



REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL
F-MQ01-3

Ed.3
Abril 2023

OFICINA DE TURISMO DE ÁGUILAS. AÑO 2025

Fecha de realización: 03/02/2026



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 2025, de los siete objetivos programados (seis referentes a la Memoria de Sostenibilidad y uno a la Q de calidad), se han conseguido seis en su totalidad y uno al 50%, lo cual consideramos un buen resultado ya que el objetivo conseguido al 50% era el referente a la difusión de los parques inclusivos y difusión del folleto digital de información sobre accesibilidad en Águilas y en este momento estamos actualizando ya que se está trabajando en otras acciones de accesibilidad.

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 2025 y según datos obtenidos de la Red, se han prestado un total de **21.656** servicios de Información y se ha atendido un total de **19.611 turistas presenciales**.

Respecto al mismo período del año anterior la cifra total de servicios prestados ha subido en 275 servicios, lo que supone una subida del 1,28%.

Tabla comparativa ¹:

	Servicios Prestados	Turistas Presenciales
AÑO 2025	21.656	19.611
AÑO 2024	21.381	19.168
Diferencia	275	443
%	1,28%	2,31%

b) origen de los visitantes y motivos de su visita

El **Origen de los Visitantes** de la Oficina de Turismo ha sido, 11.037 Nacionales, 4.938 Extranjeros, seguido de 5.522 Regionales.

Extranjeros	Nacional	Región de Murcia	Desconocido	Total
4.938	11.037	5.522	114	21.656



La tabla que aparece a continuación establece una comparativa entre las cifras del año 2025 y el mismo período del año anterior en cuanto al Origen de los Visitantes:

Comparativ o anual	Extranjero s	%	Nacionale s	%	Regió n de Murci a	%	Desconocid o	%	Total
Año 2025	4.983	23,01 %	11.037	50,97 %	5.522	25,50 %	114	0,53%	21.656
Año 2024	5.433	25,41 %	11.259	52,66 %	4.569	21,37 %	120	0,56%	21.381
Diferencia	-450	-2,4%	-222	1,69%	953	4,13%	-6	-0,03%	

Destacar positivamente el aumento general de usuarios de la oficina durante este año.

Volviendo a los datos del Año 2025, en cuanto a la procedencia de turistas extranjeros, los más numerosos han sido Francia, seguido de Reino Unido y Bélgica, igual que el año anterior y según se muestra en la tabla adjunta:

TURISTAS EXTRANJEROS	Nº Turistas	Porcentaje sobre el total
FRANCIA	1.410	28,30%
REINO UNIDO	1.366	27,41%
BÉLGICA	549	11,02%
TOTAL	3.325	66,73%

Los **turistas nacionales** han procedido mayoritariamente de Madrid, Alicante y Almería, tal y como se aprecia en el cuadro siguiente. El año anterior fueron de Madrid Valencia y Barcelona.

TURISTAS NACIONALES	Nº Turistas	Porcentaje sobre el total
MADRID	2.303	20,87%
ALICANTE	976	8,84%
ALMERÍA	819	7,42%
TOTAL	4.098	37,13%

Los **turistas de la Región de Murcia**, con excepción de los locales, han procedido mayoritariamente de Murcia, Lorca y Los Alcázares, como se aprecia en el cuadro siguiente. El año anterior fueron de Murcia, Lorca y Cartagena.

Datos Grupos No Presenciales

Año 2025

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	5,07%	575	19,55%	1.042	35,43%	0	0	485	16,49%	473	16,08%	217	7,38%	2.941	100%

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%

En cuanto a los grupos No Presenciales, ha habido una bajada del 28,70%, 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.

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

PERSONAL ATENDIDO EN MUSEOS Y CASTILLO EN EL AÑO 2025

MES	MUSEO ARQUEOL ÓGICO	CASTILLO	CIMAR	HORNILLO TUNEL	MOLINO Museo Esparto	MUSEO CARNAV AL	C.I. FCO. RABAL	EMBARC ADERO
ENERO	716 (596)	1.745 (1.886)	544 (786)	69(195)	77 (79)	505 (476)	450 (391)	44 (39)
FEBRERO	705 (679)	2.177 (2.192)	1.447 (1.753)	545(346)	103 (78)	1.815 (945)	1.726 (843)	43 (43)
MARZO	614 (999)	1.664 (2.973)	950 (2.385)	15(682)	85 (146)	1.687 (1.864)	1.687 (1.857)	37 (157)
ABRIL	728 (984)	2.955 (2.407)	1.761 (1.667)	380(248)	41 (99)	2.071 (1.770)	2.071 (1.746)	108 (59)
MAYO	729 (1.041)	2.136 (2.457)	1.235 (1.526)	265 (433)	35 (79)	1.591 (1.662)	1.591 (1634)	73 (56)
JUNIO	417 (618)	1.746 (1.676)	1.409 (889)	218 (330)	30 (125)	946 (565)	946 (565)	11 (36)
JULIO	830 (972)	2.065 (2.116)	1.706 (1.480)	401 (297)	226 (110)	638 (734)	638 (745)	184 (204)
AGOSTO	933 (1.122)	2.672 (2.419)	2.281 (1.945)	664 (209)	214 (141)	641 (600)	641 (600)	416 (152)
SEPTIEMBR E	906 (876)	1.913 (1.822)	1.413 (944)	613(256)	116 (134)	1.141 (1.149)	1.141 (1.149)	93(72)
OCTUBRE	568 (906)	2.118 (1.906)	831 (902)	377(395)	32(151)	1.025 (1.552)	1.025 (1.552)	53(132)
NOVIEMBRE	692 (590)	1.644 (1.663)	1.443 (972)	559(147)	18(89)	924(670)	924(670)	69(74)
DICIEMBRE	435 (444)	1.298 (1.628)	860 (982)	198(236)	46(102)	206(481)	206(481)	CERRADO POR OBRAS (109)
TOTAL	8.273 (9.827)	24.133 (25.145)	15.880 (16.231)	4.304 (4.026)	1.023 (1.333)	13.190 (12.471)	13.046 (12.227)	1.131 (1.072)
COMPARATI VA	-15,8%	-4,02%	-2,16%	6,90%	-23,25%	5,76%	6,69%	5,50%

Las cifras entre paréntesis corresponden al año anterior. Respecto a la visita a la parte restaurada del Embarcadero, señalar que se ha cerrado en diciembre porque está en fase de restauración la segunda fase del mismo. Excepto en Castillo, Museo Arqueológico, CIMAR y Museo del Esparto, en el resto ha subido el número de visitantes.

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

c) tipo de información o servicios solicitados

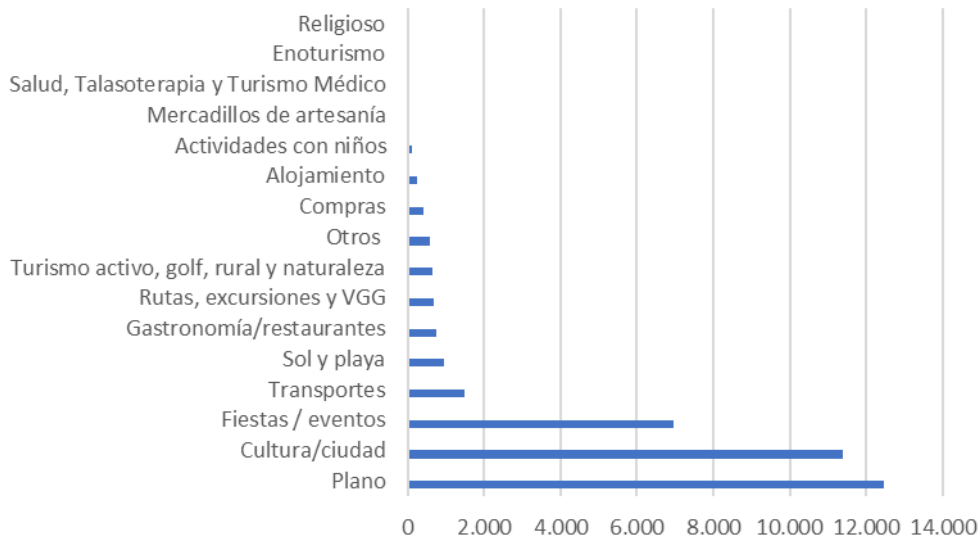
En cuanto a la **Información Solicitada** por los visitantes/turistas cuando acuden a las oficinas de turismo de la red, se han obtenido las siguientes cifras:

Información Solicitada Año 2025

Plano	12.457	34,01%
Cultura/ciudad	11.409	31,15%
Fiestas / eventos	6.955	18,99%
Transportes	1.487	4,06%
Sol y playa	949	2,59%
Gastronomía/restaurantes	740	2,02%
Rutas, excursiones y VGG	659	1,80%
Turismo activo, golf, rural y naturaleza	633	1,73%
Otros	577	1,58%
Compras	390	1,06%
Alojamiento	222	0,61%
Actividades con niños	120	0,33%
Mercadillos de artesanía	15	0,04%
Salud, Talasoterapia y Turismo Médico	15	0,04%
Enoturismo	1	0
Religioso	1	0

En la tabla anterior se observa que la información que se solicita en mayor porcentaje es el **plano** (34,01%), seguida de **Cultura Ciudad** (31,15%) y en tercer lugar **Fiestas/eventos** (18,99%).

INFORMACIÓN SOLICITADA AÑO 2025



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

COMPARATIVO INFORMACIÓN SOLICITADA Año 2025 –Año 2024	Año 2025	Año 2024	Incremento	Porcentaje
Plano	12.457	13.020	-563	-4,32%
Cultura/ciudad	11.409	10.856	553	5,09%
Fiestas / eventos	6.955	5.982	973	16,26%
Transportes	1.487	1.486	1	0,06%
Sol y playa	949	1.101	-152	-13,80%
Gastronomía/restaurantes	740	696	44	6,32%
Rutas, excursiones y VGG	659	739	-80	-10,82%
Turismo activo, golf, rural y naturaleza	633	759	-106	-13,96%
Otros	577	723	-146	-20,19%
Compras	390	444	-54	-12,16%
Alojamiento	222	190	32	16,84%
Actividades con niños	120	178	-58	-32,58%
Mercadillos de artesanía	15	19	-4	-21,05%
Salud, Talasoterapia y Turismo Médico	15	32	-17	-53,12%
Enoturismo	1	2	-1	-50%
Religioso	1	1	0	-

A continuación, podemos ver de forma más destacada la comparativa entre los tres puntos más solicitados en cuanto a la información solicitada en 2024 y 2025.

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

COMPARATIVO INFORMACIÓN MÁS SOLICITADA	AÑO 2025		COMPARATIVO INFORMACIÓN MÁS SOLICITADA	AÑO 2024	
Plano	12.457	34,01%	Plano	13.020	35,94%
Cultura/ciudad	11.409	31,15%	Cultura/ciudad	10.856	29,97%
Fiestas / eventos	6.955	18,99%	Fiestas / eventos	5.982	16,51%

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 (19.611), se ha obtenido opinión del Visitante / Turista en 888 ocasiones. La cantidad de encuestas supone un porcentaje del 4,53 frente al 5,15% del año anterior, lo que supone una leve bajada de 0,62%. Aún así, se **supera el objetivo** establecido que sigue siendo del 1%.

Encuestados	No encuestados	Total	Porcentaje
888	18.723	19.611	4,53%

El siguiente cuadro muestra la media de las puntuaciones obtenidas en las encuestas de satisfacción realizadas a los turistas presenciales. Los criterios se valoran con una puntuación mínima de 1 punto y una máxima de 5.

Resumen de encuestas de Todas las Oficinas de O.T. de Águilas. Desde 01/01/2025 hasta 31/12/2025	
Total encuestas	888
Idiomas	Castellano: 688, Inglés: 73, Francés: 125, Alemán: 2
SOBRE EL PERSONAL DE LA OFICINA	4,95
SOBRE LA INFORMACIÓN RECIBIDA	4,94
SOBRE LA OFICINA DE TURISMO	4,89
Pregunta(s) con mayor puntuación	¿Le han atendido con profesionalidad y amabilidad?
Pregunta(s) con menor puntuación	Según su opinión, ¿está bien señalizada?

La pregunta más valorada ha sido, ¿Le han atendido con profesionalidad y amabilidad?, y la menos valorada, ha sido ¿Está bien señalizada?, aclarar en este caso que la oficina si está bien señalizada, pero en el caso de los puntos de información, no es así ya que estos se abren solamente en julio y agosto y se desmontan al terminar la temporada



REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3

Ed.3
Abril 2023

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 total se han obtenido 195 valoraciones de estos usuarios. En general la valoración de todas las visitas ha sido excelente, entre puntuaciones que oscilan entre el 9,31 de la ruta “Centro Histórico”, hasta 10,00 de las rutas “1er y 2º Tramo Sendero Azul Tres Bahías” según vemos de forma detallada a continuación.

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

Valoraciones VGG 2025

- “1er Tramo Sendero Azul Tres Bahías” (nueva).....10/10
- “2º Tramo Sendero Azul Tres Bahías” (nueva).....10/10
- “Mr. Gillman y el Hornillo” (español)..... 9,75/10
- “Mr. Gillman y el Hornillo” (inglés)..... 9,86/10
- Ruta Marinera con Tapa- Historia viva de la pesca en Águilas.....9,64/10
- Ruta Sendero Cuatro Calas.....9,64/10
- Teatralizada Centro Histórico.....9,79/10
- “Sendero Marina de Cope”9,72/10
- “Ruta Centro Histórico”. Ruta Accesible..... 9,31/10
- “Visita guiada a la exposición “Las Cuatro Plumas” ...9,76/10
- “Ruta visita al Castillo”9,47/10
- Visita Teatralizada Museo del Esparto.....9,87/10

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

La valoración media en el 2024 fue de 9,76/10 y en el 2025, ha sido de 9,73/10, una diferencia de 0,03 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.

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

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

En este punto, destacar que tenemos problemas para obtener resultados de acciones promocionales llevadas a cabo por el ITREM y relacionadas con nuestro municipio a través de la herramienta MOTRIZ de NEXO.

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

En el año 2025 se han subido un total de 361 eventos en la agenda de la web de turismoregiondemurcia.es., en el año 2024 se subieron un total de 173 eventos en dicha agenda, lo que supone que ha subido un 108,6% sobre el año anterior. 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 2025 se han llevado a cabo 343 publicaciones promocionales a través de las RRSS de la O. de Turismo, de las cuales 84 corresponden a acciones realizadas dentro de los objetivos de la Memoria de Sostenibilidad.

Durante el año 2024 se llevaron a cabo 191 publicaciones promocionales a través de la RRSS de la O. de Turismo, lo que supone que ha habido una subida del 79,58% respecto al año anterior.

Existe documento con calendario anual de estas publicaciones para consultar.

d-Otras acciones promocionales

ENERO

1-22 al 26 de enero. FITUR 2025

Águilas asiste a FITUR con la representación del Sr. Concejal de Turismo. Este año se ha realizado una presentación del nuevo video de buceo. Durante el transcurso de dicha feria, se ha contratado un mupi de promoción de Águilas en la estación de tren de Atocha y a través del ITREM, se ha realizado una promoción en el metro de Madrid.



El Instituto para la Calidad Turística Española y la Sostenibilidad (ICTES) celebró la NocheQ 2025 en el emblemático Palacio de Cibeles, un evento presidido por el ministro de Industria y Turismo, Jordi Hereu, y el presidente del ICTES, Miguel Mirones. Coincidiendo con FITUR, la Gala tiene como objetivo reconocer a las empresas y organizaciones turísticas que apuestan por la Calidad y Sostenibilidad Certificadas. En la misma estuvo presente el edil de Turismo del Ayuntamiento de Águilas, José Antonio Consentino, encargado de recoger junto a la técnica de turismo Teresa Rodríguez los tres diplomas concedidos al municipio; uno de ellos a sus playas y los otros dos a la Oficina de Turismo por su apuesta por la calidad en el ejercicio de su actividad y por su apuesta por la sostenibilidad.

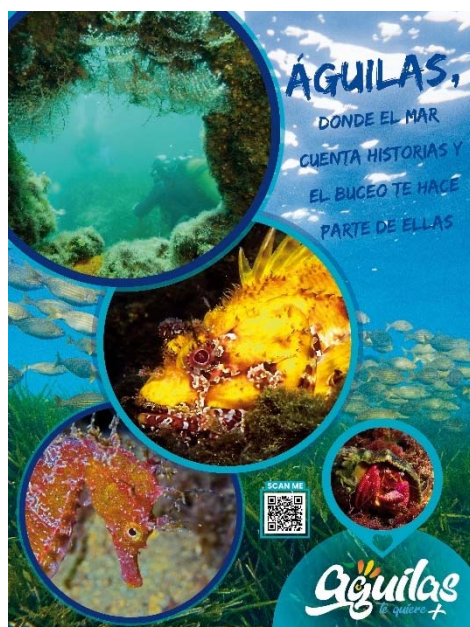


Por otra parte, se contrató publicidad en la Revista Aire Libre especial FITUR 2025, donde se incluyó un artículo sobre buceo en Águilas y que se puede ver en el siguiente enlace, <https://www.airelibre.com/wp-content/Revista/AL336/aire336.html>



The screenshot shows the website of 'Aire Libre' magazine. The main article is titled 'CICLOTURISMO EN LA REGIÓN DE MURCIA: ÁGUILAS' and 'Un paraíso por descubrir'. The article describes the region of Murcia as a privileged destination for cycling enthusiasts, offering a variety of routes combining sports, nature, and tourism. It mentions the 'Oficina de Turismo' and the 'Ayuntamiento de Águilas' as key players in promoting the region's tourism. The article also highlights the 'NocheQ 2025' event and the recognition of the region's tourism quality and sustainability.

Además, se contrató también una página en la revista paradores, destacando el buceo en Águilas.



FEBRERO

2- 3 de febrero

Águilas escenario de una travesía en bicicleta que recorrerá España. Las impresionantes costas y paisajes naturales de Águilas formarán parte de "Un país en bicicleta: Diario de una ciclista", la serie documental que llevará a los espectadores a recorrer España de una manera única: sobre dos ruedas.

Equipo de "Un país en bicicleta: Diario de una ciclista" con el Concejal de Turismo.



3- Febrero.

Reportaje sobre el carnaval de Águilas en la revista Turis on road.

Enlace a la revista: <https://bit.ly/revistaturisonroad2c>

Otros enlaces:

https://www.murcia.com/aguilas/noticias/2025/02/25-aguilas-escenario-de-una-travesia-en-bicicleta-que-recorrera-espana.asp#google_vignette



-24 de febrero. Promoción del carnaval en el periódico deportivo AS el lunes 24 de febrero con la contraportada entera.



MARZO

5- Promoción en Revista Aire Libre digital. Más detalle en el siguiente enlace.

<https://airelibre.com/carnaval-de-aguilas-2025/>



6-21 al 30 de marzo, celebración de la **II Ruta de Salazones de Águilas**.

El evento gastronómico tendrá lugar del 21 al 30 de marzo. Durante 10 días consecutivos se podrán saborear de 25 a 30 propuestas gastronómicas elaboradas por establecimientos locales. Entre las que nos podemos encontrar las más clásicas marineras, hasta el tomate de Águilas con encurtidos y bonito, ensaladilla de pulpo con hueva, tostadas murcianas con alcaparras y bonito...

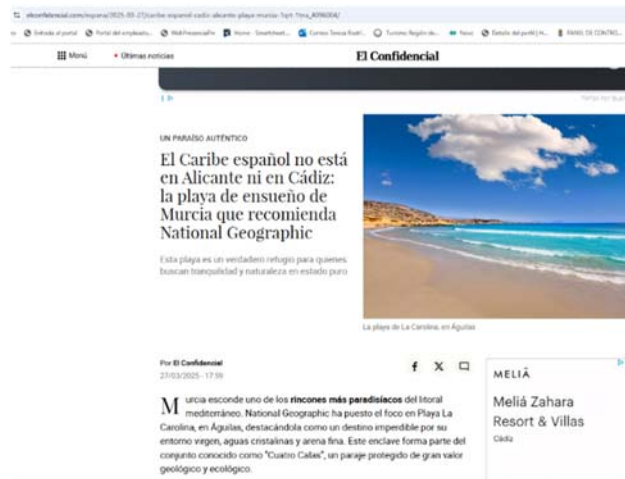
Como parte de la ruta, el sábado 22 de marzo se celebró una visita guiada y degustación de salazones.



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

7-27 de marzo. **Promoción de Águilas en el diario El Confidencial digital**, en concreto de la playa de La Carolina. Más información en el siguiente enlace.

https://www.elconfidencial.com/espana/2025-03-27/caribe-espanol-cadiz-alicante-playa-murcia-1qrt-1tna_4096004/



8- 28 de marzo. Entrega de banderas de Senderos Azules. Este año sumamos un nuevo Sendero Azul, concretamente **Sendero Azul Tres Bahías**.

Cabe indicar que en dicho sendero se llevó a cabo una actuación de instalación de señalética y cartelería, financiada por la Unión Europea- Next Generation EU en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia dentro de la Actuación de Cohesión en Destinos (ACD) “Turismo Azul del destino de la Región de Murcia 2023”.





REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3

Ed.3
Abril 2023

ABRIL

9-Promoción en revista **Aire Libre**, edición de primavera. Más información en el siguiente enlace.
<https://airelibre.com/revista-airelibre-338/>.

AireLibre

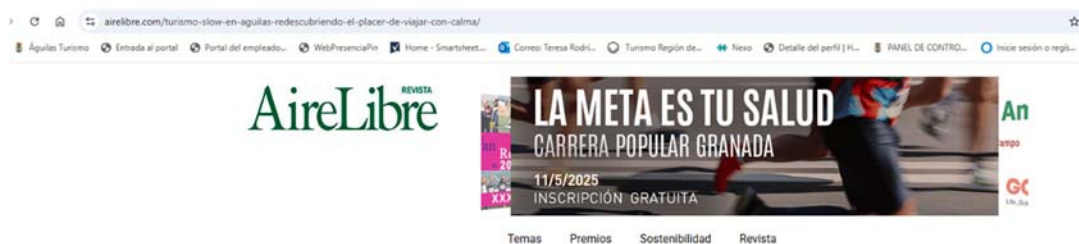
Temas Premios Sostenibilidad Revista

Revista AireLibre 338



MAYO

1-5 de mayo. Promoción en revista **Aire Libre**, edición de mayo. Más información en el siguiente enlace.
<https://airelibre.com/turismo-slow-en-aguilas-redescubriendo-el-placer-de-viajar-con-calma/>



2-20 de mayo. **Águilas celebra con éxito el Día de los Museos**

El edil de Cultura del Ayuntamiento, José Antonio Consentino, participó el pasado domingo en los actos organizados desde el ayuntamiento con motivo del Día de los Museos. La jornada comenzó con una visita teatralizada al Museo del Esparto en la que de forma amena y didáctica, los actores encargados de su desarrollo acercaron a todos los participantes a la revolución que se produjo en Águilas a finales del siglo XIX y principios del XX, gracias a la industria espartera. Asimismo, ya por la tarde, se llevó a cabo una actuación de amenización musical a cargo del Dúo Evion.



JUNIO

3-29 de mayo. Promoción en revista **Aire Libre**, edición de **junio**. Más información en el siguiente enlace <https://airelibre.com/descubre-el-paraíso-en-águilas-36-playas-de-ensueno/>



Descubre el paraíso en Águilas: 36 playas

4- Águilas renueva su distintivo como Destino Turístico Inteligente Adherido

Águilas ha renovado la obtención del distintivo de Destino Turístico Inteligente Adherido al programa DTI promovido por la Secretaría de Estado de Turismo tras superar favorablemente el diagnóstico del proceso de revisión que da continuidad al compromiso adquirido por este consistorio de ejercer una gestión turística basada en la inteligencia, tomando como base el modelo DTI.

El nuevo reconocimiento obtenido tiene una validez de dos años y está sujeto a un nuevo proceso de renovación, por lo que somete al destino a un proceso de mejora continua, comprometiéndole a una renovación de los objetivos y estrategias y una adaptación a las necesidades del entorno futuro, que desemboquen en una revalorización del destino a través de los cinco ejes que sustentan el modelo DTI: gobernanza, sostenibilidad, tecnología, innovación y accesibilidad.

5- Promoción en el Parque Acuático de Vera para toda la temporada en la zona de entrada para grupos.



JULIO

6-Promoción en revista Aire Libre digital de julio.

<https://airelibre.com/aqui-empieza-tu-aventura-aguilas/>



7- 2 de julio. “Acho, veo dobble”, el juego de mesa que tiene a Águilas como protagonista.

Dobble, el juego de cartas en el que el objetivo es encontrar el símbolo u objeto idéntico en otra carta en juego, cuenta ya con su versión aguileña con “Acho, veo doble”; un proyecto desarrollado por Julieta de Leo y Santiago Labartete e ilustrado por la aguileña Irina Cazorla.

el Ayuntamiento ha repartido entre las asociaciones juveniles y escuelas de verano varias unidades del juego con el fin de contribuir a la promoción del mismo.



8-Promoción de la playa de la Carolina en el Diario digital El Confidencial.

https://www.elconfidencial.com/espana/2025-07-05/mejor-playa-murcia-disfrutar-costa-calida-refrescarse-1qrt-1tna_4165297/



9- 28 de julio. La Noche Blanca del Comercio, organizada por Asociación de Comerciantes e Industriales de Águilas (ACIA) con la colaboración del Ayuntamiento de la localidad, volvió a convertirse en un referente dentro de las acciones comerciales de la localidad. La actividad, celebrada este fin de semana, volvía este año a ser un rotundo éxito tanto por el volumen de negocio, como por la importante promoción de los locales participantes.



10-28 de julio. La serie documental **Ecos del Mar**, protagonizada por el artista y buzo Javier Espinosa, dedica su nuevo capítulo a Águilas, uno de los enclaves costeros con mayor riqueza natural, histórica y cultural del litoral español.

La producción ha sido realizada por Konsak Producciones bajo la dirección de José Berodas González, con guion de Nacho Rodríguez Rodríguez, diseño gráfico de David Sánchez Cobos y narración de Amanda Montiel Díaz, en colaboración con el Ayuntamiento de Águilas.

11- La playa del Arroz de Águilas, escenario de una serie documental de Movistar Plus+

<https://www.infoaguilas.es/post/la-playa-del-arroz-de-aguilas-escenario-de-una-serie-documental-de-movistar-plus>



12- Promoción de Águilas, playas y Carnaval en el Diario digital.

https://www.eldiario.es/viajes/pueblo-murciano-30-playas-castillo-vistas-mar-carnavales-declarados-fiesta-interes-internacional_1_12486102.html



AGOSTO

13-Promoción Carnaval de verano en la revista Aire Libre digital.

<https://airelibre.com/cuando-el-verano-quiere-carnaval-elige-aguilas/>



14- Promoción en La Opinión digital del Rincón del Casuco.

<https://search.app/ce1uN>

Más info




Muy pocos saben que existe el 'Park Güell murciano', la exótica escalinata que se transforma en chiringuito junto a una playa de Murcia cada verano: «Ideal para tomarse el aperitivo»

Este pintoresco rincón se llena de mesas durante los meses de verano para convertirse en un mágico chiringuito a pie de playa





Somos el nº1 en autoconsumo en España

VUELTA AL COLE

HASTA EL 30 DE SEPTIEMBRE



Calzado PUMA y REEBOK desde

29,99€

COMPRAR

Águilas, playa del Hormillo, Rincón del Hormillo

La Opinión | Marco Gil
25 AGO 2025 13:41 Actualizada 26 AGO 2025 13:08

Lo habitual es encontrar manifestaciones arquitectónicas de estilos similares repartidas por distintas ciudades, unidas por rasgos culturales comunes como ocurre con el Barroco o el Neoclásico. Pero si hay un estilo

15-Promoción del Embarcadero del Hornillo en La Opinión digital.

<https://www.laopiniondemurcia.es/buzzeando/2025/08/26/buzo-graba-embarcadero-importante-espana-dv-120947097.html>



16- Promoción de Águilas en la revista digital Traveler.

<https://lc.cx/5fgyCh>



SEPTIEMBRE

25- Nuevos hallazgos en la isla del Fraile consolidan su candidatura al Premio Nacional de Arqueología

Los trabajos de excavación realizados en las últimas dos semanas en el islote aguileño continúan aumentando su valor arqueológico. “Cada campaña revela nuevos datos que confirman el potencial de este yacimiento para reescribir la historia del Mediterráneo”, explican con entusiasmo los directores del proyecto, Alejandro Quevedo (Consejo Superior de Investigaciones Científicas) y Juan de Dios Hernández García (Museo Arqueológico de Águilas).



Entre los resultados más significativos de este año destaca la confirmación de una nueva fase perteneciente a época bizantina. Hasta la fecha se sabía que la isla había sufrido un colapso abrupto en la segunda mitad del s. V d.C. para el que los investigadores aún buscan respuestas. Ahora, gracias al material cerámico y numismático, se ha detectado que al menos se produjo una cierta circulación también en el s. VI d.C. Esta etapa, que se vincula al intento del emperador Justiniano de recomponer la unidad del Imperio Romano, era muy mal conocida hasta el momento en Águilas.

Asimismo, se ha identificado un horno de época tardorromana que confirma la producción de cerámica en la isla, una hipótesis que se había planteado en años anteriores ante la aparición de un torno de alfarero romano y ánforas locales que fueron bautizadas como “Isla del Fraile 1”. Estos hallazgos muestran que la isla fue un centro productor además de un enclave privilegiado para el comercio. Gran parte de las cerámicas que se documentan cada campaña provienen del Norte de África (actual Túnez), de la costa de Turquía, Italia o la Bética, entre otras regiones, ilustrando las dinámicas conexiones del Fraile con diversos puntos del Mediterráneo.

26-24 de septiembre. Presentación IX feria Gastro SaboreaÁguilas. El primer fin de semana de octubre, la mejor gastronomía de la localidad se dará cita en la plaza de Antonio Cortijos de Águilas, que acogerá la IX Feria Gastro SaboreaÁguilas, un evento organizado por la Asociación de Hostelería y Turismo de Águilas (HosteÁguilas), en colaboración con el Ayuntamiento de Águilas y 1001 Sabores Región de Murcia, con el patrocinio de Estrella de Levante, Makro, Coca Cola y Agrucapers.



OCTUBRE

27- Promoción en revista Aire Libre de octubre.

<https://airelibre.com/explora-el-mar-en-familia-13-rutas-de-esnorquel-para-todos-en-aguilas/>



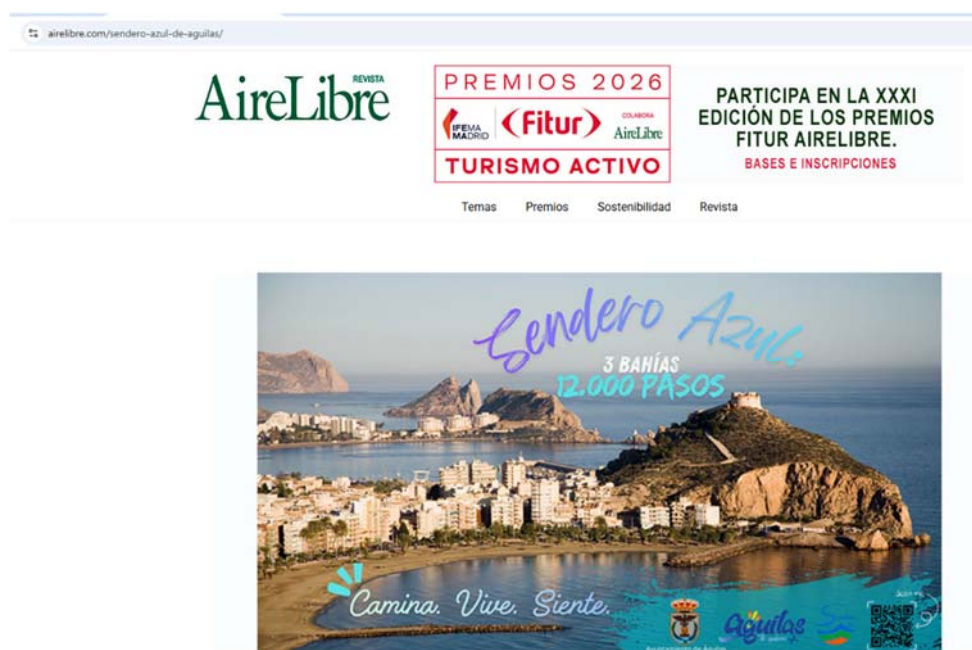


REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3

Ed.3
Abril 2023

NOVIEMBRE

28-Promoción Aire Libre de noviembre.



Sendero Azul de Águilas

DICIEMBRE

29-Promoción Aire Libre diciembre





e-Visitas guiadas gratuitas 2025

Estadísticas VGG

- “Gillman y el Ferrocarril” (español) 253 pax (261)
- “Gillman y el Ferrocarril” (inglés) 29 pax (65)
- “Ruta de la Marina de Cope” 78 pax (177)
- “Sendero Cuatro Calas” 97 pax
- “Ruta Centro Histórico” 157 pax (171)
- “Ruta visita al Castillo” 273 pax (257)
- “Teatralizada Centro Histórico” (Mediums) 237 pax (315)
- “Ruta Teatralizada Museo del Esparto” 189 pax (244)
- Visita guiada Las Cuatro Plumas (nueva). 140 pax
- Visita Sendero Azul Tres Bahías 1er tramo (nueva) 14 pax
- Visita Sendero Azul Tres Bahías 2º tramo (nueva) 12 pax
- Ruta Marinera con tapa (nueva) 30 pax

Total.....1.509 (1.490)

En total han realizado estas visitas 1.509 personas frente a las 1.490 personas que realizaron las mismas visitas en 2024, un 1,27% más que el año anterior. Hay que tener en cuenta que este año se han realizado algunas visitas nuevas en días puntuales como Las Cuatro Plumas, 1er y 2º Tramo del Sendero Azul Tres Bahías y Ruta Marinera con tapa que se realizó el día Mundial del turismo.

Para el próximo año seguiremos fomentando 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 11 de noviembre de 2025, en la 2ª planta del ayuntamiento y con la asistencia de Jose Antonio Consentino López, Concejal de Turismo, Eva Reverte Hernández, Directora General de Calidad y Competitividad Turística, Vicente Sánchez Ros, Presidente de Hosteágulas, 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 2025 y se evaluó la gestión SICTED en Águilas. Por otra parte, se valoraron de forma muy positiva las acciones promocionales que se continúan llevando a cabo y las previstas para 2026, con la subvención de la Dirección General de Calidad y competitividad Turística. De todo ello exista acta para más detalle.

Seguimiento Plan de Trabajo 2025

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 los sistemas de calidad, como son, ISO, S de Sostenibilidad y “Q” dentro del multisite de la Red de Oficinas de la Región de Murcia 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 en el 2º cuatrimestre, hemos recibido el informe positivo sobre la revisión realizada, así que estamos trabajando en la elaboración del plan de trabajo para continuar mejorando.



REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3

Ed.3
Abril 2023

Dentro de cicloturismo, 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 ha llevado 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 2º cuatrimestre se han reeditado 5000 ejemplares del folleto Águilas Espectacular español/inglés. Se han impreso 500 pegatinas con los datos de la Oficina de Turismo y se han realizado las correcciones oportunas para la reedición de 25.000 ejemplares del plano de Águilas. En el 3er cuatrimestre se han editado 25.000 planos de Águilas.

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

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

Los **horarios de oficina** se han mantenido de 10 a 14 y de 17 a 19 h de lunes a sábado y los domingos y festivos de 10 a 14 h, hasta finales de junio. 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. En julio, agosto y hasta el 15 de septiembre el horario será de 9.30 a 14 y de 18 a 20 h. de lunes a viernes, sábado de 10 a 14 y de 18 a 20 horas y los domingos y festivos de 10 a 14 h., de septiembre a diciembre el horario ha sido de 10 a 14 y de 17 a 19 h de lunes a sábado y los domingos y festivos de 10 a 14 h, y se han cerrado los días 24 y 31 de diciembre por la tarde y los días 25 de diciembre y 1 y 6 de enero se ha cerrado.

Acerca de la **formación** del personal de oficina, durante el 1er CT y referente al programa de la Red de Oficinas, se han asistido a una acción formativa de las cuatro acciones programadas para este periodo, lo que supone un 25%. En cuanto a la formación planeada por la oficina de Turismo, durante este periodo, no se ha realizado ninguna.

Durante el 2º CT y referente al programa de la Red de Oficinas, únicamente se ha ofertado una acción formativa y por temas de trabajo y baja médica de una compañera ha sido imposible realizar dicha formación. En cuanto a la formación planeada por la oficina de Turismo, una persona ha participado como ponente en el curso Comunicar la Cultura y el Patrimonio para la Promoción Sostenible del Territorio, organizado por la Universidad de Murcia.

En el 3er CT y referente al programa de la Red de Oficinas, de las cuatro acciones formativas se han realizado tres, lo que supone un 75%. En cuanto a la formación planeada por la oficina de Turismo, en este cuatrimestre se ha realizado formación por autoestudio de documentos de calidad. Más detalle en el apartado 14 de este informe.

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 fotocopidora, 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 ocho reuniones con la oferta del destino, en el 2º Ct se han llevado a cabo doce reuniones, durante el 3er cuatrimestre se han realizado 25 reuniones con el sector y por supuesto se sigue manteniendo contacto con la misma a la hora de informar sobre cambios de horarios, actividades culturales, y otras acciones de interés como jornadas de formación, etc.

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.

AUDITORIAS 2025

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

En el 2025 se ha llevado a cabo una auditoría interna telemática, con fecha 3 de abril de 2025, con el siguiente resultado y sin ninguna desviación.

DESCRIPCIÓN Y COMENTARIOS RELATIVOS A LA SITUACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD.:

Se comprueba la documentación del sistema de gestión de calidad de la OIT

El proceso se encuentra perfectamente controlado, cumpliendo sobradamente con los requisitos de la Norma. Destacar la implicación y compromiso de la Coordinadora de calidad/Responsable de la oficina, con el sistema de calidad implantado y con la mejora continua. Esto se observa en los objetivos, la formación recibida y en la promoción de la oferta turística y el destino.

DESCRIPCIÓN Y COMENTARIOS RELATIVOS A LA SITUACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.:

Se comprueba la documentación del sistema de gestión en NEXO, webs, RRSS

El proceso se encuentra correctamente gestionado, cumpliendo sobradamente los requisitos de la Norma. Se dispone de gran cantidad de información en cuanto a actividades realizadas y promoción turística, la cual queda plasmada de manera muestral.

Almacén perfectamente ordenados y clasificados los folletos. En cantidad suficiente, aunque en este momento priorizan uso de QR. Con buen sistema de control del stock mínimo y gestión de catálogos.

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

Se comprueba la documentación del proceso.

Los RRHH gestionados correctamente dejando evidencias en RITMO.

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

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

“S” DE SOSTENIBILIDAD

En el 2025 la Oficina se ha renovado la certificación con la S de Sostenibilidad dentro del multisite de la Red de Oficinas de la Región de Murcia

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

Todos los procesos de seguimiento, control y mejora continua se registran con frecuencia cuatrimestral en los seguimientos del formato de Objetivos del plan de sostenibilidad y anualmente en el informe de sostenibilidad que pasa a edición 2. Verificado en la Memoria 2024 Ed.2.
Aportan un listado de indicadores de desempeño y medición por ODS con la evolución de su consecución. No se ha podido verificar el seguimiento de la Memoria 2025 Ed. 1 ya que se encuentra en proceso de implementación de las acciones.

7. REPORTE Y COMUNICACIÓN

Se pone a disposición de las partes interesadas que lo soliciten el plan de sostenibilidad o un resumen de este.
La organización es transparente y comunica a sus partes interesadas más relevantes la labor realizada en su contribución a los ODS a través de un Informe de Sostenibilidad.

COMENTARIOS, OBSERVACIONES Y EVIDENCIAS DE CONFORMIDAD:

El Ayuntamiento de Águilas apuesta por la transparencia y comunicación de la medidas de sostenibilidad implantadas, así como su cumplimiento al incluir en las web las Memorias de Sostenibilidad anuales. También hacen difusión de la política en 4 idiomas y el Decálogo del turista, entre otros.
Disponen de un plan de comunicación que se basa en las herramientas utilizadas de difusión a nivel local, además de redes sociales para lo que han elaborado un plan de marketing con las publicaciones realizadas a lo largo del año 2024 y la planificación para 2025, en Facebook e Instagram.

REGISTRO DE LAS NO CONFORMIDADES

N.º de NC	Requisito (s) afectado (s)	Descripción de la no conformidad ¹		Tipo ² (D/I)
Auditor	ISABEL CAMELLO	Empresa auditora	KALMAS GE SL	
¿Recomienda la certificación?	Sí ☒ No ☐	Comentarios	Cumple con los requisitos de la especificación UNE 83:2024.	

¹ Se entregará una copia del registro de No conformidades a la organización turística. En el informe de auditoría se incluirán los hallazgos de cada una de las desviaciones.

² Desviación (D); Incidencia (I)

-AUTOEVALUACIÓN 2025 del sistema Q , se obtuvo una puntuación de 912,002 de nota media, frente a 904 del año anterior, lo que ha supuesto una subida en 8 puntos.



UNIDAD DE SERVICIO	RESULTADO	PUNTUACIÓN MÁXIMA	PONDERACION	RESULTADO PONDERADO	PUNTUACIÓN MÁXIMA PONDERADA
2. GESTIÓN DE LA CALIDAD	8,7167	10	40	348,668	400
3. PRESTACIÓN DEL SERVICIO	9,1111	10	30	273,333	300
4. RECURSOS	9,6667	10	30	290,001	300
5. USO DE MARCA		0	0,001		0
TOTAL					

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 desde 2023, a través de este multisite ha conseguido la certificación de la "S" de Sostenibilidad Turística.

Vistos los resultados de estas auditorías, 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 2026 seguiremos manteniendo la dinámica de auditorías internas y externas.

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

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

INFORME DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DEL DESTINO AÑO 2025

Durante el 1er cuatrimestre de 2025 se han obtenido algunas quejas y sugerencias a través de, valoraciones de las VGG.

Encuesta VGG

Ruta de Gillman y el Ferrocarril (castellano)

- Un recorrido desde la máquina del tren, origen, paseo en tren turístico.

Ruta Castillo San Juan de las Águilas

- Se debería coordinar o calcular mejor para poder aprovechar otras visitas. Mejoraría eso, que aprovechando que se echa la mañana estar informado de otras visitas próximas para aprovechar el desplazamiento...me refiero museos u otros monumentos
- El acceso por las escaleras habiendo ascensor.

Ruta Sendero Cuatro Calas

- Quizás las rutas de senderismo las haría un poco más largas

Acerca de estas quejas/sugerencias se han entregado copias a la Concejalía de Turismo con fecha 6 de mayo de 2025 y con acuse de recibo.

Durante el 2º cuatrimestre, ha habido una serie de sugerencias que nos han llegado a través de las valoraciones de las VGG, de la encuesta de satisfacción y de la encuesta de playas, tal y como figura a continuación:

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

Oficina de Turismo

Podrían dar información específica cuando se les pide no las cosas que hacen todo el año . La caseta que en verano se pone en la colonia nos da la información más detallada	17/06/2025
Deberían estar mejor informados en cuanto a eventos	24/06/2025

P.I. Las Delicias

Que limpien lo de lavar los pies porque está siempre lleno de arena.	04/07/2025
Arreglar las aceras alrededor del Hornillo	13/07/2025
Más limpieza	29/08/2025



REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3

Ed.3
Abril 2023

Calabardina

Años anteriores la programación era más visual y se entendía mejor que ahora solo impresa en blanco y negro

19/08/2025

Observaciones en encuestas de playas 2ºCT 2025

LAS DELICIAS

- Mayor limpieza en el paseo y playa. Atención socorrista cumplir horario. Colunpios de playa Delicias oxidados y en mal estado.
- El servicio de policía por plaza Juan XXIII no existe, las motos con exceso de ruido, las plazas de motos ocupadas por coches, los patinetes circulan por las aceras, etc.
- Chiringuitos muy caros.
- Basuras para excrementos de perros con bolsas, hay partes de Águilas muy sucias. La Glorieta, un diez en esa zona.
- Satisfecho.
- Más grifos en las playas.
- Aseos de obra.
- Haced aseos de obra.
- Que impongan multas a los fumadores.
- Que no cambie la chica del punto turístico. Muy profesional, atenta, buen trato al turista y al local. Muy guapa también.
- Sería bueno que los servicios de limpieza trabajaran durante todo el año de la misma manera que lo hacen en verano. También sería bueno que los aguileños no utilizaran sus playas como lugares para que sus perros hagan sus necesidades.

LA COLONIA

- Mas limpieza en el paseo y en la playa
- Mejorar las actuaciones de Antonio Cortijos
- Ducha de cuerpo entero y alguna res de vóley
- Mejorar la limpieza de Águilas
- Mejorar el parque de la Colonia, a la altura de La Ibense
- Más carteles de concienciación para no dejar residuos en la playa. La gente fuma, come pipas, etc. Y lo tira en la arena. Hay gente con música, a veces elevada que resulta molesta.
- Posibilidad de ver análisis del agua de la playa una vez al día en distinto horario. Evitr música en la playa. Prohibir comer pipas y fumar. No dejar tablas en zonas de baño ya que se considera embarcación. Prohibir jugar palas y balón en orilla de la playa.
- Actividades deportivas diarias y gratuitas para mayores.
- Que haya más vigilancia de las personas que tiran basura por las playas, paseos, etc.
- Debería mejorar la limpieza de playas y en general del pueblo y sobretodo el tema de perros, multar si no se respetan los espacios, o no se recogen los excrementos, etc. Es la única forma de que se responsabilicen los dueños.
- Socorristas en las playas desde junio hasta finales de septiembre.

CALABARDINA

- Que limpien toda la playa.
- Limpieza arena de la playa, pues nos hemos tenido que ir a otro pueblo y tenemos el alojamiento en Calabardina.
- Limpiar la playa porque está muy sucia por lo menos en la orilla.
- Nos enfadamos a causa del pipi y caca de los perros. Es horrible.

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

- Concienciación de la gente sobre lo positivo de tener posidonia.
- Duchas en la playa. Gracias a la posidonia, tenemos playa en Calabardina.
- Feliz en Águilas y Calabardina
- La limpieza de la playa. Sobre todo las algas de la orilla y las calles de Calabardina están todas hechas polvo, no se puede caminar, están todas muy mal.
- Mejorar limpieza de la arena de la playa (algas putrefactas), limpieza del paseo y calles de acceso (baches).
- Sugiero como propietaria de Calabardina, no se olviden de cuidar y mantener las calles de Calabardina, estamos un poco olvidados. Atención a la carretera y papeleras, limpieza de contenedores, ya que pagamos nuestros impuestos como otros ciudadanos de Águilas. Arreglen la calle Delfín, ya que a la primera calle de acceso a la playa, está hecha polvo del desgaste debido al uso.
- Asfaltar las calles de la carretera hacia la playa, primordial, está muy deteriorada.
- Mejorar la limpieza y recogida de basura.
- Mejorar la accesibilidad del transporte público de cara al acceso a la playa. Por el resto muy contento.
- Poner el chiringuito en la playa.
- Conservación y mantenimiento en general de Calabardina.
- Sensibilizar a la gente a ser más limpia (basura, cacas de perro, colillas).

Observaciones en Encuestas del Destino 2025

Oficina de Turismo

- La oferta cultural ha bajado de nivel, antes había música clásica muy buena y ahora los espectáculos son gratis pero no valen nada, muy bajo nivel para una ciudad como Águilas.
- Mejorar el estado de algunas playas.
- Estaría bien que Águilas tuviera su propio festival de música para la gente joven.
- El servicio de taxis es terrible, no contesta nadie, ni hay coches. Te dejan colgado sin poder volver ni cogen el teléfono después de 13 llamadas.

P.I. Las Delicias

- Más limpieza de playas y paseo. Cambio de zona infantil en playa Delicias, mal conservada y oxidadas.

Observaciones en Encuestas VGG 2025

Ruta Mr. Gilman y el Hornillo en español

- El espacio tiene que ser cuidado porque es histórico.
- La coordinación, porque no pudimos acceder al embarcadero por un problema de llaves. Aún así, mereció la pena.
- No se pudo acceder a parte de la visita por no disponer de la llave.
- Si hay una excursión programada igual que llaman para verificar que asistes a la visita deberían verificar que se va a acceder a todas las instalaciones.
- Advertencia de que es una ruta algo cansada de bajadas y subidas sobre todo para personas mayores o con alguna dificultad para caminar.
- Avisar de las dificultades de movilidad. Esperar a todos.
- Que se realice la restauración completa del embarcadero.



-Al principio si podría haber una introducción de lo que entra en la visita. Si el guía podría hablar menos tiempo sin parar, hubiera podido traducir para mi amigo de Inglaterra que no entiende nada en español. Quizás demasiada información detallada en español y sería mejor para todos los turistas extranjeros de tener la oportunidad de alquilar un aparato un audio en diferentes idiomas para seguir la visita y entender la información. Pero es mejor que nada y gracias por las visitas.

Ruta Centro Histórico

- Existe una arquitectura muy interesante en Águilas. Yo profundizaría más en este tema, especialmente el modernismo en la Plaza de España.
- Guías en inglés.

Visita Guiada al Castillo San Juan de las Águilas

- La haría más temprano, sobre todo en esta época.
- Considero que esta visita debe concentrarse más en el castillo, no es necesaria la introducción en el ícaro, iría directamente hacia arriba para tener más tiempo para explicar las partes del castillo.
- Mejorar los conocimientos de la guía.
- Horario del evento
- Las fechas, mucho calor un 17 de agosto.
- Poner ventilación a los trabajadores del castillo.

Ruta Teatralizada Centro Histórico

- Un poco más de explicación en el museo arqueológico.
- Dejar más tiempo para ver los museos.
- Personalmente me habría gustado que se ahondara más en las piezas de los museos, pero entiendo que es una visita más enfocada a los niños, además de que sería imposible verlo todo en tan poco tiempo.
- Queríamos asistir el miércoles y estaba todo completo, el miércoles siguiente también y al final pudimos verlo el miércoles 27. Deberían ampliar las plazas o poner más días ya que hay alta demanda.

Visita Teatralizada Museo del Esparto

- Que la visita incluya la biblioteca Robert Simpson.
- Mayor difusión de estas visitas.
- Ver funcionar alguna máquina.
- Que se mantenga la actividad durante el año, con colegios y grupos de visitantes; hay mercado para todo el curso.

Visita Sendero Azul Tres Bahías (primer y segundo tramo)

- En estas fechas sería mejor la excursión por la tarde porque hace mucho calor.

Visita guiada Exposición Las Cuatro Plumas. Fértil Residencia

- Puntualidad para comenzar.
- Mayor información de todos los actos. Poder acceder más público o más días.



REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3

Ed.3
Abril 2023

-Cuando terminaba de explicar los cuadros y paneles, inexplicablemente se apagaron las luces de la sala para que nos fuéramos, lo cual considero que es una falta de respeto a la guía y a los que nos desplazamos a Águilas al acto.

-Muy interesante, solo que no fue puntual, empezó a las 20.50 h

-Puntualidad para comenzar.

-Mayor información de todos los actos. Poder acceder más público o más días.

Estas sugerencias, se ha pasado a las concejalías correspondientes con fecha 11 de septiembre de 2025.

Durante el 3er cuatrimestre de 2025, 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)

-Me gustaría haber visto algún vagón de aquella época.

-Es un inconveniente importante, sobre todo para los mayores, el no poder continuar el recorrido desde los túneles al puerto. Tiene que solucionar este problema y evitar la vuelta que hay que dar, desde los túneles al puerto propiamente, soluciónenlo.

-Que continúe la reconstrucción del embarcadero hasta el final. Quedará espectacular.

-La visita al embarcadero, aunque anunciada y prevista, no pudo realizarse por causas un poco incomprensibles de imposibilidad de acceso al embarcadero. El resto de la visita muy bien.

Visita Gillman y el Ferrocarril (español)

-Más vistas en inglés.

Ruta Marinera con tapa: Historia viva de la pesca de Águilas

-Añadiría algún trocito de visita a la Termas o restos de salazones en Águilas.

Sendero Marina de Cope

-La hora de inicio de la actividad, podría ser más temprano, para evitar las horas de más calor del día.

-Disponer del teléfono del monitor. Problemas para llegar a la hora por problemas de cortes de carreteras. Aclarar que el teléfono aparece en el bono de la reserva.

En este caso se ha facilitado a la concejalía correspondiente una copia con fecha 22 de enero de 2026.



REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3

Ed.3
Abril 2023

INFORME AGRADECIMIENTOS Y RECONOCIMIENTOS AÑO 2025

Durante el 1er cuatrimestre de 2025, 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
01/01/2025 hasta 30/04/2025

Comentario	Fecha
Many thanks	2025-01-02
Thank you!	2025-01-11
Información muy útil para nuestra visita.	2025-01-22
Merci beaucoup! informations très utiles et Eva parle très bien le français.	2025-01-30
Merci beaucoup!	2025-02-08
Solo conozco la comunicación vía mail con Yolanda y ha sido perfecta en todos los aspectos. Muchas gracias Yolanda.	2025-02-19
Merci beaucoup.	2025-02-20
très utile, merci	2025-02-25
merci d'être à notre écoute	2025-03-02
Thank you!	2025-03-15
Service utile, merci!	2025-03-31
Todo muy bien	2025-03-31
Very useful! Many Thanks for the attention.	2025-04-03
Merci beaucoup!	2025-04-14
You have been very helpful and very kind, thank you very much Eva.	2025-04-16
Gracias	2025-04-16
Ils nous ont donné toutes sortes d'explications, une très bonne expérience.	2025-04-15
Merci beaucoup!	2025-04-16

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

Encuestas VGG

Ruta Sendero Cuatro Calas

- Muy buenas actividades y los guías siempre estupendos
- La guía nos explicó todo con mucho detalle. Todo perfecto.

Ruta Centro Histórico

- Nos ha servido de mucho aprendizaje de mi ciudad, estoy encantada. Todo me parece genial.
- La guía una muy buena profesional. Pendiente en todo momento de todos. Atendiendo a todas nuestras preguntas. Nos ha gustado mucho a los cuatro amigos que íbamos de Zaragoza. Necesitáis que os promocionen más a través de las oficinas de información y turismo.

Visita al Castillo

- Hermoso recorrido y hermosa historia.
- Mis felicitaciones a todo el equipo del servicio de Turismo prestado para poder disfrutar del patrimonio cultural de Águilas.

Resaltar la mujer guía, mucha profesionalidad y muy simpática. Nos acogió en Águilas de maravilla. Esto hace que volvamos a ir en un futuro. No mejoraría nada. Fue fantástica.

- Seguir realizando esa labor al alcance de todos los ciudadanos
- Me gustó muchísimo la visita. Esfuerzo de la persona que nos ha realizado la presentación.

Ruta de Gillman y el Hornillo (castellano)

-La guía estupenda. Muy buena y muy buen servicio. Explicación magnífica. ¡Excelente! La guía que nos tocó en nuestro recorrido, la chica fue muy amable explicándonos con todo lujo de detalles toda la historia del Hornillo.

- La guía excelente, muy crack. Fue una visita muy plácida.
- Nada que mejorar.
- Ha sido una visita muy interesante y amena.

-¡¡¡Felicidades!!! Anabel es una magnífica guía, una gran comunicadora, trasmite su pasión por su profesión y contagia a quien la escucha. Enhorabuena por la iniciativa. Una oportunidad perfecta para conocer la historia de los diferentes municipios de la provincia de Murcia.

Durante el 1er cuatrimestre de 2025, 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 01/01/2025 hasta 30/04/2025

Comentario	Fecha
Many thanks	2025-01-02
Thank you!	2025-01-11



REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3

Ed.3
Abril 2023

Información muy útil para nuestra visita.	2025-01-22
Merci beaucoup! informations très utiles et Eva parle très bien le français.	2025-01-30
Merci beaucoup!	2025-02-08
Solo conozco la comunicación vía mail con Yolanda y ha sido perfecta en todos los aspectos. Muchas gracias Yolanda.	2025-02-19
Merci beaucoup.	2025-02-20
très utile, merci	2025-02-25
merci d'être à notre écoute	2025-03-02
Thank you!	2025-03-15
Service utile, merci!	2025-03-31
Todo muy bien	2025-03-31
Very useful! Many Thanks for the attention.	2025-04-03
Merci beaucoup!	2025-04-14
You have been very helpful and very kind, thank you very much Eva.	2025-04-16
Gracias	2025-04-16
Ils nous ont donné toutes sortes d'explications, une très bonne expérience.	2025-04-15
Merci beaucoup!	2025-04-16

Encuesta VGG

Ruta Sendero Cuatro Calas

- Muy buenas actividades y los guías siempre estupendos
- La guía nos explicó todo con mucho detalle. Todo perfecto.

Ruta Centro Histórico

- Nos ha servido de mucho aprendizaje de mi ciudad, estoy encantada. Todo me parece genial.
- La guía una muy buena profesional. Pendiente en todo momento de todos. Atendiendo a todas nuestras preguntas. Nos ha gustado mucho a los cuatro amigos que íbamos de Zaragoza. Necesitáis que os promocionen más a través de las oficinas de información y turismo.

Visita al Castillo

- Hermoso recorrido y hermosa historia.
- Mis felicitaciones a todo el equipo del servicio de Turismo prestado para poder disfrutar del patrimonio cultural de Águilas.



REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3

Ed.3
Abril 2023

Resaltar la mujer guía, mucha profesionalidad y muy simpática. Nos acogió en Águilas de maravilla. Esto hace que volvamos a ir en un futuro. No mejoraría nada. Fue fantástica.

- Seguir realizando esa labor al alcance de todos los ciudadanos
- Me gustó muchísimo la visita. Esfuerzo de la persona que nos ha realizado la presentación.

Ruta de Gillman y el Hornillo (castellano)

- La guía estupenda. Muy buena y muy buen servicio. Explicación magnífica. ¡Excelente! La guía que nos tocó en nuestro recorrido, la chica fue muy amable explicándonos con todo lujo de detalles toda la historia del Hornillo.
- La guía excelente, muy crack. Fue una visita muy plácida.
- Nada que mejorar.
- Ha sido una visita muy interesante y amena.

-¡¡¡Felicidades!!! Anabel es una magnífica guía, una gran comunicadora, transmite su pasión por su profesión y contagia a quien la escucha. Enhorabuena por la iniciativa. Una oportunidad perfecta para conocer la historia de los diferentes municipios de la provincia de Murcia.

Ruta Teatralizada por el Centro Histórico. Mediums

- Qué gran idea la de teatralizar la actividad con estos dos actores, nos amenizaron la actividad con gran talento y profesionalidad, fue divertidísimo, muy ilustrativo y muy enriquecedor. Nos encantó.
- Una forma muy amena e instructiva de conocer la historia de los sitios visitados. Los actores muy buenos.

Acerca de estas muestras de agradecimientos se han entregado copias a la Concejalía de Turismo con fecha 6 de mayo de 2025 y con acuse de recibo.

Durante el 2º cuatrimestre de 2025, 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 2025

fenomenal todo. Siempre que vengo atienden perfectamente. Muchas gracias.	2025-05-02
Thanks!	2025-05-06
Merci beaucoup!	2025-05-20
Merci beaucoup!	2025-06-20
Very friendly, Eva has given us a very complete information and has been charming, a very good experience.	2025-06-21
très bien, informations très utiles!	2025-06-26
Merci beaucoup	2025-07-03

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

Muy atentos	2025-07-07
Information impeccable, très sympathique.	2025-07-07
Muy amables, buena información.	2025-07-09
Very helpful	2025-07-10
Merci beaucoup pour ces informations	2025-07-11
Todo muy bien. Sobre todo la información y comunicación fluida por whatsapp.	2025-07-17
Thank you	2025-07-19
THANKS	2025-07-25
Merci beaucoup	2025-07-30
Fantástico! gracias Eva, una verdadera profesional.	2025-08-01
Ce bureau est le meilleur dans lequel nous ayons été, la femme parle très bien français et nous aide et nous conseille pour tout, un grand bravo à elle et au bureau d'Águilas.	2025-08-01
All the staff are invaluable and professional; they do a great job.	2025-08-01
Merci beaucoup, informations complètes et Eva très attentive, très professionnelle et parlant très bien français, nous reviendrons.	2025-08-05
Thank you very much, impeccable information as always.	2025-08-04
Un service attentionné et des informations très utiles, les filles nous ont aidés pour tout.	2025-08-07
Thank you!	2025-08-21

Reconocimientos Encuestas de Satisfacción P.I. Delicias 2º CT 2025

Guia turística muy atenta y guapa.	03/07/2025
Muy amable y atenta la chica	02/07/2025

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

Muy amable la chica y muy profesional	02/07/2025
La chica ha sido muy amable y lo ha explicado todo muy bien	22/07/2025
Me gustan mucho las visitas teatralizadas. La hemos hecho con niños y tanto niños como mayores hemos disfrutado de la experiencia.	15/07/2025
Muy buena atención	03/08/2025

Reconocimientos Encuestas de Playas

Calabardina

- Gracias a la posidonia, tenemos playa en Calabardina.
- Feliz en Águilas y Calabardina

Las Delicias

- La Glorieta, un diez en esa zona.
- Satisfecho.
- Que no cambie la chica del punto turístico. Muy profesional, atenta, buen trato al turista y al local. Muy guapa también.

Reconocimientos V.G.G.

Encuestas VGG- HERMES

En general valoración sobre las visitas guiadas ha sido muy buena con puntuaciones entre 10,00 y 9,22 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 2025

Sendero Marina de Cope

- La visita estuvo muy entretenida y Anabel explicando todo ¡Historias y leyendas de Cabo Cope!
- Anabel es una profesional al 100%, guía entusiasta, buena conocedora del entorno con empatía y preocupación por el grupo. Excelente comunicadora. Una experiencia fantástica.

Sendero Cuatro Calas

- Carlos muy buen guía. Y la ruta muy buena y unas vistas espectaculares.
- Me ha parecido muy bien. No hay nada que mejorar. Los otros participantes muy puntuales también.
- Carlos tiene un gran conocimiento de la zona y lo trasmite de forma muy amena.

Ruta “Mr. Gillman y el Hornillo”. Español

- Agradable sorpresa.
- La actividad muy interesante y la guía estuvo genial.

Ruta “Mr. Gillman y el Hornillo”. Inglés

-A very interesting tour, our guide (Isabella?) was very informative, knowledgeable and passionate about the town of Águilas, we gained an insight into the whole area. Overall an excellent event. Muchas gracias.



Una excursión muy interesante, nuestra guía (Isabella?) era muy informativa, conocedora y apasionada del pueblo de Águilas, nos hizo comprender toda la zona. En general un evento excelente. Muchas gracias.

Visita al Castillo

- Me ha gustado mucho, hemos ido haciendo paradas para que no fuese tan agotador
- Muy agradables, tanto el personal de la oficina como la guía. Todo perfecto. Mil gracias.
- La guía que nos hizo la visita del tour fue super atenta, explicó cosas muy interesantes y de una forma amena y además se notaba que lo hacía con gusto y entusiasmo, ¡un 10!
- Inma muy buena guía.
- La guía amable y agradable y con conocimientos del tema a tratar.
- La guía lo explicó genial, mereció la pena ir. Muy interesante.

Ruta Centro Histórico

- Todos muy amables, el guía ameno y conocedor del lugar.

Ruta Teatralizada por el Centro Histórico

- Hemos tenido el privilegio de conocer la historia y las tradiciones de Águilas con dos artistas excepcionales que nos han llevado con talento a épocas y eventos emblemáticos de Águilas. La alegría del carnaval, la fuerza interpretativa de Paco Rabal y la riqueza arqueológica de Águilas y su historia. Nos han permitido conocer la ciudad y conectar con su identidad, su gente y su legado. Son dos artistas que dejan huella. ¡Gracias a través del tiempo y la cultura de Águilas!
- Es una buena manera de visitar cosas destacables en Águilas
- Enhorabuena, visita excelente, amena, entretenida y muy divertida.
- Me ha gustado porque es original y se hace amena.
- Lo mejor la interpretación de los personajes y la forma en que se involucra al público que asiste a la visita, especialmente a los niños.
- Súper contentos.
- Se hace muy ameno para los críos, porque lo explican todo muy bien, tiene muchas gracias.
- No mejoraría nada, todo ha sido perfecto, muy bonito y muy aconsejable.
- Me encantó, está perfecto.
- Ha sido muy entretenido y se ha pasado muy rápido la hora y media gracias a la interpretación de los actores.
- Una visita muy amena y con buen sentido del humor.
- Todo muy bien organizado.
- Isabel y Fidel estuvieron enormes. Nos encantó la manera lúdica y amena con la que dieron vida a los personajes aguileños. Nos hicieron pasar un rato fantástico. Hubo risas, emoción, aprendizaje y cultura. No se puede pedir más. El año que viene esperamos repetir.
- Una ruta cultural y divertida.
- La guía fenomenal. Nos ha explicado la historia de Águilas más reseñable

Ruta Teatralizada Museo del Esparto

- Amabilidad, profesionalidad y puntualidad.
- Una teatralización educativa, lúdica y muy divertida.
- Visita muy amena y cultural
- Excelente en todos los sentidos. A los actores se les oye bien, pero quizás para cuidar sus gargantas deberían usar micrófono. Muchas gracias.
- Muy bien organizado e interesante.

Visita guiada Exposición Las Cuatro Plumas. Fértil Residencia.



REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3

Ed.3
Abril 2023

- Magnífica visita guiada. Extraordinaria exposición y recorrido histórico por parte de la comisaria de la exposición, Verónica de Haro.
- Todo correcto.
- Ha sido una visita muy amena y documentada. Enhorabuena por promover este tipo de actividades.
- Conocimiento y explicaciones extraordinarios, desde el primer momento Verónica te hace sentir como en casa. ¡Espectacular! Estuvo todo increíble.
- Muy bien la comisaria de la exposición en sus explicaciones, amena y con un hilo conductor que mantuvo la atención del grupo.

Durante el 3er cuatrimestre, se han producido varias muestras de agradecimientos y reconocimientos recogidos a través de la valoración de visitas guiadas gratuitas en ORION.

Reconocimientos a través de las valoraciones de las VGG.

Visita al Centro Histórico

- Muy amena

Ruta Marinera con tapa: Historia viva de la pesca de Águilas

- Fantástica guía Anabel. Muy bien explicada esta ruta tan interesante.
- Al margen de su profesionalidad, que es muy buena, siente sus orígenes de aguileña y los trasmite de una manera muy especial.
- Muy buena atención y profesionalidad de la guía. Bien todo.
- La ruta fue una experiencia de 10 en su totalidad. Descubrimos nuestro pueblo desde una visión totalmente diferente y dinámica. Un acierto total el buen rato que pasamos degustando la tapa junto al resto del grupo. La guía tenía un gran manejo de la información y muy buenas explicaciones. Repetiríamos la experiencia sin dudarlo.

Gillman y el Ferrocarril (español)

- La guía excepcional, nos encantó la visita.
- Muy satisfecho, estupenda exposición por parte de Anabel y he aprendido mucho de la historia de Águilas.
- La visita fue increíble. La guía lo hizo muy ameno y fue muy profesional con la explicación durante todo el recorrido. Lo recomendaría sin duda.
- Visita perfecta.
- Un descubrimiento extraordinario de pasado industrial y ferroviario de Águilas, además de la extraordinaria aportación de los ingleses, en especial el ingeniero. Mr. Gillman.
- A mí y a mi padre nos ha encantado. Nos ha explicado la historia con todo detalle, merece mucho la pena.
- Muy interesante esta visita y recomendable.

Gillman y el Ferrocarril (inglés)

- Carlos es un guía muy entusiasta y competente. Tiene muchos conocimientos que comparte con sus turistas de una manera agradable y con humor.

Visita al Castillo San Juan de las Águilas

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

- Mi enhorabuena a la guía. También nos gustó mucho la restauración del Castillo.
- Visita interesante, didáctica y con maravillosas vistas.

Sendero Marina de Cope

- Ruta bonita por zonas de gran belleza natural. El guía fue muy amable y nos dio muchos detalles interesantes.
- Un paseo muy bonito, ameno y tranquilo, el guía estupendo y muy entendido de la zona. Lo hemos pasado muy bien.
- Un guía extraordinario.
- Me gustó mucho, se nos hizo muy corta, estuvimos muy contentos con su explicación y conocimiento del entorno.
- Muy agradable el paseo.
- Todo muy bien.
- Todo bien.

Valoraciones de Google

Una puntuación de 4,3 sobre 5 de 188 reseñas.

El resultado se ha pasado a la Concejalía de Turismo con acuse de recibo y con fecha 22 de enero de 2026, a la vez que se ha informado al personal de oficina.

Valoraciones de Google

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

6. Seguimiento de los objetivos y metas.

De los siete objetivos programados (seis referentes a la Memoria de Sostenibilidad y uno a la Q de calidad) , se han conseguido seis en su totalidad y uno al 50%, lo cual consideramos un buen resultado ya que el objetivo conseguido al 50% era el referente a la difusión de los parques inclusivos y difusión del folleto digital de información sobre accesibilidad en Águilas y en este momento estamos actualizando ya que se está trabajando en otras acciones de accesibilidad.

OBJETIVOS 2025

OBJETIVO Nº 1

MEJORAR LA OFERTA TURÍSTICA DEL MUNICIPIO DENTRO DEL APARTADO DE NATURALEZA Y TURISMO ACTIVO PROMOCIONANDO LOS DOS SENDEROS AZULES EXISTENTES. Llevando a cabo las siguientes acciones: Realizar 3 publicaciones en RRSS de cada uno de los senderos azules, haciendo hincapié en su conservación, cuidado y conservación.

SEGUIMIENTO:

Durante el 1er cuatrimestre, se ha recogido información, tanto textos como imágenes del nuevo sendero azul Tres Bahías y se ha realizado una publicación en RRSS con fecha 28 de marzo.

Durante el 2º cuatrimestre se han realizado 3 publicaciones en RRSS en las siguientes fechas, 6 de junio, 8 de agosto del Sendero Azul Tres Bahías y 9 de agosto del Sendero Azul Los Cocedores, además, se han organizado



REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3

Ed.3
Abril 2023

unas visitas guiadas gratuitas en las siguientes fechas: 11 de mayo y 14 de junio del Sendero de Cuatro Calas y 22 y 28 de junio del Sendero Tres Bahías.

Durante el 3er cuatrimestre se han realizado 3 publicaciones en RRSS en las siguientes fechas, 12 de octubre Sendero Azul Los Cocedores, 9 de noviembre S. Azul Tres Bahías y 7 de diciembre S. Azul Los Cocedores, además se ha organizado una visita guiada dentro del S. Azul los Cocedores el día 14 de diciembre.

El objetivo se considera conseguido al 100% ya que al final se han realizado 7 publicaciones y se han realizado 5 visitas guiadas entre los dos S. Azules existentes.

OBJETIVO Nº 2

MEJORAR LA DIFUSIÓN DE LOS 2 PARQUES INCLUSIVOS, PARQUES CREADOS PARA PERSONAS CON DIVERSIDAD FUNCIONAL, Y EL FOLLETO DE PUNTOS ACCESIBLES EN EL MUNICIPIO Y SU PROMOCIÓN.

Llevando a cabo las siguientes acciones:

Hacer 3 publicaciones en RRSS de los parques inclusivos y 3 del folleto con puntos accesibles.

SEGUIMIENTO:

Durante el 1er cuatrimestre se ha elaborado el contenido para la publicación de parques inclusivos y se ha realizado una publicación en RRSS en general de los parques inclusivos el día 21 de abril.

Durante el 2º cuatrimestre se ha realizado una publicación en RRSS en general de los parques inclusivos con fecha 24 de agosto.

Durante el 3er cuatrimestre se han realizado 2 publicaciones del Parque Inclusivo Robles Vives con fecha 6 de noviembre y 13 de diciembre ya que ha sido renovado en este cuatrimestre.

Finalmente se ha conseguido el objetivo en un 50% ya que, por una parte, se han realizado 4 publicaciones de los Parques Inclusivos, pero, por otra parte, no se ha realizado ninguna publicación del folleto de puntos accesibles puesto que todavía no está actualizado. Se verá en 2026.

OBJETIVO Nº 3

MEJORAR LA INFORMACIÓN TURÍSTICA Y DE INTERÉS PARA EL USUARIO. Llevando a cabo las siguientes acciones:

Adquisición e instalación de 4 pantallas digitales outdoor 24/7, y 6 tótems indoor en lugares de afluencia turística. Una publicación en RRSS.

SEGUIMIENTO:

Durante el 1er cuatrimestre se han adquirido 4 pantallas digitales outdoor y 6 totems indoor y se está preparando la ubicación de los mismos.

Durante el 2º cuatrimestre se han instalado los 4 totems exteriores en exterior de Auditorio, Pza. de la Guardia Civil (Pº de Poniente), Calabardina, C/ Gaviota y C/ Conde Aranda, junto a fachada del Ayuntamiento. Los atriles interiores se han instalado en las siguientes dependencias, Casa de la Cultura, Ayuntamiento (Conde



de Aranda), Casa de la Juventud Capri, Centro de Dinamización Social, Ayuntamiento, Edif. Placetón y Polideportivo. Se ha compartido también la nota de prensa del Ayuntamiento sobre la instalación de Totens y atriles con fecha 8 de agosto.

Durante el 3er cuatrimestre se ha realizado 1 publicación en RRSS sobre Tótems y Atriles con fecha 13 de noviembre.

Finalmente el objetivo se considera conseguido al 100% ya que se han instalado las 4 pantallas digitales outdoor y 6 totens indoor y además se han realizado 2 publicaciones en RRSS.

OBJETIVO Nº 4

MEJORAR NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LOS DERECHOS DE LA MUJER PROMOCIONANDO EL RINCÓN DE LACTANCIA FELIZ QUE TENEMOS EN NUESTRA OFICINA.

Llevando a cabo las siguientes acciones:

Hacer 3 publicaciones en RRSS para su difusión.

SEGUIMIENTO:

Durante el 1er cuatrimestre se ha preparado el contenido para la publicación y se ha realizado una publicación en RRSS con fecha 7 de abril.

Durante el 2º cuatrimestre no se ha podido realizar ninguna publicación en RRSS.

Durante el 3er cuatrimestre se han realizado 2 publicaciones en RRSS, una con fecha 22 de octubre y otra con fecha 14 de noviembre.

Finalmente se considera conseguido el objetivo en el 100%, ya que se han llevado a cabo las 3 publicaciones programadas.

OBJETIVO Nº5

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

Llevando a cabo las siguientes acciones:

Adquisición, al menos de 2 maquetas tiflólogicas de dos de los recursos turísticos del municipio y 1 publicación en RRSS.

SEGUIMIENTO:

En el 1er cuatrimestre, se dispone de presupuesto ya que es un objetivo que viene de 2024 y desde la oficina que gestiona el PSTD se están haciendo las gestiones para la negociación con una nueva empresa.

Durante el 2º cuatrimestre se ha adjudicado el contrato por valor 86.450€ y está previsto que se instalen durante el 3er cuatrimestre. Las maquetas se realizarán de los siguientes puntos emblemáticos del municipio. Castillo de San Juan de las Águilas, Auditorio y Palacio de Congresos, Embarcadero del Hornillo e Isla del Fraile.



Durante el 3er cuatrimestre, se han instalado cuatro maquetas tiflológicas, una del Castillo en la zona del puerto, una del auditorio, en la explanada del mismo y la de la isla del fraile y Embarcadero del Hornillo se han instalado en la playa de Los Cocedores del Hornillo.

Se ha compartido también una publicación del Ayuntamiento sobre las mismas, a causa de la fecha de instalación de las mismas que fue el 29 de diciembre, no se han realizado más publicaciones en RRSS por falta de tiempo material.

Finalmente se considera conseguido en más del 100% el objetivo, ya que, en vez de 2 maquetas, se han instalado 4 y se ha realizado una publicación en RRSS con fecha 29 de diciembre.

OBJETIVO Nº6

MEJORAR LA OFERTA TURÍSTICA DEL MUNICIPIO DENTRO DEL APARTADO DE NATURALEZA Y TURISMO ACTIVO Y SENSIBILIZACIÓN SOBRE NUESTRO ENTORNO MARINO.

Llevando a cabo las siguientes acciones:

Creación de senderos marinos para realizar con snorkel y sensibilización al usuario sobre el cuidado y conservación de nuestro entorno marino. Publicación en RRSS.

SEGUIMIENTO:

En el 1er cuatrimestre se han concretado los senderos marinos a realizar con snorkel, se ha sacado a licitación y se está en contacto con la empresa para la elaboración de los mismos.

En el 2º cuatrimestre se han preparado 13 senderos marinos con snorkel en las siguientes zonas: Los Cocedores, La Carolina, Cama de los novios, Calarreona, Cala Tortuga, Cocedores del Hornillo, Playa Amarilla, Playa del Arroz, La Cola, Canalicas, Calabardina, Ensenada de la Fuente y La Galera. Se dispone de material audiovisual, folleto interactivo e información gráfica. Todo está ya disponible en la web: www.aguilas.es, apartado de experiencias, Snorkel en Águilas.

En el 3er cuatrimestre, se han realizado un total de 14 publicaciones en RRSS promocionando dichos senderos con snorkel, en las siguientes fechas, 13 y 30 de septiembre, 8, 14(2 publicaciones), 21 y 28 de octubre, 4, 11, 20 y 25 de noviembre y 2, 8 y 21 de diciembre.

Finalmente se considera conseguido en un 100% el objetivo, ya que, se han diseñado 13 senderos marinos con snorkel, se ha editado un catálogo digital con información de los mismos y se ha hecho un video de cada uno de ellos para su difusión en RRSS, tal y como se ha hecho en el 3er cuatrimestre.





REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3

Ed.3
Abril 2023

OBJETIVO Q

MEJORAR LA GESTIÓN DEL SICTED EN EL MUNICIPIO.

Llevando a cabo las siguientes acciones:

Aumentar en 3 más las empresas/servicios distinguidos en el SICTED. Actualmente tenemos 37 distinguidos y queremos llegar a 40, y dar mayor visibilidad al SICTED en la localidad.

SEGUIMIENTO:

Durante el 1er cuatrimestre se ha realizado una Jornada de Sensibilización el 24 de abril. De momento se han adherido dos nuevos establecimientos, 1 casa vacacional y un comercio. Por otra parte, durante este 1er cuatrimestre se han realizado 7 publicaciones de microvídeos de diferentes establecimientos SICTED, en las siguientes fechas: 3 febrero, 4 febrero, 5 febrero, 18 febrero, 19 febrero 12 marzo y 10 abril.

Durante el 2º cuatrimestre, hemos continuado con atención personalizada y formación con las nuevas empresas y servicios adheridos. Se han realizado en este cuatrimestre las siguientes publicaciones referentes al SICTED, 17, 22, 28 y 29 de mayo, 4, 7, 17, 21 y 26 de junio, 12 de julio y 9, 19, 25 y 27 de agosto. Por otra parte, se están preparando las grabaciones de los microvídeos de las empresas /comercios nuevos.

Durante el 3er cuatrimestre se han llevado a comité 39 establecimientos/servicios y tenemos 4 más adheridos. Por otra parte, se han realizado 28 publicaciones en RRSS en las fechas siguientes, 7, 15, 17, 19 y 29 de septiembre, 1, 6, 7, 13, 15, 20, 22, 27 y 29 de octubre, 3, 5, 10, 12, 19, 24 y 26 de noviembre, 1, 4, 5, 9, 10, 22 y 24 de diciembre

Finalmente se considera conseguido el objetivo en el 100% ya que actualmente tenemos 39 establecimientos /servicios distinguidos y 4 adheridos, en total contamos con 43.

OBJETIVOS DE LA RED DE OFICINAS DE LA REGIÓN DE MURCIA 2025

Objetivo Nº1. Mantener las certificaciones de las Oficinas de turismo

Mejorar el sistema documental. Simplificar la gestión en Nexo respecto a las NC automáticas. Nº de indicadores y frecuencia de revisión. Gestión de RRHH altas y bajas. Redefinir la concepción de los objetivos y su cumplimentación en Ritmo. Mejorar el canal de comunicación actualizando la lista de distribución

Acerca de este único objetivo de la Red de Oficinas de la Región de Murcia, decir que en todo momento hemos colaborado para la consecución del mismo.

Para 2026 continuaremos con la colaborando con la Red en la misma línea.

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

OBJETIVOS Y METAS DE LA OFICINA DE TURISMO PREVISTOS PARA 2026

OBJETIVOS 2026	ACCIONES A LLEVAR A CABO
1-Mejorar la gestión SICTED en el municipio	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.

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 2024/2025

3.	Nº	INDICADOR	2024	2025	COMPARATIVA
Prestación del servicio	1	No conformidades totales	0	3	
	10	Número de peticiones de información por e mail	165	121	
	11	Número de peticiones de	0	0	



REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3

Ed.3
Abril 2023

		información por carta			
	12	Número de peticiones de información via web	0	0	
	13	Número de peticiones de información pro RRSS	80	85	
	14	Principal motivo de visitas al municipio en el mes	CULTURA	CULTURA	
	15	Porcentaje con respecto al total del principal motivo de visita al municipio	71,39%	74,79%	
	16	Valor del resultado medio de la encuesta de satisfacción en cuanto al informador turístico	4,97%	4,97%	
	17	Valor del resultado medio de la encuesta de satisfacción en cuanto a la información solicitada	4,97%	4,94%	
Prestación del servicio	18	Número de catálogos distribuidos a otras oficinas de turismo	364	327	-10,26%
	19	Número de folletos solicitados a otras oficinas de turismo	450	215	-52,22%
	20	Número de reuniones /	21	45	

		comunicaciones con la oferta del destino (Q)			
	21	Número de usuarios atendidos como Grupos No Presenciales	4.114	2.941	
	22	Número de asesoramientos Turísticos realizados	23	21	-8,6%
	30	Acciones de difusión de Memoria de Sostenibilidad a partes interesadas	19	84	+65%
	31	Número de seguidores de TIKTok	296	762	+157,43%
	32	Número de descargas de documentos web	3.728	2.778	-25,48%
	33	Número de usuarios nuevos en la web	27.314	26.456	-3,14%
	34	Número de seguidores en Facebook	337	3.005	Ver cambio de concepto en aclaraciones
	35	Número de visitas guiadas gratuitas organizadas	64	71	
	36	Número de usuarios de las visitas guiadas gratuitas	1.490	1.509	
	37	Número de seguidores en Instagram	631	850	
Prestación del servicio	8	Número de peticiones presenciales de información	19.168	19.611	



REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL

F-MQ01-3

Ed.3
Abril 2023

	9	Número de peticiones de información por teléfono	1.962	1.839	
Sistema de Gestión	2	Resultado de la encuesta de satisfacción de clientes.	4,90	4,96	
	3	Número de reclamaciones al servicio de información turística	0	2	
	38	Nº de acciones formativas organizadas por la O. de Turismo	4/100%	4	
	4	Resultado numérico de la Auditoria Interna de Q (Puntuación máxima 1000 puntos)	904	912	
	5	Número de acciones preventivas emprendidas	1	1	
	6	Número de encuestas de satisfacción de la oferta del destino (si se disponen)	6	4	
	7	Porcentaje de acciones formativas realizadas / propuestas por la Red.	100%	33,33%	
Recursos	23	Kg de latas, envases y bricks reciclados.	101	124	+22,77%
Recursos	24	Nº de toner reciclados	7	4	-42,85%
	25	Kg de papel y cartón	44	50	-13,63%



REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3

Ed.3
Abril 2023

		reciclados			
	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.	4,78	4,92	
	28	Número de acciones preventivas por suspensión de lo servicios de la oficina (vacaciones, cierre temporal, reformas, etc.)	1	3	
	29	Cálculo Huella de Carbono	1,42 (2023)	1,07 (2024)	

A continuación comentamos los indicadores en azul ya que el resto se comentan en diferentes apartados de este informe.

El número de catálogos distribuidos a otras oficinas ha bajado en un 10,268%, 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 bajado un 52,22%, a pesar de la bajada disponemos en oficina de catálogos del resto de oficinas, aclara que a veces no se han solicitado más porque el folleto que se necesitaba no estaba disponible en papel, solamente en formato digital. 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 8,66%, 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 subido en un 22,77% el número de envases recogidos para reciclar, lo que debemos de tener en cuenta para intentar bajar esta cifra para el próximo año.



Acerca del consumo de tóner y papel y cartón, ha bajado en un 42,85% y en un 13,63% respectivamente, unos datos muy positivos, por lo que seguiremos trabajando para mantener o seguir bajando si es posible el consumo de papel y tóner.

Los datos sobre estadísticas de la web también han sufrido cambios, el apartado de número de visitas a la página, ha desaparecido ya que ahora Google analitic no facilita los datos, además han bajado tanto el número de descargas como el número de usuarios, en este punto hay que resaltar que durante el año 2025 se ha trabajado en una nueva web de turismo, mucho más dinámica, mejor imagen y con más prestaciones, tal como accesibilidad, newsletter, chatbot, etc. Esta web se puso en funcionamiento a finales de diciembre de 2025, así que esperamos que para el próximo año los datos negativos mejoren considerablemente.

Por otra parte, aclarar que en el apartado de datos de Facebook ha habido un cambio de concepto, antes tomábamos los datos de “me gusta” y ahora tomamos los de “seguidores”, este cambio ha sido decidido por Facebook tal y como aclaramos a continuación.

- “Me gusta” → indica que alguien aprecia tu página.
- “Seguidor” → indica que alguien quiere ver tus publicaciones regularmente.

Hoy Facebook muestra principalmente **Seguidores** porque reflejan mejor la interacción real con tus publicaciones en dicha red.

Aunque Instagram ha subido con un 34,70%, como podemos observar, la red social con más tirón sigue siendo Tik Tok con una subida del 157,43%.

Para el año 2026 continuaremos con los mismos indicadores, y siempre en la línea con lo que se decida en el comité de mejora al respecto.

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

NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y RECLAMACIONES.

En el 1er cuatrimestre no se han producido Acciones Correctivas ni Reclamaciones. Por otra parte, se han producido dos No Conformidades automáticas del sistema pero que han sido por un error en el propio sistema. Además, se ha producido una Acción Preventiva frente a las No Conformidades y reclamaciones al servicio derivado de la avería de la línea de teléfono de la Oficina de Turismo, la cual está pendiente de Vº Bº del servicio de calidad.

En el 2º cuatrimestre, se han producido 2 reclamaciones sobre el destino, una sobre suciedad en playas y la otra sobre un tema de pasarelas en playas y ambas están pendientes del servicio de calidad. Sigue también pendiente del departamento de Calidad el cierre de la acción preventiva del primer cuatrimestre.

En el 3er cuatrimestre se ha producido por error del sistema una N/C automática por no actualización del listado de teléfonos de interés y se encuentra pendiente de cierre del servicio de calidad. Ninguna reclamación al servicio, ninguna acción correctiva, 2 acciones preventivas por suspensión del servicio, una por el cierre



REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3

Ed.3
Abril 2023

provisional de oficina las tardes de los días 23 de octubre y 6 de noviembre y la otra por falta del servicio de teléfono por avería, ambas se encuentran pendientes del cierre de calidad.

Acciones correctivas.

AÑO 2025	Acciones correctivas		
	Nº	Estado	Principales motivos
1er CT	0	-	-
2º CT	0	-	-
3er CT	0	-	-

No Conformidades

AÑO 2025	No Conformidades		
	Nº	Estado	Principales motivos
1er CT	2	Cerradas	Generada por error en la plataforma
2º CT	0	-	-
3er CT	1	Pendiente cierre S. de Calidad	Generada por error en la plataforma

Acciones Preventivas

AÑO 2025	Acciones preventivas		
	Nº	Estado	Principales motivos
1er CT	1	Pendiente cierre S. de Calidad	Acción preventiva frente a las No Conformidades y reclamaciones al servicio derivado de la avería de la línea de teléfono de la Oficina de Turismo.
2º CT	0		
3er CT	2	Pendiente cierre S. de Calidad	-Cierre provisional de oficina las tardes de los días 23 de octubre y 6 de noviembre. -Falta del servicio de teléfono por avería.

Reclamaciones.

AÑO 2025	Reclamaciones			Motivo
	Nº	Estado	¿Justificada?	

1er CT	0	-	-	--
2º Ct	2	Pendientes cierre S. de Calidad -	no	-Suciedad en playa El Sombbrero -Queja sobre pasarelas en playas
3er CT	0	-	-	-

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

Durante este año 2025 hemos tenido dos bajas del personal de oficina, lo que nos ha limitado un poco en ciertas acciones como es el caso de la formación.

Por otra parte, se ha trabajado intensamente en la nueva web ya que se han tenido que volcar los datos de forma manual, lo que ha supuesto una carga de trabajo importante.

Para 2026 seguimos estando bastante avanzados en el desarrollo de la **digitalización de recursos turísticos del municipio**, lo cual nos llevará una especial dedicación para sacar adelante dicho proyecto.

Además, se continuará con las acciones necesarias para el mantenimiento de las certificaciones de calidad, ISO, SICTED, Q y certificación en "S" de Sostenibilidad Turística y trabajaremos sobre el Plan Director marcado después de la revisión DTI realizada durante 2025.

Acerca del SICTED, en 2026 se llevará a cabo el proceso de transición al nuevo SICTED, lo que implicará un aumento en el trabajo de oficina y en el aumento de las acciones formativas.

También hay que destacar que está previsto el traslado de la Oficina de Turismo a otras dependencias, en un edificio histórico recién restaurado, de ser así conllevará además del propio traslado de mobiliario, la atención de protocolos para poder continuar con la obtención de la huella de carbono.

En cuanto a la plantilla de personal, también está pendiente la oferta de dos plazas de auxiliar, una para cubrir un puesto ocupado por personal de una empresa externa y otra plaza nueva.

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

Por una parte, una vez renovado el diagnóstico DTI, se ha creado el Plan Director con las recomendaciones oportunas por lo que trabajaremos en esa línea que afectará de forma directa e indirecta con nuestra contribución a los ODS.

También continuaremos con la última fase de algunas acciones pendientes del PSTD, como es la digitalización de los recursos turísticos.

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



REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3

Ed.3
Abril 2023

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 2025 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 11 Ciudades y comunidades sostenibles.

11.7 De aquí a 2030, proporcionar acceso universal a zonas verdes y espacios públicos seguros, inclusivos y accesibles, en particular para las mujeres y los niños, las personas de edad y las personas con discapacidad

Acerca de este objetivo que incluía dos acciones, una referente a la difusión de los parques inclusivos en RRSS y la otra a la difusión del folleto digital sobre los recursos accesibles en el municipio, la primera se ha llevado a cabo pero la segunda no se ha podido realizar ya que con las nuevas acciones del PSTD se han llevado a cabo acciones sobre accesibilidad en recurso turísticos y aún seguirán hasta mayo de 2026 por lo que no se ha podido actualizar el folleto con recursos accesibles para poder darle difusión. Esperamos llevarlo a cabo en otro objetivo para 2026.

11. Análisis de satisfacción de clientes.

RESULTADO GENERAL DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.

De la totalidad de demandas informativas presenciales atendidas en la Oficina de Turismo y Puntos de Información (19.611), se ha obtenido opinión del Visitante / Turista en 888 ocasiones. La cantidad de encuestas supone un porcentaje del 4,53 frente al 5,15% del año anterior, lo que supone una leve bajada de 0,62%. Aun así, se **supera el objetivo** establecido que sigue siendo del 1%.

Encuestados	No encuestados	Total	Porcentaje
888	18.723	19.611	4,53%

El siguiente cuadro muestra la media de las puntuaciones obtenidas en las encuestas de satisfacción realizadas a los turistas presenciales. Los criterios se valoran con una puntuación mínima de 1 punto y una máxima de 5.

Resumen de encuestas de Todas las Oficinas de O.T. de Águilas. Desde 01/01/2025 hasta 31/12/2025	
Total encuestas	888
Idiomas	Castellano: 688, Inglés: 73, Francés: 125, Alemán: 2
SOBRE EL PERSONAL DE LA OFICINA	4,95

	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 01/01/2025 hasta 31/12/2025	
SOBRE LA INFORMACIÓN RECIBIDA	4,94
SOBRE LA OFICINA DE TURISMO	4,89
Pregunta(s) con mayor puntuación	¿Le han atendido con profesionalidad y amabilidad?
Pregunta(s) con menor puntuación	Según su opinión, ¿está bien señalizada?

La pregunta más valorada ha sido, ¿Le han atendido con profesionalidad y amabilidad?, y la menos valorada, ha sido ¿Está bien señalizada?, aclarar en este caso que la oficina si está bien señalizada, pero en el caso de los puntos de información, no es así ya que estos se abren solamente en julio y agosto y se desmontan al terminar la temporada.

RESULTADOS DE VISITAS GUIADAS GRATUITAS DURANTE EL AÑO 2025

Resultados encuestas en ORION

Estos resultados se obtienen de las encuestas realizadas por los usuarios de las VGG a través de NEXO, apartado MOTRIZ. En total se han obtenido 195 valoraciones de estos usuarios. En general la valoración de todas las visitas ha sido excelente, entre puntuaciones que oscilan entre el 9,31 de la ruta “Centro Histórico”, hasta 10,00 de las rutas “1er y 2º Tramo Sendero Azul Tres Bahías” según vemos de forma detallada a continuación.

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

Valoraciones VGG 2025

- “1er Tramo Sendero Azul Tres Bahías” (nueva).....10/10
- “2º Tramo Sendero Azul Tres Bahías” (nueva).....10/10
- “Mr. Gillman y el Hornillo” (español)..... 9,75/10
- “Mr. Gillman y el Hornillo” (inglés)..... 9,86/10
- Ruta Marinera con Tapa- Historia viva de la pesca en Águilas.....9,64/10
- Ruta Sendero Cuatro Calas.....9,64/10
- Teatralizada Centro Histórico.....9,79/10
- “Sendero Marina de Cope”9,72/10
- “Ruta Centro Histórico”. Ruta Accesible..... 9,31/10
- “Visita guiada a la exposición “Las Cuatro Plumas”...9,76/10
- “Ruta visita al Castillo”9,47/10
- Visita Teatralizada Museo del Esparto.....9,87/10

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 se celebró el 11 de noviembre de 2025, donde se consultó la línea a seguir con las acciones promocionales del SICTED en Águilas y se acordó seguir en la misma línea, con microvideos de nuevas empresas/servicios, difusión de los mismos en RRSS, etc., todo ello gracias tanto a la aportación del Ayuntamiento en cuanto a personal y coste económico, como a la subvención de la D.G. de Competitividad para 2026.

Por otra parte, se ha mantenido contacto con Hosteáguilas a través de diversas reuniones a la hora de coordinar las acciones promocionales sobre temas gastronómicos y otros.

En cuanto al feedback de las partes interesadas para la elaboración de la memoria y para la priorización en dicha memoria de sostenibilidad en 2025 se hizo una encuesta y en 2026 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 2026.

Objetivo Nº1

Recursos:

- Humanos (equipo de la oficina).

Objetivo Nº2

Recursos:

- Humanos (equipo de la oficina).

Objetivo Nº3

Recursos:

- Humanos (equipo de la oficina).
- Presupuesto: 200€. Herramienta Justap

Objetivo Q

Recursos:

No se pudo llevar a cabo.

Objetivo Nº5

- Humanos (equipo de la oficina).

Para el año 2026, se están preparando los objetivos a llevar a cabo, 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 no son demasiado relevantes y serán costeados totalmente a través de la concejalía de Turismo ya que posee presupuesto propio.

14. Acciones formativas realizadas y previstas.

Acerca de la **formación** del personal de oficina, durante el 1er CT y referente al programa de la Red de Oficinas, se han asistido a una acción formativa de las cuatro acciones programadas para este periodo. En cuanto a la formación planeada por la oficina de Turismo, durante este periodo, no se ha realizado ninguna.

Durante el 2º CT y referente al programa de la Red de Oficinas, únicamente se ha ofertado una acción formativa y por temas de trabajo y baja médica de una compañera ha sido imposible realizar dicha formación. En cuanto a la formación planeada por la oficina de Turismo, una persona ha participado como ponente en el curso Comunicar la Cultura y el Patrimonio para la Promoción Sostenible del Territorio, organizado por la Universidad de Murcia.

En el 3er CT y referente al programa de la Red de Oficinas, de las cuatro acciones formativas se han realizado tres. En cuanto a la formación planeada por la oficina de Turismo, en este cuatrimestre se ha realizado formación por autoestudio de documentos de calidad.

A continuación, podemos ver con detalle más información de las acciones formativas realizadas por el personal de la Oficina de Turismo durante el año 2025.

Tabla: Participación en acciones formativas.

Red de Oficinas y propias de la Oficina de Turismo. Año 2025

ACCIÓN FORMATIVA- RED DE OFICINAS RM	FECHA	ASISTENCIA	Nº HORAS
CURSO / AUTOESTUDIO / EXPERIENCIA			
1er CT 2025			
Refuerzo con las normas de calidad Q y S.	17 de marzo	Teresa	2 horas
% Participación			25%
2º Ct 2025			
% Participación			0%
3º Ct 2025			
Turismo accesible. Normativa y buenas prácticas	21 de octubre	Toñi	4 horas
Atención inclusiva en O. de Turismo	20 de noviembre	Toñi	4 horas
Diseño de experiencias turísticas inclusivas	5 de diciembre	Toñi	4 horas
% Participación			75%
ACCIÓN FORMATIVA OFICINA DE TURISMO	FECHA	ASISTENCIA	Nº HORAS
1ER CT 2025			

% Participación			0%
2º CT 2025			
Ponente en el curso Comunicar la Cultura y el Patrimonio para la Promoción Sostenible del Territorio	25 de junio	Teresa	2 horas
%Participación			100%
3º CT 2025			
Autoestudio documentos de calidad	10 y 24 de septiembre	Teresa	1 horas y ½
Autoestudio documentos de calidad	29 diciembre	Toñi	2 horas
Autoestudio documentos de calidad	10, 12 y 17 de diciembre	Yolanda	1 horas y ½
Autoestudio documentos de calidad	26 de diciembre	Eva	2 horas
%Participación			100%

Finalmente se han llevado a cabo 9 acciones formativas, 4 personas con un total de 23 horas, en acciones formativas hemos bajado este año respecto a las 16 que se realizaron el año anterior, esperamos poder realizar más acciones formativas para el próximo año

Para 2026 tenemos previsto llevar a cabo las dos visitas teatralizadas que se realizan en verano, “Visita Mediums” y otra “Museo del Esparto” que en el 2025 no se pudieron llevar a cabo, también tenemos ya fecha para la realización de la formación en riesgos laborales para el 11 de febrero, continuaremos con el autoestudio, muy importante como recordatorio de los documentos de calidad y por supuesto continuaremos con la formación de la Red de Oficinas. Por otra parte, para 2026 está previsto un cambio grande en el funcionamiento del sistema de calidad SICTED, lo cual va a implicar la realización de acciones formativas. Finalmente tendremos en cuenta 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 2026 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 2026 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 2025 y se establece a continuación un calendario de publicaciones previstas para 2026 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, Senderos Azules.
- 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 Tiflológicas nuevas
- Nueva APP de turismo
- 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 de otras asociaciones u organizaciones.