaremos a nuestros conocidos que se desplacen a Águilas.

-Encantada con la guía y con lo que vimos.

-Genial

-Muy bien explicado. Carlos muy atento contestando las dudas de los niños, un tío muy majo.

-Anabel fue maravillosa. Que sigan haciendo actividades de este tipo.

-Anabel es una guía estupenda y gracias a ella, aprendimos mucho acerca de la historia y del desarrollo industrial en Águilas. Muy interesante la visita.

-Paseo ameno, con una excelente información de la guía

Ruta “Mr. Gillman y el Hornillo”. Español

-Fantástica ruta con una gran guía

Visita al Castillo

-Todo perfecto

-Está genial disponer de este tipo de visitas de calidad.

-Anabel, una guía estupenda, de 10

-El personal de la Oficina de Turismo es un 10. La mujer que atiende es siempre súper simpática y eficaz. Con mucho, es la mejor oficina de turismo que he visto (y he viajado bastante). Un 10 (y no soy ni familiar ni amiga, viaje de Madrid).

-Una manera interesante de conocer el patrimonio de la ciudad.

-Destaco la profesionalidad y buen trato recibidos desde primer momento en el que pisé la oficina de atención al turismo de Águilas. Tanto el personal de oficina como la guía transmiten calidad humana y profesional. Gracias por ofrecer esta serie de visitas guiadas tan amenas e interesantes. Repetiremos el próximo año.

Ruta Centro Histórico

-Todo perfecto

-Tanto en la oficina de turismo como el guía, son unos grandes profesionales y muy atentos



- Explicación exhaustiva y detallada, guía muy atento y resolviendo dudas
- Es una excelente idea para conocer el entorno unos días. Carlos fue muy didáctico y buen comunicador.
- Inma estupenda guía, así como todo el personal de la Oficina de Turismo
- La guía excepcional, gran conocedora de la historia de Águilas, aportando más información y anécdotas tras algunas de nuestras preguntas. Un placer haberla conocido.
- Las chicas de la Oficina de Turismo, muy atentas y amables. Nos llamaron el día anterior para confirmar y unos minutos antes del principio de la ruta. La visita muy entretenida. Las explicaciones del guía, Carlos, acerca del Carnaval fueron muy interesantes, a pesar de ser de la zona, Lorca, desconocíamos el significado de los personajes emblemáticos del Carnaval, como la Mussona, don Carnal, doña Cuaresma.....Muy apreciable el esfuerzo del Ayuntamiento por crear museos de l Carnaval y Paco Rabal.

Ruta Teatralizada por el Centro Histórico

- Muy divertido, aprendimos sobre costumbres y algunos personajes del pueblo.
- Llevé a mis suegros y nos encantó, es una manera de conocer la historia de Águilas de forma amena y divertida.
- Vivimos en águilas y nos ha encantado tanto la historia como la forma de contarla, gracias, es importante mantener vivo el patrimonio y la cultura de la zona.
- Mi enhorabuena para ese par de actores, que hicieron la ruta divertida y amena.
- Visita muy interesante y realmente entretenida y divertida.
- Pasé un rato muy divertido, conociendo parte de la historia de Águilas.
- Disfrutamos mucho de la visita, hicieron una interpretación muy amena con la cual nos reímos y al mismo tiempo descubrimos datos históricos de Águilas. Muy interesante y recomendable.
- Estupendos actores
- Nos ha gustado bastante, es una forma muy amena y divertida de conocer un poquito Águilas. Los actores muy majos y divertidos.
- Divertidísimo, superó con creces nuestras expectativas. Felicidades por la iniciativa.
- Me encantó y a mis hijos también, aprendimos, nos divertimos y fue gratuito. Maravilloso.
- Enhorabuena a los dos, hicieron un buen trabajo.
- Fantástica visita. Enhorabuena a los actores, Ana y Miguel Ángel por la capacidad de conquistar a todos los visitantes. Recomendable 100%.
- Está muy bien que hagan este tipo de actividades gratuitas.
- Guía muy competente, visita excelente.
- La visita mucho más amena y divertida con los actores que lo hicieron maravillosamente bien. Un 10 para ellos.
- Ha sido muy ameno y divertido. Nos reímos mucho. Los actores geniales.
- Actividad muy original y amena, con un enfoque novedoso.
- Consigue situar al turista en el sitio y momento de una forma amena.
- Fuimos a las dos visitas teatralizadas y nos encantó. Fueron inmejorables. Los dos actores lo hicieron genial. Nos reímos muchísimo. Se lo recomiendo a todo el mundo. Además de pasarlo bien, aprendimos mucho. Genial.

Ruta Teatralizada Museo del Esparto

- Una visita muy didáctica, se aprende mucho de toda la historia del Esparto. Los actores muy buenos. Recomendable totalmente.
- Bien documentado, muy ameno. Excelente interpretación.
- La atención en la Oficina de Turismo es maravillosa y la visita teatralizada un 10. No te puedes imaginar lo interesante que puede llegar a ser hasta que no vas. Lola y John Grey son fabulosos,


divertidísimos y cuentan la historia genial. Un 10 total. Por cierto, ¿John grey pagó las dos horas extras a Lola?.

- Visita muy amena, los dos actores cercanos y muy fácil de comprender todo el proceso de fabricación.
- Disfruté bastante de la visita, los actores que la amenizaban, lo hicieron fantásticamente, no se me hizo pesada. Un 10 para esos actores.
- Muy buena manera de visitar el museo.
- Una actividad entretenida y divertida, que te lleva a conocer la historia del esparto de una forma distinta. Los actores lo hicieron genial. Interactúan con el grupo y son muy atentos.
- Muy didáctico e instructivo, aprendes a valorar la importancia que tuvo para Águilas la industria del Esparto, la versión teatralizada es divertida y amena, un buen formato para lo que se pretende transmitir, además Ana Belén y Miguel Ángel lo hacen muy bien.
- Me aparecen geniales los actores que representaron la historia. Fue muy amena
- Me parecen geniales los actores que representaron la historia. Fue muy amena y divertida. Geniales.
- Ha sido muy divertido y los niños lo han pasado genial.
- Fue una actividad muy amena y divertida
- Educativa, entretenida y muy divertida. No se puede decir más. Muchas gracias.
- Una visita guiada estupenda, los actores muy divertidos y didácticos, fenomenales.
- Una gran idea teatralizar la visita con personajes reales de la historia de Águilas y una gran actuación. Ha sido una visita tan amena como interesante.
- Perfecto, muchas gracias a los dos.
- Muy buena visita guiada, los guías/actores son una pasada, la información súper interesante. Un 10.
- Nos encantó y muy simpáticos y profesionales los actores.
- Superó mis expectativas. Esperaba una visita relacionada solo con el museo del esparto, pero estuvo muy bien completada con apuntes históricos del desarrollo de Águilas en las paradas realizadas durante la subida al museo. Muy bien los actores.
- Es una visita teatralizada magnífica. Los personajes son muy buenos y te sumergen en la época que comentan. Muy cercanos con el público. Un diez para ellos.
- Nos encantó. Fuimos a las dos visitas teatralizadas y no pudieron estar mejor. Los dos actores muy bien y fue muy divertido. Se lo recomiendo a todo el mundo. Es una manera muy divertida de aprender y pasarlo bien.
- Todo perfecto
- Me encantó mucho
- Actores muy profesionales, pasamos un momento muy agradable. Magnífica la atención también por parte de la oficina de turismo de Águilas. Estamos muy agradecidos.
- Los actores que hacen la visita consiguen atraer muy bien la atención del público y lo explican fenomenal.
- Nos encantó la visita, es la primera vez que realizamos este tipo de visita en Águilas, y la verdad es que ha estado precioso. Sobre todo, porque, aunque el relato es teatralizado, tiene su base histórica y eso hace que conectes más con la historia del pueblo. Repetiremos.

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:

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

Listado de observaciones

Listado de observaciones

Comentario	Fecha
Eva nous a donné des informations très intéressantes, merci beaucoup.!!	2024-09-12
Todo muy bien	2024-09-16
La chica muy maja y profesional	2024-09-16
Très bonne information, très complète!	2024-09-16
Extraordinaria atención al público de Yolanda . Gracias.	2024-09-28
Thank you Eva for your attention, very professional and helpful!	2024-10-03
Un service et des conseils de qualité	2024-10-03
Todo perfecta, atención exquisita	2024-10-16
La persona que nos atiende, Yolanda, es simpática, amable y muy servicial. Muy agradecidos unos catalanes de Tarragona. Gracias por todo. Yossé y Tere	2024-10-20
Excelente atención.	2024-10-30
Eva nous a donné des informations très complètes dans un français parfait, félicitations !	2024-11-04
Many Thanks!	2024-11-05
We have everything to start our stay in Águilas!	2024-12-19
Thanks Eva! Very useful information!	2024-12-30

Reconocimientos a través de las valoraciones de las VGG.

Gillman y el Ferrocarril (español)

- Me ha encantado, la guía súper.
- La guía fue muy atenta y agradable.
- Muy interesante y un bonito ejemplo de turismo industrial en la Región.
- Muy interesante e instructivo.
- Me pareció fantástico poder acceder a la zona rehabilitada del Hornillo.
- Visita muy didáctica e imprescindible para conocer la historia de Águilas. Anabel ha sido una guía genial.
- Ana Belén, guía estupenda, genial

Gillman y el Ferrocarril (inglés)


- El guía que tuvimos fue muy profesional, conoce muy bien el tema. Se expresa claramente en inglés y francés.
- Todo perfecto.

Visita al Centro Histórico

- Me gustó mucho
- La visita fue una gran experiencia, Anabel la guía fue estupenda. Se nota que disfruta transmitiendo la historia de Águilas de una forma amena y muy interesante. Fue una gran experiencia. Muchas gracias.
- Destacar la profesionalidad y amabilidad de la guía que nos acompañó.

Visita al Castillo San Juan de las Águilas

- Excelente atención.
- Todo muy bien explicado

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

- Todo estaba perfecto. Y ahora sabemos más sobre la historia de Águilas y el castillo. Gracias.
- Explicación clara de la visita.
- Muy interesante, la guía muy recomendable.
Sendero Marina de Cope
- Me encantó. Me gustaría volver a repetir.
- Muy interesante.
- Visita guiada muy recomendable, Carlos, el guía, muy amable, atento y muy bien profesional.
- Pasamos una mañana muy agradable, la guía muy buena.

Valoraciones de Google

Una puntuación de 4,3 sobre 5 de 172 reseñas.

6. Seguimiento de los objetivos y metas.

A continuación, se detalla el seguimiento y consecución de cada objetivo establecido para el año 2024. De los seis objetivos programados, se han conseguido cuatro en su totalidad 1 al 83,3% y uno que no se ha conseguido y que se tendrá en cuenta para continuar con él en 2025.

OBJETIVOS 2024

OBJETIVO Nº 1 . ODS 10.

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

Llevando a cabo las siguientes acciones:

Disponer de información en inglés y francés del museo del esparto a través de un cartel con dos QR, uno para inglés y otro para francés.

SEGUIMIENTO:

Se ha solicitado con fecha 26 de abril al director de los museos todos los textos del museo del esparto para proceder a su traducción.

En el 2º cuatrimestre se están preparando las traducciones de todos los paneles del museo.

Durante el 3er cuatrimestre se ha preparado el QR con las traducciones de los textos del museo, se ha colocado dicho QR en el museo y se ha realizado una publicación en RRSS con fecha 17 de octubre. Se considera conseguido el objetivo.



OBJETIVO Nº 2. ODS 3

MEJORAR LA PROMOCIÓN DE LOS RECURSOS NATURALES DEL MUNICIPIO.

Llevando a cabo las siguientes acciones:

- Rediseño de 10 rutas de ciclismo en carretera
- Elaboración de un mapa/folleto digital con información de las mismas.

SEGUIMIENTO:

En este 1er cuatrimestre, se ha contactado con una empresa y solicitado presupuesto del rediseño de las 10 rutas con plano y folleto digital. Son 5.900 más IVA.

En el 2º cuatrimestre se ha adjudicado el trabajo a Cycling Friendly y se está trabajando en la corrección de las pruebas del plano y los tracks de cada una de las 10 rutas.

En el 3er cuatrimestre se han diseñado las 10 rutas, se ha realizado el plano con dichas rutas ciclistas, se han colocado 16 placas en diferentes lugares del municipio con la información de dichas rutas y se ha alojado dicha información en la web aguilas.es, en el apartado de experiencias, cicloturismo. Por otra parte, se ha realizado una publicación en RRSS de dichas rutas con fecha 28 de diciembre y se ha compartido la publicación realizada por el departamento de prensa del Ayuntamiento con fecha 27 de diciembre. Se considera cumplido dicho objetivo en el

3er
cuatrimestre.




OBJETIVO Nº 3. ODS 3

MEJORAR LA INFORMACIÓN AL USUARIO EN NUESTRA OFICINA SOBRE RECURSOS NATURALES EN EL MUNICIPIO.

Llevando a cabo las siguientes acciones:

- Elaboración de un folleto digital sobre turismo slow.

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

SEGUIMIENTO:

En el primer cuatrimestre se han recopilado imágenes y se han elaborado textos para elaboración del folleto digital, el coste será gratuito porque se usarán los recursos técnicos y humanos de la oficina de turismo.

En el 2º cuatrimestre se ha diseñado y elaborado el folleto digital de Turismo Slow. Se han realizado las siguientes acciones de comunicación. Queda superado este objetivo en el 2º cuatrimestre.

Difusión en las siguientes RRSS, en las mismas fechas (24 de mayo, 16 de julio y 22 de agosto):

Instagram: [@aguilas_turismo](https://www.instagram.com/aguilas_turismo)

TikTok: [@aguilastequieremas](https://www.tiktok.com/@aguilastequieremas)

Vídeo en YouTube: [@aguilasturismo](https://www.youtube.com/watch?v=y7X1cMXzdfE)

<https://www.youtube.com/watch?v=y7X1cMXzdfE>

Folleto digital Águilas Slow en la web de la Oficina de Turismo de Águilas: <https://www.aguilas.es/lc-cloud/adjuntos/descargas/bc55c6.pdf>

Folleto digital en el portal de Turismo Región de Murcia: https://www.turismoregiondemurcia.es/catalogos/OTAGUILAS29685831Folleto%20C3%81guilas%20Slow_compressed.pdf

También se envió a la oferta del destino un mail informando de la existencia del mismo, con enlace para poder descargarlo y con fecha 22 de agosto de 2024.



OBJETIVO Nº 4. ODS 5

MEJORAR LA DIFUSIÓN DEL PLAN DE IGUALDAD DEL AYUNTAMIENTO

Llevando a cabo las siguientes acciones:

-Hacer tres publicaciones en RRSS para su difusión.


-Poner en conocimiento del personal de oficina dicho plan y registrar en el apartado de autoestudio de RITMO.

SEGUIMIENTO:

En este primer cuatrimestre, hemos contactado con la concejalía de igualdad del ayuntamiento y todavía están ultimando detalles del plan de igualdad. Nos lo pasará en cuanto esté preparado.

En el 2º cuatrimestre, seguimos en espera dependiendo que la concejalía de igualdad nos lo pase, una vez terminado.

En el 3er cuatrimestre desde concejalía de igualdad nos han informado que están en trámites para iniciar el diagnóstico previo del Plan de Igualdad del Ayuntamiento de Águilas. Están en contacto con varias consultoras para que les pasen presupuesto. No se ha podido conseguir el objetivo.

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

OBJETIVO Nº5. ODS 10

MEJORAR LOS RECURSOS TURÍSTICOS ACCESIBLES EN EL MUNICIPIO Y SU PROMOCIÓN.

Llevando a cabo las siguientes acciones:

A-Llevar a cabo dos publicaciones de los contenidos del video de 360º.

B-Instalación de códigos Navilens en las 36 playas del municipio.

C-Adquisición de dos maquetas tifológicas de dos de los recursos turísticos del municipio.

SEGUIMIENTO:

- A- En el primer cuatrimestre, se ha realizado una publicación en RRSS con fecha 22 de enero. En el 2º cuatrimestre se ha realizado otra publicación en RRSS con fecha 3 de mayo. En el 3er cuatrimestre se han realizado varias publicaciones en RRSS, con las siguientes fechas, 16 de septiembre, 23 de octubre, 12 de noviembre y 27 de diciembre. En este apartado se encuentra superado el objetivo.




- B- Se han generado los contenidos de playas, se han generado los códigos Navilens de las 36 playas y se han enviado a la empresa para genere los carteles de dichos códigos. En el 2º cuatrimestre se han preparado los carteles y se han instalado en las playas. Se están preparando las publicaciones para el 3er. Cuatrimestre.

En el 3er cuatrimestre se ha realizado una publicación en RRSS con fecha 29 de diciembre. En este apartado, se encuentra superado el objetivo.



- C- Referente a las maquetas tifológicas, se llevarán a cabo dos de ellas a elegir entre los siguientes recursos, Castillo, Embarcadero, Auditorio e Isla del Fraile. Se ha solicitado también presupuesto, aproximadamente unos 30.000€ por maqueta. En el 2º cuatrimestre, se han

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

preparado desde el ayuntamiento los pliegos de condiciones para la adquisición de dichas maquetas.

En el 3er cuatrimestre, se ha adjudicado la elaboración de cuatro maquetas tifológicas a la empresa TIFLOACTIVA INNOVACIÓN S.L., ya se han mantenido reuniones con dicha empresa y se ha empezado a trabajar en la maqueta de la Isla del Fraile. Como la elaboración de las maquetas es un proceso laborioso, seguiremos con este apartado del objetivo en 2025.

OBJETIVO Nº6. ODS 11

MEJORAR LA DIFUSIÓN DE LOS DOS PARQUES INCLUSIVOS EN EL MUNICIPIO Y SU PROMOCIÓN

Llevando a cabo las siguientes acciones:

-Haciendo dos publicaciones en RRSS de los parques inclusivos

SEGUIMIENTO:


En el 1er cuatrimestre, se ha realizado un montaje con los parques inclusivos y se ha realizado una publicación en RRSS con fecha 12 de abril.

En el 2º cuatrimestre solamente se han realizado dos publicaciones en RRSS de los parques biosaludables, el 2 y 29 de agosto. Además, se ha agendado realizar dos publicaciones en el 3er cuatrimestre, acerca de los parques inclusivos.

En el 3er cuatrimestre se han realizado 3 publicaciones de parques inclusivos con fecha 3 y 9 de septiembre y 5 de noviembre.

En total se han hecho 6 publicaciones de parques inclusivos, se considera objetivo conseguido en el 3er cuatrimestre.



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

OBJETIVOS DE LA RED DE OFICINAS DE LA REGIÓN DE MURCIA 2024

Objetivo Nº1. Selección de acciones formativas, solicitud de necesidades y contratación externa de acciones formativas.

En este objetivo hemos realizado 12 acciones formativas, el 100% de las ofertadas (12).

Se considera superado este objetivo, intentaremos seguir para 2025 en esta línea, ya que la formación es fundamental en nuestro trabajo.

Objetivo nº2

Revisión de la metodología de cálculo y acción formativa encaminada a la resolución de dudas en materia de cálculo de la huella de carbono, acompañado de actuaciones de sensibilización.

En nuestro caso, hemos recogido los datos de facturación de la red eléctrica del año 2023 y se ha obtenido dicha huella de carbono de la Oficina de Turismo, con un resultado de 1,42 kCO₂ frente al 0,34 kCO₂ del año 2022. Esta subida en el consumo, está justificada con la instalación de dos nuevos aparatos de aire acondicionado por cuestiones de mantenimiento de pantallas táctiles en escaparates.

Se considera superado este objetivo en su totalidad.

Objetivo nº3


Diseño, maquetación y contratación de guías de buenas prácticas para el cumplimiento en los destinos del Objetivo 12 Producción y consumo responsable y 11 Ciudades y comunidades sostenibles.

Acerca de este objetivo, tenemos disponibles la carátula con el QR de los folletos de “Reduce tu Huella de Carbono” y “Cuida el agua” en español y en inglés en la zona de mostrador. Además los tenemos colgados en nuestra web www.aguilas.es en la zona de descargas.

En resumen, de los tres objetivos planteados por la Red de Oficinas de Turismo para 2024, hemos superado los tres y para 2025 continuaremos con la colaboración con el ITREM.

OBJETIVOS Y METAS DE LA OFICINA DE TURISMO PREVISTOS PARA 2025

OBJETIVOS 2025	ACCIONES A LLEVAR A CABO
1-Mejorar la gestión SICTED en el municipio	Incrementar en 3 las empresas/servicios adheridos al SICTED, tenemos 37 distinguidos actualmente y queremos llegar a 40. Realización de acciones promocionales del SICTED en la localidad, promocionar los microvídeos en RRSS propias y de medios de comunicación locales. Nuevos microvídeos 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 naturaleza y turismo activo	Creación de Senderos Marinos, diseño y mapeo de snorkel y submarinismo
3-Mejorar la información turística y de interés para el usuario en	Colocación de códigos Navilens en Museo del Carnaval para mejorar la accesibilidad al museo. 1-Determinar los apartados a destacar con códigos Navilens

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

museos de la localidad. Museo del Carnaval.	2-Crear textos y crear códigos 3-Contactar con una empresa para preparar los vinilos e instalar dichos códigos
4- Mejorar la oferta turística del municipio dentro del apartado de naturaleza y turismo activo	Promoción en RRSS de los dos Senderos Azules con información, sensibilización, cuidado y protección.
5-Mejorar la sensibilización sobre la Huella de Carbono	Mejorar su difusión en RRSS. Una publicación del folleto de huella de carbono editado por Región de Murcia.
6- Mejorar la sensibilización sobre el agua	Mejorar su difusión en RRSS. Una publicación del folleto sobre el agua editado por Región de Murcia.

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 2023/2024

PROCESO	Nº	INDICADOR	2023	2024	COMPARATIVA
Prestación del servicio	1	No conformidades totales	1	0	
	10	Número de peticiones de información por e mail	129	165	
	11	Número de peticiones de información por carta	0	0	
	12	Número de peticiones de información via web	0	0	
	13	Número de peticiones de información pro RRSS	117	80	
	14	Principal motivo de visitas al	CULTURA	CULTURA	



REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3

Ed.3
Abril 2023

		municipio en el mes			
	15	Porcentaje con respecto al total del principal motivo de visita al municipio	72,25%	71,39%	
	16	Valor del resultado medio de la encuesta de satisfacción en cuanto al informador turístico	4,98%	4,97%	
	17	Valor del resultado medio de la encuesta de satisfacción en cuanto a la información solicitada	4,96%	4,97%	
Prestación del servicio	18	Número de catálogos distribuidos a otras oficinas de turismo	396	364	-8,08%
	19	Número de folletos solicitados a otras oficinas de turismo	305	450	47,54%
	20	Número de reuniones / comunicaciones con la oferta del destino (Q)	38	21	
	21	Número de usuarios atendidos como Grupos No Presenciales	2.520	4.114	
	22	Número de asesoramientos Turísticos realizados	26	23	-11,53%
	30	Acciones de	-	19	No hay datos


		difusión de Memoria de Sostenibilidad a partes interesadas			año anterior
	31	Número de seguidores de TIKTok	45	296	
	32	Número de descargas de documentos web	2.737	3.728	
	33	Número de usuarios nuevos en la web	28.807	27.314	
	34	Número de nuevos "me gusta" en Facebook	309	337	
	35	Número de visitas guiadas gratuitas organizadas	56	64	
	36	Número de usuarios de las visitas guiadas gratuitas	1.128	1.490	
Prestación del servicio	37	Número de seguidores en Instagram	779	631	
	8	Número de peticiones presenciales de información	18.919	19.168	
	9	Número de peticiones de información por teléfono	2.186	1.962	
Sistema de Gestión	2	Resultado de la encuesta de satisfacción de clientes.	4,92	4,90	
	3	Número de reclamaciones al servicio de información turística	1	0	



REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3

Ed.3
Abril 2023

	38	Nº de acciones formativas organizadas por la O. de Turismo	10/100%	4/100%	
	4	Resultado numérico de la Auditoria Interna de Q (Puntuación máxima 1000 puntos)	892	904	
	5	Número de acciones preventivas emprendidas	0	1	
	6	Número de encuestas de satisfacción de la oferta del destino (si se disponen)	0	6	
	7	Porcentaje de acciones formativas realizadas / propuestas por la Red.	52,2%	100%	
Recursos	23	Kg de latas, envases y bricks reciclados.	188	101	-46,27%
Recursos	24	Nº de toner reciclados	4	7	75%
	25	Kg de papel y cartón reciclados	42	44	4,76%
	26	Número de no conformidades derivadas de los retrasos de mantenimiento	0	0	
	27	Valor medio del resultados de la encuestas de satisfacción en cuanto a la Oficina de Turismo.	4,82	4,78	
	28	Número de	1	1	

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

		acciones preventivas por suspensión de los servicios de la oficina (vacaciones, cierre temporal, reformas, etc.)			
	29	Cálculo Huella de Carbono	0,84 (2022)	1,42 (2023)	

El número de catálogos distribuidos a otras oficinas ha bajado en un 8,08%, 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 solicitados de otras oficinas ha subido en un 47,54%, 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 bajado en un 11,53%, resaltar que este dato incluye los informes internos solicitados por concejalía y por otra parte los externos, no dependiendo del desarrollo normal de nuestro trabajo.

En cuanto al material reciclado, ha bajado en un 46,27% el número de envases recogidos para reciclar, lo que supone un dato positivo.

Acerca del consumo de tóner y papel y cartón, ha subido en un 75% y en un 4,76% respectivamente, unos datos a tener en cuenta para el próximo año que seguiremos trabajando para mantener o bajar si es posible el consumo de papel y tóner.

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, excepto en nuevos usuarios de Instagram que ha bajado en un 18,99%, han subido número de usuarios nuevos en la web con un 10,10%, nuevos Me gusta en Facebook en un 9,06%, número de descargas en la web con un 10,10% y nuevos seguidores en Tik Tok con un 557,7%.

Como podemos observar, la red social con más tirón es Tik Tok.

Para 2025 estamos trabajando ya en la nueva web para mejorar el formato actual.

Para el año 2025 continuaremos con los mismos indicadores, aunque contaremos con el resto de oficinas para ver si eliminamos los indicadores referente a nº de peticiones por carta y por web ya que llevamos dos años con 0 en esos indicadores.

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

NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y RECLAMACIONES.

En este 1er cuatrimestre no se han producido Partes de Reclamación, ni Acciones Preventivas por suspensión del servicio, y ninguna No Conformidad y ninguna Acción correctiva, aunque si se ha producido una acción preventiva por una observación en la auditoría externa de la ISO.

En el 2º y 3er cuatrimestre, no se han producido Partes de Reclamación, ni Acciones Preventivas por suspensión del servicio, y ninguna No Conformidad, ninguna Acción correctiva y ninguna acción preventiva.

Acciones correctivas.

AÑO 2024	Acciones correctivas		
	Nº	Estado	Principales motivos
1er CT	0	-	-
2º CT	0	-	-
3er CT	0	-	-

No Conformidades

AÑO 2024	No Conformidades		
	Nº	Estado	Principales motivos
1er CT	0	-	-
2º CT	0	-	-
3er CT	0	-	-

Acciones Preventivas

AÑO 2024	Acciones preventivas		
	Nº	Estado	Principales motivos
1er CT	1	Cerrada	Puntualmente, se detecta una confusión a la hora de registrar al proveedor en el registro de solicitud de suministros de fecha 17.8.23 (folletos, proveedor: Digigraph)
2º CT	0		
3er CT	0		

Reclamaciones.

AÑO 2024	Reclamaciones			Motivo
	Nº	Estado	¿Justificada?	
1er CT	0	-	-	-
2º Ct	0	-	-	-
3er CT	0	-	-	-

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

Durante este año 2024 hemos tenido un cambio de concejal a partir de mayo hemos empezado a trabajar con un nuevo concejal, por lo que hemos actualizado nuestro organigrama de turismo y en todo momento, se han puesto los medios, tanto por parte del nuevo concejal, como por parte del personal de turismo para seguir avanzando en nuestro sistema de trabajo y en todos los proyectos pendientes, tales como DTI y Planes de Sostenibilidad Turística.

Por otra parte, hemos solicitado un nuevo Sendero Azul y tres nuevas playas Sin Humo, teniendo que abarcar la nueva documentación y seguimiento de dichos proyectos.

Destacar también que estamos bastante avanzados en el desarrollo de algunos proyectos dentro del PSTD, como es la nueva web y el desarrollo de la digitalización de recursos turísticos del municipio, lo cual nos llevará una especial dedicación para sacar adelante dichos proyectos.

Hacer hincapié en un cambio muy importante para este año, ya que la directora de la Red de Oficinas, ha cesado temporalmente en su puesto y es algo que nos afectará considerablemente en nuestro funcionamiento habitual a nivel de la Red, con todo ello, seguiremos trabajando con la persona que la sustituya para continuar con este gran proyecto que es la Red de Oficinas de Turismo de la Región de Murcia, y siempre en pro de nuestra mejora en nuestro trabajo y en el servicio que prestamos.

Durante el año 2025 se continuará con las acciones necesarias para el mantenimiento de las certificaciones de calidad, ISO, SICTED, Q y certificación 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 la renovación del 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 ya estamos trabajando.

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



REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3

Ed.3
Abril 2023

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.

Acerca de la memoria de sostenibilidad, para 2024 nos hemos propuesto las metas que figuran en el apartado 6 de este informe, y analizamos a continuación los cambios producidos en el entorno que han hecho que algunas no se hayan podido llevar a cabo.

ODS 5 Igualdad de Género. Meta 5.1 Poner fin a todas las formas de discriminación contra las mujeres y las niñas en todo el mundo.

Por no estar disponible el Plan de Igualdad del Ayuntamiento, solamente hemos podido promocionar entre nuestro personal el Plan de Igualdad del Municipio. Desde la Concejalía de Igualdad nos han comunicado que están ello, por lo que desestimamos este objetivo de momento.

ODS 10 Reducción de las desigualdades. 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.

Acerca de este objetivo que incluía tres acciones, solamente ha quedado por conseguir una, en concreto la referente a la adquisición de maquetas tifológicas (estas maquetas son para todas las personas y en especial para aquellas personas con problemas de visión), por causa de mala gestión y mal servicio de la empresa adjudicada por licitación, lo que nos ha llevado a posponer este objetivo de momento y mientras se soluciona el problema dicha empresa, para lo cual ya se están tomando medidas legales desde el ayuntamiento.

11. Análisis de satisfacción de clientes.

RESULTADO GENERAL DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.

Durante 2024, De la totalidad de demandas informativas presenciales atendidas en la Oficina de Turismo y Puntos de Información (19.168), se ha obtenido opinión del Visitante / Turista en 987 ocasiones. La cantidad de encuestas supone un porcentaje del 5,15% frente al 4,53% del año anterior, lo que supone una subida del 0,62%. Se **supera el objetivo** establecido que sigue siendo del 1%.

Encuestados	No encuestados	Total	Porcentaje
987	18.181	19.168	5,15%



REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3

Ed.3
Abril 2023

Resumen de encuestas de Todas las Oficinas de O.T. de Águilas. Desde 01/01/2024 hasta 31/12/2024	
Total encuestas	987
Idiomas	Castellano: 764, Inglés: 120, Francés: 99, Alemán: 4
SOBRE EL PERSONAL DE LA OFICINA	4,96
SOBRE LA INFORMACIÓN RECIBIDA	4,95
SOBRE LA OFICINA DE TURISMO	4,79
Pregunta(s) con mayor puntuación	¿Le han atendido con profesionalidad y amabilidad?
Pregunta(s) con menor puntuación	Según su opinión, ¿está bien señalizada?

La puntuación en la encuesta de satisfacción es bastante buena, sobre todo la atención del personal y la información recibida, tal y como vemos en el cuadro anterior y destacando también la pregunta con mayor puntuación, buena atención con profesionalidad y amabilidad.

Acerca de la pregunta con menor puntuación, sobre la señalización de la oficina, aclarar que este año se han repuesto dos tótem informativos sobre la Oficina de Turismo, uno a la entrada por la carretera de Lorca y el otro a la entrada por la carretera de Almería.

RESULTADO GENERAL DE LAS VALORACIONES DE LAS VISITAS GUIADAS GRATUITAS

Resultados encuestas ORION

Estos resultados se obtienen de las encuestas realizadas por los usuarios de las VGG a través de NEXO, apartado MOTRIZ. En general la valoración de todas las visitas ha sido excelente, entre puntuaciones que oscilan entre el 9,52 de la ruta “Centro Histórico”, hasta 9,96 de la “Ruta Gillman y El Ferrocarril” según vemos de forma detallada a continuación.

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

Valoraciones VGG 2024

- “Gillman y el Ferrocarril” (español)..... 9,96/10
- “Gillman y el Ferrocarril” (inglés)..... 9,83/10
- “Ruta de la Marina de Cope”9,75/10
- “Ruta Centro Histórico” 9,52/10
- “Ruta visita al Castillo”9,83/10
- Teatralizada Centro Histórico.....9,86/10
- Visita Teatralizada Museo del Esparto....9,59/10

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 celebró el 6 de noviembre de 2024, donde se llegó a un acuerdo a la hora de la solicitud de la subvención de la D.G. de Competitividad para 2025.

A través de una reunión con Hosteáguilas, concretamos la realización de un video promocional de buceo ya que hasta este momento no disponemos de ninguno y se considera necesario a la hora de dar a conocer nuestros espectaculares fondos marinos. Finalmente se ha llevado a cabo la elaboración de dicho video y se ha presentado en FITUR 2025.

Por otra parte, con la colaboración de Hosteáguilas y A.C.I.A. (Asociación de comerciantes de Águilas), y con el fin de promocionar el cicloturismo en Águilas, hemos organizado una jornada de sensibilización con Cycling Friendly.

En cuanto al feed back de las partes interesadas para la elaboración de la memoria y para la priorización en dicha memoria de sostenibilidad en 2024 se hizo una encuesta y en 2025 se volverá a realizar la encuesta si fuera necesario.

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 planificados para el año 2024.

Objetivo Nº1

Recursos:

- Humanos (equipo de la oficina).

Objetivo Nº2

Recursos:

- Humanos (equipo de la oficina).
- Se ha contratado a una empresa externa para la elaboración de las 10 rutas, del mapa y del folleto digital y también, a través de esta empresa se ha llevado a cabo la jornada de cicloturismo con la oferta del destino.
- Presupuesto: 5.900 más IVA

Objetivo Nº3

Recursos:

- Humanos (equipo de la oficina).

Objetivo Nº4

Recursos:

No se pudo llevar a cabo.

Objetivo Nº5



REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3

Ed.3
Abril 2023

- Humanos (equipo de la oficina).
- Contratación empresa para elaborar los carteles con los códigos Navilens para las 36 playa.
- Presupuesto: 500€ más IVA.
- Pendiente de presupuesto para las maquetas tifológicas.

Objetivo Nº6

Recursos:

- Humanos (equipo de la oficina).

Para el año 2025, se están preparando los objetivos a llevar acabo, contemplando el seguimiento de los que no se han podido llevar a cabo este año, con información de sus recursos, en este caso hay que tener en cuenta que los recursos económicos, en su mayoría procederán del PSTD y además se seguirán aportando los recursos necesarios desde el Ayuntamiento, a través de la Concejalía de Turismo, ya que posee presupuesto propio.

14. Acciones formativas realizadas y previstas.

Durante el 1er cuatrimestre se han llevado a cabo 4 de las 4 acciones formativas programadas por el Instituto de Turismo para la Red de Oficinas, lo que supone un 100% de consecución del plan de formación.

Respecto a las acciones formativas programadas por la Oficina de Turismo para este año, en este 1er CT todavía no se ha realizado ninguna. Solamente se ha realizado la inscripción para realizar en mayo la formación para agente SICTED de una compañera.

Durante el 2º cuatrimestre, se han llevado a cabo 6 de las 6 acciones formativas programadas por el Instituto de Turismo para la Red de Oficinas, lo que supone un 100 % de consecución del plan de formación.

En cuanto a las acciones formativas organizadas en la Oficina de Turismo se han llevado a cabo las dos acciones previstas, lo que supone el 100% de participación.

Durante el 3er cuatrimestre se han llevado a cabo 2 de las 2 acciones formativas programadas por el Instituto de Turismo, lo que supone un 100% de consecución del plan de formación.

Acerca de las acciones formativas programadas por la Oficina de Turismo, se han llevado a cabo las 2 acciones programadas, lo que supone el 100% de participación.

La media total de participación en las acciones formativas programadas por la Red de Oficinas ha sido de un 100% al igual que con las programadas por la Oficina de Turismo. Esperamos seguir trabajando en esta línea, ya consideramos que la formación es fundamental para el buen desarrollo de nuestro trabajo.

A continuación, podemos ver con detalle más información de las acciones formativas realizadas por el personal de la Oficina de Turismo durante el año 2024.

Tabla: Participación en acciones formativas.

Red de Oficinas y propias de la Oficina de Turismo. Año 2024

ACCIÓN FORMATIVA- RED DE OFICINAS RM	FECHA	ASISTENCIA	Nº HORAS
CURSO / AUTOESTUDIO /			




REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL

F-MQ01-3

Ed.3
Abril 2023

EXPERIENCIA			
1er CT 2024			
NORMA Q 178.501.	14/03/2024	Teresa	4 horas
NORMA S.ESPECIFICACIÓN DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA	21/03/2024	Teresa	4 horas
SOSTENIBILIDAD SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA	04/04/2024	Teresa-Toñi	4 horas
IDEAS PARA REFORZAR LA DIVULGACIÓN DEL COMPROMISO CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE A LAS PARTES INTRESADAS	18/04/2024	Teresa-Toñi	4 horas
% Participación			100%
2º CT 2024			
PAUTAS PARA LA REALIZACIÓN DE EVENTOS SOSTENIBLES EN EL SECTOR TURÍSTICO	10/05/2024	Teresa	4 horas
EJE DE ACCESIBILIDAD EN UN DTI	23/05/2024	Teresa	4 horas
INTRODUCCIÓN A LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y LOS MOTORES DE BÚSQUEDA	20/06/2024	Toñi	4 horas
SISTEMA DE INTELIGENCIA TURÍSTICA EN UN DTI	05/06/2024	Toñi	4 horas
INTRODUCCIÓN A LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y LOS MOTORES DE BÚSQUEDA	20/06/2024	Toñi	4 horas
RECICLAJE NEXO 1ª PARTE	04/07/2024	Yolanda	4 horas
ATENCIÓN A USUARIOS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL	18/07/2024	Toñi	4 horas
3ER CT 2024			
INTELIGENCIA ARTIFICIAL PARA LA CREACIÓN DE CAMPAÑAS 360º	19/09/2024	Toñi	4 horas
% Participación			100%
ACCIÓN FORMATIVA OFICINA DE TURISMO	FECHA	ASISTENCIA	Nº HORAS
1ER CT 2024			
% Participación			
2º CT 2024			
INSCRIPCIÓN PARA FORMACIÓN AGENTE SICTED	6 al 10 de mayo	Yolanda	40 horas
	03/06/2024	Teresa y Toñi	15 minutos

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

PET FRIENDLY. TENDENCIA TURÍSTICA Y DE MERCADO	04/06/2024		
% Participación			100%
3ER CUATRIMESTRE 2024			
CLAVES PARA OFRECER SERVICIOS PET FRIENDLY	23/09/2024	Eva	1 hora
PROMOCIÓN DE LOS SERVICIOS PET FRIENDLY	24/09/2024	Eva	2 horas
% participación			100%

Finalmente se han llevado a cabo 16 acciones formativas, 4 personas con un total de 91 horas y quince minutos. Para 2025 tenemos previsto llevar a cabo la nueva visita de familiarización al Castillo y a las dos visitas teatralizadas que se realizan en verano, “Visita Mediums” y otra “Museo del Esparto” que en el 2024 no se pudieron 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 2025 se subirá a nuestra web www.aguilas.es y se publicará en el portal de transparencia del Ayuntamiento de Águilas.

Además se irán publicando los objetivos a llevar a cabo durante 2025 y la consecución de los mismos de forma puntual.

Por otra parte, Acerca del plan de Marketing en RRSS, se puede consultar el documento detallado con todas las publicaciones realizadas en el año 2024 y se establece a continuación un calendario de publicaciones previstas para 2025 con los siguientes puntos a trabajar, y siempre ligadas a los ODS:

- 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
- Parques inclusivos
- 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.
- Difusión de buceo, folleto actualizado y video.
- Nueva web de Turismo
- Maquetas Tifológicas
- Plan de Igualdad
- Nuevos Totems interactivos
- Folleto Agua y Huella de Carbono de la Región de Murcia

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.