



Ayuntamiento de Cartaya



MEMORIA Q DE CALIDAD TURÍSTICA OIT DE EL ROMPIDO CARTAYA

OCTUBRE 2024

Ayuntamiento de Cartaya



OIT EL ROMPIDO 2024

ÍNDICE

1. **Información general**
 - 1.1. Introducción
 - 1.2. Organigrama de la OIT de El Rompido
 - 1.3. Horario de atención al público
 - 1.4. Tareas de la OIT
2. **Sistema de Calidad Turística OIT El Rompido**
 - 2.1. Nuestra misión y valores
 - 2.2. ICTE (Instituto de calidad Turística Española)
 - 2.3. Política de Calidad e la OIT El Rompido
 - 2.4. Plan de playas
3. **Plan de formación del personal**
4. **Personal de refuerzo en épocas de alta intensidad de público**
5. **Tratamiento de la información turística**
 - 5.1. Actualización de las bases de dato turísticos
 - 5.2. Número de plazas registradas
6. **Estadística del servicio de acogida de la OIT El Rompido**
 - 6.1. Atención presencial
 - 6.2. Atención no presencial
7. **Reclamaciones y sugerencias**
8. **Satisfacción de los visitantes**
9. **Plan de acciones promocionales**
 - 9.1. Ferias Internacionales
 - 9.2. Redes sociales

Ayuntamiento de Cartaya

1. Información general

1.1. Introducción

Nuestro compromiso con la calidad turística es fundamental. Es por ello que, la oficina de turismo, cuenta con el certificado **Q de Calidad Turística** desde 2018, impulsado por el Instituto para la Calidad Turística Española. Este sello garantiza a nuestros visitantes la mejor experiencia turística posible, ya que cumple con los estándares de calidad más rigurosos en cuanto a atención al cliente, información turística y promoción del destino, entre otros compete.

El desarrollo sostenible es un requisito necesario para asegurar el futuro del turismo, y debe abordarse desde un enfoque transversal que contemple ámbitos de la gestión de los destinos como la sostenibilidad, la conservación del medio ambiente, la preservación de la cultura o el desarrollo socioeconómico de la comunidad local.

La sostenibilidad ha sido el eje principal que ha guiado todas las acciones de promoción del destino en 2024. Se ha apostado por un turismo sostenible, equilibrado, auténtico y de calidad para consolidar la marca Cartaya Naturalmente, inspirada en la autenticidad, y en la identidad cultural. El objetivo es conseguir un turismo que respete el día a día de nuestra gente, que mantenga la limpieza de las calles, parques y playas, y que conviva en armonía con el comercio y la actividad local.

Desde la OIT de El Rompido se trabaja con un compromiso que tiene como objeto la promoción, desarrollo y potenciación de las actividades económicas y sociales que contribuyan, directa o indirectamente a impulsar el desarrollo del turismo en el ámbito territorial de Cartaya.

OBJETIVOS

- Actualizar y poner en valor los recursos turísticos de la ciudad, posibilitando la plena integración de las personas con discapacidad y transformando nuestra oferta turística en accesible para todas las personas.
- Contribuir a la cualificación del producto turístico, ofreciendo al visitante un competitivo servicio de atención en destino, que redunde en su grado de satisfacción y en los procesos de fidelización al destino.
- Incrementar la calidad e innovación en la oferta turística.
- Atender las demandas de información turística del destino.
- Coordinar con otros servicios municipales, Administraciones y empresas del sector turístico la actualización constante de información turística y recogida de datos para promover nuestro destino turístico.
- Crear una oferta de eventos que permitan atraer flujos de demanda de visitantes en

Ayuntamiento de Cartaya

temporada media y visibilizar de esta manera la contribución de la Oficina de Turismo a la mejora de nuestro entorno sociocultural y medioambiental.

- Contribuir a la mejora de la competitividad y calidad de las empresas.

La Oficina de Turismo recibe al visitante con un Video-wall en el que se ofrecen diferentes reproducciones de nuestro municipio, donde se ve reflejado nuestro patrimonio cultural e inmaterial, junto con nuestras fiestas, ferias, tradiciones y actividades culturales que se presentan anualmente en la Feria Internacional de Turismo, FITUR.

1.2. Organigrama de la OIT de El Rompido

El organigrama de la oficina de turismo de El Rompido- Cartaya es el siguiente con respecto al sistema de calidad turística.

ALCALDE- PRESIDENTE

D. Manuel Barroso Valdés



CONCEJAL DE TURISMO, INNOVACIÓN Y DESARROLLO
TECNOLÓGICO, COMUNICACIÓN Y EDUCACIÓN

Doña. Patricia Millán Fernández



RESPONSABLE DE CALIDAD

Gema C. Revuelta Martín



INFORMADORES TURÍSTICOS

Julia Vázquez Sánchez
María Jesús Muñoz García
Amelia García Fernández

Ayuntamiento de Cartaya

Ayuntamiento de Cartaya

La oficina cuenta con documentos donde se definen los perfiles profesionales y la asignación de responsabilidades.

1.3. Horario de atención al público

Durante el año 2023/24 la Oficina de Turismo de El Rompido, ha seguido el siguiente horario:

Lunes a domingo: 09:00 - 14:00 h. y de 17:00 – 20:00 h.

No obstante a partir del 1 de noviembre y hasta el 24 de marzo se ha regido por el horario de invierno:

Lunes a domingo: 09:00-16:00 h.

Festivos de 10:00-14:00 h.

Se cerraron los Festivos: 1 de enero, 6 de enero, 27-28 de julio por fiestas patronales, 3 y 4 de octubre con motivo de la feria y fiestas de Cartaya y 25 de diciembre.

Podrá encontrar más información relativa a la oferta turística del municipio de El Rompido en la página web de Turismo del Ayuntamiento de Cartaya (www.cartaya.es/turismo/)/ <https://www.turismocartaya.com/>, en la página de Facebook: Turismo Cartaya, El Rompido y Nuevo Portil, y en Instagram.

1.4. Tareas de la OIT

LOS SERVICIOS QUE OFRECE ESTA OFICINA SON LOS SIGUIENTES:

- Atención e información al turista a través de las siguientes vías:
- **Presencial:** resolviendo la demanda del visitante o turista de una forma directa e inmediata en la misma Oficina de Turismo y asesorándoles en el manejo de las pantallas electrónicas donde podrán encontrar toda la información de nuestros tres municipios, así como, del resto de la provincia de Huelva. Así mismo disponen de un Tótem informativo que les da acceso a todos los servicios de ocio de la provincia pudiendo hacer reservas de entradas directamente. Esta atención se ofrece en español, inglés y alemán. Así mismo se dispone de un Tótem informativo. . En el periodo comprendido entre octubre de 2023 y

Ayuntamiento de Cartaya

septiembre de 2024 han sido **10.697** personas atendidas de forma presencial en nuestra oficina.

La oficina recibe al visitante con un video Wall en el que se ofrecen diferentes reproducciones de nuestro municipio que representan el patrimonio cultural e inmaterial de nuestros núcleos y donde destacan nuestras tradiciones y nuestra gente.

La actividad diaria de la oficina está orientada a conseguir la total satisfacción de los clientes durante su estancia en nuestro destino, intentando para ello maximizar sus expectativas iniciales.

La actividad principal de la oficina de turismo es prestar un servicio de información turística en destino o a distancia (mediante correo electrónico y redes sociales, incluido grupo de difusión de WhatsApp) a los turistas que la demandan.

Podrá encontrar más información relativa a la oferta turística del municipio de El Rompido en la página web de Turismo del Ayuntamiento de Cartaya <https://www.turismocartaya.com> y en la página de Facebook: Turismo Cartaya, El Rompido y Nuevo Portil.

- **No presencial:** atendiendo la demanda del turista a distancia, ya sea por teléfono, correo electrónico o correo postal, intentando resolver dicha demanda en un plazo no superior a 24h. Esta atención se ofrece en español, inglés y alemán. Se han atendido un total de **808** consultas telefónicas y se han contestado un total de **32** correos respondiendo a demandas de información.
- **Personalizada:** dando un servicio de atención personalizada, en caso de ser un colectivo o grupo que lo requiera por sus características. Esta atención se ofrece en español, inglés y alemán.
- **Free Tours:** Se realizan visitas guiadas por el patrimonio histórico de El Rompido y Cartaya, siendo muy aceptado por la población y los visitantes. El número total de Free Tours realizados han sido **4**.

Ayuntamiento de Cartaya



- Envío de información turística para peticiones individuales y profesionales.
- Envío de información turística a otras Oficinas de Turismo.
- Envío de información turística a todos los alojamientos del municipio.
- Asistencia a Ferias y Congresos específicos de Turismo.
- Realización de informes de visitas y de los niveles de ocupación.
- A lo largo del año se realizan informes mensuales y anuales de las visitas recibidas. Datos tales como procedencia, tipo de información demandada, etc.
- Petición de material a los distintos proveedores de la zona y control del stock.
- Elaboración de los cuadrantes mensuales del personal de la Oficina de Turismo.
- Control de reservas de la Sala de la Oficina de Turismo de El Rompido y demás instancias dependientes del Ayuntamiento.
- Control y reservas de las pistas de pádel del municipio.
- Preparación de material promocional para las ferias y eventos que se realizan tanto dentro como fuera del municipio (FITUR, Feria del Caballo y sus complementos...)
- Preparación documentación para consecución del distintivo “S” de sostenibilidad turística.
- Cursos de formación online:
 - Módulo 11: Marketing turístico en la era digital
 - Módulo 21: Responsabilidad ambiental en Turismo
 - Módulo 13: Estrategia digital
 - Módulo 15: Gestión de redes sociales
 - Módulo 27: Sostenibilidad en Turismo
 - Módulo 22: Turismo accesible
 - Análisis de datos Excell
 - El Turismo Cultural como recurso. Evolución, estrategias y Tendencia
 - Curso Avanzado sobre control y gestión de subvenciones

Ayuntamiento de Cartaya

Además de las acciones propias en la gestión de la Oficina de Turismo, se apoya las acciones de promoción turística impulsadas por el propio Ayuntamiento en las diferentes áreas mediante la organización de actividades como las que se relacionan a continuación:

- Agenda cultural de verano con circo y música para toda la familia, exposiciones de cerámica, pintura, fotografías, etc...
- Celebración del Carnaval con muchas actividades programadas para que tanto los ciudadanos como visitantes puedan disfrutar de estas fiestas.
- XI liga de Pádel “Ciudad de Cartaya”.
- IV Torneo de pádel El Rompido
- Deporte en la naturaleza, con un total de nueve rutas de senderismo, para que tanto los ciudadanos como los visitantes conozcan la riqueza natural de Cartaya.

- Celebración del Gañafote Cup 2024, Cartaya ha sido la sede de este prestigioso torneo de fútbol base.
- 42ª edición de la Regata Internacional La Farola
- Celebración de la Semana Santa.
- Celebración de la Feria del Caballo.
- Celebración de la Cruz de Mayo.
- Free Tours por el patrimonio cultural de Cartaya, para grupos de mayores de otras localidades con la finalidad de que conozcan el entorno patrimonial de Cartaya, El Rompido y N. Portil.
- Celebración de IX Noche en Blanco, ofreciendo más de 50 pases por espectáculos y actividades culturales desde música, pintura, teatro, danza, gastronomía típica del pueblo, con una gran aceptación por parte de los visitantes del Pueblo.
- Celebración de la XI Feria de la Gamba en Cartaya.
- XXXIII Open de ajedrez
- Festival flamenco
- Celebración de I Feria del choco y el marisco de El Rompido
- Celebración de la Feria en honor a la patrona del pueblo la “Virgen de Rosario”.
- Exposición de pintura en el Faro de El Rompido “Un destino con arte”.

Es nuestra misión la de seguir ofreciendo un servicio de calidad que fidelice nuestros visitantes y seguir descubriendo los tesoros que encierran nuestras calles y nuestro entorno natural.

2. Sistema de Calidad Turística OIT El Rompido

2.1. Nuestra misión y valores

La actividad diaria de la oficina de Turismo de El Rompido-Cartaya, está orientada a conseguir la total satisfacción de los clientes durante su estancia en nuestro destino,

Ayuntamiento de Cartaya

intentando para ello maximizar sus expectativas iniciales.

El turista o viajero es el centro de todos nuestros comportamientos.

Debido a la actividad a la que nos dedicamos, el viajero o turista es la fuente de información más preciada por la organización para la mejora continua. Su opinión, percepción e incluso sus expectativas nos aportan valores nuevos, tendencias de mercado e innovaciones, sin las cuales no podríamos mantenernos en un segmento tan competitivo como es el del Turismo.

La Misión de la Oficina de Turismo de El Rompido se define como:

“La prestación de un servicio de información turística, ofreciendo una imagen de calidad de Cartaya, con respecto a los distintos destinos turísticos, con el propósito de fidelizar los turistas que visitan nuestra zona y lograr la satisfacción personal y profesional del personal de la Oficina de Turismo de El Rompido- Cartaya”.

Los valores de la Oficina de Turismo se erigen en guía de profesionalidad y de cultura corporativa:

- Iniciativa y creatividad.
- Trabajo en equipo. Red de personas.
- Calidad.
- Profesionalidad.

Tenemos un compromiso firme en cuanto a la aplicación y cumplimiento de la normativa y legislación que nos aplica, pero más allá, estamos comprometidos con la prestación de servicios basados en unos estándares de calidad. Para ello, la colaboración de todos nuestros miembros es fundamental, y estamos sensibilizados con la importancia de la aplicación del sistema de gestión de calidad y con la mejora continua de su eficacia.

La política de calidad está expuesta en un lugar visible de la oficina, a través del Decálogo de Calidad, que simboliza el compromiso de la plantilla de la Oficina con la Calidad. Coincidiendo con la revisión del sistema que realiza la Dirección una vez al año, la política de calidad se revisa y adecúa a la evolución de la Oficina de Turismo.

Todo el personal conoce y comparte la Política de calidad.

La oficina de turismo cuenta con un **Manual de Calidad, un Manual de buenas prácticas ambientales** que son llevados a cabo por las informadoras turísticas y una **planificación anual** del sistema que se establece al principio de año así como una revisión anual del sistema al final del mismo. Del mismo modo se somete a auditorías internas y externas para revalidar el sistema de calidad turística. Al principio del año se definen una serie de indicadores y objetivos que deberán cumplirse a lo largo del año. Todos los documentos que forman parte del sistema están recogidos en el documento de Gestión de documentos y registros vigentes.

2.2. ICTE (Instituto de calidad Turística Española)

Por otra parte desde el 2018, la Oficina de Turismo de El Rompido forma parte del ICTE (Instituto para la Calidad Turística Española), habiendo obtenido la distinción el 26 de noviembre del 2018, tan solo cinco meses después de su apertura.



Ayuntamiento de Cartaya

Al mismo tiempo la Oficina de Turismo es parte activa del SICTED (Sistema de Calidad Turística en Destinos), y son varias las empresas de la zona las cuales forman parte de dicho sistema como son:

- Hotel Garden Playanatural
- Escuela Internacional de Vela.
- Aquópolis Cartaya.
- Viajes Turísticos Marítimos Flecha Mar.
- Rumbo Sur
- Flecha Extrem
- Solo Golf-Golfspanien

Por nuestra parte intentaremos que cada vez sean más los establecimientos que cumplan con esta categoría.

El objeto del Manual de Gestión; es describir el Sistema de Gestión establecido por la Oficina de Información Turística de El Rompido.

El alcance del Sistema de Gestión propuesto se aplica a los procesos de gestión y todas las actividades que se lleven a cabo en la Oficina de Información Turística, así como a todas las infraestructuras, instalaciones, inspecciones reglamentarias y servicios que siendo de competencia municipal, afecten directa o indirectamente a dicha gestión y en concreto a las siguientes áreas:

- Dirección
- Servicio de Información y Acogida
- Compras
- Infraestructura y Mantenimiento

Ayuntamiento de Cartaya



Las Playas de Cartaya son reconocidas un año más con los distintivos de Bandera Azul en las playas de San Miguel y del Caño de la Culata, Sendero Azul y del distintivo de calidad turística en destino SICTED, para lo que la Oficina de Turismo de la mano de la Técnico en medio ambiente, ha trabajado duramente para ofrecer un nivel de calidad homogéneo en los servicios al turista dentro de un destino que apuesta cada vez más por

Ayuntamiento de Cartaya

la calidad y la conservación del medioambiente, para superar los requisitos exigidos para la obtención de dichos distintivos.



2.3. Política de Calidad e la OIT El Rompido

La Oficina de Información Turística de El Rompido fue inaugurada en 28 de junio de 2018, con el objetivo principal de garantizar la prestación de un servicio de información turística potenciando el asesoramiento y el conocimiento de los atractivos turísticos, medioambientales y socioculturales del municipio de Cartaya, sin perder la visión conjunto de una mejora continua del destino turístico y de los servicios que reporta al usuario.

Con el reto de consolidar Cartaya, teniendo en cuenta sus núcleos poblacionales y el entorno natural en el que se encuentran, como destino turístico, la Concejalía de Turismo, Innovación y Desarrollo Tecnológico, Comunicación y Educación, del Excmo. Ayuntamiento de Cartaya ha decidido implantar, mantener y mejorar de forma continua un **Sistema de Gestión de la Calidad** en la **Oficina Municipal de Información Turística de El Rompido-Cartaya**, de acuerdo a la NORMA de referencia **UNE-ISO 14785:2015 “OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICAS. SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN TURÍSTICA. REQUISITOS”**.

Del mismo modo, la *Concejalía de Turismo, Innovación y Desarrollo Tecnológico, Comunicación y Educación*, considera que la implantación de la norma es una herramienta de mejora progresiva en la gestión que brinda el aseguramiento de aspectos fundamentales en el proceso de prestación de servicios de atención e información turística en el destino turístico. Además, nos permite conocer y cumplir los requisitos y

Ayuntamiento de Cartaya

necesidades de nuestros usuarios, con la finalidad de prestar un servicio óptimo, satisfactorio y de calidad.

Para ello nos comprometemos desde la Oficina de Información Turística de El Rompido, de manera activa, a la mejora continua de los servicios de atención e información turística que diariamente se prestan a los diferentes usuarios y visitantes del municipio, así como a aumentar la calidad de la información con una mayor variedad y extensión de la misma, estableciendo sinergias entre sector público y privado y reduciendo, siempre que sea posible, los tiempos de espera en las demandas de información.

La *Concejalía de Turismo, Innovación y Desarrollo Tecnológico, Comunicación y Educación*, considera como un pilar fundamental, garantizar el cumplimiento de la legislación aplicable y otros compromisos que se suscriban por parte del destino turístico, así como atender en lo posible las quejas y sugerencias de los usuarios que reciben la información turística y promover la participación de todo el personal municipal y usuarios mediante mecanismos de formación y sensibilización, incidiendo en la comunicación a todos los niveles.

Será desde esta Concejalía desde donde se definirán, establecerán y evaluarán periódicamente los objetivos de calidad de la Oficina de Información Turística de El Rompido, los cuales, serán adecuados al contexto del destino turístico, relación con partes interesadas y visitantes del entorno.

Esta política se comunica a los trabajadores, operarios municipales, empresarios del sector turístico y cualquier persona que de manera directa o indirecta pueda influir en la prestación de los servicios de información turística. Así mismo será pública y estará a disposición de los usuarios de la Oficina de Información Turística y de todas las partes implicadas, siendo revisada periódicamente para su continua adaptación a la realidad de la misma.

2.4. Plan de playas

El Plan de Playas es un órgano que se creó para la gestión de la Q de Calidad de El Rompido y Nuevo Portil. Está formado por técnicos del Ayuntamiento y representantes de las concesiones de la playa. Cada año se reúne para gestionar el funcionamiento de la playa, sobre todo, en verano. Normalmente, lo hace antes de Semana Santa, antes del verano y después de este, además de extraordinariamente cada vez que se estime oportuno.

El Ayuntamiento de Cartaya se reúne con todas las empresas que forman parte del Plan de Playas después de la temporada alta para hacer una valoración entre todos y poder ir mejorando cada día la calidad que se ofrece por parte de todos.

Ayuntamiento de Cartaya

3. Plan de formación del personal

Durante el año 2023/24, el personal de la Oficina de Turismo de El Rompido, ha participado en diversas actividades formativas, en diferentes materias.

El proyecto de digitalización en el que la oficina está inmersa ha supuesto a día de hoy un modelo más ágil, eficiente y digital, 2024, ha sido un año clave para la implementación de la prioridad de los proyectos marcados. Un proceso que ha requerido del compromiso e implicación de todo el equipo humano que forma parte de la Oficina de Turismo, ya que en mayor o menor medida ha tenido incidencia directa e indirecta en la práctica totalidad de los procedimientos de trabajo.

Con el fin de seguir mejorando la calidad de la oficina, para este año se van a realizar los siguientes cursos de formación por parte de las informadoras turísticas:

Ayuntamiento de Cartaya

	REGISTRO		IM-13	
	Plan de formación		Fecha	01/10/24
	OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE EL ROMPIDO - CARTAYA		Edición	01
			Página	1 de 2

PLAN DE FORMACIÓN 2023/2024

DENOMINACIÓN DE ACTIVIDAD FORMATIVA	OBJETO	LUGAR	FECHA PREVISTA	FECHA REAL	PARTICIPANTES PREVISTOS	PARTICIPANTES REALES	EMPRESA FORMADORA O FORMADOR PROPIO
Módulo 11: Marketing Turístico en la era digital		Online	JUNIO 2024	JUNIO 2024	Amelia E. García Fernández	Amelia E. García Fernández	<u>SICTED</u>
Módulo 22: Turismo accesible		Online	MAYO 2024	MAYO 2024	Amelia E. García Fernández	Amelia E. García Fernández	<u>SICTED</u>
Módulo 11: Marketing Turístico en la era digital		Online	JUNIO 2024	JUNIO 2024	María Jesús Muñoz	María Jesús Muñoz	<u>SICTED</u>
Módulo 22: Turismo accesible		Online	MAYO 2024	MAYO 2024	María Jesús Muñoz	María Jesús Muñoz	<u>SICTED</u>
Análisis de datos de <u>Excel</u>		Online	ABRIL 2024	04/04/2024 24/04/24	Julia Vázquez Sánchez	Julia Vázquez Sánchez	<u>SEPE</u>
Operaciones auxiliares Tecnologías digitales		Online	<u>Nov. 2023</u> - Enero 2024	<u>Nov. 2023</u> - Enero 2024	Julia Vázquez Sánchez	Julia Vázquez Sánchez	<u>CEPYME</u>
Digitalización aplicada al sector turístico		Online	Enero/ Febrero 2024		Julia Vázquez Sánchez	Julia Vázquez Sánchez	<u>CEPYME</u>

	REGISTRO		IM-13	
	Plan de formación		Fecha	01/10/24
	OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE EL ROMPIDO - CARTAYA		Edición	01
			Página	2 de 2

Curso Avanzado sobre control y gestión de subvenciones		Online	<u>DIC</u> 2023	19/12/23 20/01/24	Julia Vázquez Sánchez	Julia Vázquez Sánchez	<u>FAMP</u>
El Turismo Cultural como recurso. Evolución, estrategias y Tendencias		Online	<u>Nov.</u> 2023	04/11/23 04/12/23	Julia Vázquez Sánchez	Julia Vázquez Sánchez	<u>FAMP</u>

REVISADO Y APROBADO	FECHA	Anula y sustituye a edición con fecha:
Consejal de Turismo, Innovación y Tecnología, Comunicación y Educación	01/10/2024	05/10/23

Ayuntamiento de Cartaya

4. Personal de refuerzo en épocas de alta intensidad de público

La Oficina de Turismo, gracias a los Planes de Empleo de la Junta de Andalucía, PROGRAMA PRIMERA EXPERIENCIA PROFESIONAL EN ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, ha podido contar con apoyo de Informadores Turísticos durante los meses de más intensidad de público. Este año concretamente el contrato se extiende desde el mes de abril 2023 hasta abril 2024.

Este año gracias a la recuperación turística, ha contado con tres informadoras turísticas, que han basado su misión en ofrecer la mayor calidad en la información solicitada, la digitalización de la oficina, ha hecho posible que la atención haya sido de mayor calidad y la satisfacción de nuestros usuarios así lo refleja.

5. Tratamiento de la información turística

Se distinguen dos acciones en el tratamiento de la Información on-line:

- Mediante la página del Ayuntamiento de Cartaya.
- <https://www.turismocartaya.com>
- Y por la APP www.turismocartaya.com y las redes creadas en Facebook e Instagram

Como en años anteriores, se ha llevado a cabo la promoción turística de nuestros tres municipios, en FITUR 2024 (este año se ha celebrado los días 24, 25, 26, 27 y 28 de enero), con un video nuevo promocional.

5.1. Actualización de las bases de dato turísticos

La actualización de la base de datos turísticos de la Oficina de Turismo de El Rompido, se realiza por parte de las Informadoras Turísticas supervisado por la encargada de calidad Gema C. Revuelta Martín.

Del mismo modo se revisan todos los listados de la oferta de forma periódica con el fin de garantizar una información actualizada.

5.2. Número de plazas registradas

El número de plazas hoteleras de las que dispone el municipio, Cartaya, Nuevo Portil y El Rompido son:

NÚMERO DE PLAZAS HOTELERAS

Ayuntamiento de Cartaya

Precise Resort El Rompido*****	198 hab. +12 Suites	EL ROMPIDO
Hotel Fuerte El Rompido****	298 habitaciones	EL ROMPIDO
Hotel Garden Playanatural****	230 habitaciones	EL ROMPIDO
Hotel Nuevo Portil Golf*****	69 habitaciones	NUEVO PORTIL
Playacartaya Aquapark Hotel & Spa****	290 habitaciones	NUEVO PORTIL
Hotel San Miguel**	40 habitaciones	Ctra. EL Rompido-Cartaya
Hotel Plaza Chica**	10 habitaciones	CARTAYA

6. Estadística del servicio de acogida de la OIT El Rompido

Se realizan controles de la calidad en los diferentes servicios de acogida, tanto presencial como no presencial, habiendo sido pasados de forma favorable.

6.1. Atención presencial

Según los documentos estadísticos elaborados, durante este año, que abarca desde octubre de 2023, hasta el mes de Septiembre de 2024, se han registrado en la Oficina de Turismo de El Rompido- Cartaya un total de **10.697** atenciones de información en mostrador, siendo **7.478** atenciones nacionales y **3.219** atenciones extranjeras.

De las **7.478** visitas nacionales **2.364** corresponden a visitas procedentes de nuestra comunidad autónoma, encabezada por Huelva, Málaga, Córdoba y Cádiz, suponiendo un 34,20% del total de los visitantes nacionales.

En los meses de julio, agosto y septiembre el número de visitas ha incrementado una media del 27% en referencia con el mismo periodo del año anterior.

6.2. Atención no presencial

Se han atendido un total de **808** consultas telefónicas y se han contestado un total de **32** correos respondiendo a demandas de información.

(Información detallada en el IM-04)

TABLA DE CONSULTAS ANUAL

Ayuntamiento de Cartaya

ESTADÍSTICA MENSUAL OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE " DE EL ROMPIDO" CARTAYA-HUELVA-ANDALUCÍA														
TIPO INFORMACIÓN/ CONSULTAS	AÑO 2024												TOTAL	PROMEDIO
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	oct-23	nov-23	dic-23		
INFO TURÍSTICA DE EL ROMPIDO	90	360	666	881	1306	1272	1176	1237	1489	454	129	65	9125	760,416667
INFO TURÍSTICA CARTAYA	72	133	386	388	733	720	959	722	722	17	15	2	4869	405,75
INFO TURÍSTICA PLAYA	8	29	10	94	390	487	633	742	798	43	16	12	3262	271,833333
INFO TURÍSTICA HUELVA	100	39	474	48	292	372	403	451	842				3021	335,666667
INFO RUTAS	80	216	432	211	447	625	806	726	1191	305	150	121	5310	442,5
INFO RESTAURANTES /GASTRONOMÍA	38	30	69	74	161	172	128	150	217	51	76	44	1210	100,833333
INFO HOTELES, APARTAMENTOS	0	0	0	0	8	12	8	12	22	13	6	0	81	6,75
INFO BUS / TREN / TRANSBORDADOR Y/O FERRY	21	72	125	180	512	555	741	818	1035	148	13	7	4227	352,25
INFO NO PRESENCIAL	3	27	55	68	92	82	92	103	80	122	49	35	808	67,333333
VARIOS	89	60	100	213	424	507	640	653	482	140	63	63	3434	286,166667
TOTAL CONSULTAS	501	966	2317	2157	4365	4804	5586	5614	6878	1293	517	349	35347	2945,583333

TABLA DE VISITAS DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA EN 2024

Provincia	2024												
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
ALMERIA					8	8	11	8	12				47
CADIZ		5	5	4	34	33	25	18	47				171
CORDOBA	6	10	3	8	38	31	45	23	32				196
GRANADA	6	2	7	14	16	15	15	56	29				160
HUELVA	48	8	17	31	102	213	181	127	106				833
JAEN		4		8	4	8	22	48	21				115
MALAGA	2	12	23	29	24	26	25	25	42				208
SEVILLA	20	17	21	15	78	68	86	72	52				429
	82	58	76	109	304	402	410	377	341	0	0	0	2159

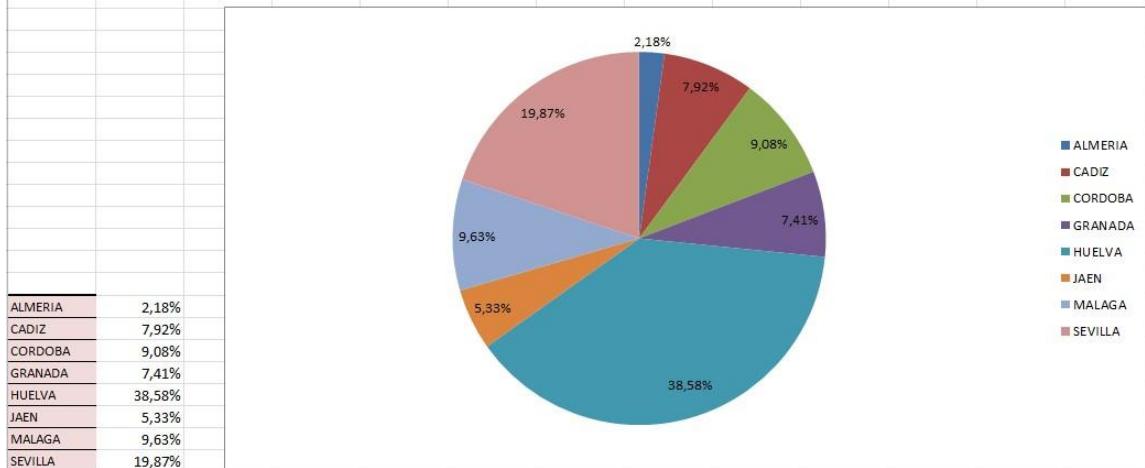
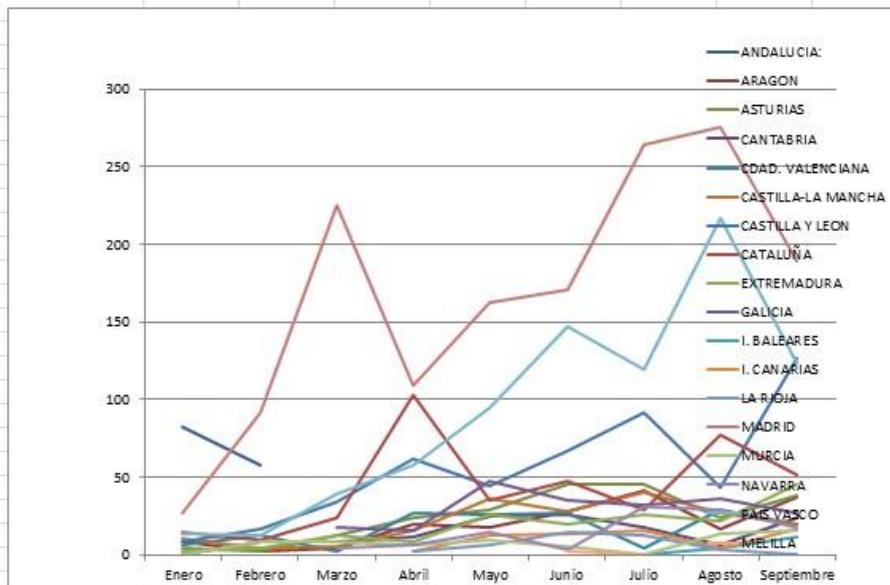


TABLA VISITAS NACIONALES 2024

Ayuntamiento de Cartaya

2024									
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
ANDALUCIA:	82	58							
ARAGON	8	2	4	20	18	28	41	16	37
ASTURIAS	4	2	12	24	29	45	45	24	38
CANTABRIA	0	8	8	11	25	26	18	6	24
CDAD. VALENCIANA	6	12	2	27	26	27	4	29	20
CASTILLA-LA MANCHA	10	4	5	15	36	28	40	27	20
CASTILLA Y LEON	8	16	34	62	44	67	92	43	126
CATALUÑA	14	9	24	103	35	47	29	77	51
EXTREMADURA	2	4	12	8	26	20	26	22	45
GALICIA	0		17	15	47	35	32	36	27
I. BALEARES	0				2		0	4	11
I. CANARIAS	2			2	12	13	15	4	16
LA RIOJA	0			2	6	14	12	3	0
MADRID	27	91	225	109	162	171	264	275	189
MURCIA	0	8	8	6	9	5	0	13	15
NAVARRA	0		4	6	14	3	31	29	18
PAIS VASCO	13	12	39	58	95	147	119	217	123
MELILLA	0					2	0		0
CEUTA	0	0					0		2
	176	226	394	468	586	678	768	825	762



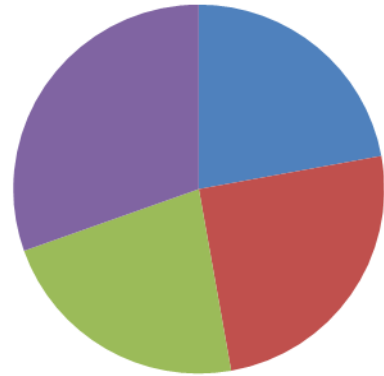
COMPARATIVA MESES DE MÁXIMA AFLUENCIA TURÍSTICA

Ayuntamiento de Cartaya

jul-21	993
jul-22	1126
jul-23	1004
jul-24	1366

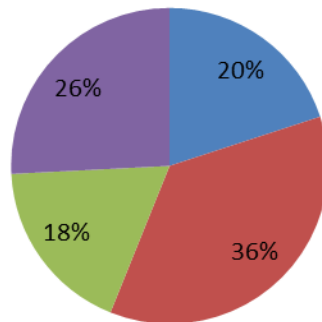
Comparativa de julio

■ jul.-21 ■ jul.-22 ■ jul.-23 ■ jul.-24



Comparativa de agosto

■ ago.-21 ■ ago.-22 ■ ago.-23 ■ ago.-24



ago-21	1122
ago-22	2031
ago-23	1017
ago-24	1451

ESTADÍSTICAS DEL TRÁFICO DEL PORTAL TURÍSTICO 2024

www.turismocartaya.com

	Nº de visitas	Facebook	Instagram	You Tube
--	---------------	----------	-----------	----------

Ayuntamiento de Cartaya

Plaza Redonda, 1, Cartaya. 21450 (Huelva). Tfno. 959390000. Fax: 959390220

Ayuntamiento de Cartaya

Octubre 2023	2.089	1.903	149	37
Noviembre 2023	989	705	239	45
Diciembre 2023	346	86	222	38
Enero 2024	1.915	1.377	488	50
Febrero 2024	2.779	2.316	416	47
Marzo 2024	1.401	1.054	347	-
Abril 2024	1.866	1.566	300	-
Mayo 2024	3.949	3.529	420	-
Junio 2024	5.357	4.921	436	-
Julio 2024	2.593	2.253	340	-
Agosto 2024	3.331	2.987	344	-
Septiembre 2024	2.300	2.032	268	-
TOTAL	28.918	24.729	3.969	217

DATOS OCUPACIÓN DE ALOJAMIENTOS 2024

TEMPORADA ALTA 2024	
ESTABLECIMIENTO	OCUPACIÓN
Establecimientos hoteleros	44,6%
Apartamentos turísticos	21%

7. Reclamaciones y sugerencias

La oficina de Información Turística de El Rompido- Cartaya, tiene establecido un sistema de gestión de sugerencias, no habiéndose registrado ningún tipo de quejas o reclamaciones.

8. Satisfacción de los visitantes

Ayuntamiento de Cartaya

La Oficina de Información Turística del Rompido-Cartaya, ha llevado a cabo a lo largo de todo el año una Encuesta de Satisfacción, con el fin de promover una mejora continua en los procesos de implementación de la Política de “Q” de Calidad Turística. A través de dichas estadísticas podemos medir el grado de satisfacción de nuestros visitantes a la atención prestada, y establecer mecanismos de contacto con ellos.

Después de hacer una lectura de los datos registrados podemos hacer una valoración **positiva**, ya que casi la amplia mayoría de las personas encuestadas valora nuestros servicios de forma muy positiva.

En cuanto a la pregunta realizada en el cuestionario de **“Como han conocido El Rompido”**, cabe destacar que la mayoría lo ha conocido por familiares y amigos, teniendo que valorar que es una buena noticia, pues significa que las personas que visitan nuestra zona, están encantadas de recomendarla.

El trabajo de promoción directa en ferias como FITUR por parte de nuestro Ayuntamiento conjuntamente con las campañas internacionales por parte del gobierno regional principalmente se refleja en los datos de los visitantes que nos llegan a través de tour operadores internacionales de países europeos como Alemania Reino Unido y Francia principalmente.

A la pregunta **“Motivo de la Visita”**, destaca principalmente la elección de nuestro municipio como destino de playa y destaca también como destino gastronómico. Este año en la Feria Internacional de Turismo se presentó un cooking show que ha tenido una gran aceptación y ha sido un gran reclamo sobre nuestra gastronomía tanto tradicional como de autor.

El gasto medio por día de los visitantes oscila entre 40-60€ mayoritariamente. Asemajándose a los valores establecidos en el año anterior.

Una gran afluencia de nuestros viajeros utiliza como tipo de alojamiento los hoteles que hay en nuestro municipio y nos han dejado constancia de la buena calidad y servicios en ellos prestados. Tendríamos que destacar un crecimiento en aquellos alojamientos denominados como Apartamentos Turísticos que se observa en nuestro municipio y a los que cada vez acuden más usuarios.

La gran mayoría de nuestros visitantes que permanecen en nuestra zona se encuentran en tiempos aproximados de una semana, también destacaríamos aquellos



Ayuntamiento de Cartaya

visitantes que escogen nuestro municipio turístico por temporadas más largas, por tener en él su segunda residencia, o en la llamada temporada media comprendida en los meses de septiembre, octubre y noviembre donde la estancia media de los visitantes provenientes de Europa (Alemania, Francia y Reino Unido) permanecen por un espacio mínimo de 14 días. Y no podemos terminar sin hablar de aquellos visitantes que por cercanía a nuestro municipio lo escogen para visitar en un solo día por su gastronomía y su entorno y aquellos que aprovechan para hacer sus escapadas de fin de semana.

La edad media de los viajeros encuestados es de 50-60 años, seguidos cada vez más de cerca por los visitantes de edades comprendidas entre 35-49 años.

En los meses comprendidos entre septiembre y marzo, se ha observado el aumento de visitas donde la edad media de los visitantes supera los 65 años.

Corresponde principalmente de los visitantes que vienen a través de tour operadores.

Ayuntamiento de Cartaya

RECOPIACIÓN DE DATOS DE CUESTIONARIOS DE SATISFACCIÓN

MES: octubre 2023 hasta septiembre 2024

TOTAL DE ENTREVISTAS RECOPIADAS: 393

AÑO: 2023/2024

1. AMABILIDAD DEL PERSONAL

1	2	3	4	5
		7	67	307

2. TIEMPO DE ATENCIÓN

1	2	3	4	5
		9	76	293

3. LOCALIZACIÓN DE LA OFICINA

1	2	3	4	5
		8	52	321

4. INSTALACIONES Y LIMPIEZA

1	2	3	4	5
		5	84	292

5. CÓMO CONOCIÓ EL ROMPIDO

AMIGOS/FAMILIA	AA.VV.	FERIAS	OTROS
181	122	26	65

6. MOTIVO DE LA VISITA

PLAYAS	ENTORNO Y ANIMACIÓN	GASTRONOMÍA	CULTURA Y OTROS
240	121	173	85

Ayuntamiento de Cartaya

7. GASTO MEDIO DIARIO

< 20 €	20 – 40 €	40 – 60 €	60 – 80 €	> 80 €
7	82	129	59	18

8. TIPO DE ALOJAMIENTO

HOTEL	APARTAMENTO	CAMPING/ CARAVANA	PRIVADO	OTROS
203	110	33	28	11

9. DURACIÓN DE LA ESTANCIA

1 DÍA	2 – 3 DÍAS	4 - 7 DÍAS	8 – 13 DÍAS	< 14 DÍAS
22	78	176	70	13

10. EDAD

0 - 19	20 - 34	35 - 49	50 - 64	> 65
11	32	145	107	49

9. Plan de acciones promocionales

Las Ferias son un foro consolidado cuyo modelo de trabajo es la promoción y comercialización de destinos, productos y servicios, marcas, conocimiento, formación e información y tecnologías turísticas.

9.1. Ferias Internacionales

Según el convenio firmado entre el Ayuntamiento de Cartaya y el Patronato de Turismo de Huelva, se asiste a FITUR, en los que se remite información a través de la presencia física del Patronato y de una persona del Ayuntamiento de Cartaya. Este año la Feria Internacional de Turismo se ha celebrado los días 24, 25, 26, 27 y 28 de enero.

Ayuntamiento de Cartaya

Como cada año, el Ayuntamiento de Cartaya ha proyectado un vídeo promocional de nuestros municipios destacando todo el potencial y atractivo tanto de nuestro patrimonio cultural material como inmaterial.

9.2. Redes sociales

La presencia y promoción de destino Cartaya en RR.SS viene regulado en el pliego técnico que este Ayuntamiento ha suscrito con la empresa No solo una idea S.L con el siguiente contenido:

Redes de Turismo

Planificación de contenidos y diseño de calendario editorial:

- Presencia en Instagram, Facebook y Youtube y Tik tok
- Gestión de estos perfiles sociales y una media de al menos 3 posts semanales
- Campañas de publicidad en redes sociales por valor de 100€ (Mínimo de 5 campañas)
- Sesiones de fotos en núcleos Cartaya, El Rompido y Nuevo Portil (32 horas en total)
- Edición de fotografías y envío mínimo de 80 fotos
- Grabación y edición de 5 vídeos cortos al mes (duración de los finales 15-30 segundos)
- Adaptación de vídeos en formato vertical para publicar como stories, reels y Tik Tok
- Producción de 3 vídeos promocionales de productos turísticos de Cartaya (cada vídeo debe incluir al menos una jornada completa de grabación terrestre y área, coordinación y gestión de permisos, figurantes, edición y post producción)
- Tours virtuales. Uso de tecnología vídeo 360. Grabación de los 6 principales puntos de interés del destino con cámara 360 grados y edición y publicación de los tour virtuales
- Diseño de imagen nueva campaña turística y presentación de manual de identidad de la nueva campaña
- Informe mensual de resultados

RED DE DESTINOS INTELIGENTES

La Red de Destinos Turísticos Inteligentes (DTI) es una herramienta al servicio de la implantación del modelo de Destinos Turísticos Inteligente y una iniciativa de la Secretaría de Estado de Turismo para fomentar el intercambio de experiencias y conocimiento que contribuya al desarrollo inteligente de los destinos turísticos. En 2023 el Ayuntamiento de Cartaya ha iniciado un proceso de transformación hacia un modelo de gestión inteligente, digital y un desarrollo turístico más sostenible. El objetivo final es adherirse a la Red DTI, adhesión que pondrá oficialmente de manifiesto el compromiso de iniciar el proceso de conversión a Destino Turístico Inteligente.