

OFICINA DE TURISMO DE SANTIAGO DE LA RIBERA – SAN JAVIER

AÑO 2024

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

Las comparaciones con la anterior revisión quedan comentadas en los siguientes puntos del informe: seguimiento de los objetivos/ metas de calidad y sistema de indicadores. Los informes de seguimiento de los objetivos/metast para 2024 se analizan en el punto 6 de esta memoria. Si bien no se ha conseguido alcanzar el 100% de los objetivos/metast programados, se han dado pasos y se han realizado acciones que perdurarán en los próximos años al ser unos objetivos/metast de plazo largo, por lo que para el próximo año 2025 seguiremos con los mismos objetivos/metast

Cabe indicar que desde la Oficina de Turismo en Santiago de la Ribera se presta el servicio de **información y atención al público**, como en el Punto de Información Turística en San Javier y el de **promoción turística** del destino (PET, DTI, PSTD, calidad y sostenibilidad de oficinas...), abarcando en parte la pedanía de La Manga del Mar Menor aunque ésta forme un destino turístico en sí debido a la distancia geográfica existente del resto del municipio de San Javier. Así mismo, la gestión de Playas, entre otros asuntos que son de competencia de ese departamento municipal como el Sicted, instalaciones temporales o la cesión del salón de congresos Araceli Rubio, se llevan a cabo desde otro equipo de la Concejalía de Turismo y Playas del Ayuntamiento de San Javier.

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

a) número de visitantes

A lo largo de este año 2024 y según datos obtenidos de la Red, se han prestado un total de **12.724 servicios** de Información y se ha atendido un total de **11.750 presenciales**. Respecto al año anterior la cifra total de servicios prestados ha aumentado en **+4.163**, lo que supone un importante aumento de un **48,62 %**

Desde el año 2020 hemos ido creciendo, pero observamos un estancamiento y cifras muy similares en el año 2022 y año 2023. Sin embargo, este año 2024 hemos aumentado las visitas a la oficina, posiblemente debido a que en verano instalamos un PIT en el paseo marítimo, lo que nos reportó un gran número de visitas presenciales así como un nuevo perfil del usuario de nuestros servicios en la franja de edad de los menores de 30 años, lo que hasta ahora era poco usual al ser autosuficientes digitalmente. Por lo que entendemos que la nueva ubicación de ese Punto de Información Turística, facilitando el servicio en la zona más céntrica de la localidad y acercándolo a los usuarios de las playas, ha sido un éxito y nos ha permitido acceder a usuarios que no lo eran hasta este año.

En cuanto a GRUPOS NO PRESENCIALES, que son las personas que visitan nuestro municipio por motivos de visitas guiadas, eventos deportivos, estudiantiles, etc.... pero no hacen uso de manera presencial de la Oficina de Turismo, solemos apreciar su incremento año a año. Este año, el aumento especial de **8.222,40 %** se debe a la celebración del I FESTIVAL AEREO SAN JAVIER generando este enorme crecimiento. Si no tuviésemos en cuenta los 180.000 visitantes del Festival anteriormente mencionado, los usuarios No Presenciales se reducirían a 2423 pax, lo que significa un ligero incremento de 254 pax respecto al año 2023.

AÑO	GRUPOS NO PRESENCIALES
2021	288
2022	1.881
2023	2.169
2024	182423

b) origen de los visitantes y motivos de su visita.

El Origen de los Visitantes de nuestra oficina de turismo en el año 2024 ha sido, en un porcentaje muy parecido, tanto de región de Murcia como de carácter nacional, seguido por turistas extranjeros. Por tanto, destaca este año el aumento de visitantes nacionales que el año anterior quedaba en tercera posición, por detrás de regionales y extranjeros.

	REGIÓN MURCIA	NACIONAL	EXTRANJERO	DESCONOCIDO	TOTAL
2021	2.482	2.289	1.324	366	6.461
2022	2.723	3.022	2.720	274	8.739
2023	2.926	2.618	2.823	194	8.561
2024	4.496	4.375	3.589	264	12.724

En relación con los datos referidos al Motivo de la visita al Municipio de este año, los parámetros con mayor puntuación que aparecen como principales motivos que han llevado a los turistas/visitantes a realizar una visita a nuestro municipio son los siguientes: el tradicional **Sol y Playa** (88,69%) aumentando el número de servicios. En segundo lugar y también repite como motivo de visita al municipio se mantiene **Compras/ Negocios/Estudios/ Visitas a familiares** (7,97 %). Y en tercer lugar el tercer motivo: Cultura (1,39 %), que son en parte los visitantes que han realizado las visitas guiadas organizadas en San Javier, Santiago de la Ribera y La Manga del Mar Menor.

MOTIVO DE VISITA		Nº	Porcentaje
2021	Sol y playa	988	80,98
	Compras, Negocios, Estudios, Tramt Administr, Reclama, Quejas...	203	16,64
	Salud / Talasoterapia /Turismo Médico	9	0,74
2022	Sol y playa	1.690	86,8
	Compras, Negocios, Estudios, Tramt Administr, Reclama, Quejas...	202	10,37
	Cultura	48	2,47
2023	Sol y playa	1.811	87,07
	Compras, Negocios, Estudios, Tramt Administr, Reclama, Quejas...	228	10,96
	Cultura	27	1,30
2024	Sol y playa	2.995	88,69
	Compras, Negocios, Estudios, Tramt Administr, Reclama, Quejas...	269	7,97
	Fiestas / Eventos	47	1,39

c) tipo de información o servicios solicitados

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

INFORMACIÓN SOLICITADA		Nº	Porcentaje sobre el total
2021	Fiestas / eventos	2.459	20,12
	Otros	2.095	17,15
	Plano	1.753	14,35
2022	Fiestas / eventos	4.436	27,03
	Transportes	2.887	17,59
	Plano	2.423	14,76
2023	Fiestas / eventos	4.601	28,68
	Transportes	2.717	16,94
	Plano	2.440	15,21
2024	Fiestas / eventos	7.541	31,59
	Transportes	4.022	16,85
	Plano	3.474	14,55

En la tabla anterior se observa que la información que se solicita en mayor porcentaje es habitualmente la de Fiesta y Eventos **(31,59 %)** al igual que años anteriores, seguida de Transportes **(16,85)** y en tercer lugar Plano **(14,55%)**. Por tanto no hay variación respecto al año 2023.

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

De la totalidad de demandas informativas presenciales atendidas en la Oficina de Turismo de Santiago de la Ribera y el PIT Plaza de España, **11.750** se ha obtenido opinión del Visitante / Turista en 164 ocasiones. La cantidad de encuestas supone un porcentaje del **1,40 %** sobre el total, aumentando los usuarios encuestados respecto a años anteriores debido al incremento del total de aquellos presenciales aunque no de forma proporcional.

	Encuestados	No encuestados	Total Presenciales	Porcentaje
2021	92	5.079	5.171	1,78
2022	124	7.618	7.742	1,60
2023	130	7.559	7.689	1,69
2024	164	11.586	11.750	1,40

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

El siguiente cuadro muestra la media de puntuaciones obtenidas en el año 2024 en las encuestas realizadas a los turistas presenciales. Los criterios se valoran con una puntuación mínima de 1 punto y una máxima de 5.

	2021	2022	2023	2024
Total encuestas	92	124	130	164
Idiomas	C:48 I:32 F:2 A:10	C:65 I:35 F:17 A:7	C:59 I:34 F:25 A:12	C:76 I:55 F:15 A: 18
Sobre el personal	4,97	4,99	4,97	4,98
Sobre la información recibida	4,95	5	4,97	5,00
Sobre la oficina de turismo	4,77	4,83	4,73	4,90
Pregunta(s) con mayor puntuación	¿Le han atendido con profesionalidad y amabilidad?	¿Responde la información verbal recibida a sus expectativas?	¿Responde la información verbal recibida a sus expectativas?	¿Responde la información verbal recibida a sus expectativas?
Pregunta(s) con menor puntuación	¿La información expuesta en el exterior es completa?	¿Tiene un buen horario?	¿Tiene un buen horario?	Según su opinión, ¿Está bien señalizada?

Podemos concluir que seguimos mejorando en los parámetros de atención por parte del personal, información recibida y oficina de turismo, siendo la información verbal la mejor valorada en los últimos años y la señalización de la oficina la peor como novedad. Se deduce que hemos mejorado también y por tanto en el horario y la información expuesta en el exterior de la oficina.

Abarcamos por tanto, desde la oficina de turismo en Santiago de la Ribera y el Punto de Información Turística en San Javier, una atención principalmente presencial, aunque también por otros medios, demandada por usuarios de diferente origen, edad y por diferente motivo siendo el más habitual el regional o nacional que nos visita por sol y playa o por negocio, estudio o visita a familiares y solicita información sobre fiestas, eventos, transporte y plano, entre otros.

En base a estos datos, podemos concluir que el servicio que presta la oficina de turismo sigue estando altamente valorado por ese perfil. El público principal que hace uso de este servicio acude presencialmente a la oficina con lo que debemos priorizar la atención al usuario ante cualquier otra tarea que recaer en el personal de atención de la oficina. No por ello, debemos de dejar de estar actualizados en otros medios de promoción más digitales pues si otros tipos de visitantes no acuden a la oficina es muy probable que se informen sobre nuestro destino precisamente por esos medios.

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

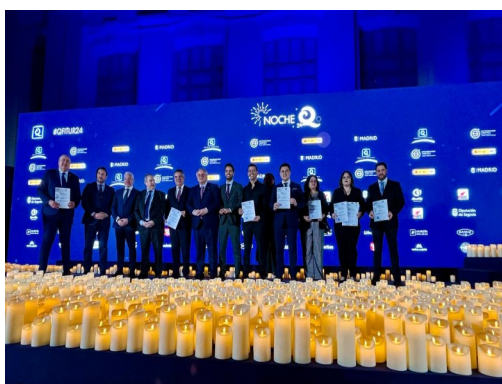
Como cada año, la oficina de turismo de Santiago de la Ribera, en su misión de promoción, asiste a diferentes acciones y organiza reuniones empresariales del sector y municipio en las que se colabora, prepara y gestiona, como las descritas a continuación:

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

3.1 FITUR 2024: asistencia a la feria por parte del Alcalde de San Javier y la Concejala de Turismo presentado la campaña: nueva identidad, vídeo de oferta y asistencia de la Patrulla Aguila por el Festival Aéreo de San Javier 2025.



3.2 La Concejalía de Turismo y Playas de San Javier recibe 11 Q de Calidad Turística y S de Sostenibilidad Turística para 11 playas y otras dos otorgadas a las oficinas de Turismo municipales. 26 de enero 2024



3.3 Feria Barcelona B-TRAVEL del 15 al 17 de marzo 2024: asistencia representando la comarca del Mar Menor



3.4 Outlet 2024: Traslado habitual del servicio de Información Turística a la feria Outlet en Semana Santa (28,29,30,31 marzo 2024)



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

3.5 Concejalía Turismo y Playas: Entrega placas SICTED : 8 de abril 2024



3.6 Festival Aéreo Internacional San Javier 3, 4 y 5 de mayo 2024. Reunión con empresarios para la preparación del I Festival Aéreo junto con diferentes servicios municipales. Traslado del servicio de Información Turística al Festival en Stgo de la Ribera para el puente de Mayo. Presentación del estudio sobre su impacto económico



3.7 Colaboración: Asociación Albores con Visita Guiada Gratuita (Servicios Sociales)



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

3.8 Presentación al sector (empresarios, autoridades y público en general) del Plan Estratégico de Turismo 2023-2027 y la nueva identidad de la concejalía de Turismo y Playas : 14 de junio 2024



3.9 Apertura del PIT BARNUEVO: traslado del servicio de información turística al paseo marítimo para el verano y contratación de auxiliar de información turística extra para ampliar horario de atención al público: 17 de junio 2024



3.10 Mesa Turismo y Mar Menor: Las fortalezas/debilidades presentes y futuras del turismo en el Mar Menor se analizan en el curso de verano de la UPCT en Los Alcázares del 1 al 5 julio. Participación de San Javier mesa redonda



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

3.11 Visita Infraestructuras Turísticas por parte de Alcalde y Concejala de Turismo: Camping Pueblo de San Javier (18.07.24) y Camper Park (22.10.24)



3.12 Celebración DÍA MUNDIAL DEL TURISMO 27 de septiembre: Se convoca a un nutrido grupo de “influencers locales” para agradecerles la promoción que realizan del municipio al colgar en sus redes sociales, fotos de paisajes y actividades que se realizan a lo largo del año en el municipio



3.13 Colaboración: VI Congreso de Ciudades Amigas de la Infancia: se colabora preparando y aportando material de promoción turística que las autoridades ofrecen en sus distintos viajes oficiales para dar a conocer el destino.



3.14 Hostetur celebra en San Javier su III Mesa de Coordinación de Destino Costa Cálida en Santiago de la Ribera: tercera convocatoria de la Mesa de Coordinación de Destino, que organiza la Asociación de Hoteles y Alojamientos de la Región de Murcia, Hostetur, para abordar, junto a los ayuntamientos de la Costa Cálida, temas de interés para todos. En esta ocasión, se ha invitado al director general de Medio Ambiente y el Mar Menor, Juan Antonio Mata, para abordar de manera especial distintos aspectos relacionados con el medio ambiente y el desarrollo de la actividad turística. (20 de noviembre de 2024)



Así mismo, desde la oficina de turismo, se organizan **Visitas Guiadas Gratuitas** al municipio, obteniendo un total de 469 personas que realizaron las visitas en el año 2024, lo que representa un descenso de 97 pax respecto al año 2023. Esto puede deberse a que las visitas son las mismas desde hace unos 3 años y quizás se deberían de renovar.

Año 2024		
1º Cuatrimestre	2º Cuatrimestre	3º Cuatrimestre
10 visitas = 170	15 visitas = 194	12 vistas = 105 visitantes

Entre las tareas habituales de la oficina de turismo también encontramos la promoción en **Ferias Nacionales**, en coordinación con los municipios de San Pedro del Pinatar y Los Alcázares, en las que el municipio asistente representa en su conjunto al destino "Mar Menor" en el stand de la Región de Murcia organizado por el ITREM. Se envía el material oportuno en cuanto a oferta turística y en 2024 quedaron así repartidas:

del 15 al 17 de marzo : B-TRAVEL BARCELONA (San Javier)
del 10 al 12 de mayo : EXPOVACACIONES BILBAO (Los Alcázares)
Del 16 al 19 de noviembre : INTUR VALLADOLIDA (San Pedro del Pinatar)

Además, nos encontramos en proceso de ejecución de Plan de Sostenibilidad Turística en Destino desde finales del año 2023 y hasta 2026 incluido. Lo que provoca que parte del personal esté exclusivamente dedicado a ello ya que se trata de un plan transversal en cuanto a concejalías municipales involucradas, significando un aumento de reuniones, gestiones, seguimiento y coordinación, en coherencia con el modelo DTI al que San Javier se encuentra también adherido y en línea con su PET.

Para el año 2025 seguiremos en la misma línea, tanto en cuanto a asistencia a ferias, reuniones con la oferta turística, visitas guiadas, colaboraciones de promoción con grupos No Presenciales, intervenciones y participación en eventos como el nuevo Festival Aéreo de San Javier, entre otros.. tratando de mejorar la promoción turística tanto física como digital, la coordinación del sector tal y como establece el modelo DTI y actualizando nuestra misión en cuanto a promoción turística y gestión administrativa en función del personal de la oficina de turismo y punto de información turística.

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.

 CALIDAD TURÍSTICA	AUDITORÍA INTERNA 2024 NORMAS: ISO 9001, Q: ESP-21-AUD-16 y UNE-ISO 14785	Página 1 de 3
COMENTARIOS GENERALES		
ASISTENTES A LA REUNIÓN INICIAL: OIT SAN JAVIER Estibaliz Masegosa - concejal Aurelia Vanuls- Responsable de oficina y directora de Calidad María Dolores Conesa – Auxiliar de Turismo Javier Pérez- Auditor		
ASISTENTES A LA REUNIÓN FINAL: Estibaliz Masegosa - concejal Aurelia Vanuls- Responsable de oficina y directora de Calidad María Dolores Conesa – Auxiliar de Turismo Javier Pérez- Auditor		
FECHA: 17-04-2024		
CAMBIOS SIGNIFICATIVOS (INFRAESTRUCTURAS, SERVICIOS, ...) CON RESPECTO A LA AUDITORÍA ANTERIOR (SEGUIMIENTOS Y RENOVACIONES): NA		
REGISTRO DEL HORARIO DE AUDITORÍA: Según lo establecido en el plan de auditoría.		
ESTADO DE LAS NO CONFORMIDADES DETECTADAS EN LA AUDITORÍA ANTERIOR (SEGUIMIENTOS Y RENOVACIONES): NA		

La auditoría interna celebrada el 17 de abril 2024 nos reportó 2 Observaciones en Q (IAP/000303/2024) y otras 2 observaciones en S (IAP/000312/2024). Se abren las correspondientes Acciones Preventivas:

1Q) F-MQ01-3 Revisión del Sistema y Memoria anual: Realizada

Obs: Añadir fecha de realización de la Revisión.

Solución IAP/000303/2024: Olvido ya rectificado. AP CERRADA 15/05/2024

2Q) - Horarios: Visto en el anexo de información de la oficina A-MQ01-01, cumple con los requisitos.

OBS: Se recomienda que el horario de la oficina se pueda visualizar más claramente en la página web, no se encuentra el horario en el mapa del municipio, pero si en la Agenda Turística de la oficina que se realiza de forma semanal en español e inglés

Solución IAP/000303/2024: Se está contratando una nueva web en el marco del PSTD en la que vendrá el horario de las oficinas detallado y actualizado. Ya solucionado. AP CERRDA 15/05/2024

1S) 5.1 Falta el año de apertura de la OIT en la presentación.

Solución IAP/000312/2024: Se incluye el año de apertura de la Oficina de Turismo de Santiago de la Ribera: 1987. AP CERRADA 15/05/2024

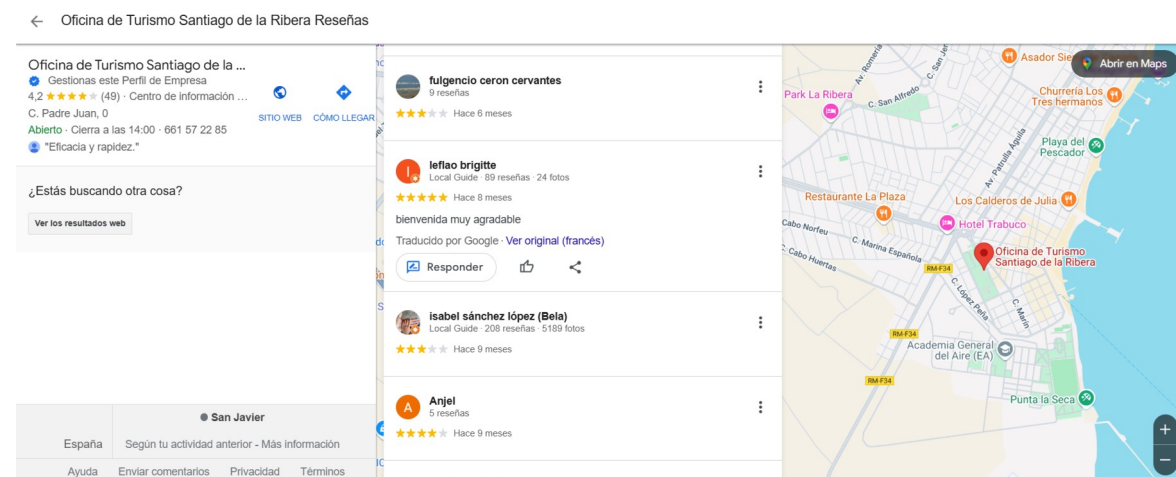
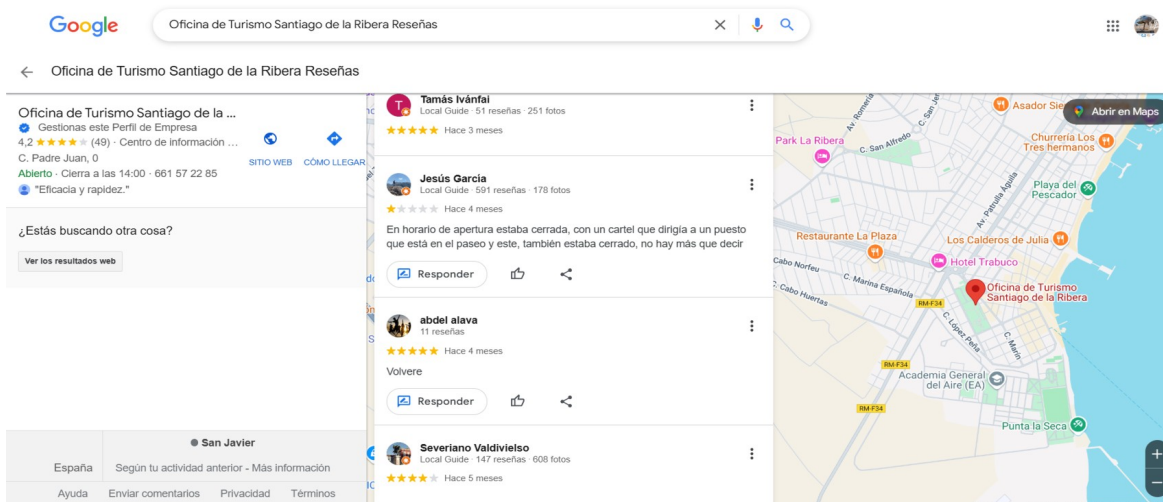
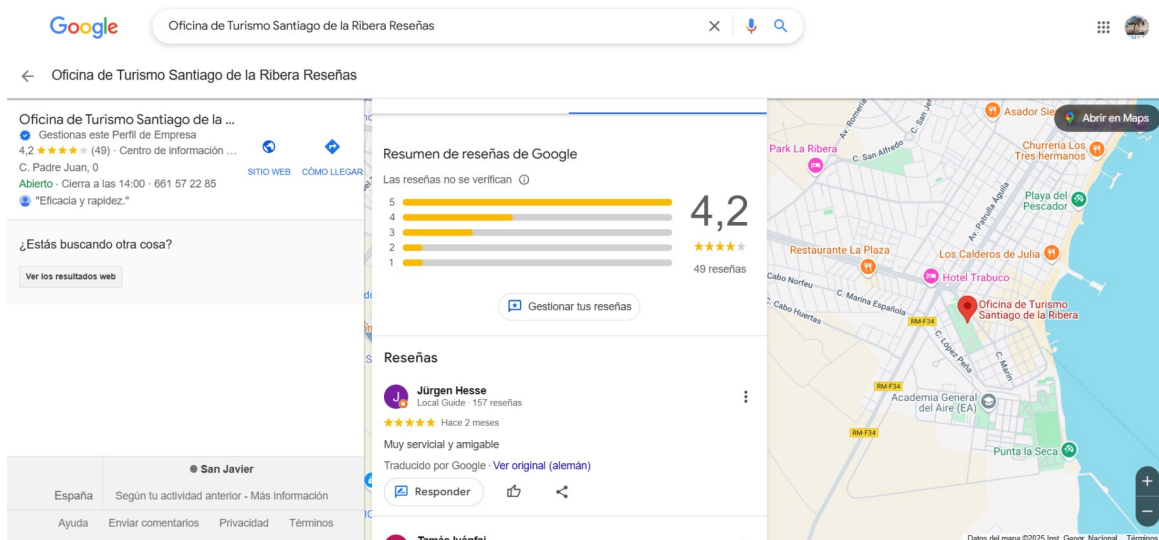
2S)5.5.2 Algunas acciones definidas en los ODS 9, 11 y 14 no se comentan las acciones que se van a realizar concretamente, modificar, la oficina se encargará de la difusión, promoción a través de RRSS, página web... etc.

Solución IAP/000312/2024: Se cambian las acciones que no definían bien las metas que puede realizar la OFT de San Javier. AP CERRADA 15/05/2024

Para el año 2025 seguiremos trabajando para mantener las certificaciones.

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

La oficina no ha registrado ninguna queja referente al servicio y/o al personal. Desde Google se obtiene un valor de 4,2 sobre 5 y reflejamos a continuación las votaciones y comentarios.



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

De las encuestas de satisfacción que se realizan en la oficina o se recogen directamente en la plataforma de NEXO, sólo se ha registrado comentarios positivos :

Comentarios Oficina de Turismo de San Javier. Desde 01/01/2024 hasta 31/12/2024

Comentario	Fecha
PERFECT	2024-03-31
un trato excelente y muchísimas opciones, ojalá fuera así todo el año	2024-06-30
Nos atendió una chica super amable y simpática. Nos resolvió todas nuestras dudas	2024-06-30
Nuria was so kind;;	2024-07-31
Nuria was sehr nett und hat mich sehr gut über alles informiert	2024-08-31

Otras encuestas de satisfacción que recibimos son aquellas que provienen de las VGG en las que encontramos comentarios siempre positivos, pero por falta de tiempo y personal, hasta ahora no se computan aunque se revisan siempre por si hubiera alguna queja para contestar e intentar solucionarla. Desde que organizamos las visitas, siempre han sido valoraciones muy positivas.

6. Seguimiento de los objetivos y metas.

En aras de una mayor agilidad y economicidad, la oficina opto por tres objetivos propios que eran a la misma vez tres metas, para unificar Q, S e ISO. A continuación valoramos la consecucion de los mismos.

2024 (2º Objetivo/2º ODS (2024) 11.2 Difundir el acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos y mejorar la seguridad vial, en particular mediante la ampliación del transporte público, prestando especial atención a las necesidades de las personas en situación de vulnerabilidad, las mujeres, los niños, las personas con discapacidad y las personas de edad).

Valor a alcanzar:

-Difundir ubicación en el municipio de cargadores para vehículos eléctricos.

-Promocionar la red de senderos peatonales y cicloturismo para mejorar la movilidad sostenible en el sector turístico

Valoración anual: La Oficina es el principal elemento de difusión de información de transportes públicos, rutas en bici o a pie, tanto de manera presencial, digital como a través de la agenda turística semanal que se difunde. El destino está en proyecto de digitalizar los horarios y rutas de transporte en el marco del PSTD, pero hasta ese momento y desde nuestros orígenes por los años 80, la oficina siempre ha sido el organismo que ha informado en esta cuestión tanto a visitantes, como a residentes y otros organismos públicos.

Promocionar la red de senderos peatonales y cicloturismo para mejorar la movilidad sostenible en el sector turístico: 680 acciones de difusión rutas en Oficina (Indicador RITMO)

Difundir ubicación en el municipio de cargadores para vehículos eléctricos: Subido a la web "turismo.sanjavier.es" pdf con la ubicación

1º ct: De las dos acciones planteadas:

-Difundir ubicación en el municipio de cargadores para vehículos eléctricos: Se está valorando incorporar en el plano callejero

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

-Promocionar la red de senderos peatonales y cicloturismo para mejorar la movilidad sostenible en el sector turístico: Esta acción se hace de continuo en la Oficina, dando información en folleto sobre EUROVELO, Cicloturismo en la Región de Murcia y nuestro plano callejero que incluye el sendero en bici en el municipio.

2ºct: Se sigue con la promoción de la red de senderos peatonales y cicloturismo para mejorar la movilidad sostenible en el sector turístico: Esta acción se hace de continuo en la Oficina, dando información en folleto sobre EUROVELO, Cicloturismo en la Región de Murcia y nuestro plano callejero que incluye el sendero en bici en el municipio.

Respecto a los puntos de recarga, no se pudieron incluir en los callejeros, por lo que se hace un listado al que se le da difusión desde la oficina y esta disponible en la página web.

3º ct: Se sigue con la promoción de la red de senderos peatonales y cicloturismo para mejorar la movilidad sostenible en el sector turístico: Esta acción se hace de continuo en la Oficina, dando información en folleto sobre EUROVELO, Cicloturismo en la Región de Murcia y nuestro plano callejero que incluye el sendero en bici en el municipio.

Se ofrece también información sobre cualquier tipo de transporte público, así como ayudas existentes para movilidad a nivel municipal.

Acciones	Plazo	Indicadores	Responsable/s
Promocionar la red de senderos peatonales y cicloturismo para mejorar la movilidad sostenible en el sector turístico	2024	Nº de acciones promocionales: -680 acciones de difusión rutas en Oficina (Indicador RITMO)	Concejalía de turismo y playas Concejalía de Deportes
Difundir ubicación en el municipio de cargadores para vehículos eléctricos	2024	Nº de acciones promocionales -Subido a la web turismo.sanjavier.es pdf con la ubicación	Oficina de Turismo

2024 (1º Objetivo/1º ODS (2024) 9.1 Desarrollar infraestructuras fiables, sostenibles, resilientes y de calidad, incluidas infraestructuras regionales y transfronterizas, para apoyar el desarrollo económico y el bienestar humano, haciendo especial hincapié en el acceso asequible y equitativo para todos).

Valor a alcanzar:

Difundir la ubicación de los dispositivos WIFI en destino

Crear una plataforma turística de destino

Valoración anual: de las dos acciones planificadas se obtienen los siguientes avances:

- 1) Crear una plataforma turística de destino. Seguimos aportando coordinación y valorando la conexión con la PID.
- 2) Difundir la ubicación de los dispositivos WIFI en destino. Se sigue a la espera de que los compañeros de ADL nos trasladen la ubicación para poder trabajar en la elaboración de un documento donde se registren todos los puntos wifi.

1ºct: De las dos acciones planificadas:

- 1) Crear una plataforma turística de destino. Se sigue trabajando en ello en coordinación con la concejalía de Comercio para optimizar recursos y evitar descoordinación.
- 2) Difundir la ubicación de los dispositivos WIFI en destino. Actualmente se está a la espera que los compañeros de ADL nos trasladen la ubicación para poder trabajar en la elaboración de un documento donde se registren todos los puntos wifi.

2ºct: De las dos acciones planificadas:

- 1) Crear una plataforma turística de destino. Ya está creada CLARA desde el proyecto SMART CITY de la ADL del Ayuntamiento de San Javier. Desde la concejalía de Turismo aportamos mejoras e incorporaremos el

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

modelo DTI en cuanto a análisis de datos e inclusión de funcionalidades más enfocadas al turista aunque disponible para el residente.

2) Difundir la ubicación de los dispositivos WIFI en destino. Actualmente se está a la espera que los compañeros de ADL nos trasladen la ubicación para poder trabajar en la elaboración de un documento donde se registren todos los puntos wifi.

3ºct: De las dos acciones planificadas:

1) Crear una plataforma turística de destino. Seguimos en proceso de mejorar la plataforma CLARA.

2) Difundir la ubicación de los dispositivos WIFI en destino. Actualmente se está a la espera que los compañeros de ADL nos trasladen la ubicación para poder trabajar en la elaboración de un documento donde se registren todos los puntos wifi.

Acciones	Plazo	Indicadores	Responsable/s
Crear una plataforma turística de destino	2024	Plataforma (sí/no) NO	Concejalía de Turismo y Playas
Difundir la ubicación de los dispositivos WIFI en destino	2024	Nº de acciones de difusión de puntos WIFI: 0	Concejalía de turismo y Playas

2024 (3º Objetivo / 3º ODS 14.2) Dar difusión de los ecosistemas marinos y costeros para evitar efectos adversos importantes, incluso fortaleciendo su resiliencia, y adoptar medidas para restaurarlos a fin de restablecer la salud y la productividad de los océanos)

Valor a alcanzar: Sensibilizar e informar sobre la importancia de la biodiversidad en el mar.

Valoración anual: Desde la Concejalía de Turismo y Playas, entre otros servicios, se ha contratado la comunicación por RRSS a una empresa especializada y se le ha dado un mayor impulso a la difusión de los fondos marinos, playas, flora y fauna, así como artes de pesca y prácticas que respetan y protegen la costa y los fondos marinos.

1ºct: Se han realizado tres publicaciones en Facebook sobre:

La dorada y el mujol (post 28/04)

Islote del Farallón (video 19/04) Espacio natural protegido

La Encañizada, arte de pesca de la zona, no invasivo y con interés mediobambiental y etnográfico

2ºct: Desde las distintas concejalías y sus RRSS institucionales (ayuntamiento, policía, turismo, medioambiente, etc...) en este cuatrimestre se han publicado, programado y difundido multitud de actividades relativas a la importancia de entre otros: La tortuga boba, Día del Medio Ambiente, Mar Menor, Talleres medioambientales, Basuraleza, etc.

3ºct: Desde la red social Facebook se han hecho las siguientes publicaciones:

1) 7 de noviembre: Arte de pesca medieval LAS ENCAÑIZADAS

2) 28 de octubre: Se explica en arte de pesca del Mar Menor, LAS ENCAÑIZADAS

3) 23 de septiembre : Islas y Posidonia

4) 19 de septiembre: Diversidad fauna marina: Los Fredis

5) 16 de septiembre: Día Mundial de las Playas

6) 3 de septiembre: Posidonia

Acciones	Plazo	Indicadores	Responsable/s
Sensibilizar e informar sobre la importancia de la biodiversidad en el mar	2024	Nº actividades ambientales: 3 en 1CT 5 en 2 CT 6 en 3 CT	Concejalía de Turismo, Playas, Protección Civil, Dirección General del Mar Menor y Asociaciones

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

2024 (Objetivo general Nº 3 de 2024: Desarrollo de elementos de difusión de los compromisos de ODS a las partes interesadas). Diseño, maquetación y contratación de guías de buenas prácticas para el cumplimiento en los destinos del Objetivo 12 Producción y consumo responsable y 11 Ciudades y comunidades sostenibles

2024 (Objetivo General Nº 2 de 2024: Indicador de Huella de Carbono). Revisión de la metodología de cálculo y acción formativa encaminada a la resolución de dudas en materia de cálculo de la huella de carbono, acompañado de actuaciones de sensibilización.

2024 (Objetivo General Nº 1 de 2024: Plan de formación) Selección de acciones formativas, solicitud de necesidades y contratación externa de acciones formativas.

Para el año **2025** se siguen con los mismos **ODS** propios de la oficina (9.1, 11.2 y 14.2) con cambios en valores y acciones que dejamos más abajo.

ODS 9.1

Acciones	Plazo	Indicador	Responsable/	Recursos	Seguimiento
Difundir mínimo 3 campañas con la ubicación de los dispositivos WIFI en destino.	2025	Nº de acciones de difusión de puntos WIFI	Concejalía de Turismo y Playa Ayuntamiento de San Javier	Personal Oficina de Turismo	

ODS 11.2

Acciones	Plazo	Indicadores	Responsable/s	Recursos	Seguimiento
Aumentar un 10% (respecto al año 2024: 680 acciones) la promoción la red de senderos peatonales y cicloturismo para mejorar la movilidad sostenible en el sector turístico	2025	Número de peticiones de información (n)	Oficina de Turismo	Personal Oficina de Turismo	

ODS 14.2

Acciones	Plazo	Indicadores	Responsable/s	Recursos	Seguimiento
Informar y/o difundir sobre 1 campaña de sensibilización sobre la importancia de los ecosistemas marinos y la vida animal en ellos	2025	Nº de campañas difundidas	Oficina de Turismo	Campañas de Asociaciones y organismos, personal de la Oficina de Turismo	

7. Seguimiento de indicadores de calidad y sostenibilidad.

LISTADO DE INDICADORES 2024

Proceso	Indicador	Evaluación de resultados		
		1º cuatri	2º cuatri	3º cuatri
Prestación del servicio	No conformidades totales	0	0	0
	Número de peticiones de información por e mail	51	63	21
	Número de peticiones de información por carta	0	0	0
	Número de peticiones de información via web	3	1	0
	Número de peticiones de información pro RRSS	0	0	0
	Principal motivo de visitas al municipio en el mes	13	13	86.86
	Porcentaje con respecto al total del principal motivo de visita al municipio	81.49	91.86	86.86
	Valor del resultado medio de la encuesta de satisfacción en cuanto al informador turístico	5	4.98	5
	Valor del resultado medio de la encuesta de satisfacción en cuanto a la información solicitada	5	5	5
	Número de catálogos distribuidos a otras oficinas de turismo	30	70	75
	Número de folletos solicitados a otras oficinas de turismo	670	420	50
	Número de reuniones / comunicaciones con la oferta del destino (Q)	1	1	3
	Número de usuarios atendidos como Grupos No Presenciales	878	181.310	235
	Número de asesoramientos Turísticos realizados	19	20	16
	Acciones de difusión de Memoria Sostenibilidad a partes interesadas	1	1	1
Sistema de Gestión	Número de peticiones presenciales de información	2148	7498	2104
	Número de peticiones de información por teléfono	173	521	141
	Resultado de la encuesta de satisfacción de clientes.	5	4.96	4.94
	Número de reclamaciones al servicio de información turística	0	0	0
	Resultado numérico de la Auditoria Interna de Q (Puntuación máxima 1000 puntos)	872,0896		
	Número de acciones preventivas emprendidas	2	0	0
Recursos	Número de encuestas de satisfacción de la oferta del destino (si se disponen)	0	0	0
	Porcentaje de acciones formativas realizadas / propuestas por la Red.	58.33	83.33	50
	Kg de latas, envases y bricks reciclados.	95	60	75
	Nº de toner reciclados	1	5	1
	Kg de papel y cartón reciclados	125	55	95
	Número de no conformidades derivadas de los retrasos de mantenimiento	0	0	0
	Valor medio del resultados de la encuestas de satisfacción en cuanto a la Oficina de Turismo.	5	4.91	4.85
	Número de acciones preventivas por suspensión de lo servicios de la oficina (vacaciones, cierre temporal, reformas, etc.)	0	0	0
	Cálculo de la Huella de Carbono			89.96

Para 2025, se mantendrán los mismos indicadores.

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

Durante el año 2024 no han habido No Conformidades ni Acciones Correctivas.

Durante el 1º cuatrimestre ha habido dos Acciones Preventivas ya analizadas y descritas en el punto 4 de esta memoria. En el 2º cuatrimestre se abrió una IAP/000314/2024, cerrada el 21/08, y durante el 3º CT se abrió otra IAP/000525/2024 cerrada el 22/10

IAP/000314/2024: Obras en el entorno y traslado a PIT.

Explicación: Desde mayo se están realizando obras en el entorno de la oficina, al estar situada en un Centro Cívico y en un parque, están reformando el parque y los accesos. A veces es complicado entrar en la Oficina, por lo que se puede resentir algo la estadística presencial. Y por otro lado, este verano del 15 de junio al 15 de septiembre nos trasladamos al paseo marítimo por iniciativa de la Concejal, lo que afectará la estadística presencial también.

Solución: Actualizar la información en la ficha de la oficina de Nexo. Proceder a la colocación de carteles en la oficina con el plazo de cierre y la nueva ubicación.

IAP/000525/2024 : Cierre 2º cuatrimestre

Explicación: Por situaciones personales y otros imprevistos sobrevenidos así como la carga de trabajo y la falta de personal a lo largo del tiempo, se constata que va a ser poco probable que se cierre el CT en tiempo y forma.

Solución: Aviso a Calidad para solicitar la apertura del plazo de registro de datos del segundo cuatrimestre.

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

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

No se producen grandes cambios que modifiquen drásticamente el funcionamiento de la oficina de turismo y el pit durante el año 2024. Sin embargo, podemos mencionar las siguientes modificaciones:

- 1) Nueva identidad corporativa de la Concejalía de Turismo y Playas. Cambio del número de teléfono de la Oficina de Turismo de Santiago de la Ribera que es actualizado y publicado.
- 2) Obras realizadas en el entorno de la Oficina de Turismo desde el mes de mayo, lo que provoca cierta dificultad para acceder a ella así como ruido, polvo, molestias para aparcar, etc...
- 3) Del 15 de junio al 15 de septiembre trasladamos el servicio de información turística, además del pit de San Javier, al nuevo PIT en el paseo marítimo a propuesta de la concejala de Turismo y Playas.
- 4) Incorporación datos de La Manga del Mar Menor en diferentes informes además del anual ya que se ha detectado que, al depender la oficina de turismo allí situada de Cartagena, no se analiza tanto dicha pedanía a pesar de concentrar la mayor oferta de empresas turísticas del municipio. La Manga de Mar Menor es considerada a efectos prácticos, para la Red de Oficinas de Turismo de la Región de Murcia, como un destino propio. La oficina de turismo se sitúa en territorio perteneciente a Cartagena por lo que parte de los datos a nivel de municipios son compartidos.
- 5) Cese de Belén Hidalgo como directora de la Red de Oficinas de Turismo en el último cuatrimestre, lo que afectará al funcionamiento habitual de las oficinas a nivel de la Red y nos llevará a conocer un nuevo sustituto con el que seguiremos trabajando para continuar en el gran proyecto que es la Red de Oficinas de Turismo de la Región de Murcia.

Para el 2025 no se esperan grandes cambios tampoco a excepción de la llegada de su Majestad la Princesa Leonor que cursará en la AGA un año escolar, lo que entendemos que provocará una mayor presencia policial, despliegue de seguridad por la localidad, etc. Por lo demás se afrontarán los cambios que puedan surgir.

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

En el marco del PSTD de San Javier, financiado por los fondos europeos Next Generation EU en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, de la Secretaría de Estado de Turismo del Gobierno de España, que se ejecutará en el municipio hasta mayo 2026, varias de las 18 acciones llevan etiquetas climatológicas o digitales, por lo que la apuesta de la oficina de turismo de San Javier en cuanto a Sostenibilidad o Digitalización se hace palpable en algunas de ellas, como por ejemplo:

- Sistema de regulación de fondeo ecológico en Stgo. De la Ribera
- Instalación cargadores vehículos eléctricos
- Instalación sistema multimodal bicicletas-patinetes eléctricos
- Mejora de la eficiencia energética en alumbrado público
- Gestión inteligente movilidad San Javier
- Nueva Web con central de reservas
- Experiencias turísticas inmersivas
- WIFI en destino

Para el año 2025, se prevé la renovación de los indicadores de San Javier según el modelo DTI de Segittur.

11. **Análisis de satisfacción de clientes.**

Este punto se ha tratado a lo largo de este informe en el punto 2 d) y punto 5.

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

La relación que mantenemos los empresarios del sector es casi constante, semanalmente para informarles de la agenda turística para que estén informados y puedan ofrecer a sus clientes el ocio disponible, y mensualmente preguntándoles por el porcentaje de ocupación de sus establecimientos.

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.**

La Concejalía de Turismo y el Ayuntamiento de San Javier han aportado en 2024 recursos para la consecución de los objetivos y mejoras llevada a cabo y el funcionamiento habitual del servicio municipal de oficina de turismo.

Para el año 2025, con la finalidad de cumplir con los objetivos y metas establecidos, se dispondrá tanto de presupuesto municipal como de los fondos Next Generation obtenidos a través del PSTD y otras subvenciones gestionadas desde la Concejalía de Turismo y Playas.

14. **Acciones formativas realizadas y previstas.**

Para poder dar el mejor servicio de información al ciudadano y turista, el personal se debe mantener actualizado en cuanto a recursos turísticos y cualquier otro tipo de contenido y novedades que pueda afectar al trabajo, por ejemplo: Formación en ODS y norma “Q” UNE ISO 14785 que ofrecerá mayor reconocimiento y confianza tanto al turista internacional como al español.

El personal intenta siempre formarse y seguir creciendo profesionalmente a través de la cualificada y completa formación que ofrece el ITREM, lo que se traduce en una mejora continua del servicio.

AÑO	CURSO	FECHA	Auxiliar LR	Auxiliar SJ	Técnico LR
2024/12	Curso 13: Geomarketing para Destinos turísticos	07/11			
2024/11	Curso 12: Herramientas de Medición de Campañas de Marketing Digital	17/10	X	X	
2024/10	Curso 11: Inteligencia Artificial para la creación de campañas 360	19/09	X	X	
2024/9	Curso 10: Atención a los usuarios con discapacidad intelectual	18/07	X	X	
2024/13	Curso 9 Reciclaje Nexo primera parte 2024	04/07	X	X	
2024/8	Curso 8: Introducción a la Inteligencia Artificial y los motores de búsqueda	20/06	X	X	
2024/7	Curso 7: Sistema de Inteligencia Turística en un DTI.	05/06	X	X	X

2024/6	Curso 6: Eje de accesibilidad de un DTI	23/05	X	X	X
2024/5	Curso 5: Pautas para la realización de eventos sostenibles	10/05	X	X	X
2024/4	Curso 4: Ideas para reforzar la divulgación del compromiso con ODS	18/04	X	X	
2024/3	Curso 3: SOSTENIBILIDAD SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN	04/04	X	X	
2024/2	Curso 2: NORMA S. ESPECIFICIACIÓN DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA.	21/03	X	X	
2024/1	Curso 1: NORMA Q 178.501	14/03	X		

La previsión de formación **para el año 2025** serán los propios cursos que organice el ITREM, además de otras formaciones que se puedan realizar de forma individual, que se detallarán en la revisión del año próximo.

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.**

Nuestro plan de mejora se basa en las acciones llevadas a cabo en los objetivos y posibles No conformidades, AC y AP comentadas en los puntos anteriores y las planificadas para el año entrante así como las que puedan surgir a lo largo del año.

También se tendrá en cuenta las encuestas de satisfacción y cualquier aportación que nos llegue desde cualquiera de todas las partes interesadas.

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

Durante el primer semestre de 2025, se prevé las siguientes acciones en las que se dará a conocer no sólo la Memoria de Sostenibilidad sino todo el avance de la concejalía y oficina de turismo :

- Presentación del PSTD: Plan de Comunicación
- Mailing a los empresarios del sector turístico, partes interesadas y Mesa de Turismo
- Publicación página web sanjavier.es

En Santiago de la Ribera, a 1 de abril de 2025