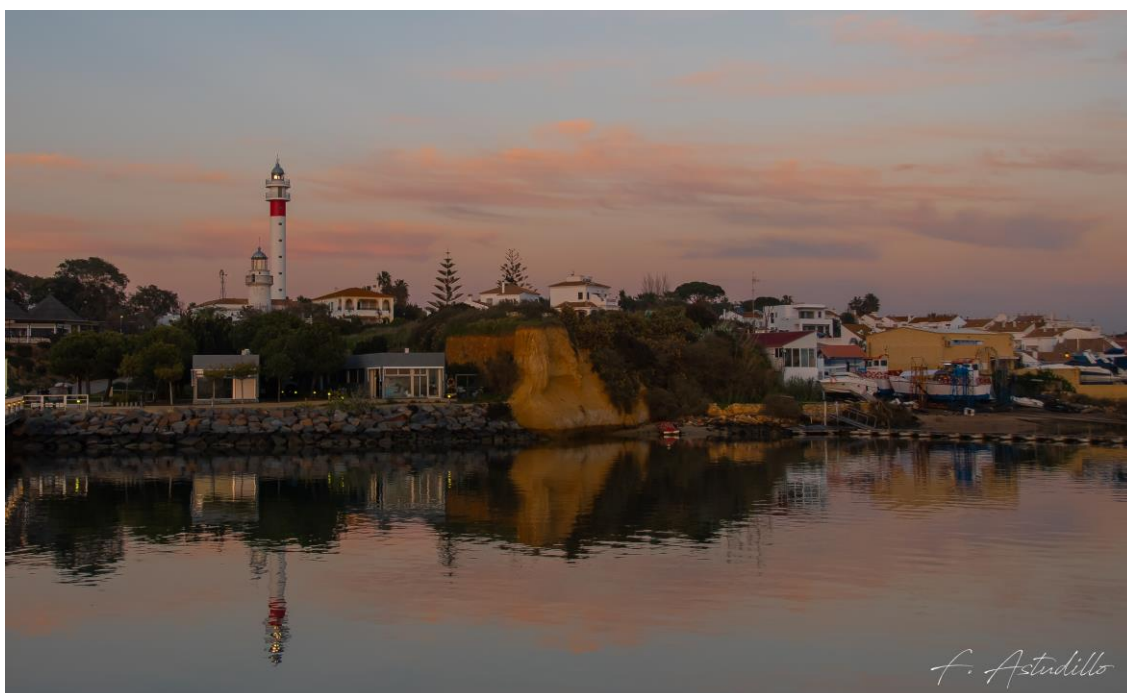




***MEMORIA Q Y S DE CALIDAD
TURÍSTICA
OIT EL ROMPIDO 2025
14/11/2025***

INDICE

1. Información General

1.1 Introducción

1.2 Organigrama de la OIT de El Rompido

1.3 Organigrama de la OIT de El Rompido

1.4 Comité de Sostenibilidad

1.3.1 Composición

1.3.2 Funciones del Comité

1.5 Horario de atención al público

1.6 Tareas de la OIT

2. Sistema de Calidad Turística y Sostenibilidad OIT El Rompido

2.1 Nuestra misión y valores

2.2 ICTE (Instituto para la Calidad Turística Española)

2.3 Política de Calidad y Sostenibilidad. Compromisos de Sostenibilidad

2.4 Plan de Playas y Sostenibilidad

2.5 Plan de Sostenibilidad

2.6 Procedimientos y Evaluación de la Mejora Continua

2.7 Comunicación, participación y Sensibilización

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 datos turísticas

5.2 Número de plazas registradas

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

6.1 Atención presencial

6.2 Atención no presencial

7. Revisión y seguimiento de los ODS

7.1 Análisis Interno

7.2 Revisión y Seguimiento de los ODS

7.3 Análisis Externo del Sistema Integrado de Calidad y Sostenibilidad

7.3.1 Análisis DAFO del Sistema Integrado de Calidad y Sostenibilidad

7.4 Identificación y participación de las partes interesadas

8. Reclamaciones y sugerencias

9. Satisfacción de los visitantes

10. Plan de acciones promocionales

10.1 Redes Sociales

10.2 Trabajos sostenibles realizados

1. Información General

1.1 Introducción

La presente Memoria Integrada de Calidad y Sostenibilidad (Q + S) 2025 de la Oficina de Información Turística de El Rompido tiene como objeto reflejar los avances realizados en la gestión turística sostenible del destino Cartaya. Este documento consolida la integración de ambos sistemas, conforme a la norma UNE- ISO 14785; 2015 y a los compromisos adquiridos con la Agenda 2023 y los objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS 12, 13,15).

Nuestro compromiso con la calidad turística es fundamental. Es por ello que, la oficina de turismo, cuenta con los certificado de la **Q de Calidad Turística** desde 2018 y de la **S de Sostenibilidad turística desde 2024**, 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, que 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 socio económico de la comunidad local.

La sostenibilidad ha sido el eje principal que ha guiado todas las acciones de promoción del destino en este último año 2024/2025. Se apuesta por un turismo sostenible, equilibrado, auténtico y de calidad para consolidar la marca “*Cartaya Un Destino Singular*”, 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.

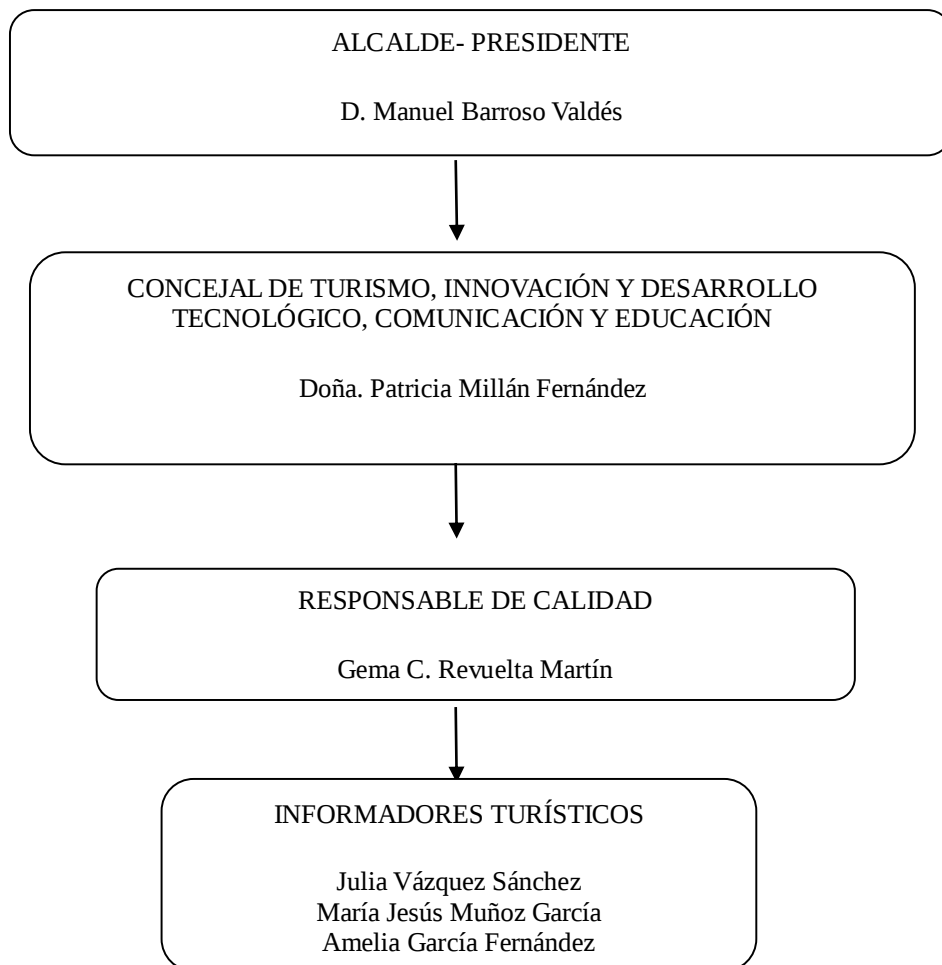
OBJETIVOS:

1. **Promover la imagen del destino:** Difundir las fortalezas, recursos y atractivos turísticos del municipio o región para atraer visitantes.
2. **Atender y asesorar a los turistas:** Brindar información precisa y actualizada sobre recursos, actividades, alojamientos, transporte, eventos y servicios disponibles.

3. **Fomentar la desestacionalización del turismo:** Promover actividades y productos turísticos que incentiven la visita durante todo el año, no solo en temporada alta.
4. **Impulsar la sostenibilidad turística:** Promover prácticas responsables que protejan el patrimonio natural y cultural, y fomenten un turismo respetuoso con el medio ambiente y la comunidad local.
5. **Desarrollar y gestionar productos turísticos:** Crear, mejorar y promocionar productos y rutas temáticas, culturales, de naturaleza o de interior que diversifiquen la oferta.
6. **Colaborar con otros actores del sector:** Establecer alianzas con empresas, instituciones y comunidades locales para potenciar la oferta turística y mejorar la experiencia del visitante.
7. **Fomentar la formación y capacitación del sector:** Promover la formación continua de los profesionales del turismo para mejorar la calidad de los servicios.
8. **Recopilar y analizar datos turísticos:** Monitorizar la afluencia, preferencias y satisfacción de los visitantes para ajustar las estrategias y mejorar la gestión.
9. **Impulsar la innovación y el uso de TICS:** Incorporar nuevas tecnologías y plataformas digitales para facilitar la información, reservas y promoción del destino.
10. **Potenciar la participación ciudadana:** Involucrar a la comunidad local en la promoción y gestión del turismo, promoviendo un desarrollo turístico sostenible y compartido.

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.



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

1.3 Comité de Sostenibilidad.

1.3.1 Composición:

La composición del Comité de Sostenibilidad no ha sufrido variaciones respecto al año anterior, manteniéndose los mismos miembros que integraban este órgano en la anterior Memoria “S” de Sostenibilidad.

Ayuntamiento de Cartaya

1.3.2 Funciones del Comité:

El comité se encarga de supervisar, evaluar y mejorar continuamente las acciones vinculadas a la sostenibilidad del destino. Además, facilita la coordinación entre áreas municipales y garantiza que las acciones se alineen con los compromisos establecidos en la Política Integrada de Calidad y Sostenibilidad (Q + S).

1.4 Horario de atención al público

Durante el año 2024/25 la Oficina de Turismo de El Rompido, ha seguido el siguiente horario:

Lunes a domingo: 10:00 - 14:00 h. y de 17:00 – 20:00 h.

Festivos de 10:00-14:00 h.

Se cerraron los Festivos: 25 de diciembre, 1 de enero, 6 de enero y 26-27 de julio por fiestas patronales en Honor a la Virgen del Carmen.

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/>), en la página de Facebook: Turismo Cartaya, El Rompido y Nuevo Portil, y en Instagram.

1.5 Tareas de la OIT

Los Servicios Que Ofrece Esta Oficina Son Los Siguietes:

- 1. Atender y asesorar a los turistas:** Brindar información sobre recursos, actividades, eventos, alojamientos, transporte y servicios disponibles en el destino.
- 2. Distribuir material promocional:** Entregar folletos, mapas, guías y otros recursos informativos a los visitantes.
- 3. Gestionar demanda de free tours:** Realizar visitas guiadas para grupos y para colegios dentro del programa “Escuela de embajadores”.
- 4. Actualizar y mantener la información:** Revisar y actualizar la información en paneles, folletos, páginas web y redes sociales para ofrecer datos precisos y actuales.
- 5. Organizar y coordinar actividades promocionales:** Participar en ferias, eventos y campañas de promoción del destino.
- 6. Recopilar datos y realizar encuestas:** Registrar la afluencia de turistas, recopilar opiniones y realizar encuestas de satisfacción para mejorar los servicios.

Ayuntamiento de Cartaya

7. **Colaborar con otros actores del sector:** Establecer contactos con empresas, agencias, instituciones y comunidades locales para coordinar acciones y promociones.
8. **Gestionar la presencia digital:** Mantener y actualizar la página web, perfiles en redes sociales y plataformas digitales para promocionar el destino y responder a consultas online.
9. **Realizar tareas administrativas:** Gestionar documentación, informes, inventarios y tareas administrativas propias de la oficina.
10. **Formar y capacitar al personal:** Organizar sesiones de formación para mejorar la atención y el conocimiento del equipo sobre el destino y los servicios.
11. **Promover la sostenibilidad:** Difundir prácticas responsables y sostenibles entre los visitantes y en las actividades promocionales.
12. **Elaborar informes y análisis:** Preparar informes sobre la actividad de la oficina, estadísticas de visitantes y resultados de campañas para la toma de decisiones.

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. **(639 llamadas atendidas)**
- **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. **(11.018 visitantes atendidos)**
- **Free Tours:** Se realizan visitas guiadas por el patrimonio histórico de El Rompido y Cartaya, siendo muy aceptado por la población y los visitantes. **(11 Free Tours realizados)**

Ayuntamiento de Cartaya

Tareas recurrentes de la OIT:

- 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 renovación del distintivo “S” de sostenibilidad turística.
- Elaboración y gestión de material para la renovación de la Q de calidad turística.
- Elaboración y gestión de material para la renovación de la S de sostenibilidad turística.
- Elaboración y gestión de material para la renovación del distintivo Bandera Azul.
- Elaboración y gestión de material para la renovación del distintivo Sendero Azul.
- Elaboración y gestión de material para la renovación del distintivo SICTED para la OIT de El Rompido y para las playas del municipio.
- Elaboración y gestión de material para la renovación del distintivo BANDERAS ECOPLAYAS para las playas del municipio.
- Edición de material y supervisión de puesta en marcha del Centro de Interpretación Faro de El Rompido.
- Preparación de expediente para la proclamación de la Feria de octubre y Fiestas en Honor a Ntra. Sra. Del Rosario como fiestas de Interés Turístico de Andalucía.
- Edición de material informativo y actividades medioambientales.
- Valoración de la ampliación de la Q de calidad turística a las playas de nuestro municipio.
- Escuela de embajadores.

Ayuntamiento de Cartaya

- Participación en el fam trip organizado por la Agencia destino Huelva.
- Renovación de la Declaración de Municipio Turístico de Andalucía.
- Elaboración de nuevo Plan de Calidad Turística de Cartaya 2025/2030.
- Elaboración de las memorias de los diferentes proyectos del municipio.
- Cursos de formación online.

Además de las acciones propias en la gestión de la Oficina de Turismo, se apoyan 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.
- XII liga de Pádel “Ciudad de Cartaya”.
- V 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 2025, Cartaya ha sido la sede de este prestigioso torneo de fútbol base.
- 43ª edición de la Regata Internacional La Farola.
- Celebración de la Semana Santa.
- Celebración de la XXIII 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 X 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.
- Ronqueo del atún.
- XXXIV Open de Ajedrez Playas de Cartaya.
- Celebración de la XII Feria de la Gamba en Cartaya.
- Celebración de II Feria Gastronómica Productos del Mar.
- Celebración de la Feria en honor a la patrona del pueblo la “Virgen de Rosario”.
- Romería de San Isidro Labrador.
- XVIII Campeonato de Fútbol 7 “Pinares y Playas”.

Ayuntamiento de Cartaya

- Presentaciones y exposiciones en el C.I El Faro.
- I Congreso de la Lengua Andaluza

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, 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 y accesible en nuestra página web, a través del Decálogo de Calidad, que simboliza el compromiso de del personal que atiende en 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.

Ayuntamiento de Cartaya

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.

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 estos estándares.

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

Ayuntamiento de Cartaya

- Infraestructura y Mantenimiento

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



DISTINTIVO SICTED



BANDERA ECOPLAYAS



Bandera Azul

2.3 Política de Calidad y Sostenibilidad de la OIT El Rompido

La Oficina de Información Turística de El Rompido fue inaugurada el 28 de junio de 2018, con el objetivo principal de garantizar la prestación de un servicio de información turística que potencie el conocimiento y la puesta en valor de los atractivos turísticos, ambientales y socioculturales del municipio de Cartaya, promoviendo la mejora continua del destino y de los servicios ofrecidos al visitante.

Con el reto de consolidar Cartaya, sus núcleos poblacionales y su valioso entorno natural, como un destino turístico sostenible y de calidad, la Concejalía de Turismo, Innovación y Desarrollo Tecnológico y Educación del Ayuntamiento ha decidido implantar, mantener y mejorar de forma continua un Sistema de Gestión de la Calidad y Sostenibilidad en la Oficina de Información Turística de El Rompido, orientando sus acciones a los principios de sostenibilidad y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible prioritarios para el destino (ODS 12,13 y 15).

Del mismo modo, la Concejalía considera que la implantación de esta norma constituye una herramienta de mejora progresiva en la gestión turística, que garantiza la calidad en la atención al visitante, la sostenibilidad de los servicios y el cumplimiento de los requisitos y expectativas de nuestros usuarios y partes interesadas, contribuyendo así al desarrollo sostenible del municipio.

Durante el año 2025, el Ayuntamiento ha dado un paso más en su estrategia turística con la creación de la **marca “Cartaya, un Destino Singular”**, que refuerza la identidad del municipio y consolida su posicionamiento como destino turístico diferenciado, sostenible y de calidad. Esta nueva marca integra los valores de autenticidad, naturaleza, patrimonio y hospitalidad que caracterizan a Cartaya, alineándose con los principios del Sistema de Gestión de la Calidad y Sostenibilidad (Q + S).

Ayuntamiento de Cartaya

Desde la Oficina de Información Turística de El Rompido nos comprometemos activamente a:

- **Mejorar de forma continua todos los ámbitos de la sostenibilidad, en los servicios**, ampliando y actualizando la información disponible, y optimizando los tiempos de respuesta al visitante.
- **Integrar la gestión sostenible en todos los procesos**, desarrollando y evaluando el Plan de Sostenibilidad y priorizando los ODS, sobre los que tenemos capacidad de actuación.
- **Garantizar el cumplimiento de la legislación** y los compromisos asumidos por el destino turístico, atendiendo a las quejas y sugerencias de los usuarios y fomentando la participación activa del personal y de las partes interesadas mediante la comunicación y la formación continua.
- **Definir, establecer y evaluar anualmente los objetivos de calidad y sostenibilidad**, adecuados al contexto del destino turístico y a las necesidades de nuestros visitantes y colaboradores.
- **Comunicar y difundir** a través de los canales municipales, los resultados de los planes de sostenibilidad y los avances logrados en relación con los compromisos adquiridos.

Asimismo, El Ayuntamiento trabaja actualmente para **extender los distintivos de Q de Calidad Turística y S de Sostenibilidad a las playas del municipio**, reforzando así la coherencia de todo el destino y consolidando a Cartaya como un referente integral en turismo de calidad y sostenibilidad.

Esta política permanecerá pública, accesible y se revisará anualmente para garantizar su adaptación a la realidad del destino y su mejora continua.

2.4 Plan de Playas y Sostenibilidad

En 2025, el Ayuntamiento de Cartaya ha continuado con la ejecución del Plan de Playas, integrando en él los principios de la **Política de Calidad y Sostenibilidad**, reforzando las acciones encaminadas a la protección del **entorno costero, la eficiencia en la gestión de recursos y la mejora de la experiencia turística**.

El objetivo principal de este plan es consolidar la gestión sostenible de las playas del municipio, garantizando la conservación del medio natural, la accesibilidad universal, la seguridad de los usuarios y la prestación de los servicios turísticos.

De esta manera, se avanza en la integración del modelo de gestión basado en la excelencia (Q) y la Sostenibilidad(S), conforme a los criterios del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE).

Ayuntamiento de Cartaya

El Plan de Playas, elaborado y aprobado por la Consejería de Sostenibilidad, Medio Ambiente y Economía Azul de la Junta de Andalucía, constituye un instrumento técnico esencial para la autorización de uso y explotación de los servicios de temporada en el litoral de Cartaya. A través de este documento se regula la distribución de los distintos servicios, concesiones y equipamientos de las playas, garantizando un uso racional y responsable del dominio público marítimo terrestre y la compatibilidad entre actividad turística y conservación ambiental.

Este año, el Ayuntamiento ha trabajado para que los criterios de calidad y sostenibilidad turística, en coherencia con la Política integrada Q + S y con los objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) estén presentes en este plan. De este modo el plan de playas se consolida como una herramienta estratégica para avanzar en la obtención de los distintivos Q de Calidad Turística y S de Sostenibilidad Turística también en las playas.

Desde la Oficina de Información Turística de El Rompido, se ha colaborado activamente en la difusión y apoyo de las actuaciones del Plan de Playas, reforzando la información a visitantes sobre el uso responsable del litoral, las normas de conservación ambiental y las medidas de accesibilidad disponibles.

Estas actuaciones complementan el trabajo en materia de calidad y sostenibilidad, consolidando la coherencia del destino turístico bajo la marca “Cartaya, un Destino Singular” y contribuyendo al cumplimiento de los ODS 12,13 y 15.

2.5 Plan de Sostenibilidad 2025-2026

El Ayuntamiento de Cartaya, a través del Área de Turismo y la Oficina de Información Turística de El Rompido, ha continuado desarrollando el Plan de Sostenibilidad Turística, consolidando su compromiso con un modelo de gestión basado en la mejora continua, la responsabilidad ambiental, la cohesión social y la eficiencia en el uso de los recursos.

Este plan constituye una herramienta fundamental dentro del Sistema Integrado de Calidad y Sostenibilidad (Q+ S), en coherencia con los principios establecidos en la Política de Calidad y Sostenibilidad del destino y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030. Su finalidad es coordinar las acciones sostenibles que se desarrollan desde la OIT y el conjunto del destino turístico, promoviendo una actividad turística equilibrada, inclusiva y respetuosa con el entorno.

Objetivos generales del Plan de Sostenibilidad 2025

- Integrar los principios de sostenibilidad en todas las actividades y servicios turísticos municipales.
- Fomentar la conservación del patrimonio natural, cultural y social del destino.
- Promover la sensibilización ambiental entre visitantes, residentes y agentes turísticos.
- Impulsar la eficiencia energética y la reducción de residuos en la gestión municipal.

Ayuntamiento de Cartaya

- Reforzar la colaboración entre administraciones y entidades locales en materia de sostenibilidad.
- Contribuir al cumplimiento de los ODS priorizados a nivel local.

Principales actuaciones:

ODS 12- Producción y consumo responsables.

- Campaña “Día sin papel”, para fomentar la digitalización y reducir el consumo de papel en la OIT. (Se ha diseñado y difundido una campaña informativa con cartelería propia que promueve la reducción del consumo de papel en la Oficina de Información Turística).
- Configuración de impresoras a doble cara y eliminación de impresiones innecesarias.
- Reuniones virtuales y coordinación digital con el departamento de medioambiente (se ha creado un grupo de Whatsapp tanto con la técnica en turismo y medioambiente con las informadoras turísticas como entre las personas que forman el comité de sostenibilidad).
- Campaña de sensibilización junto a Ecoembes y Ecovidrio sobre reciclaje y economía circular. La campaña ha incluido materiales informativos, actividades y difusión online para promover hábitos de reciclaje, consumo responsable y concienciación ambiental ente visitantes, residentes y empresas turísticas.

ODS 13 ACCIÓN POR EL CLIMA

- Participación en simulacro de incendio forestal con INFOCA, reforzando la fortaleza ante riesgos climáticos.
- Sustitución progresiva de luminarias por tecnología LED en la OIT.
- Adhesión a redes y programas de ciudades sostenibles (RECSA Y REVERSA).

ODS 15- Vida de ecosistemas terrestres:

- Promoción de rutas eco-turísticas y senderos, fomentando el turismo de naturaleza.
- Instalación de puntos de recogida selectiva de plásticos en playas, como el “Pez de Hierro”.
- Publicación de contenidos ambientales y educativos en la web de Turismo de Cartaya.

El seguimiento y evaluación del Plan se realiza de manera sistemática, son indicadores de desempeño, responsabilidades definidas y revisión periódica, asegurando la mejora continua de la gestión sostenible y el compromiso activo de todo el personal de la OIT.

2.6 Procedimientos y Evaluación de la Mejora Continua (Sostenibilidad)

Durante 2025, la Oficina de Información Turística de El Rompido ha seguido aplicando los procedimientos que garantizan la gestión responsable de los recursos y la mejora continua en materia ambiental, social y turística. Estos procedimientos incluyen:

- **Gestión de residuos:** separación de papel, vidrio, envases y residuos generales, con coordinación directa con Ecoembes y Ecovidrio. Se realiza un seguimiento periódico de la cantidad de residuos reciclados y generados para identificar oportunidades de mejora.
- **Uso responsable de recursos:** control del consumo de agua y energía en la oficina.
- **Integración de criterios sostenibles en la gestión turística:** planificación de actividades, itinerarios y rutas turísticas considerando la protección del patrimonio natural y cultural, la accesibilidad.

Para garantizar la mejora continua, se aplican revisiones mediante la reunión de seguimiento del Comité de Sostenibilidad y las evaluaciones de los resultados de cada acción. Los hallazgos obtenidos sirven para ajustar los procedimientos, reforzar buenas prácticas y asegurar que todas las actuaciones estén alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenibles priorizados (ODS12,13 y 15).

2.7 Comunicación, Participación y Sensibilización

La Oficina de Información Turística complementa la gestión sostenible con acciones de información, participación y concienciación, dirigidas al personal, visitantes y agentes del sector turístico:

- **Formación y sensibilización del personal:** cursos sobre turismo sostenible, accesibilidad, gestión responsable y buenas prácticas ambientales.
- **Difusión a visitantes y residentes:** Campañas informativas, cartelería y folletos sobre reciclaje, ahorro energético y respeto al medio natural.
- **Colaboración externa:** Coordinación con empresas turísticas, asociaciones locales y administraciones públicas para reforzar la sostenibilidad de servicios y actividades.
- **Participación activa de los visitantes:** Promoción de hábitos responsables en el uso del litoral y los recursos naturales, con información accesible y práctica.

Estas acciones aseguran que la sostenibilidad se viva y perciba en todas las interacciones, reforzando el compromiso del destino con los ODS 12,13 y 15 consolidando la marca “Cartaya, un Destino Singular”.

3. Plan de Formación del personal

La formación del personal de la OIT constituye un pilar esencial del sistema Q +S, asegurando la profesionalización continua y la aplicación efectiva de los principios del turismo responsable y sostenible.

Durante el 2025, el personal ha participado en distintas acciones formativas específicas entre las que destacan:

- **Sostenibilidad y ODS:** cursos sobre gestión responsable de recursos, reducción de residuos y concienciación ambiental.
- **Accesibilidad turística:** formación para mejorar la atención a personas con movilidad reducida y necesidades especiales.
- **Atención al visitante y seguridad:** actualización en protocolos de información turística, atención personalizada y soporte vital básico.

Estas acciones han permitido:

- Mejorar la **calidad del servicio** ofrecido al visitante.
- Reforzar la **concienciación ambiental y social** del personal.
- Garantizar la **aplicación práctica de buenas prácticas** sostenibles en la oficina y en la gestión del destino.

El plan de formación se revisa anualmente para adaptarse a las necesidades del personal y del destino, asegurando la mejora continua del sistema Q + S y la consolidación de Cartaya como un **destino turístico sostenible y responsable**.

Durante el año 2024- 25, el personal de la Oficina de Turismo de El Rompido, ha participado en diversas actividades formativas, en diferentes materias.

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 Plan de formación	IM-13	
		Fecha	26/09/25
		Edición	01
		Página	1 de 2

PLAN DE FORMACIÓN 2024/2025

DENOMINACIÓN DE ACTIVIDAD FORMATIVA	OBJETO	LUGAR	FECHA PREVISTA	FECHA REAL	PARTICIPANTES PREVISTOS	PARTICIPANTES REALES	EMPRESA FORMADORA O FORMADOR PROPIO
Criterios de Sostenibilidad en la contratación Pública		Online	Octubre	Octubre 2025	Maria Jesús Muñoz García	Maria Jesús Muñoz García	FAMP
Sostenibilidad ambiental en la administración pública		Online	DIC. 2025	DIC.-ENE 2025	Amelia E. García Fernández	Amelia E. García Fernández	FAMP
Curso de soporte vital básico y desfibrilación semiautomática		Online	DICIEMBRE 2024	DICIEMBRE 2024	Amelia E. García Fernández	Amelia E. García Fernández	Gestión de la formación y la salud S.L.
Criterios de Sostenibilidad en la contratación pública		Online	Sep-Oct 2025	08/09/2025 19/10/2025	Julia Vázquez Sánchez	Julia Vázquez Sánchez	FAMP

REVISADO Y APROBADO	FECHA	Anula y sustituye a edición con fecha:
Concejal de Turismo, Innovación y Tecnológico, Comunicación y Educación	30/10/2025	01/10/2024

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

La Oficina de Turismo, en el presente año, cuenta con tres funcionarias interinas que cubren de forma rotativa la Oficina de Información Turística (OIT) de El Rompido y el Centro de Interpretación El Faro. Esta distribución en turnos garantiza una cobertura continua y una atención constante para los visitantes, incluso en días de mayor afluencia.

Respecto al C.I. El Faro, su horario reducido de tarde facilita la planificación de personal, ya que permite asegurar la presencia de las funcionarias adecuadas sin necesidad de refuerzos adicionales para la franja vespertina. Por ello, la asistencia a los visitantes ha sido fluida, amigable y satisfactoria, con tiempos de respuesta eficaces y una oferta de información actualizada sobre actividades, rutas y servicios disponibles en la zona.

Además, se está trabajando en la mejora de la coordinación entre ambas oficinas para optimizar la gestión de recursos, reducir posibles cuellos de botella y garantizar una experiencia de calidad para los visitantes en cualquier momento del día.

5. Tratamiento de la información turística

Ayuntamiento de Cartaya

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

- Mediante la página <https://www.turismocartaya.com>
- WhatsApp 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 2025 (este año se ha celebrado los días 22, 23, 24, 25 y 26 de enero), con la presentación de un nuevo vídeo promocional del destino, además de un vídeo específico dedicado a la Feria del Caballo y sus complementos que año tras año va ganado reconocimiento.

5.1 Actualización de las bases de datos 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. **(IM-05 Listados de proveedores)**

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		
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

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

Ayuntamiento de Cartaya

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

Informe de Análisis de la Encuesta de Satisfacción – Oficina de Turismo de El Rompido

Durante este año se ha implementado un nuevo sistema de recogida de datos para las encuestas de satisfacción de los usuarios de la Oficina de Información Turística (OIT) de El Rompido. Anteriormente, las encuestas se realizaban de forma manual mediante formularios impresos que incluían un número elevado de preguntas, muchas de ellas poco relevantes para nuestros objetivos.

Con el fin de mejorar tanto la calidad de la información recogida como la experiencia del usuario, se ha sustituido este método por un sistema digital, a través de las pantallas táctiles ubicadas en nuestras instalaciones. Esta mejora ha permitido agilizar la recogida de datos y centrarnos en aspectos clave de la atención prestada.

Durante el período analizado se han recogido un total de 230 encuestas, cuyos resultados se resumen a continuación:

- Amabilidad del personal: El 97% de los encuestados otorgó la máxima puntuación a la atención recibida por parte del personal de la oficina.
- Tiempo de atención: El 96% valoró de forma satisfactoria el tiempo de espera y la rapidez en la atención prestada.
- Ubicación de la oficina: El 93% consideró que la localización de la oficina es adecuada y accesible.
- Estado de las instalaciones y limpieza: El 94% valoró positivamente tanto las instalaciones como su estado de limpieza y mantenimiento.

Conclusión

Los resultados obtenidos reflejan un alto nivel de satisfacción por parte de los visitantes de la OIT de El Rompido, destacando especialmente la amabilidad del personal y la eficiencia en la atención. La implementación del sistema digital ha supuesto un avance significativo en la recopilación de información útil y relevante, lo cual permite mejorar continuamente nuestros servicios. Estos datos refuerzan el compromiso de la oficina con la calidad y la atención al público, consolidando su papel como punto de referencia para los turistas que visitan la zona.

6.1 Atención presencial

Este año se ha llevado a cabo otra metodología en la recogida de datos quedando las estadísticas como se presenta a continuación. Recogemos aquí también los datos del último trimestre de 2024 de forma manual siendo las visitas recogidas en este periodo las siguientes:

- Octubre:1.007
- Noviembre:361
- Diciembre:..... 517

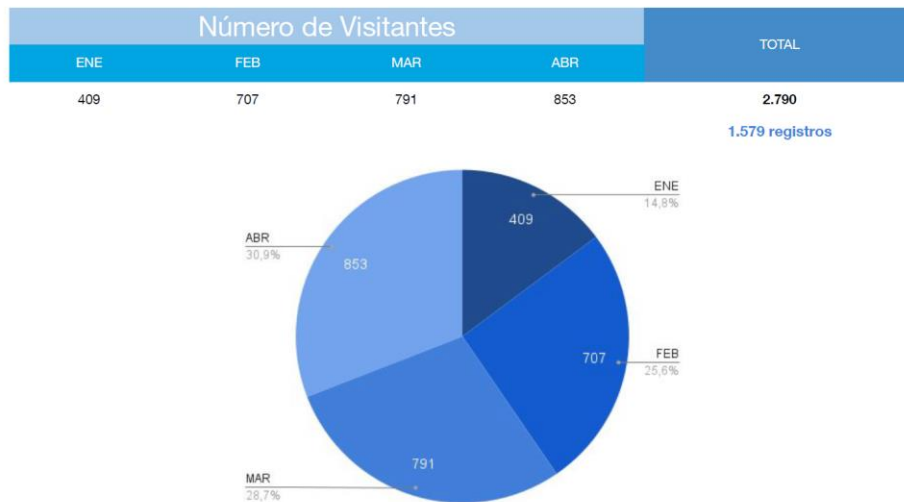
TOTAL 3º TRIMESTRE 2024 : 1.885 visitantes, que se suman a los
Visitantes del 1º-2º-3º trimestre de 2025.

1.º cuatrimestre 2025
(enero a abril)

Control de Visitas de la OIT El Rompido



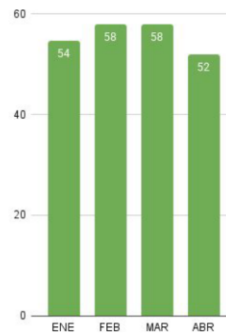
Análisis del flujo de visitantes de la OIT El Rompido durante el primer cuatrimestre, incluyendo número total de visitas, países de origen, promedio de edad y los tipos de información más solicitados.



Ayuntamiento de Cartaya

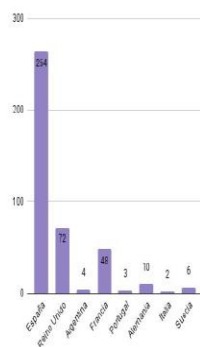
Edad Promedio

ENE	FEB	MAR	ABR
54	58	58	52

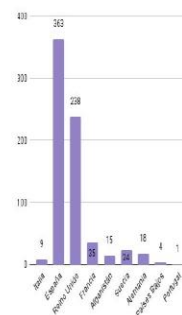


País

Ene	
España	264
Reino Unido	72
Argentina	4
Francia	48
Portugal	3
Alemania	10
Italia	2
Suecia	6



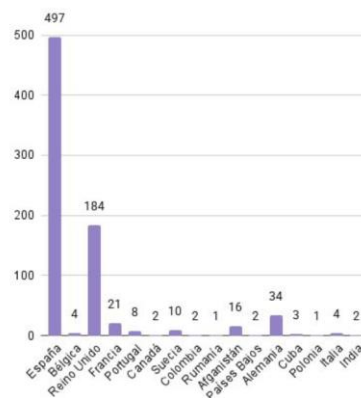
Feb	
Italia	9
España	363
Reino Unido	238
Francia	35
Afganistán	15
Suecia	24
Alemania	18
Países Bajos	4
Portugal	1



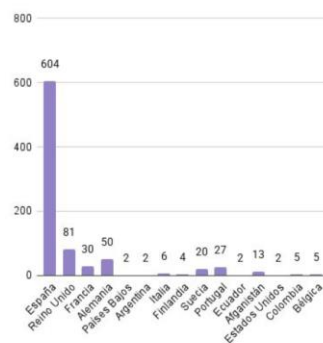
Ayuntamiento de Cartaya

País

Mar	
España	497
Bélgica	4
Reino Unido	184
Francia	21
Portugal	8
Canadá	2
Suecia	10
Colombia	2
Rumanía	1
Afganistán	16
Países Bajos	2
Alemania	34
Cuba	3
Polonia	1
Italia	4
India	2



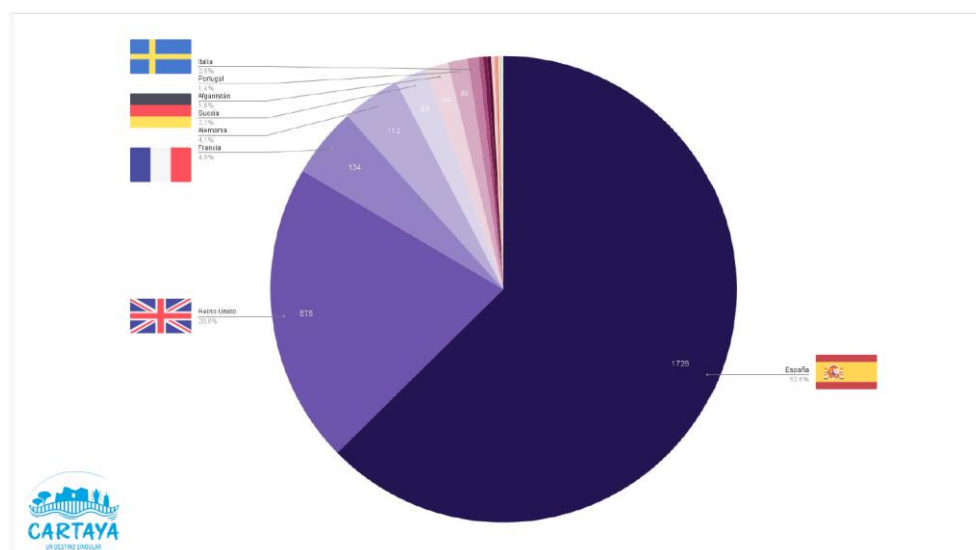
Abr	
España	604
Reino Unido	81
Francia	30
Alemania	50
Países Bajos	2
Argentina	2
Italia	6
Finlandia	4
Suecia	20
Portugal	27
Ecuador	2
Afganistán	13
Estados Unidos	2
Colombia	5
Bélgica	5



Ayuntamiento de Cartaya

País

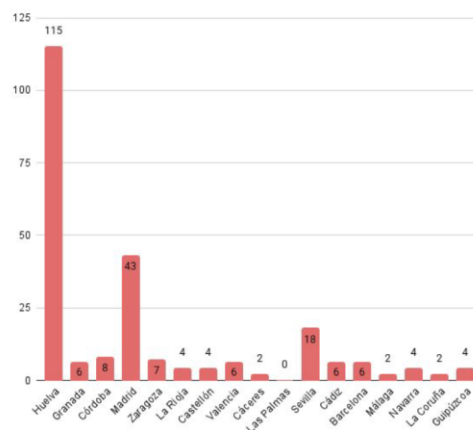
Países	Visitas
España	1728
Reino Unido	575
Francia	134
Alemania	112
Suecia	60
Afganistán	44
Portugal	38
Italia	21
Bélgica	9
Países Bajos	8
Colombia	7
Argentina	6
Finlandia	4
Cuba	3
Canadá	2
Ecuador	2
Estados Unidos	2
India	2
Polonia	1
Rumanía	1



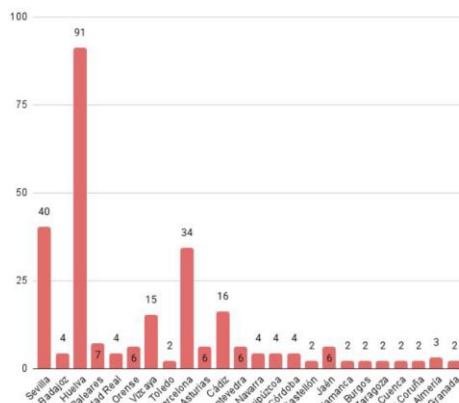
Ayuntamiento de Cartaya

España

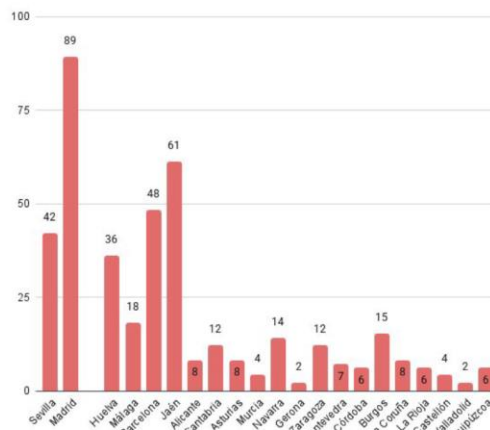
Ene	
Huelva	115
Granada	6
Córdoba	8
Madrid	43
Zaragoza	7
La Rioja	4
Castellón	4
Valencia	6
Cáceres	2
Las Palmas	0
Sevilla	18
Cádiz	6
Barcelona	6
Málaga	2
Navarra	4
La Coruña	2
Gulpúzcoa	4



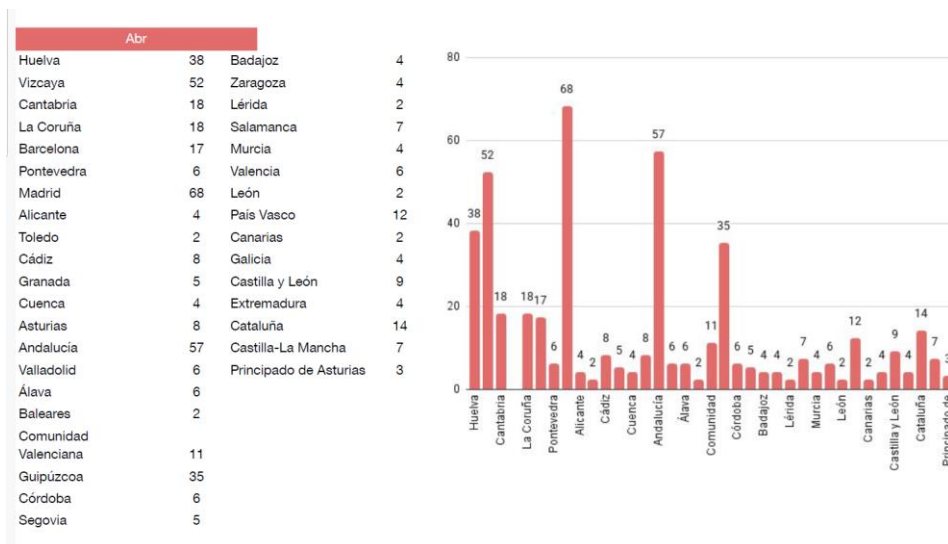
Feb	
Sevilla	40
Badajoz	4
Huelva	91
Baleares	7
Ciudad Real	4
Orense	6
Vizcaya	15
Toledo	2
Barcelona	34
Asturias	6
Cádiz	16
Murcia	4
Gulpúzcoa	4
Córdoba	4
Castellón	2
Jaén	6
Salamanca	2
Burgos	2
Zaragoza	2
Cuenca	2
La Coruña	2
Almería	3
Granada	2



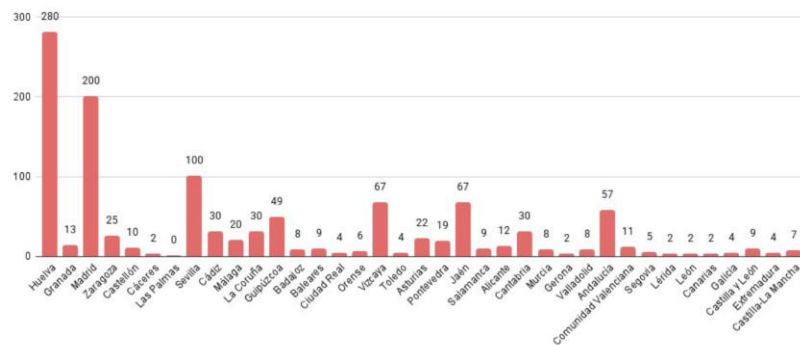
Mar	
Sevilla	42
Madrid	89
Huelva	36
Málaga	18
Barcelona	48
Jaén	61
Alicante	8
Cantabria	12
Asturias	8
Murcia	4
Navarra	14
Gerona	2
Zaragoza	12
Pontevedra	7
Córdoba	6
Burgos	15
La Coruña	8
La Rioja	6
Castellón	4
Valladolid	2
Gulpúzcoa	6



Ayuntamiento de Cartaya

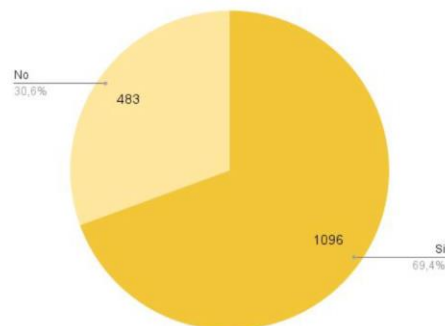


Ayuntamiento de Cartaya



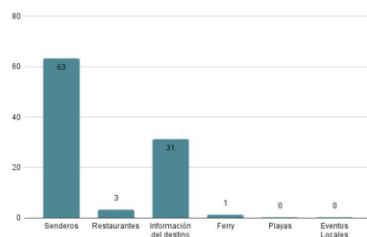
Estancia

¿Tiene estancia en el Rompido?		Promedio días de estancia
Si	1096	7,644160584
No	483	

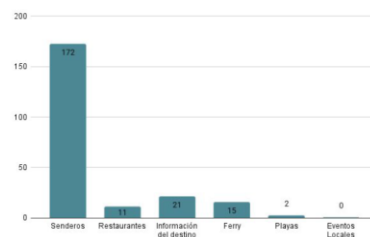


Información

ENE	
Senderos	63
Restaurantes	3
Información del destino	31
Ferry	1
Playas	0
Eventos Locales	0

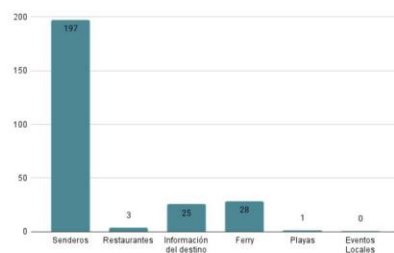


FEB	
Senderos	172
Restaurantes	11
Información del destino	21
Ferry	15
Playas	2
Eventos Locales	0

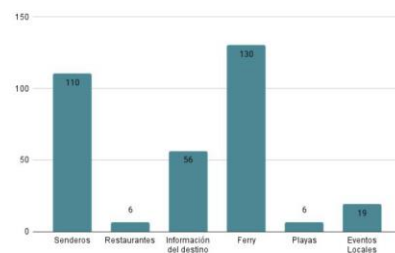


Ayuntamiento de Cartaya

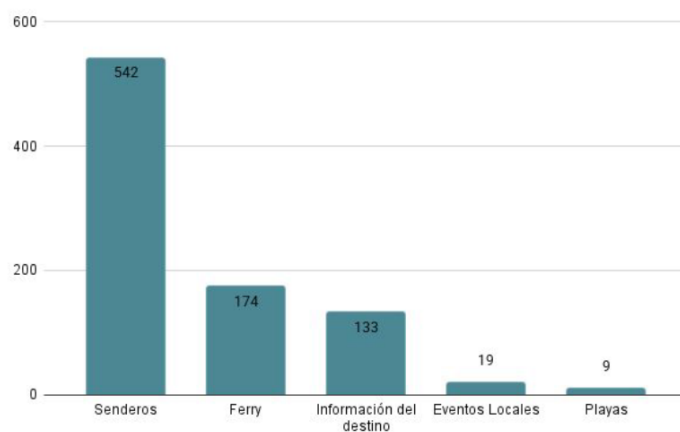
MAR	
Senderos	197
Restaurantes	3
Información del destino	25
Ferry	28
Playas	1
Eventos Locales	0



ABR	
Senderos	110
Restaurantes	6
Información del destino	56
Ferry	130
Playas	6
Eventos Locales	19



Información	
Senderos	542
Ferry	174
Información del destino	133
Eventos Locales	19
Playas	9





CONTROL DE VISITAS OIT EL ROMPIDO 2º Cuatrimestre mayo 2025 - agosto 2025

Análisis del flujo de visitantes de la OIT El Rompido durante el segundo cuatrimestre del año.

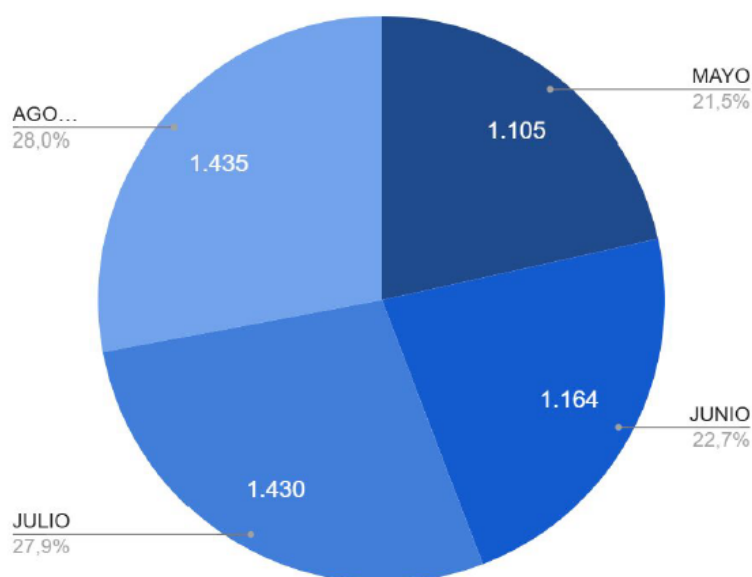
Este informe busca mejorar la gestión y el entendimiento de los patrones de afluencia de visitantes, optimizando así la planificación y los recursos disponibles para ofrecer una experiencia más eficiente y personalizada.

Aspectos clave:

- Número total de visitas
- Países de origen de los visitantes
- Promedio de edad
- Tipos de información más demandada

NÚMERO TOTAL DE VISITAS

MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	TOTAL
1.105	1.164	1.430	1.435	5.136

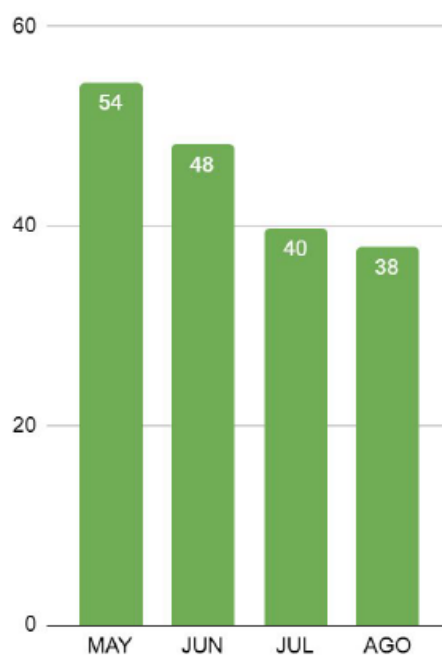


Número de registros: 1578

Ayuntamiento de Cartaya

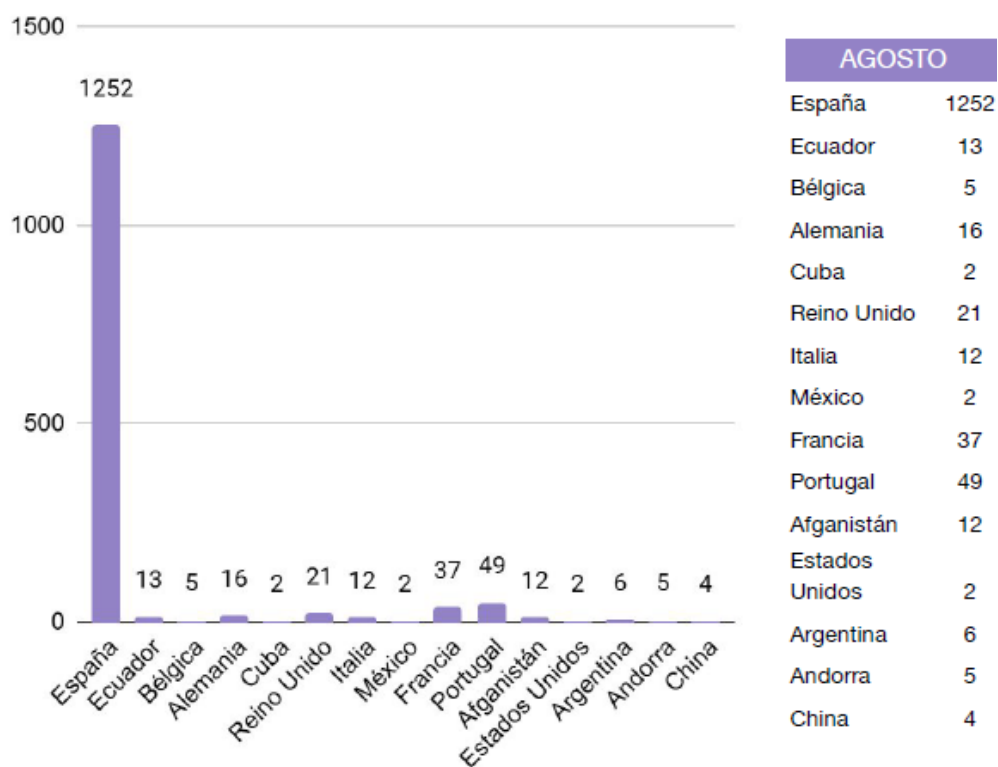
PROMEDIO DE EDAD

MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
54 años	48 años	40 años	38 años

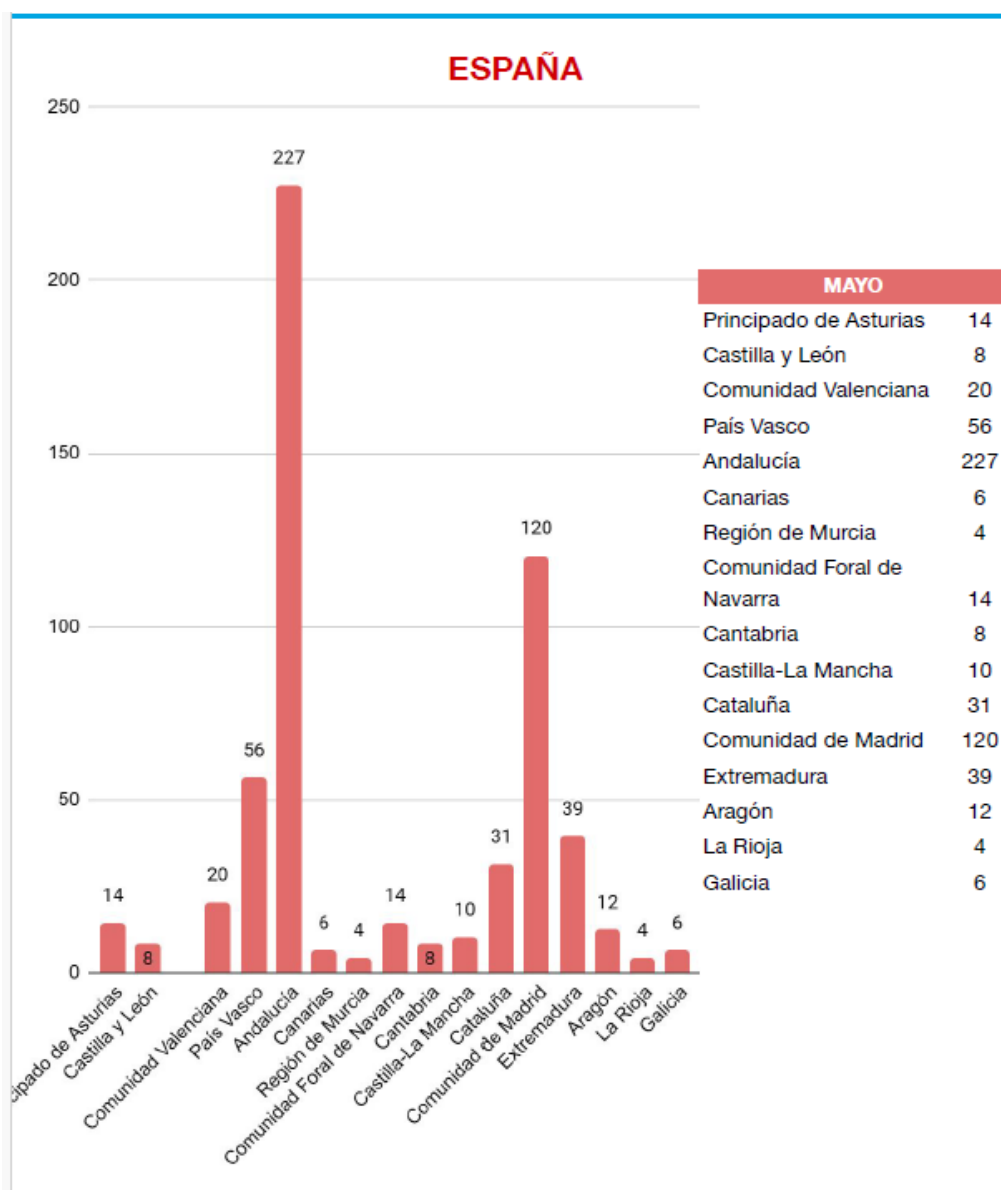


Ayuntamiento de Cartaya

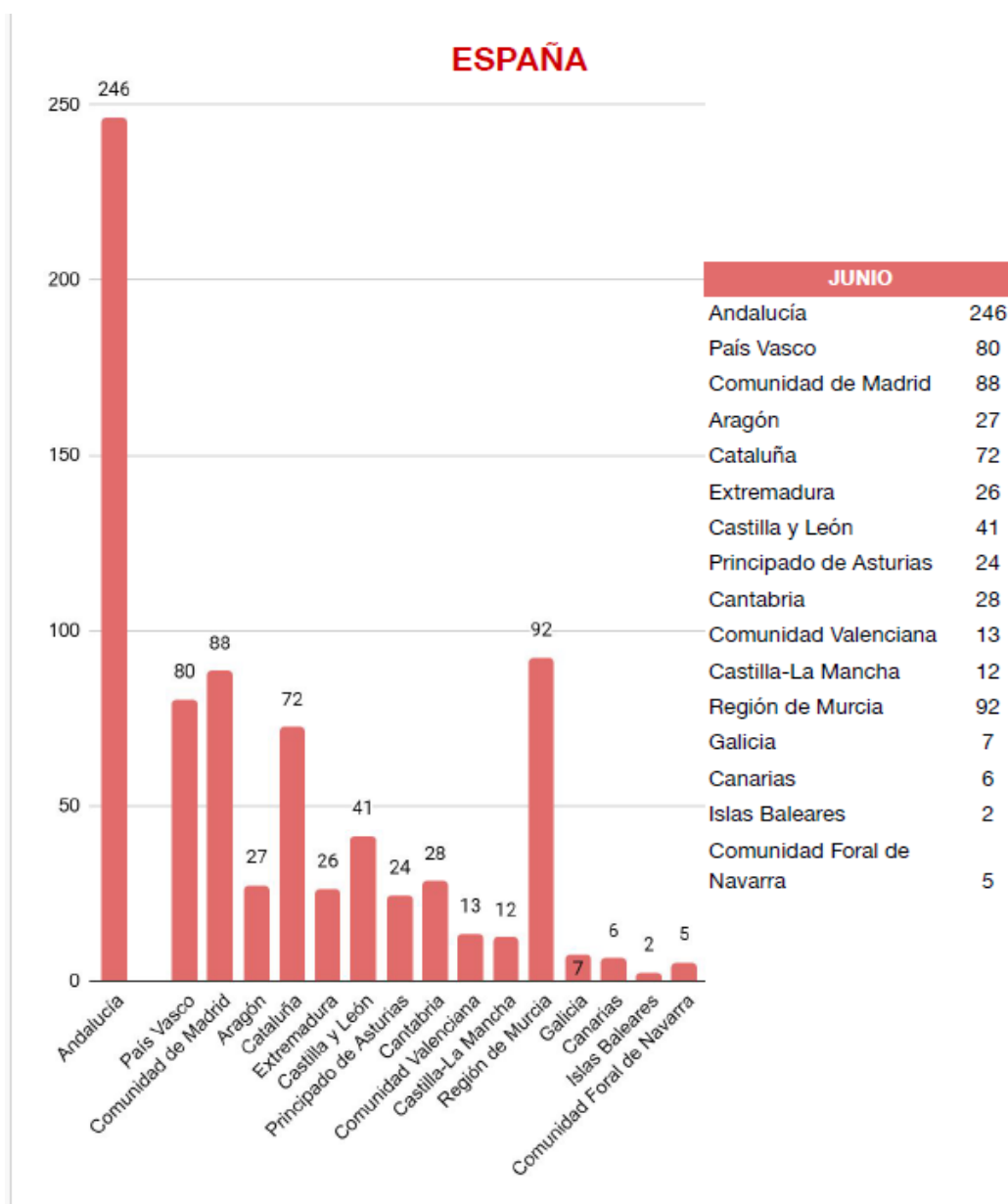
PAÍSES DE ORIGEN



Ayuntamiento de Cartaya

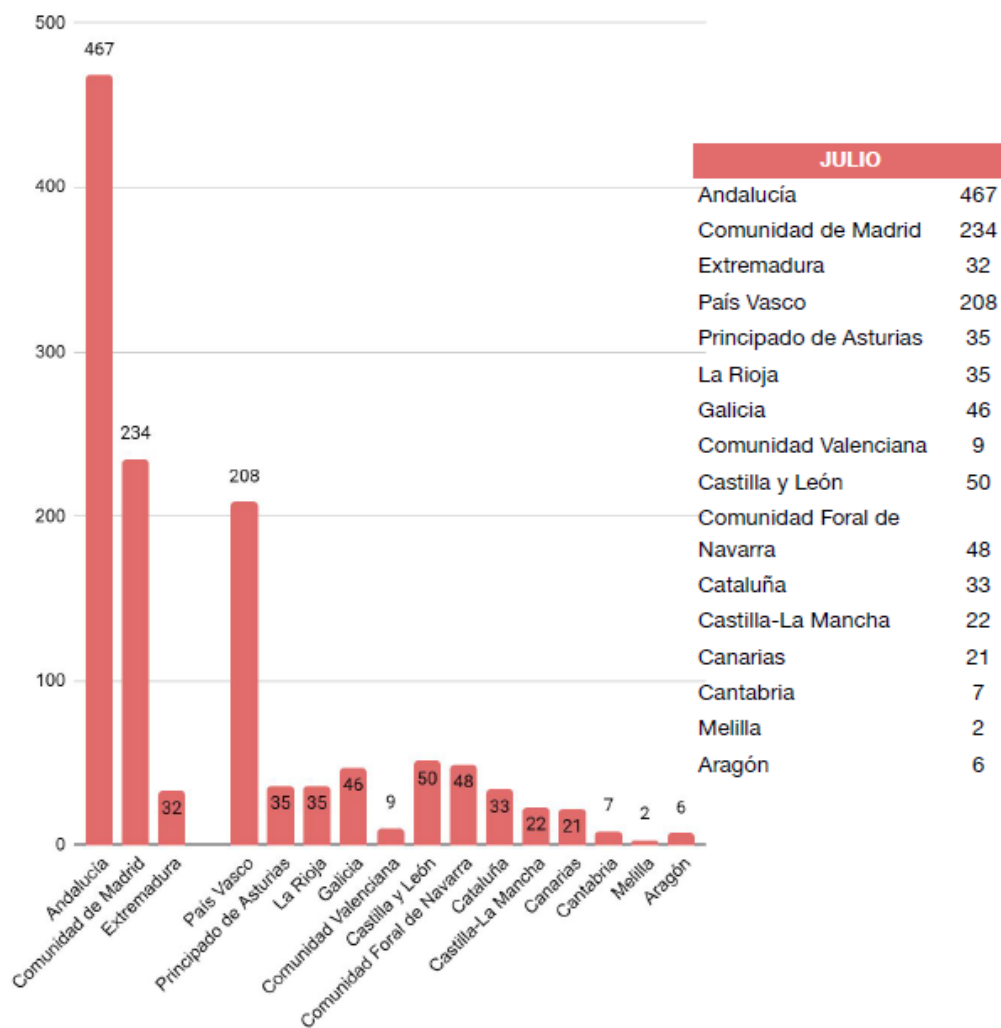


Ayuntamiento de Cartaya



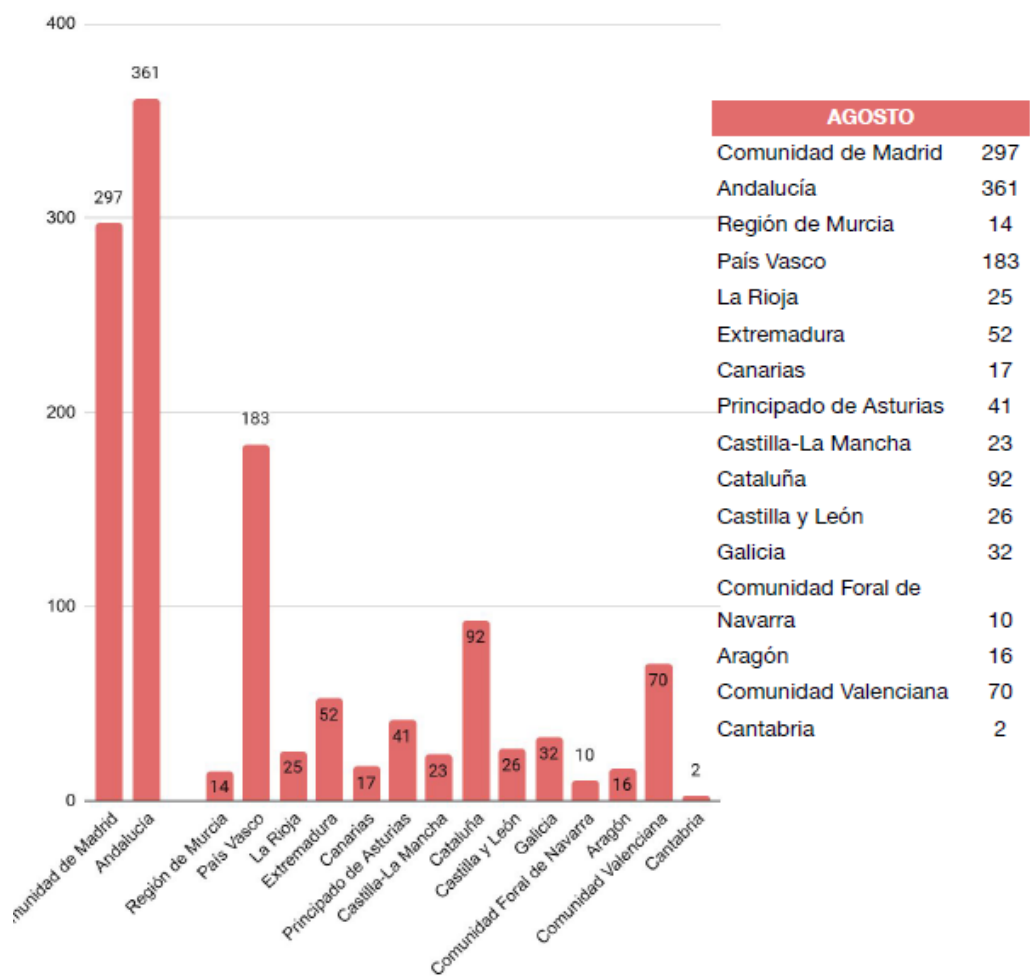
Ayuntamiento de Cartaya

ESPAÑA



Ayuntamiento de Cartaya

ESPAÑA

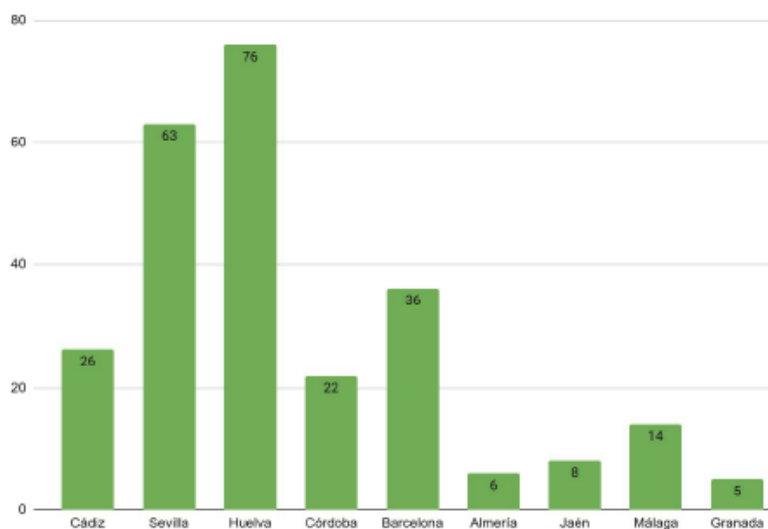


Ayuntamiento de Cartaya

ANDALUCÍA

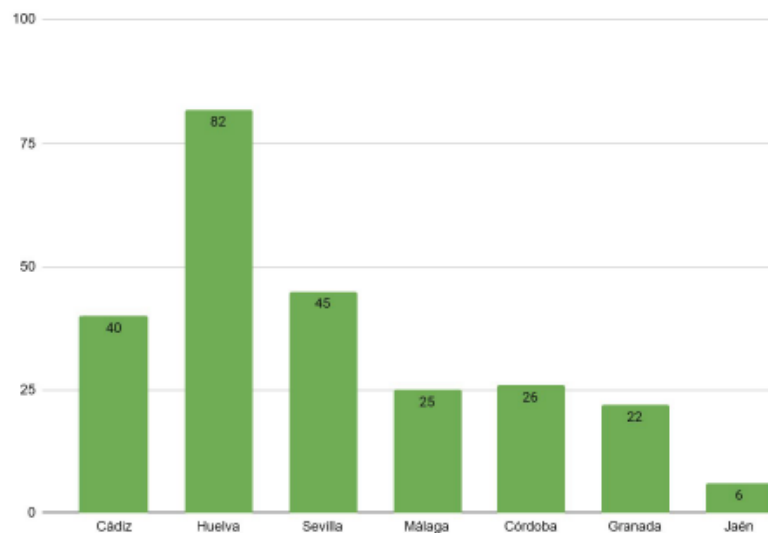
MAYO

Cádiz	26
Sevilla	63
Huelva	76
Córdoba	22
Barcelona	36
Almería	6
Jaén	8
Málaga	14
Granada	5



JUNIO

Cádiz	40
Huelva	82
Sevilla	45
Málaga	25
Córdoba	26
Granada	22
Jaén	6

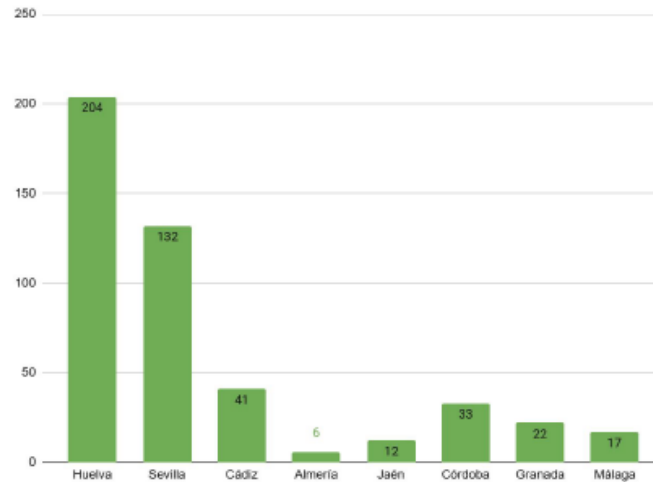


Ayuntamiento de Cartaya

ANDALUCÍA

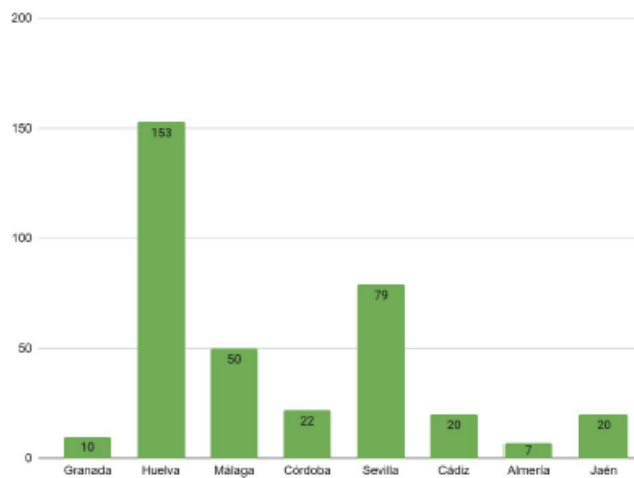
JULIO

Huelva	204
Sevilla	132
Cádiz	41
Almería	6
Jaén	12
Córdoba	33
Granada	22
Málaga	17



AGOSTO

Granada	10
Huelva	153
Málaga	50
Córdoba	22
Sevilla	79
Cádiz	20
Almería	7
Jaén	20



Análisis del flujo de visitantes de la OIT El Rompido durante los dos primeros cuatrimestres del año y el tercer trimestre de 2024.

Este informe busca mejorar la gestión y el entendimiento de los patrones de afluencia de visitantes, optimizando así la planificación y los recursos disponibles para ofrecer una experiencia más eficiente y personalizada.

Aspectos clave:

- Número total de visitas.
- Países de origen de los visitantes.
- Promedio de edad.
- Tipos de información demandada.

Ayuntamiento de Cartaya

El número total de visitas registrado en la OIT El Rompido para el periodo indicado es de **9.811**. A esta cifra hay que sumarle las **3.871** personas atendidas en el *C.I. El Faro* desde el 11 de abril hasta el 31 de agosto, lo que eleva el total a **13.682** visitas.

Si comparamos el número de visitantes de la OIT con las cifras del año anterior (10.697 visitantes), la afluencia es ligeramente menor. Esto se debe a que los periodos de conteo cambiaron: el nuevo sistema informático registra en cuatrimestres y deja fuera septiembre de 2025 para el conteo de este año. En consecuencia, el conteo de septiembre se reportará el próximo año y se mantendrá así de forma permanente.

Se han atendido un total de **639** llamadas telefónicas y se adjuntan los IM-14 con la información de los correos atendidos en este periodo.

La edad media de los visitantes se sitúa en aproximadamente **50,25** años, con un promedio de alrededor de **39** años en los meses de julio y agosto. Este patrón se explica principalmente por la temporada estival, cuando la afluencia está compuesta en su mayoría por visitantes de mayor edad, en contraste con los meses de verano que muestran un perfil de familias más jóvenes con hijos.

La mayor afluencia de visitantes en la OIT, proviene del turismo nacional con un total de **6.712** personas, seguida por Reino Unido (**1.452**), Francia (**632**), Alemania (**478**), Portugal (**212**) y Suecia (**155**). El resto de países internacionales aporta de forma menor.

Dentro del público nacional un total de **2.330** visitantes provienen de Andalucía. Le sigue la Comunidad de Madrid, País Vasco, y en menor medida, Cataluña, Principado de Asturias y Comunidad Valenciana.

Dentro de nuestra comunidad la mayor afluencia proviene de nuestra propia ciudad seguida de Sevilla, Cádiz, Málaga, Córdoba y en menor medida el resto de las provincias.

El **71,95%** de los visitantes ha tenido estancia en nuestro municipio frente al **28,05%** restante que se alojaban en municipios cercanos como Huelva, Punta Umbría e Isla Cristina principalmente.

Con referencia al tipo de información demanda los datos arrojan las cifras siguientes:

- Senderos: 618.
- Información del destino: 559.
- Eventos locales: 338.
- Ferry: 331.
- Restaurantes: 59.

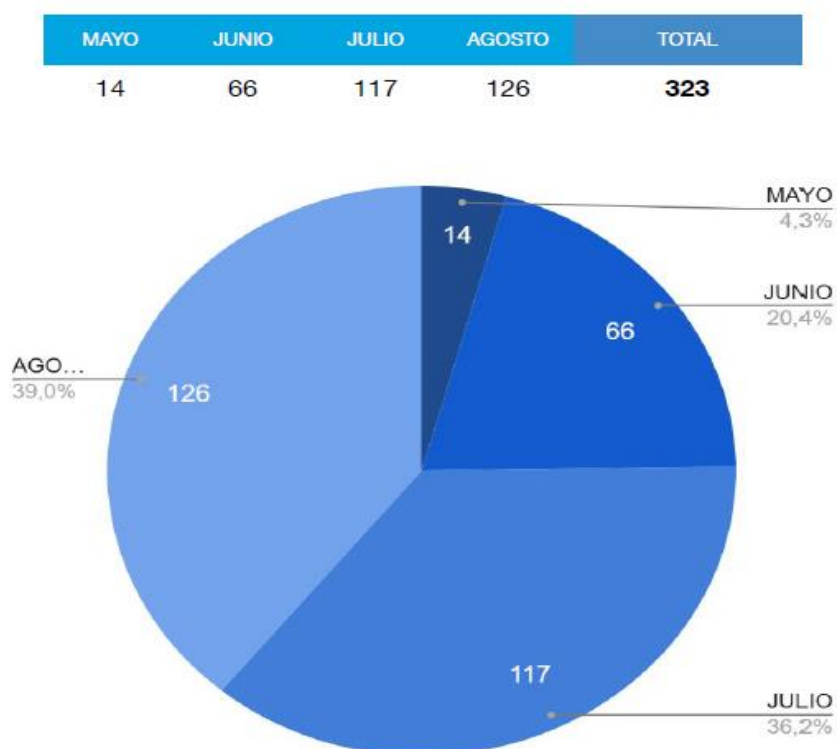
Ayuntamiento de Cartaya

- Playas: 9.

6.2 Atención no presencial

Se han atendido un total de 639 llamadas telefónicas y se adjuntan los IM-04 con la información de los correos atendidos en este periodo.

Nº NO PRESENCIAL



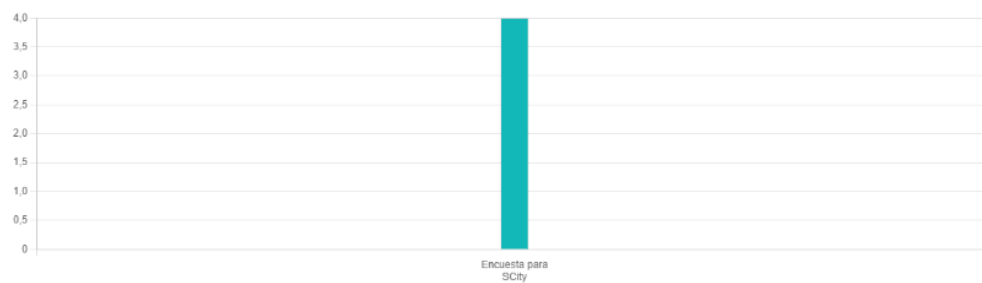
Número de registros: 143

ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Origen de la información

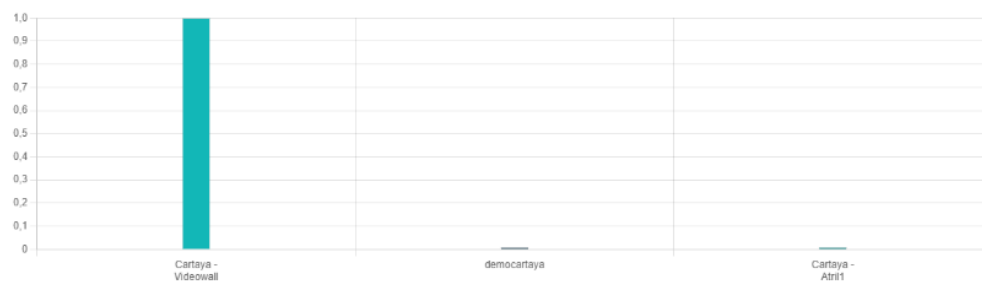
Encuesta

Total de visitas: 4



Dispositivos

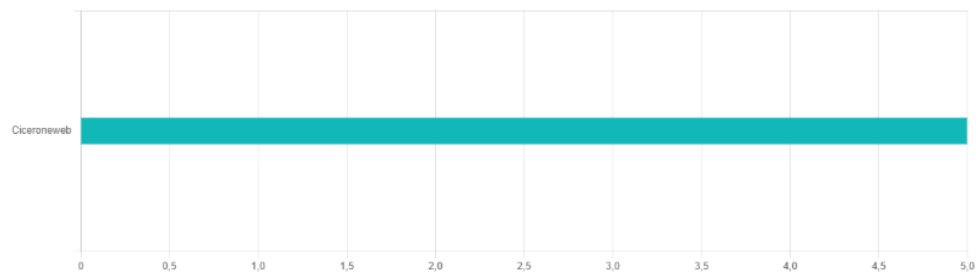
Total de visitas: 1



Ayuntamiento de Cartaya

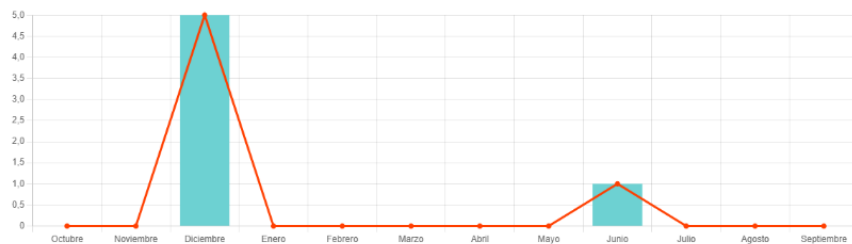
Ciceroneweb

Total de visitas: 5



Evolución del tiempo medio de uso por dispositivo

Total: 6



Estado de los dispositivos

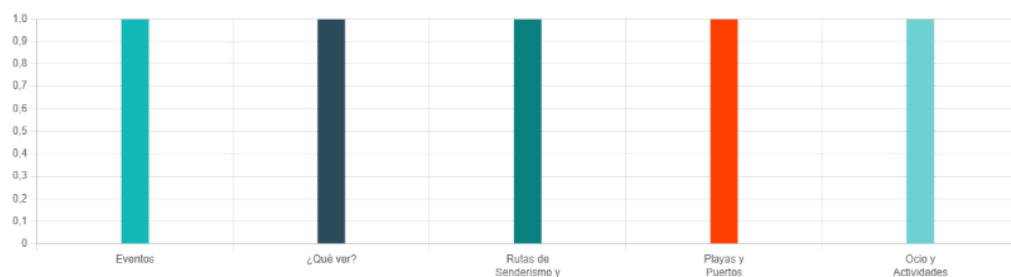
Total: 1



Información de contenido

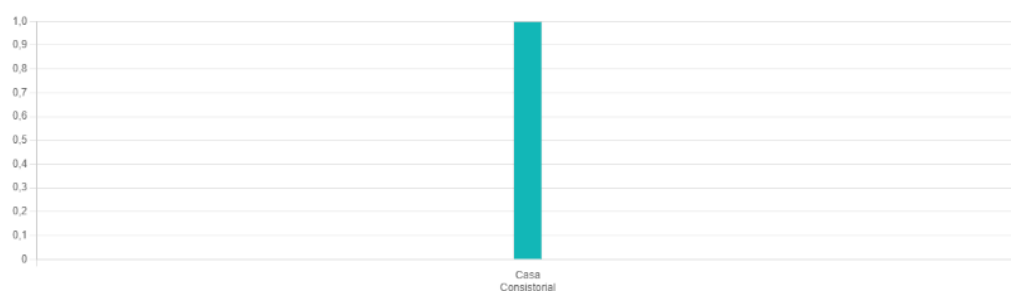
Categorías más visitadas

Total: 5



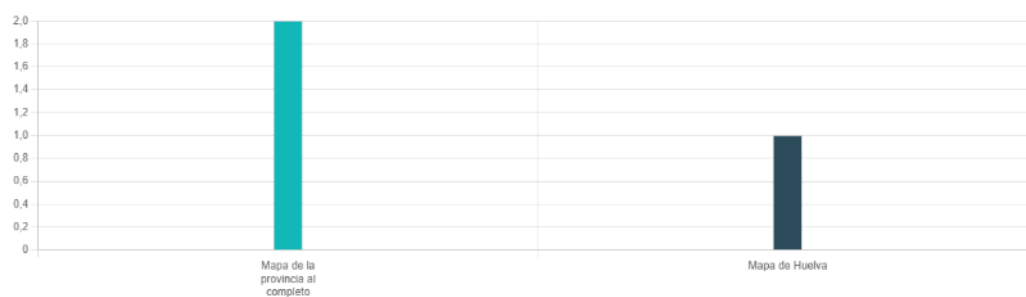
Recursos turísticos más visitados

Total: 1



PDFs más vistos

Total: 3

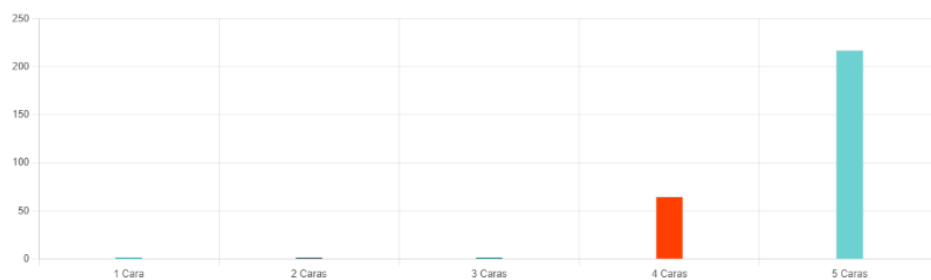


Encuestas

AMABILIDAD DEL PERSONAL



TIEMPO DE ATENCIÓN



LOCALIZACIÓN DE LA OFICINA



INSTALACIONES Y LIMPIEZA



Durante este año se ha implementado un nuevo sistema de recogida de datos para las encuestas de satisfacción de los usuarios de la Oficina de Información Turística (OIT) de El Rompido. Anteriormente, las encuestas se realizaban de forma manual mediante formularios impresos que incluían un número elevado de preguntas, muchas de ellas poco relevantes para nuestros objetivos. Con el fin de mejorar tanto la calidad de la información recogida como la experiencia del usuario, se ha sustituido este método por un sistema digital, a través de las pantallas táctiles ubicadas en nuestras instalaciones. Esta mejora ha permitido agilizar la recogida de datos y centrarnos en aspectos clave de la atención prestada.

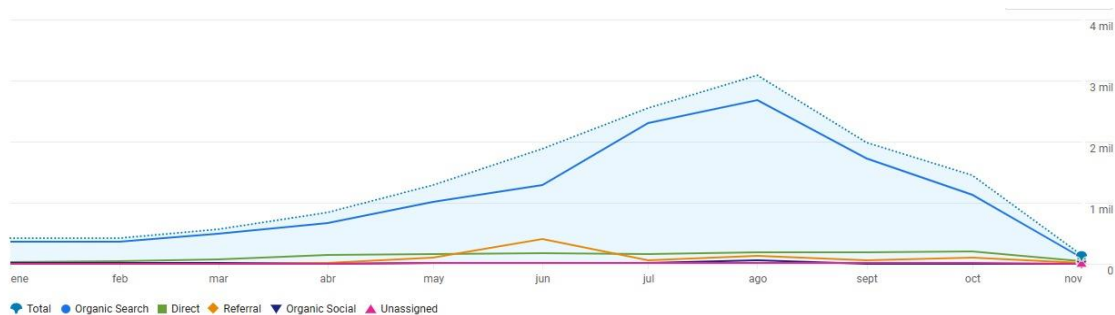
Durante el período analizado se han recogido un total de 230 encuestas, cuyos resultados se resumen a continuación:

- Amabilidad del personal: El 97% de los encuestados otorgó la máxima puntuación a la atención recibida por parte del personal de la oficina.
- Tiempo de atención: El 96% valoró de forma satisfactoria el tiempo de espera y la rapidez en la atención prestada.
- Ubicación de la oficina: El 93% consideró que la localización de la oficina es adecuada y accesible.
- Estado de las instalaciones y limpieza: El 94% valoró positivamente tanto las instalaciones como su estado de limpieza y mantenimiento.

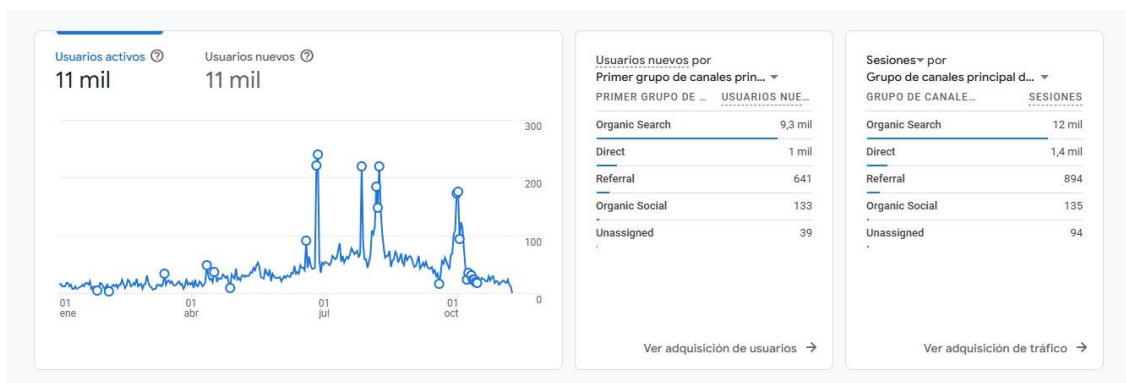
Conclusión

Los resultados obtenidos reflejan un alto nivel de satisfacción por parte de los visitantes de la OIT de El Rompido, destacando especialmente la amabilidad del personal y la eficiencia en la atención. La implementación del sistema digital ha supuesto un avance significativo en la recopilación de información útil y relevante, lo cual permite mejorar continuamente nuestros servicios. Estos datos refuerzan el compromiso de la oficina con la calidad y la atención al público, consolidando su papel como punto de referencia para los turistas que visitan la zona.

ESTADÍSTICAS DEL TRÁFICO DEL PORTAL TURÍSTICO 2024/2025



Incluir en gráfico		Buscar...		Filas por página: 10		1-5 de 5	
Grupo de canal...redeterminado		Sesiones	Sesiones con interacción	Porcentaje de interacciones	Tiempo de interacción medio por sesión	Eventos por sesión	Número de eventos Todos los eventos
☒	Total	14.790 100 % respecto al total	8.450 100 % respecto al total	57,13 % Media 0 %	1 min y 19 s Media 0 %	5,83 Media 0 %	86.17 100 % respecto al tot
☒	1 Organic Search	12.336 (83,41 %)	6.956 (82,32 %)	56,39 %	1 min y 09 s	5,63	69.513 (80,67 %)
☒	2 Direct	1.380 (9,33 %)	540 (6,39 %)	39,13 %	1 min y 03 s	6,05	8.348 (9,69 %)
☒	3 Referral	894 (6,04 %)	729 (8,63 %)	81,54 %	4 min y 02 s	8,07	7.217 (8,38 %)
☒	4 Organic Social	135 (0,91 %)	72 (0,85 %)	53,33 %	5 s	3,69	498 (0,58 %)
☒	5 Unassigned	94 (0,64 %)	18 (0,21 %)	19,15 %	1 min y 50 s	6,34	596 (0,69 %)



Análisis por canal

1. Organic Search

- **Principal fuente de tráfico (12.336 sesiones).**
- **Interacción media-alta (57,13%), y tiempo medio moderado (1:19).**
→ Refleja buena visibilidad en buscadores y usuarios interesados, aunque el tiempo podría aumentar con contenido más inmersivo (rutas interactivas, fotos, vídeos).

2. Direct

- **Volumen medio-bajo (1.380 sesiones).**

Ayuntamiento de Cartaya

- **Baja interacción (39,13%) y tiempo corto (1:03).**
→ Indica usuarios que visitan rápidamente, quizás recurrentes o que buscan información puntual.
→ Recomendable reforzar la fidelización y mejorar la experiencia de regreso (contenido actualizado, promociones).

3. Referral

- **Menor volumen, pero mayor calidad.**
- **81,54% de interacción y 4:02 de tiempo medio** → son los usuarios **más comprometidos**.
→ Este tráfico tiene un **alto valor estratégico**: se debe fortalecer la colaboración con sitios de viajes, blogs o portales asociados.

4. Organic Social

- **Volumen bajo (135 sesiones).**
- **Interacción moderada (53,33%), pero tiempo muy bajo (5 segundos)** □.
→ El tráfico desde redes sociales **no retiene**: probablemente clics rápidos o contenido que no se corresponde con las expectativas.
→ Necesario revisar la calidad de los enlaces y la adaptación del sitio para móvil.

5. Unassigned

- **Volumen mínimo (94 sesiones)**, probablemente tráfico no clasificado (fuentes no reconocidas, campañas sin etiquetar o enlaces sin UTM).
- **Interacción muy baja (19,15%),** aunque el **tiempo medio (1:50)** es razonablemente alto.
→ Significa que **pocos usuarios interactúan**, pero los que lo hacen **pasan más tiempo**, lo que sugiere un **subgrupo de calidad dentro de un volumen pequeño**.
→ Importante **revisar la configuración de seguimiento** (Google Analytics / GA4) para que estas sesiones se clasifiquen correctamente y se entienda su origen.

Métrica	Mejor canal	Peor canal	Comentario
Volumen de sesiones	Organic Search	Unassigned	SEO genera la mayor visibilidad, mientras que Unassigned apenas aporta tráfico.
% de interacción	Referral (81,54%)	Unassigned (19,15%)	Las referencias externas son las más valiosas en calidad.
Tiempo medio de interacción	Referral (4:02)	Organic Social (0:05)	Gran diferencia: los usuarios referidos son los más interesados; los sociales, los más volátiles.

Ayuntamiento de Cartaya

Recomendaciones estratégicas

1. Organic Search:

- Mantener y mejorar el posicionamiento.
- Añadir contenido más atractivo y multimedia para prolongar el tiempo de sesión.

2. Direct:

- Implementar acciones de **retención**: boletines, programas de fidelización, personalización del contenido.

3. Referral:

- Ampliar colaboraciones con medios turísticos.
- Medir el rendimiento por fuente específica (qué sitio o enlace genera más calidad).

4. Organic Social:

- Revisar estrategia de redes: calidad de enlaces, coherencia entre publicación y destino.
- Usar **campañas segmentadas** o contenido visual que lleve a páginas específicas (no a la home).
- Verificar **rendimiento móvil** y **tiempo de carga**.

5. Unassigned:

- **Corregir etiquetado UTM** en campañas y enlaces externos.
- Si son fuentes útiles, reclasificarlas correctamente para poder medir su rendimiento real.
- Observar si el **tiempo medio (1:50)** puede indicar una fuente de calidad desaprovechada.

Conclusión general

El portal muestra un **buen rendimiento orgánico** y **excelentes resultados en tráfico referido**, pero **carencias en redes sociales** y **tráfico directo**, además de un **problema de clasificación** en Unassigned.

El enfoque ideal sería:

- **Potenciar la calidad del tráfico (Referral y SEO)**
- **Optimizar la retención (Direct)**
- **Depurar las fuentes no clasificadas (Unassigned)**
- **Reestructurar la estrategia social** para atraer tráfico más comprometido.

Ayuntamiento de Cartaya

DATOS OCUPACIÓN DE ALOJAMIENTOS 2025

TEMPORADA ALTA 2025	
ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS	OCUPACIÓN
Hoteles ****_*****	Julio= 84,80% Agosto= 91,50% Septiembre= 84,70%
Hoteles **	50% de media

(Se adjuntan los datos aportados por los hoteles)

Se observa una marcada diferencia en la ocupación hotelera entre los establecimientos de menor y mayor categoría en nuestro municipio. En concreto, los hoteles de menor categoría presentan consecutivamente menores niveles de ocupación en comparación con los de mayor categoría.

La carencia de instalaciones relevantes, como la piscina, es un determinante importante de la ocupación. En el caso concreto de los hoteles de menor categoría, la ausencia de piscina reduce la atraktividad para ciertos segmentos de demanda (turismo de ocio y familias) y para mercados que buscan estancias más completas. Por el contrario, hoteles de mayor categoría suelen incorporar instalaciones que amplían su atractivo y permiten captar clientes durante todo el año.

La diferencia de ocupación entre hoteles de distinta categoría en nuestro municipio está influida por la combinación de calidad de servicios, equipamiento disponible, y segmentación de demanda. Mejoras estratégicas en las instalaciones (por ejemplo, incluir servicios atractivos como piscina, zonas de bienestar, o alternativas de ocio), junto con una política dinámica de precios y paquetes segmentados, pueden reducir la brecha y aumentar la ocupación de los hoteles de menor categoría sin perder la diferenciación.

7. Revisión y seguimiento de los ODS

7.1 Análisis Interno

Durante el año 2025, el Comité de sostenibilidad y Calidad del Ayuntamiento de Cartaya ha realizado una evaluación interna del Sistema Integrado de Calidad y Sostenibilidad (Q + S) en la Oficina de Información Turística. El objetivo fue revisar el desempeño, analizar resultados y definir las medidas de mejora continua.

En esta reunión se tomaron varias decisiones claves:

- **Unificación de la memoria y la política de Calidad (Q) y Sostenibilidad (S):** para optimizar la gestión interna, reforzar la coherencia entre ambos sistemas y

Ayuntamiento de Cartaya

avanzar hacia un modelo integral que combine la excelencia turística con la sostenibilidad del destino

- **Mantenimiento de los ODS priorizados:** Se decidió continuar trabajando con los mismos Objetivos de Desarrollo Sostenible del año anterior, ODS 12 (Producción y consumo responsables), ODS 13 (Acción por el clima) y ODS 15 (Vida de ecosistemas terrestres), asegurando continuidad y coherencia en las acciones implementadas. De este modo, se mantiene la coherencia entre los compromisos adquiridos, las metas de los ODS y la estrategia turística municipal.

Entre los aspectos analizados se incluyen:

- **Formación y sensibilización del personal:** durante 2025 se llevaron a cabo cursos de formación dirigidos a las informadoras turísticas, orientados a mejorar competencias en turismo sostenible, buenas prácticas, reforzando así la implicación del equipo en la gestión responsable del destino.
- **Fortalezas y áreas de mejora:** se identificaron buenas prácticas consolidadas y aspectos a reforzar, tales como la comunicación interna, la coordinación con agentes externos y la optimización de procesos, con el objetivo de garantizar la mejora continua del sistema integrado de Calidad y Sostenibilidad.

Como resultado de este análisis, se acordó:

- Mantener y reforzar la formación continua del personal.
- Mejorar la difusión de resultados y buenas prácticas entre todos los grupos de interés.
- Continuar el seguimiento sistemático de los indicadores para garantizar la mejora continua del sistema y el cumplimiento de los compromisos de sostenibilidad y calidad turística.

Esta reunión anual refleja el compromiso de Ayuntamiento de Cartaya con la sostenibilidad, la ética, la transparencia y la mejora continua, asegurando la coherencia entre la política integrada de Calidad y Sostenibilidad y las acciones implementadas en el destino.

7.2 Revisión y Seguimiento de los ODS

Durante el ejercicio 2025, el Comité de Calidad y Sostenibilidad del Ayuntamiento de Cartaya ha realizado la evaluación anual del sistema implantado en la Oficina de Información Turística de El Rompido (OIT), conforme a los criterios del ICTE (instituto para la Calidad Turística Española) y a los principios de sostenibilidad definidos en la Política Integrada Q + S.

Este seguimiento tiene como finalidad evaluar el grado de cumplimiento de las acciones planificadas, verificar los avances alcanzados en materia de sostenibilidad

Ayuntamiento de Cartaya

y detectar posibles áreas de mejora en relación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 12,13 y 15 priorizados en el sistema.

Para garantizar un control eficaz y transparente, se ha elaborado una hoja de seguimiento (Anexo I), donde se recogen todas las acciones del plan, sus indicadores, responsabilidades, plazo y estado actual, de esta forma podemos visualizar el progreso de cada meta y facilita la actualización continua de los resultados a lo largo del ejercicio.

Resultado del seguimiento:

ODS 12- Producción y consumo responsables

Las actuaciones se han centrado en la gestión responsable de los recursos y la sensibilización ambiental.

Entre las principales medidas desarrolladas destacan:

- Reducción del consumo de papel mediante la digitalización de procesos y reuniones sin soporte impreso.
- Celebración del “Día de la Sostenibilidad”, con la difusión de las campañas realizadas en colaboración con Ecoembes y Ecovidrio, orientadas a fomentar el reciclaje, la economía circular y el consumo responsable.

Estas iniciativas han permitido optimizar el uso de recursos, reducir el impacto ambiental de la gestión turística y consolidar el compromiso de la OIT con un modelo de consumo responsable.

ODS 13- Acción por el clima

La Oficina de Información Turística de El Rompido ha reforzado su compromiso con la mitigación y adaptación al cambio climático mediante:

- Sustitución progresiva de luminarias por tecnología LED, en la oficina de turismo.
- Formación del personal
- Adhesión del Ayuntamiento de Cartaya a RECSA (Red de ciudades y pueblos sostenibles desde el 12 de diciembre de 2001), (Pacto de los Alcaldes por el Clima y la Energía desde el 05 de enero de 2009) y a REVERSA (Red de ciudades Verdes y Sostenibles de Andalucía desde 15 de mayo de 2025).

ODS 15- Vida de ecosistemas terrestres

Durante 2025 se han ejecutado diversas actuaciones orientadas a la conservación del entorno natural y la educación ambiental, entre las que destacan:

Ayuntamiento de Cartaya

- Promoción de rutas eco turísticas y senderos, fomentando el turismo de naturaleza: <https://www.cartaya.es/es/noticias/comienza-el-programa-deporte-en-la-naturaleza-2024-2025>
- Publicación de contenidos ambientales en la web: www.turismocartaya.com.
- Instalación del “Pez de Hierro”, para la recogida selectiva de plásticos en la playa de Nuevo Portil, como acción simbólica de concienciación ambiental.

<https://www.huelvahoy.com/articulo/cartaya/david-toscano-cartaya-estrena-primer-pescaito-come-plastico-huelva-luchar-residuos/20250902120856364330.html>

Estas medidas refuerzan el compromiso del destino con la conservación de los El seguimiento del Plan de Sostenibilidad, refleja un alto grado de cumplimiento de las acciones previstas, con implicación activa del personal de la OIT y colaboración interdepartamental con las áreas de Medio Ambiente, Playas.

El detalle completo de las acciones, indicadores y resultados obtenidos se incluye en la Hoja de Seguimiento del Plan de Sostenibilidad 2024-2025 (Anexo I), que servirá de base para la planificación del próximo año.

Aspectos analizados:

- **Cumplimiento de los objetivos del sistema integrado:**

Se ha revisado los procedimientos operativos de la OIT, la actualización de la información turística y la aplicación efectiva de los compromisos de sostenibilidad.

- **Seguimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS):**

En la reunión del comité de Sostenibilidad se ha decidido seguir trabajando sobre los **ODS 12(Producción y consumo responsables)**, **ODS 13 (Acción por el clima)** y **ODS 15 (Vida de ecosistemas terrestres)**, en coherencia con los compromisos adquiridos en años anteriores.

- **Formación y sensibilización del personal:**

Durante el año 2025 las informadoras turísticas de la OIT de El Rompido, han recibido sesiones formativas destinadas al turismo, orientadas a mejorar sus competencias en turismo sostenible, atención al visitante, seguridad y gestión responsable del destino.

Las actividades desarrolladas fueron las siguientes:

Julia Vázquez Sánchez

- Curso de Soporte Vital Básico y Desfibrilación Semiautomática – Gestión de la Formación y la Salud S.L

Ayuntamiento de Cartaya

- Criterio de Sostenibilidad en la Contratación Pública- FAMP.

Amelia García Fernández

Sostenibilidad ambiental en la administración pública – FAMP

- Curso de Soporte Vital Básico y Desfibrilación Semiautomática – Gestión de la Formación y la Salud S.L.

María Jesús Muñoz

- Criterios de Sostenibilidad en la contratación Pública - FAMP.

Estas acciones formativas refuerzan la profesionalización del equipo, la implantación de buenas prácticas sostenibles y la orientación al visitante con criterios de calidad y responsabilidad.

- **Satisfacción del visitante y del personal:**

Se revisaron los resultados de encuestas de satisfacción, que reflejan un alto nivel de valoración del servicio y una mejora en la percepción del compromiso medioambiental del destino. El personal destaca la claridad de los procedimientos y la coordinación entre áreas.

- **Fortalezas identificadas:**

- Integración efectiva entre los sistemas de Calidad y Sostenibilidad.
- Compromiso institucional y participación activa del personal.
- Continuidad de las políticas de eficiencia energética y accesibilidad.
- Imagen positiva del destino en redes sociales y eventos promocionales.

- **Áreas de mejora detectadas:**

- Refuerzo de la comunicación interna entre las distintas oficinas y áreas municipales.
- Desarrollo de indicadores más precisos para medir el impacto ambiental (huella de carbono, residuos, ahorro energético).

El comité estima que el sistema integrado **Q+ S** se mantiene **operativo y eficaz**, consolidando un modelo de gestión turística **responsable, participativo y alienado con los valores de la excelencia, sostenibilidad y mejora continua**.

Asimismo, se acuerda **mantener los ODS priorizados, fortalecer la formación del personal, mejora la comunicación de resultados y continuar con el seguimiento periódico de los indicadores** de calidad y sostenibilidad.

7.3 Análisis Externo del Sistema Integrado de Calidad y Sostenibilidad

A continuación, se ha realizado una continuación del diagnóstico de nuestras capacidades, compromisos políticos y procesos para continuar con los retos y oportunidades a los que nos enfrentamos respecto a nuestra contribución a los ODS.

El análisis externo permite identificar los factores del entorno que condicionan o influyen en la gestión turística del municipio, así como las oportunidades y amenazas que pueden afectar al desempeño del sistema integrado de Calidad y Sostenibilidad (Q +S).

Durante el ejercicio 2025, el Comité de Calidad y Sostenibilidad del Ayuntamiento de Cartaya ha evaluado los principales aspectos del contexto turístico, social, económico, medioambiental y tecnológico, prestando especial atención a los enclaves de El Rompido, Nuevo Portil y el núcleo urbano de Cartaya.

7.3.1 Análisis DAFO del Sistema Integrado de Calidad y Sostenibilidad.

El Análisis DAFO analiza los principales factores internos y externos que influyen en la gestión del sistema integrado de Calidad y Sostenibilidad (Q + S) de la Oficina de Información Turística de El Rompido, sirviendo como herramienta para orientar la toma de decisiones y definir las líneas de mejora continua.

Esta revisión ha permitido constatar la madurez del sistema de calidad implantado desde 2018 y la consolidación progresiva de la sostenibilidad turística iniciada en 2024. Confirmando la coherencia de ambos marcos en la búsqueda de la excelencia y la gestión responsable del destino.

El análisis DAFO 2025, en continuidad con el de 2024, refleja la evolución del sistema hacia un modelo más eficiente, participativo y alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

FORTALEZAS(Factores internos positivos)	DEBILIDADES (Factores internos negativos o mejorables)
• Unificación de la Q + S, con un comité único y procedimientos coordinados.	• Comunicación interna mejorable entre las diferentes oficinas y áreas municipales implicadas.
• Compromiso Ayuntamiento de Cartaya con la excelencia turística y la sostenibilidad.	• Limitación de recursos humanos en periodos de alta demanda turística.
• Experiencia consolidada en gestión de calidad (sello de la Q desde el 2018 y la S desde 2024)	• Falta de indicadores ambientales cuantitativos (huella de carbono, residuos, eficiencia energética)

Ayuntamiento de Cartaya

FORTALEZAS(Factores internos positivos)	DEBILIDADES (Factores internos negativos o mejorables)
Personal formado y comprometido en sostenibilidad, atención al visitante, accesibilidad y emergencias.	Dependencia estacional del turismo, concentrado en los meses de verano.
Alta satisfacción del visitante y percepción positiva del servicio y la imagen del destino.	Difusión limitada de las acciones sostenibles hacia la ciudadanía y el sector turístico
Coordinación interdepartamental (Medio Ambiente, Playas, Obras y Servicios).	Mejora del seguimiento de los ODS y su comunicación pública.
Digitalización progresiva de la OIT El Rompido, que mejora la eficiencia y reduce el impacto ambiental.	Falta de coordinación formalizada con los agentes externos (empresas, asociaciones)
Unificación de las políticas de calidad y S de sostenibilidad, para una mejor eficiencia.	
OPORTUNIDADES(positivos)	AMENAZAS (factores externos negativos)
Creciente demanda de destinos turísticos sostenibles y certificados de calidad.	Estacionalidad estructural del turismo de sol y playa
Existencia de programas y fondos europeos para la digitalización, sostenibilidad y accesibilidad turística	Impacto del cambio climático aumento de temporales
Única riqueza natural y patrimonial de Cartaya (marismas, pinar, costa, patrimonio pesquero.)	Competencia de otros destinos certificados en sostenibilidad y calidad
Potencial desarrollo del turismo de naturaleza, y deportivo fuera de la temporada alta.	Riesgo de saturación en temporada alta con efectos sobre el entorno y la experiencia del visitante.
Colaboración más creciente entre las administraciones, empresas y asociaciones locales.	

Este año 2025, representa un momento de evolución y mejora continua en la gestión turística del destino Cartaya, consolidando la integración de los sistemas de Calidad y Sostenibilidad en un modelo único y coherente.

Esta unificación consolida una forma de gestión más eficiente, participativa y orientada a resultados, alineando los Objetivos de Desarrollo Sostenible, con el compromiso del Ayuntamiento de Cartaya hacia la excelencia turística.

Ayuntamiento de Cartaya

Las fortaleza consolidadas, como el compromiso del personal, la coordinación interdepartamental y la experiencia acumulada desde la certificación Q en 2018, junto con los avances logrados en sostenibilidad desde 2024, configuran una base sólida sobre el trabajo para continuar progresando.

Las debilidades detectadas se asumen como oportunidades de mejora, especialmente en la implantación de indicadores ambientales, la comunicación interna y la colaboración con los agentes externos.

De este modo, el sistema integrado Q + S avanza hacia un modelo turístico más eficiente y responsable, que promueve la satisfacción del visitante, la implicación de la comunidad local y la conservación del entorno natural, garantizando el equilibrio entre calidad, sostenibilidad y bienestar social.

7.4 Identificación y participación de las partes interesadas.

Durante el año 2025, el Comité de Calidad y Sostenibilidad ha continuado impulsando la colaboración con las partes interesadas clave en el desarrollo turístico del destino, consolidando las líneas de participación ya establecidas en el año anterior, reforzando especialmente las acciones orientadas a la sostenibilidad ambiental, social y económica en coherencia con la Política integrada de Calidad y Sostenibilidad del Ayuntamiento de Cartaya.

Las principales partes interesadas identificadas en el marco del sistema integrado Q + S son:

- **Personal de la OIT de El Rompido:** Implicado en la implantación de buenas prácticas, la atención al visitante y la continua mejora del servicio.
- **Visitantes y turistas:** Fuente principal de información a través de encuestas de satisfacción, reclamaciones, sugerencias y seguimiento en redes sociales.
- **Empresas y profesionales del sector turístico:** alojamientos, restauración, ocio y actividades complementarias que participan en la mejora de la experiencia turística y en la aplicación de criterios de sostenibilidad.
- **Residentes y comunidad local:** pieza fundamental para garantizar la integración del turismo en la vida cotidiana del municipio y promover actitudes responsables hacia entorno.
- **Administraciones públicas y organismos de apoyo:** Diputación de Huelva, y otras entidades que colaboran en la formación, financiación y promoción turística.

Mecanismos de comunicación y participación

Durante el 2025 se han mantenido los canales de comunicación y colaboración:

- Reunión anual del Comité de Calidad y Sostenibilidad.
- Coordinación con las áreas municipales de Medio Ambiente, Playas.

Ayuntamiento de Cartaya

- Participación en programas de formación, por parte de las informadoras turísticas.
- Difusión de campañas de sensibilización con el medioambiente a través de redes sociales y página www.turismocartaya.com.
- Atención personalizada y accesible en la Oficina de Información Turística de El Rompido.
- Colaboración con las áreas municipales y entidades locales para avanzar en la obtención de los distintivos Q y S en las playas del municipio, integrando sostenibilidad como eje común en todos los espacios turísticos de Cartaya.

Resultados y evolución

Las aportaciones recogidas a través de estos canales han permitido:

- Reforzar la colaboración con empresas turísticas en la promoción de buenas prácticas sostenibles.
- Mejorar la atención al visitante a través de una comunicación más accesible y responsable.
- Mantener el compromiso con los ODS 12(Producción y consumo responsables), 13(Acción por el clima), Y 15 (Vida de ecosistemas terrestres), integrando acciones concretas orientadas al consumo responsable, la acción climática y la protección de los ecosistemas locales.
- Implicar a la ciudadanía en las iniciativas derivadas de la nueva marca turística “Cartaya, un destino singular”.

El trabajo conjunto con las partes interesadas continúa siendo un pilar esencial del sistema integrado Q + S, asegurando la coherencia entre los principios de calidad, sostenibilidad y mejora continua en el destino Cartaya.

Estas actuaciones reflejan el compromiso del Ayuntamiento de Cartaya con un modelo turístico participativo, transparente y sostenible, que integra a todos los agentes bajo la marca “Cartaya, un Destino Singular”.

8. 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.

9. Satisfacción de los visitantes

La Oficina de Información Turística del Rompido-Cartaya, en el marco de la implementación de la Política de Q. de Calidad, y preocupados por el mejoramiento continuo en sus procesos y los procedimientos aplicados en cada uno de ellos, al igual que en la satisfacción de sus usuarios, los cuales a través de estadísticas le permiten medir la atención prestada, y establecer mecanismos de contacto con ellos, ha llevado a

Ayuntamiento de Cartaya

cabo una Encuesta de Satisfacción.

En cuanto a la atención al usuario, se elaboró y se aplicó un formato de encuesta, con aquellas personas que han recibido o solicitado el servicio que presta la Oficina, podemos hacer una valoración positiva, ya que el 98% de las personas encuestadas valoran nuestros servicios de forma muy positiva como se demostrará en el informe del análisis de dichas encuestas de satisfacción.

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,(53,4% de las personas encuestadas) teniendo que valorar que es una buena noticia, pues significa que las personas que visitan nuestra zona, están encantadas de recomendarla.

A la pregunta “Motivo de la Visita”, está muy igualado el motivo, ya que casi todos visitan la zona atraídos por la cultura, gastronomía y la playa.

Según los datos analizados el 54,4% viene atraído por la gastronomía, el 47,3% por el entorno y animación, seguido de cerca por un 42,2% atraído por nuestras playas.

El gasto medio por día de los visitantes está alrededor de más de 60€, destacando en este sentido que los viajeros buscan un turismo de calidad. El 49% de los visitantes genera un gasto medio diario entre 40-60€ seguido de un 24,9% que dispone de entre 60-80€ diarios para consumo.

Una gran mayoría de nuestros viajeros utiliza como tipo de alojamiento los hoteles que hay en nuestra zona y personalmente nos han dejado constancia de la buena calidad y servicios de ellos prestados, casi el 50% del total de los visitantes.

Si bien es cierto, que este año y debido a la crisis sanitaria, ha habido un incremento destacable de visitantes en auto-caravanas.

La gran mayoría de nuestros visitantes permanecen en nuestra zona más de catorce días, aprovechando sus vacaciones estivales. No obstante este verano hemos podido observar un aumento de visitantes que han permanecido una media de siete días e incluso un ligero aumento en aquellos que sólo han venido a pasar únicamente los fines de semana. Este tipo de visitas cortas de fin de semana también son muy habituales en temporada baja, principalmente de visitantes procedentes de Sevilla.

La edad media de los viajeros encuestados son de 50 años, aunque cabe mencionar que durante la época estival son muchas las familias con sus hijos quienes visitan nuestro municipio. Este año se ha apreciado un aumento de visitantes con una franja de edad entre 30-40 años, e incluso de una edad más temprana. Los datos que arrojan las encuestas reflejan que la edad media de nuestros visitantes oscila entre los 35 y los 64 principalmente (35,10%).

Prima el turismo familiar principalmente en época estival. No obstante, como se ha mencionado anteriormente, en los meses de octubre y noviembre los visitantes europeos son personas del grupo >65años.

10. Plan de acciones promocionales

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 del 22 al 26 de enero.

Como cada año el Ayto de Cartaya ha proyectado sus videos promocionales de nuestro municipio destacando todo el potencial y atractivo tanto de nuestro patrimonio cultural material como inmaterial.

10.1 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, 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 de 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).
- Edición de fotografías y envío mínimo de 80 fotos.
- 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).
- Tour virtual. Grabación de los 6 principales puntos de interés de interés del destino con cámara 360 grados y edición y publicación de los tour virtuales.
- Diseño de imagen de la nueva campaña turística y presentación del manual de identidad de la nueva campaña.
- Informe mensual de resultados.

Ayuntamiento de Cartaya

10.2 Trabajos Sostenibles realizados.

ODS	ACCIÓN/ ESTRATEGIA	INDICADORES	PLAZO	RESPONSABLES	ESTADO	OBSERVACIONES/EVIDENCIAS
	REDUCCIÓN DEL CONSUMO DEL PAPEL	REUNIONES SIN PAPEL/	2025	INFORMADORAS TURISTICAS / TÉCNICO MEDIO AMBIENTE	EN CURSO	IMPRESIÓN A DOBLE CARA/USO DE WHATSAPP PARA COORDIANACIÓN INTERNA
	DÍA DE LA SOSTENIBILIDAD CAMPAÑA ECOEMBE Y ECOVIDRIO	Nº DE ACTIVIDADES /Nº DE ASISTENTES	2025	INFORMADORAS TURISTICAS / TÉCNICO MEDIO AMBIENTE	REALIZADO	Facebook.com/story.php?story_fbid=961676782652691&id=100064311354664&rdid=qzKBAZrzig2kiQqo#
	CAMPAÑA "BANDERAS VERDES DE ECOVIDRIO"	Nº DE ESTABLECIMIENTOS PARTICIPANTES	2025	TÉCNICO MEDIO AMBIENTE	REALIZADO	https://cartaya.es/es/noticias/cartaya-compite-este-verano-para-conseguir-la-bandera-verde-de-la-sostenibilidad-de
	PROMOCIÓN TURISMO SOSTENIBLE	CREACIÓN DE FLYER	2025	INFORMADORAS TURISTICAS / TÉCNICO MEDIO AMBIENTE	REALIZADO	www.turismocartaya.com
	EFICIENCIA ENERGÉTICA EN LA OIT , REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO	INSTALACIÓN DE BOMBILLAS LED	2025	INFORMADORAS TURISTICAS / TÉCNICO MEDIO AMBIENTE	EN CURSO	SUSTITUCIÓN PROGRESIVA DE LAS BOMBILLAS A LED
		CURSOS DE FORMACIÓN	2025	INFORMADORAS TURISTICAS / TÉCNICO MEDIO AMBIENTE	REALIZADO	CURSOS REALIZADOS CON LA FAMP
	ADHESIÓN A RED	REGISTROS	2025	AYUNTAMIENTO DE CARTAYA/MEDIO AMBIENTE	EN CURSO	REVERSA (Red de ciudades Verdes y Sostenibles de Andalucía desde 15 de mayo de 2025).
	EDUCACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL	NÚMEROS DE VISITAS DE LA PÁGINA WEB	2025	INFORMADORAS TURISTICAS / TÉCNICO MEDIO AMBIENTE	EN CURSO	14.790 Sesiones totales, duración media 1'19". Promoción digital que reduce el uso del papel y refuerza la sensibilización ambiental
		CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN LANZADAS	2025	INFORMADORAS TURISTICAS / TÉCNICO MEDIO AMBIENTE	REALIZADO	ESTADÍSTICAS DE VISITAS WEB
		IMAGEN DEL PEZ COME PLÁSTICOS	2025	TÉCNICO MEDIO AMBIENTE Y TURISMO	REALIZADO	https://www.huelvahoy.com/articulo/cartaya/david-toscano-cartaya-estrena-primer-pescaito-come-plastico-huelva-luchar-residuos/20250902120856364330.html
	MITIGACIÓN DEL CAMBIO CLIMÁTICO	FLYER ENTREGADOS	2025	INFORMADORAS TURISTICAS / TÉCNICO MEDIO AMBIENTE	REALIZADO	CONTROL DE STOCK DE LOS FLYERS
		INDICADOR QUE MIDA LA HUELLA DE CARBONO				ENCUESTA REALIZADA A LOS TRABAJADORES DEL AYTO