



CARTA DE SERVICIOS

Oficina de Turismo

AGUILAS

CARTA DE SERVICIOS OFICINA DE TURISMO ÁGUILAS

La Oficina de Turismo de Águilas está situada en el mismo centro de la ciudad de Águilas y junto al Puerto, en la Plaza de Antonio Cortijos, s/n. El número anual de peticiones de información supera las 21.000 y es una de las oficinas de turismo más antiguas de la Región, concretamente desde 1980. Le atendemos en español, inglés, francés, italiano y alemán durante todo el año.

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

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

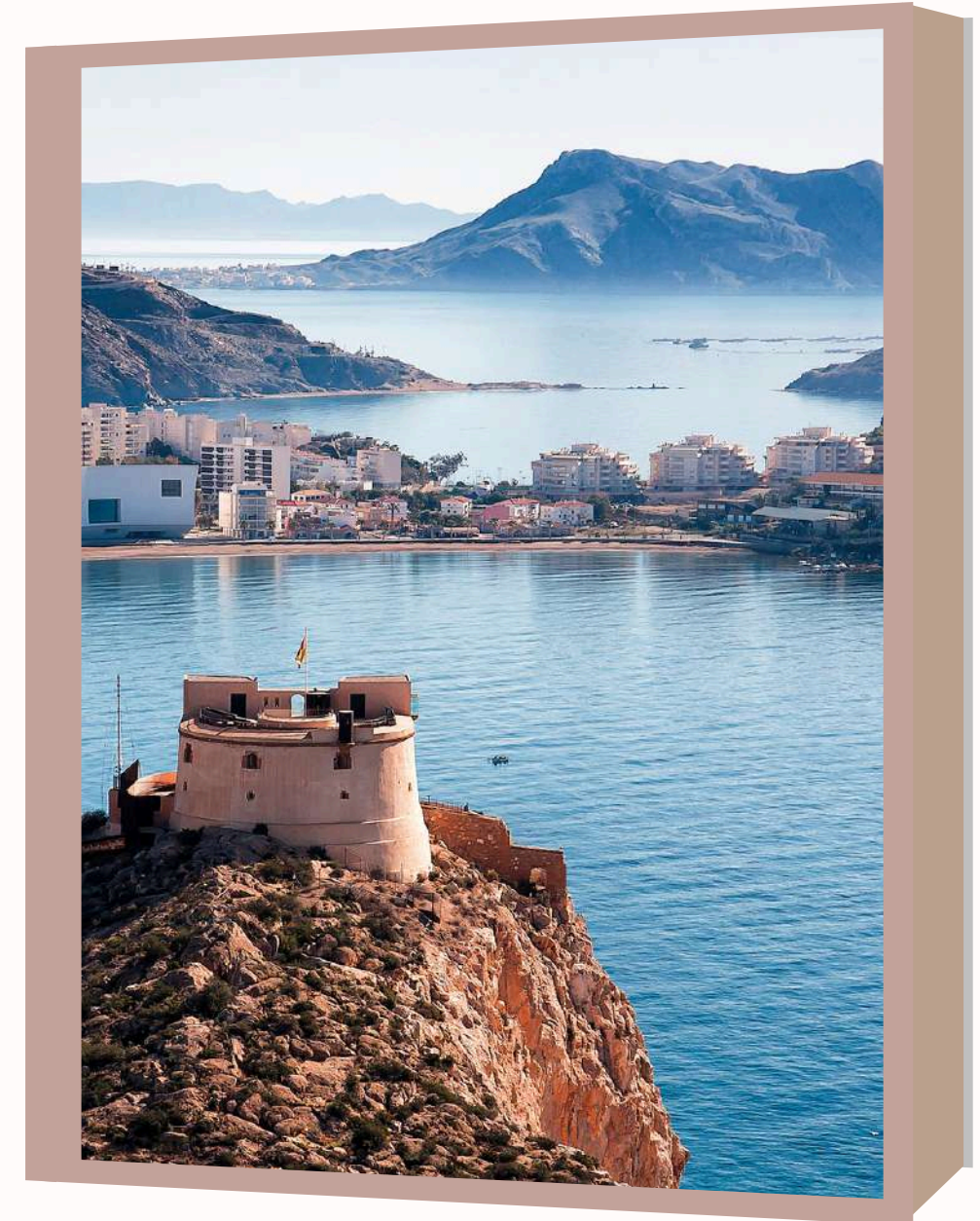


MISIÓN Y FUNCIONES DE LA OFICINA DE TURISMO

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

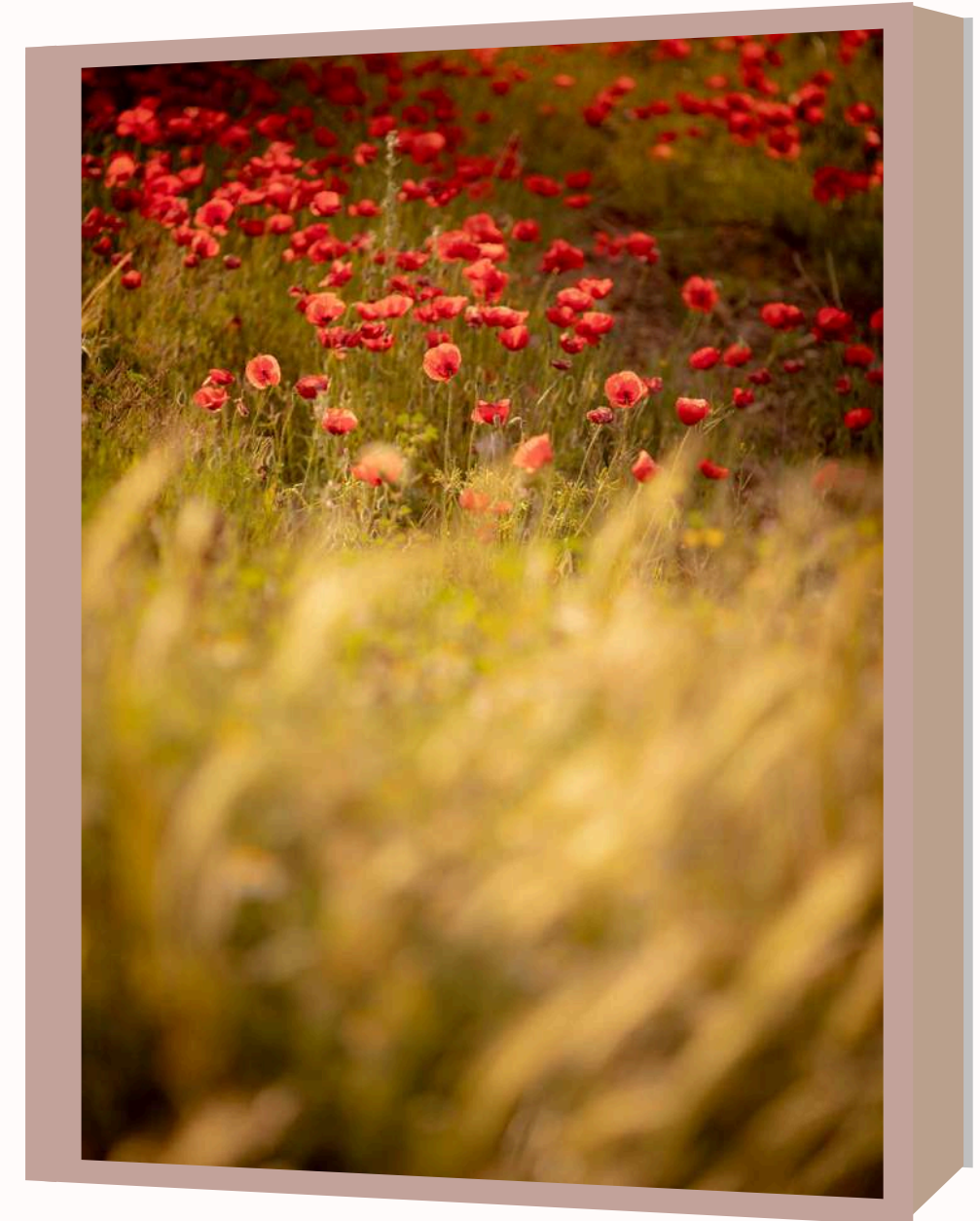
Las funciones de la OT de Águilas, en función de los servicios que presta, son las siguientes:

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



COMPROMISOS

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



OBJETIVOS 2026

1-Mejorar la gestión SICTED en el municipio. Objetivo Q.

- Mejorar las acciones promocionales del SICTED.
- Publicaciones en RRSS de cada microvideo a lo largo del año.
- Nueva promoción de un video promocional del SICTED en Águilas en las 8 salas de multicines El Hornillo.
- Nuevos microvídeos de empresas nuevas adheridas.

2-Mejorar la oferta turística del municipio dentro del apartado de naturaleza y turismo activo. ODS 3.

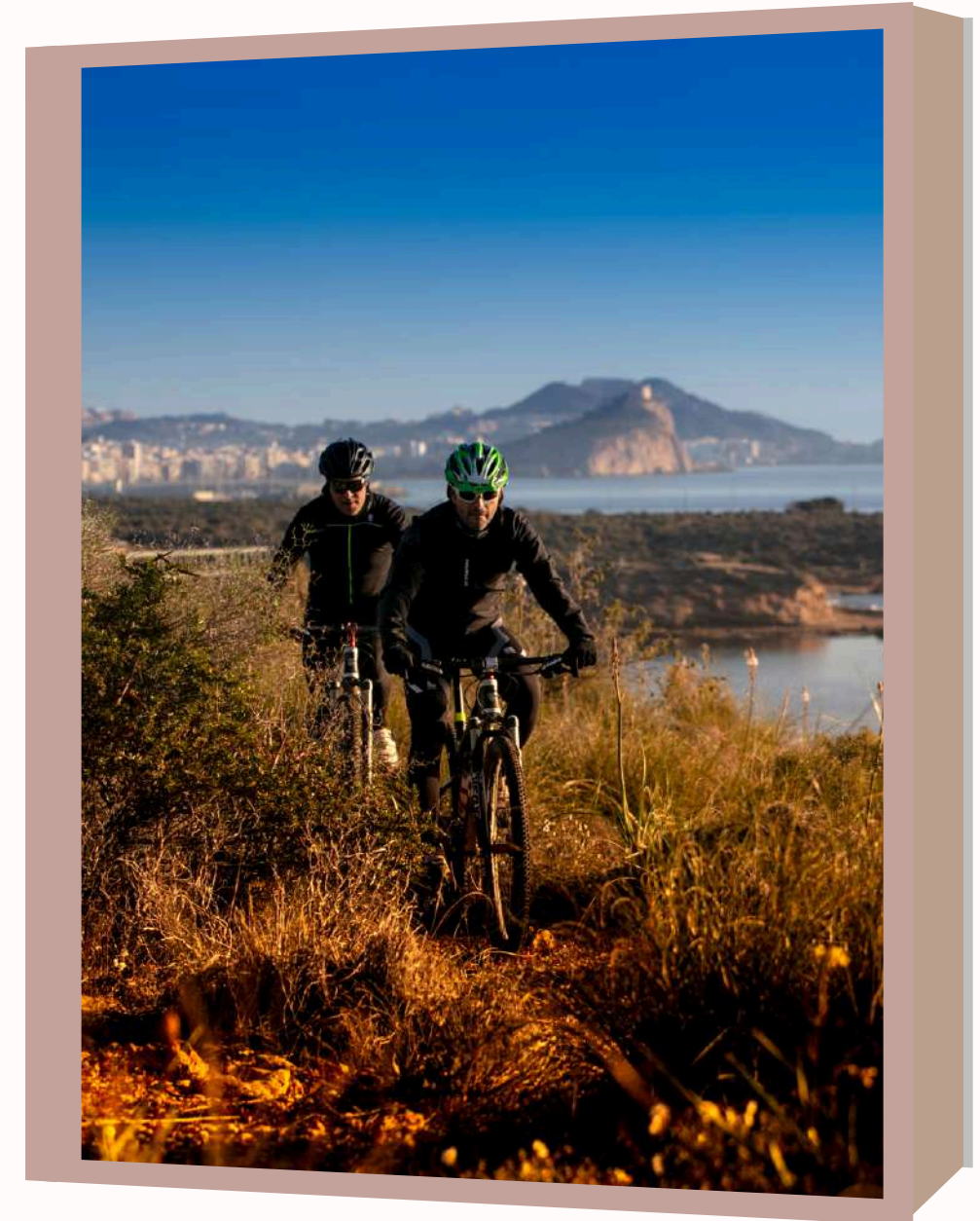
- Realizando una acción formativa para guías turísticas y personal de la Oficina de Turismo referente a una visita guiada al 1er tramo del Sendero Azul Los Cocedores, desde su inicio en la Casica Verde hasta el Bunker de Calarreona.
- 3 publicaciones en RRSS del Sendero Azul Los Cocedores.

3-Mejorar la difusión de los parques inclusivos. ODS 11.

- Crear contenidos para su difusión en RRSS del parque inclusivo de la Plaza de Robles Vives tras su reforma.
- Difusión en RRSS, 3 publicaciones de los parques inclusivos.
- Difusión de los parques inclusivos en RRSS a través de la nueva APP.
- Elaboración de un folleto digital con contenido de los recursos accesibles en el municipio.

4-Mejorar la información turística y de interés para el usuario. ODS 9.

- Promoción en RRSS de los dos Senderos Azules con información, sensibilización, cuidado y protección.
- Difusión en RRSS de la nueva APP Águilas Turismo y también de forma presencial en la Oficina de Turismo a través de un QR.



INDICADORES / RESULTADO 2025

Grado de satisfacción del usuario:4,94/5

Recogida de datos:21.656

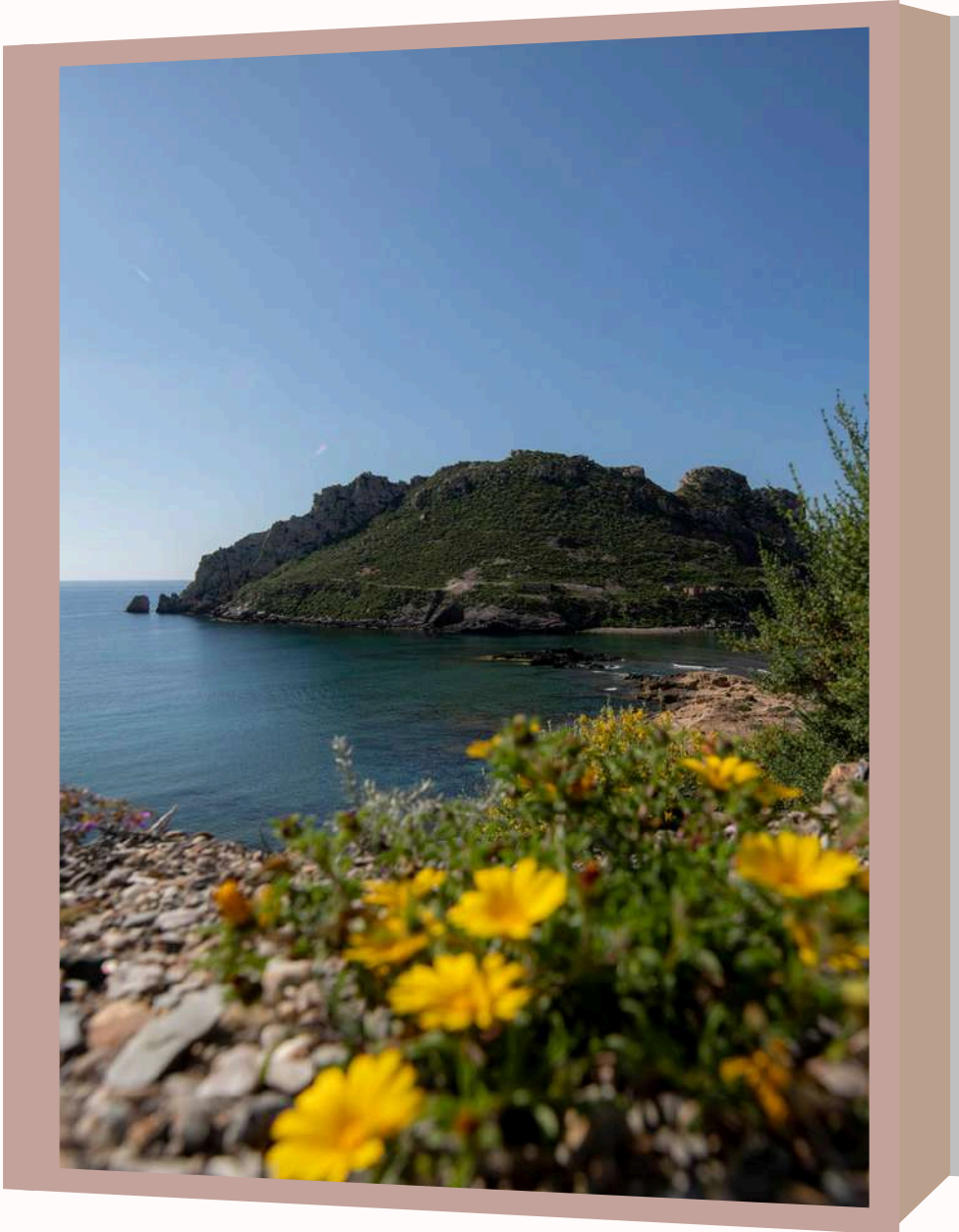
Nº de acciones formativas realizadas:4 Oficina de Turismo y 4 de la Red de Oficinas de la R. de Murcia

Nº kilos de papel:50

Nº de cartuchos de tóner consumidos:4

Distribución de catálogos:327

2 Reclamación-1 Acciones Preventivas-0 Acción Correctiva



SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS

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

Quejas sobre Oficina de Turismo:

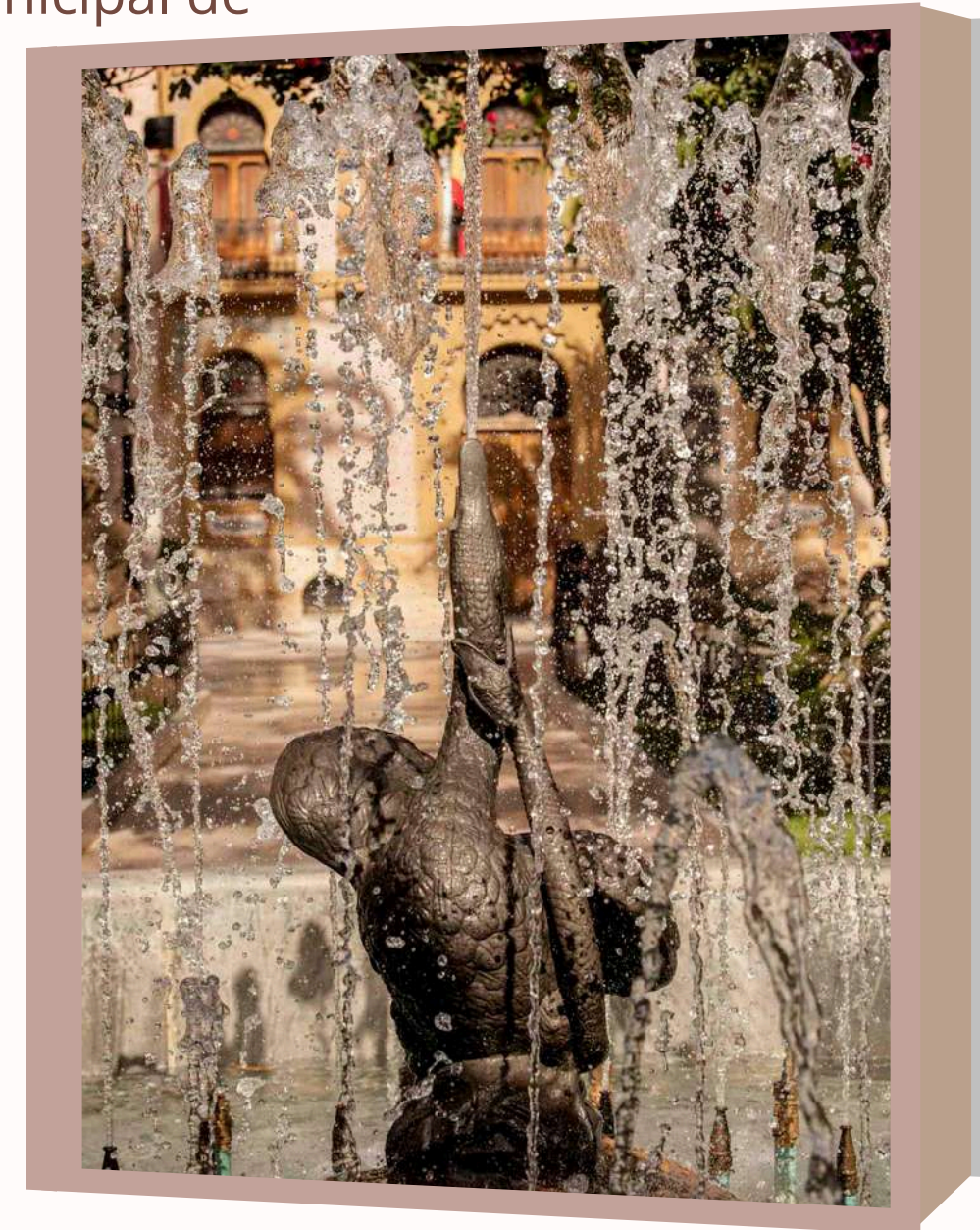
A través de la encuesta de satisfacción disponible en Oficina de Turismo. Web: www.aguilas.es Correo electrónico: turismo@aguilas.es.

Quejas sobre el destino:

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

Quejas de particulares frente a empresas:

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



PLAN DE ACOGIDA. HORARIOS Y SERVICIOS

16 DE SEPTIEMBRE HASTA 30 DE JUNIO

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

DOMINGOS Y FESTIVOS: 10.00 h. a 14.00 h.

NAVIDAD

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

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

CARNAVAL

Sábado de Carnaval y días de desfile:Tardes cerrado.

SEMANA SANTA

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

1 DE JULIO HASTA 15 DE SEPTIEMBRE

LUNES A VIERNES: 09.30 h. a 14.00 h. y 18.00 h. a 20.00 h. SÁBADOS:

10.00 h. a 14.00 h. y 18.00 h. a 20.00 h.

DOMINGOS Y FESTIVOS: 10.00 h. a 14.00 h.



PLAN DE ACOGIDA. HORARIOS Y SERVICIOS

PERSONAL

De lunes a viernes: 1 Técnico Administrativo de Turismo. 2 Auxiliares de Turismo.

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

SERVICIOS

Información Local.

Información Regional.

Atención a proveedores de oferta turística.

Reclamaciones sobre la oferta turística.



PLAN DE ACOGIDA. HORARIOS Y SERVICIOS

ACCESIBILIDAD

Fácil acceso.

Aparcamiento exclusivo Personas con Movilidad Reducida (PMR).

PUNTOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA EN JULIO Y AGOSTO

Punto de Información playa de La Colonia

Punto de Información playa de Las Delicias

Punto de Información playa de Calabardina

SERVICIOS

Información Local. Información Regional.

PERSONAL: Auxiliar de Turismo.

Idiomas: Español / Inglés / Francés y Alemán





CARTA DE SERVICIOS OFICINA DE TURISMO ÁGUILAS



Turismo



Águilas
Destino Turístico Inteligente
Adherido 2025-2027



Compromiso
de Calidad Turística



CALIDAD TURÍSTICA



SOSTENIBILIDAD
TURÍSTICA