



RED DE OFICINAS  
DE TURISMO DE LA  
REGIÓN DE MURCIA

## REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3

Ed.3  
Abril 2023

### OFICINA DE TURISMO DE ABANILLA

AÑO 2024

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

Para el presente informe se han utilizado los datos facilitados por la Oficina de Turismo de Abanilla desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2024 comparados con los datos del pasado año 2023, siguiendo los procedimientos internos del Sistema de Gestión de Calidad, a través de nuestra herramienta NEXO/RITMO.

El año 2024, en general, han aumentado todos los servicios de atenciones turísticas prestadas excepto los hechos a través de email y las peticiones por la página web de Turismo Abanilla. Asimismo, el reparto de mapas y folletos explicativos aumentó tanto en 2024 como lo está haciendo en 2025.

Este crecimiento puede ser también debido a las visitas no presenciales a la Oficina de Turismo, es decir, por el número de personas que se han interesado en participar en visitas guiadas. Cada vez más grupos, asociaciones nos solicitan visitas guiadas durante el fin de semana, esto puede venir demandado por la aparición en reels de instagramers (publicidad no pagada) y en medios televisivos. La participación en la feria consecutiva en la Feria Internacional del Turismo y la promoción de nuestros videos ayudan a promocionar y a posicionar más nuestro municipio.

Se mantiene el interés en el casco urbano por la pintura urbana en la escalera que conecta la plaza de la Constitución con el casco urbano y el desierto de Mahoya, nuestros visitantes no pernoctan sólo vienen a pasar el día y acudiendo a nuestro municipio principalmente en otoño- invierno y primavera (cuando aún no hace demasiado calor). En cuanto a la procedencia de los turistas, suele visitarnos un segundo residente extranjero (en su mayoría de origen belga o holandesa) afincado en la zona cercana de Orihuela Costa, Rojales y Torre Vieja que vienen algunos de ellos en bicicleta, atraídos por la buena temperatura y la gastronomía. Los visitantes de origen nacional provienen del Balneario de Fortuna.

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

El turista que visita presencialmente la Oficina de Turismo es una persona entre 45-60 años o más de 60 años y el perfil suele ser **extranjero, segundo residente** de la zona de la Vega Baja o está alojado en el **Camping** o en **Balneario de Fortuna** al igual que en 2023, se repiten



los mismos perfiles. El turista **nacional** que nos visita proviene, mayoritariamente, del Baleario de Fortuna o está alojado en Murcia capital.

Sin embargo, las personas más jóvenes suelen llamar o mandar e-mail para preguntar sobre las rutas para realizarlas durante el fin de semana en pareja (Río Chícamo, Badlands), con la familia o en grupo de amigos.

### a) Número de visitantes

A lo largo del año 2024 y según datos obtenidos de RITMO, se han prestado un total de servicios de información clasificados de la siguiente manera:

	2023	2024	Diferencia
Turistas presenciales	394	583	189
Servicio información telefónica	63	64	1
Servicio información e-mail	34	16	18
RRSS	0	3	3
Web	2	4	4
Servicio de información postal	0	0	0
<b>Total</b>	<b>493</b>	<b>670</b>	<b>177</b>

GNP: Grupos No Presenciales, el número de personas que no han estado presencialmente en la Oficina de Turismo pero han sido atendidos a través de visitas guiadas o grupos de más de 10 personas que han venido a la Oficina Turismo en **2024 han sido 885 personas** frente a las 521 de 2023 ha crecido en **364 personas**.

### b) Origen de los visitantes y motivos de su visita

	2023	2024	Diferencia
Extranjeros	219	349	130
Nacional	79	136	57
Región de Murcia	140	237	97
Desconocido	12	23	11

### c) tipo de información o servicios solicitados

La información más solicitada en la Oficina de Turismo de Abanilla en 2024 ha sido:

-**Rutas/Excursiones/visitas guiadas en un 24.07%**: Petición de información de para visitar los Bad lands localizados entre Mahoya y Los Baños y al Río Chícamo.

\*En el caso de los BAD LANDS o BARRANCOS DE MAHOYA desde la Oficina de Turismo siempre se le ha advertido al visitante o la persona que ha llamado o solicitado información por email, que estos parajes son privados, aunque que no quita su interés geológico y paisajístico. Se les informa que está prohibido acampar y que no se pisen.



-**'Cultura/Ciudad'**: En el año 2023 este fue el primer motivo de visita, aunque es muy poca la diferencia con el primer motivo de visita (**22.09%**), el turista presencial cuando acude a la oficina suele preguntar más por ambos: visita por el casco urbano+ ruta por algún lugar de naturaleza; mientras las personas que llaman por teléfono o que preguntan a través de email suelen ser personas más interesadas en rutas senderistas.


-**Mapa/callejero**: El aumento presencial de visitantes ha hecho que se repartan muchos más mapas callejeros y del municipio así como el libreto que se editó en 2024. El mapa 2024, es de ayuda para explicar los diferentes recursos existentes en el casco urbano y en el municipio.

INFORMACIÓN SOLICITADA	2023	2024	Diferencia
Actividades con niños	2	1	-1
Alojamiento	43	26	17
Compras	0	3	3
Cultura / Ciudad	143	268	125
Enoturismo	6	14	8
Fiestas / Eventos	48	42	6
Gastronomía / Restaurantes	57	73	16
Mercadillos de artesanía	2	7	5
Otros	145	159	14
Plano	151	258	107
Religioso	57	26	31
Rutas, Excursiones y VGG	248	292	44
Salud, Talasoterapia y Turismo Médico	7	16	9
Sol y Playa	6	7	1
Transportes	1	4	3
Turismo Activo, Golf, Rural y Naturaleza	14	17	3
<b>Total</b>	<b>930</b>	<b>1243</b>	<b>391</b>

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

A continuación se analizan las 71 encuestas realizadas en 2023 (en 2023 se realizaron 67). Los criterios se valoran con una puntuación mínima de 1 punto y una máxima de 5.

TOTAL ENCUESTADOS	71	
IDIOMAS	Castellano	35
	Inglés	21
	Francés	15
	Alemán	0
PUNTUACIÓN	Personal de Oficina	4.72
	Información Recibida	4.56
	Oficina de Turismo	4.57

	<b>REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL</b> <b>F-MQ01-3</b>	Ed.3 Abril 2023
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------	--------------------

<b>Pregunta con mayor valoración</b>	<b>Pregunta con mayor valoración</b>	¿Tiene conocimiento suficiente de la materia que ha solicitado?
	<b>Pregunta con menor valoración</b>	Según su opinión, ¿Está bien señalizada?

**\*¿Le han atendido con profesionalidad y amabilidad?** Explicar que el hecho que no sea una oficina en la que haya que gestionar colas ni que el visitante deba de esperar, es atendido con una breve explicación histórica tanto del casco urbano como del resto del término municipal, al que se les invita a conocer y a probar su rica gastronomía. Esto posibilita la alta puntuación que se anota en la encuesta.

Visitas presenciales de la Oficina de Turismo, tenemos que mencionar que no ha habido **reclamaciones o quejas de los usuarios en el año 2024.**

- **Sugerencias en las encuestas: No ha habido sugerencias por escrito.**

Aunque no tenemos por escrito sugerencias, el personal de la Oficina de Turismo de Abanilla, la técnica también es guía oficial de Turismo y atiende las visitas guiadas por lo que una de las personas apuntó de que las escaleras de acceso de la plaza a las escaleras pintadas estaban muy estropeadas y se corría el riesgo de caída. Actualmente se están rehabilitando.

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

#### **Participación en ferias, visitas guiadas, encuentros con proveedores de oferta turística**

--**Viernes 26 de enero** Participación en la **Feria Internacional del Turismo de Madrid (FITUR)**, presentación del video institucional "Abanilla, un oasis de bien vivir" y reparto de monas y chocolatinas con la imagen de la Santa Cruz.

-**Jueves 25 de abril: Auditoría interna.**

- **Jueves 13 de junio:** reunión con las **Hermandades (Granja de Rocamora, Ulea y Abanilla)** y poblaciones por las que transcurre el camino del **Lignum Crucis**, con el fin de **crear una asociación** y darle un carácter más institucional al camino.

-**Viernes 14 de junio: Reunión telemática** con la empresa cultuart. (Reunión con proveedores).

Realización directa de **visitas guiadas** como guía Oficial de Turismo, además de su coordinación:

-**Miércoles 20 de marzo.** Jornada de convivencia con los 3 colegios del CRA Comarca Oriental (Mahoya, Macisvenda y Barinas) con **195 niños y niñas**. Se realizó una replantación en coordinación con CHS y la oficina de Turismo de Abanilla colaboró explicando el Molino Harinero del Chícamo.



RED DE OFICINAS  
DE TURISMO DE LA  
REGIÓN DE MURCIA

## REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3

Ed.3  
Abril 2023

**-Jueves 21 de marzo.** Excursión El Olivar de Abanilla, con **85 niños y niñas**. Se realizó una replantación en coordinación con CHS y la oficina de Turismo de Abanilla colaboró explicando el Molino Harinero del Chícamo.

**-Domingo 7 de abril.** Visita teatralizada “Abanilla, historia y leyenda”, con la asistencia de **65 personas**.

**-Viernes 23 de junio:** Visita por el casco histórico, **15 personas**.

**-Miércoles 3 de julio:** Visita guiadas con un grupo de usuarios y usuarias de **15 personas + 2 monitores** por el centro de interpretación, iglesia, lavadero, fuente y Llano de Constantina.

**-Viernes 19 de julio:** Visita guiada teatralizada con **60 personas**, “Abanilla, Historia y Leyenda”, dirigida y escrita por Silvia Barroso.

**-Jueves 25 de julio:** Visita guiada con el colegio de farmacéuticos, **20 personas**.

**-Martes 1 de octubre:** Visita guiada y atención a **220 personas** de la ONCE, por una visita institucional (Murcia, Molina de Segura y Cartagena).

**-Martes 6 de octubre:** Visita guiada a un grupo de la Asociación de Italianos en la Región de Murcia. Un grupo de **30 personas** que han sido recibidos institucionalmente, han recibido la visita guiada y la Unión Musical de Abanilla les ha ofrecido un concierto con melodías italianas.

**-28 de septiembre:** Visita guiada Mahoya – Los Barrancos- Abanilla. **15 personas**.

**-Domingo 20 de octubre:** Visita guiada a un grupo de **15 personas**, del camino del Lignum Crucis.

**-Domingo 27 de octubre:** Visita guiada a un grupo de **35 personas** de la Asociación Española Contra el Cáncer, junta local Abanilla. Mahoya- Los Barrancos.

**-Viernes 8 de noviembre:** **Visita guiada por el casco urbano** grupo de primero, segundo y tercero de primaria del Dionisio Bueno, **53 personas**.

**Para el año 2025** trataremos de mantener toda estas actividades **e incluso se tratará de incrementarla**.

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

La Auditoría **UNE-ISO 14785:2015 e ISO 9001** fue realizada el **25 de abril de 2024**, (auditando el año 2023-24 por Javier de la empresa Kalmas). El objeto de esta auditoria era determinar la conformidad



RED DE OFICINAS  
DE TURISMO DE LA  
REGIÓN DE MURCIA

## REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3

Ed.3  
Abril 2023

del sistema de gestión de la calidad con las disposiciones planificadas, los requisitos de la norma UNE-EN ISO 9001:2015, Norma ISO 14785: 2014 de calidad en oficinas de Turismo y, entre ellas la Oficina de Turismo de Abanilla y los requisitos establecidos por la organización, así como que el SGC se encuentra implantado y mantenido de manera eficaz. El alcance de esta auditoria abarca todas las actividades realizadas por el personal de la Oficina en el SGC.

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

El proceso se encuentra perfectamente controlado, cumpliendo parcialmente los requisitos de la Norma.

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

El proceso se encuentra correctamente gestionado, cumpliendo sobradamente los requisitos de la Norma. Se dispone de gran cantidad de información la cual queda plasmada de manera muestral.

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

Las instalaciones y equipos se encuentran en buen estado de limpieza y mantenimiento. En 2025 se mantendrá las sistemáticas de las certificaciones y auditorías.

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

No se han registrado quejas directas a la Oficina de Turismo de Abanilla, la mayoría de sugerencias o felicitaciones de usuarios provienen de locales y no las dejan por escrito pues se realizan de forma espontánea por lo que se va a abrir una libreta para tratar de ir anotándolas con la fecha.

## 6. Seguimiento de los objetivos y metas

### Objetivos/acciones 2024

1. Limpiar, arreglar y volver a plasmar la información de 7 totems metálicos repartidos por el municipio. **(Conseguido)**
2. Aumentar la información en QR en la Oficina de Turismo de folletos que faltan. **(Conseguido)**  
**Reduce tu Huella de carbono y Cuida el agua, también se encuentran en la web.**
3. Gestionar la rehabilitación de las pinturas de murales de las escaleras y del Lugar Alto. **(Conseguido)**. **Se ha contratado a un artista de grafitis para su realización.**
4. Crear una Guía turística de Abanilla en inglés y español. **(Conseguido)**. **Se ha realizado en papel reciclado y se han impreso 2000 ediciones.**

### Objetivos/Acciones 2025

1. Adecentar totems que indican la dirección de la oficina de turismo . **Pasa a 2025**
2. Colocar algún totem más. Es necesario en la Casa Cabrera y en las escaleras de la c/Infante, estos no los teníamos anteriormente y habría que comprarlo y hacerlo



nuevamente.

3. Mejorar la información de la web de Turismo. Desde que en el año 2023 se hiciera la página web no se han revisado las imágenes del carrusel y ha habido mejoras en algunos lugares que hay que incorporar. También se requieren las herramientas de accesibilidad

4. Actualizar el folleto de las Fiestas de Abanilla y otro para promocionar Año Jubilar en torno al Lignum Crucis en Abanilla 2026.

5. Reeditar La Guía Turística añadiendo más información. Se realizaron en papel reciclado en el año 2024 muy pocas unidades en previsión de cambios y se debe reeditar con una información como las pinturas murales en El Rollo, en la C/ Francisco Salzillo y en el Cuartel de la Guardia Civil. Y una nueva escultura en honor a los Moros y Cristianos erigida en el Paseo de la Ermita.

6. Hacer inmersiva la Ruta Local Camino 3 de Mayo. (2 km) Senda de Abanilla a Mahoya.

## 7. Seguimiento de indicadores de calidad y sostenibilidad.

INDICADOR	2023	2024
Nº de Expedientes de no conformidades	9	1
Resultado de la encuesta de satisfacción de clientes.	11.32	
Nº de reclamaciones al servicio.	0	0
Resultados de la autoevaluación.	16.24	
Nº de acciones preventivas.	2	5
Nº de encuestas del destino.	-	-
% de consecución del plan de formación.	23.33	
Nº de peticiones presenciales	433	583
Nº de peticiones por teléfono	36	64
Nº de peticiones por e-mail	33	16
Nº de peticiones por carta	1	0
Nº de peticiones por web	2	4
Nº de peticiones RRSS	0	3
Principal motivo de visita al municipio	cultura	Rutas/Excursiones /visitas guiadas
Resultados encuesta en cuanto al informador turístico.	4.54	4.77 (sobre 5)
Resultados de la encuesta en cuanto a información solicitada	4.45	4.56 (sobre 5)
Nº de catálogos distribuidos a otras oficinas.	100	
Nº de folletos solicitados	65	55
Nº de reuniones con la oferta en destino.	1	
Nº usuarios de grupos no presenciales	521	885
Nº de asesoramientos turísticos realizados.	4	10
Latas, envases y bricks (por kgs)	4.86	4.42
Nº tóners reciclados (fotocopiadora, impresora)	6	6
Papel y cartón (por kg)	14.25	10.65
Nº de no conformidades por retraso en mantenimiento planificado.	9	0
Resultados de la encuesta sobre la Oficina de Turismo	4.36	4.59
Nº Acciones preventivas por cierre suspensión del servicio.	2	2



Resultado del Cálculo de la Huella de carbono

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

Durante 2024 el sistema detectó 1 No Conformidades (NC):

1 NC por no haber retirado folletos de otra oficina de Turismo  
Todas están cerradas después de realizar las acciones correctivas pertinentes.

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

Respecto al organigrama de funciones de la Oficina de Turismo queda igual que en 2023, la misma persona asume todas las competencias (responsable de oficina y personal de mostrador). La concejalía de Turismo cuenta la figura de la concejala de Turismo en actualmente no liberada. Al tratarse de un Ayuntamiento pequeño y con poco personal, además de la organización de actividades propias relacionadas con el Turismo y propias con el servicio de la Oficina de Turismo también se asumen otras funciones de apoyo a las Concejalías como la de Festejos, Cultura y de apoyo al gabinete de comunicación de las noticias de interés a través de Redes Sociales del Ayuntamiento de Abanilla, así como las propias en las redes sociales de Turismo Abanilla. Igualmente, a través de la empresa de informática contratada por el Ayuntamiento de Abanilla, se mantiene y se genera nuevo contenido en la página web de Turismo Abanilla. Todo ello suma que no se pueda llevar rigurosamente todas las tareas de normativa que se establecen, más si cabe que las auditorias se están agendando en el mes que más trabajo se tiene en la Oficina de Turismo y a pesar de que se trata de adelantar el trabajo no es posible.

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


No aplica ya que no se dispone de certificación en los ODS.

## 11. Análisis de satisfacción de clientes.

De totalidad de demandas informativas presenciales **583** atendidas en la Oficina de Turismo de Abanilla, se han realizado un total de **25** encuestas, encuestando a un total de **71** personas. La cantidad de encuestas realizadas supone un porcentaje del **11.34%** sobre el total, superando así el establecido por el Sistema de Gestión de Calidad del **1%**.

Presencial	Personas Encuestadas	N.º Encuestas
583	71	25



	<b>REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL</b> <b>F-MQ01-3</b>	Ed.3 Abril 2023
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------	--------------------

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.

<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>	<b>71</b>	
<b>IDIOMAS</b>	<b>Castellano</b>	<b>35</b>
	<b>Inglés</b>	<b>21</b>
	<b>Francés</b>	<b>15</b>
<b>PUNTUACIÓN</b>	<b>Personal de Oficina</b>	<b>4,72</b>
	<b>Información recibida</b>	<b>4,56</b>
	<b>Oficina de Turismo</b>	<b>4,57</b>
	<b>Pregunta con mayor valoración</b>	¿Tiene conocimiento suficiente de la materia que ha solicitado?
<b>Pregunta con menor valoración</b>	Según su opinión, ¿Está bien señalizada?	

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

El feedback se recoge a través de las propuestas que nos puedan hacer nuestros visitantes, con los componentes del SICTEC, así como canalizadas por alguna asociación o el Grupo de Acción Local del Nordeste.

A veces, por escrito en la oficina de Turismo los visitantes no realizan la encuesta satisfacción aunque, en general, las personas que nos visitan, sobre todo, las personas de origen extranjero nos comentan que les gusta mucho el pueblo y cómo se mantienen las tradiciones, incluso algunos de ellos vuelven trayendo nuevos amigos y amigas para enseñarles el pueblo.

Igualmente echan de menos algún bar o cafetería en el casco urbano y así lo sugieren en la Oficina de Turismo.

## 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.

Los asignados en los presupuestos de 2024 y que son aprobados por la Concejalía de Turismo se han utilizado para la consecución de los objetivos planificados.

Para 2025 se seguirá la misma sistemática.

## 14. Acciones formativas realizadas y previstas.

**En el 2024 se han realizado 9 de las 12 acciones formativas presentadas por la Red de Oficinas de Turismo:**

**Curso 1:** NORMA Q 14.785

**Curso 3:** Sostenibilidad Social y Medioambiental en los Servicios de Información

**Curso 4:** Ideas para reforzar la divulgación del compromiso con ODS

**Curso 6:** Eje de accesibilidad de un DTI

**Curso 7:** Sistema de Inteligencia Turística en un DTI.

**Curso 8:** Introducción a la Inteligencia Artificial y los motores de búsqueda

**Curso 9:** Reciclaje Nexo primera parte 2024



**Curso 10:** Atención a los usuarios con discapacidad intelectual

**Curso 12:** Herramientas de Medición de Campañas de Marketing Digital

**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 propuestas que se puedan hacer así como No Conformidades; Acciones Correctivas y Acciones Preventivas comentadas en los puntos anteriores y planificadas para el año entrante y que puedan surgir a lo largo del año.

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

No aplica ya que hace referencia a la Memoria de sostenibilidad.

Abanilla, enero de 2025