

 RED DE OFICINAS DE TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL OFICINA DE TURISMO YECLA F-MQ01-3	Ed. 3 Abril 2023
--	---	-----------------------------

OFICINA DE TURISMO DE YECLA

AÑO 2024

Fecha de realización: Febrero 2025

1. Comparación con anteriores revisiones del sistema.

Este documento es el quinto informe y las comparaciones con la cuarta revisión del sistema quedan comentadas en los siguientes puntos del presente informe. Principalmente, están referidas al cumplimiento de objetivos e indicadores de 2024. Según este informe de seguimiento, se concluye que los ocho Objetivos de Calidad alcanzan el 100% de cumplimiento y a excepción de la Meta 13.2, cuyo cumplimiento ha sido del 50%, el resto de las Metas planteadas se ha cumplido en su totalidad.

Esta memoria anual destaca el registro de una No conformidad, detectado por el Sistema de Calidad de la Red de Oficinas de Turismo (referido al porcentaje de encuestas por debajo del mínimo exigido) y la apertura de nueve expedientes de Acción Preventiva, lo que indica que la Oficina de Turismo de Yecla sigue los procedimientos oportunos en el desarrollo de las actuaciones y prestación del servicio, tal y como establece el Sistema de Calidad de la Red de Oficinas de la Región de Murcia, para lograr los objetivos planteados.

Esto significa también que cualquier acción de mejora va a plantearse en función de la prestación de un servicio de información turística acorde a los parámetros de calidad establecidos y centrado en la sostenibilidad sociocultural, medioambiental y económica.

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

La Oficina de Turismo de Yecla elabora informes de Datos Estadísticos cuatrimestrales y uno anual, referidos a la procedencia, origen, información solicitada, motivo de la visita, edad, etc. Estos informes analizan el perfil del turista.

El informe anual se pone en conocimiento del concejal de Turismo y se analiza conjuntamente para obtener conclusiones y una información correcta respecto al perfil de quienes han solicitado información o nos han visitado en la Oficina de Turismo de Yecla. Una vez revisada y analizada dicha información, se hace pública y se da a conocer el balance anual a través de los medios de comunicación.

De igual manera, estos informes están a disposición de cualquier particular, empresa o institución que lo solicite para su conocimiento. Esta solicitud de información se registra en el apartado de Asesoramiento Turístico de la herramienta NEXO.

Por otro lado, al finalizar la atención al visitante en la Oficina de Turismo de Yecla se le pide que cumplimente la Encuesta de Satisfacción, para poder recoger posibles sugerencias o reclamaciones.

	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL OFICINA DE TURISMO YECLA F-MQ01-3	Ed. 3 Abril 2023
---	--	---------------------

Durante el año 2024, los datos estadísticos reflejan un incremento del número de participantes en las visitas guiadas programadas por la Oficina de Turismo de Yecla y de visitas de grupos procedentes de diferentes municipios de la Región y de otras Comunidades Autónomas limítrofes. Se considera que este aumento en el número de visitantes está motivado por el atractivo creciente que generan los recursos turísticos del municipio de Yecla y su oferta cultural, festiva, vitivinícola, gastronómica y de naturaleza, como destino de interior.

A continuación se desglosan los datos estadísticos originados en el año 2024 según los siguientes indicadores:

a) Número de visitantes:

Listado de Encuestas desde 01/01/2024 hasta 31/12/2024		
Oficina de Turismo	N.º de Visitantes	N.º de Servicios
Oficina de Turismo de Yecla	1635	2224

La mejora de la promoción turística del municipio de Yecla, así como la diversidad y variedad de actuaciones y eventos relacionados con la actividad turística han motivado un ligero aumento del número de visitantes durante el año de referencia de 2024, y también el incremento del interés por conocer este municipio de interior en la Región de Murcia, que históricamente ha sido lugar de paso entre territorios y no de visita.

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

Listado de Encuestas desde 01/01/2024 hasta 31/12/2024				
Oficina de Turismo	Origen de los Visitantes			
	Extranjero	Nacional	Región de Murcia	Desconocido
Oficina de Turismo de Yecla	228	793	1162	41

Los visitantes extranjeros proceden de un total de 23 países, con destacada presencia de ciudadanos de Bélgica, Reino Unido, Francia y Alemania. El aumento más significativo se da entre los visitantes de procedencia nacional, con un 12% de incremento respecto a 2023, siendo Alicante, Valencia, Madrid y Albacete las principales provincias de origen.

El número de visitantes procedentes de la Región de Murcia representa más de la mitad de los visitantes totales, por la cercanía territorial y el desconocimiento que se tiene del municipio de Yecla a nivel turístico por parte de los residentes de la geografía regional. El interés de los viajeros de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia por visitar nuestra ciudad se explica, según los propios comentarios de los visitantes, por el atractivo urbano, las celebraciones festivas y las diferencias paisajísticas y gastronómicas de Yecla respecto a otras ciudades y comarcas de la Región.

	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL OFICINA DE TURISMO YECLA F-MQ01-3	Ed. 3 Abril 2023
---	--	---------------------

Además, resulta muy significativo que del total de visitas registradas en la Oficina de Turismo de Yecla, el 31,23 % de los visitantes han venido a Yecla por primera vez. Un indicativo más del interés generado por el municipio de Yecla como destino turístico.

c) Tipo de información o servicios solicitados:

Listado de Encuestas desde 01/01/2024 hasta 31/12/2024																
Oficina de Turismo	Información solicitada															
	Actividades con niños	Alojamiento	Compras	Cultura/ ciudad	Enoturismo	Fiestas / eventos	Gastronomía/ restaurantes	Mercadillos de artesanía	Otros	Plano	Religioso	Rutas, excursiones y VVGG	Salud, Talasoterapia y Turismo Médico	Sol y playa	Transportes	Turismo activo, golf, rural y naturaleza
Oficina de Turismo de Yecla	24	39	28	977	284	616	389	14	127	131	21	330	0	0	34	341

Los datos referidos a la información solicitada en la Oficina de Turismo de Yecla durante el año 2024 han puesto de manifiesto que el municipio de Yecla ofrece varios aspectos de interés para los visitantes y turistas: los recursos culturales y museísticos de la ciudad; las celebraciones festivas y el programa de eventos desarrollado en Yecla a lo largo del año, asociados al Enoturismo y la gastronomía local, y las rutas y visitas guiadas centran la información solicitada por los visitantes. Destaca asimismo el número de peticiones de los apartados de Turismo Activo y Naturaleza, así como la solicitud del plano callejero de la ciudad, para el desarrollo de actividades profesionales y comerciales y la preparación de temas de oposiciones para la Administración Pública.

Las peticiones de información sobre transportes y aspectos relacionados con el turismo religioso y la oferta de alojamiento en Yecla y la pedanía de Raspay, también se han visto incrementadas; así como la demanda de información para compras en la ciudad y sobre actividades de turismo familiar y actividades con niños. Destacada es la cifra registrada en el epígrafe Otros, que viene sobre todo de la solicitud de información para la contratación de los servicios de las guías oficiales de Turismo y también acerca de la tramitación y gestión de apertura de nuevos alojamientos turísticos en el municipio.

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

La información referida a las opiniones y el análisis de la satisfacción del cliente se comenta en el apartado número **11** de este mismo documento, aunque puede avanzarse que las encuestas realizadas acerca de la oficina y el personal que la atiende y sobre la información recibida dan la mayor puntuación a la atención profesional y amable recibida, con un resultado de 4,87 sobre 5.

La de menor puntuación es la referida a la información expuesta en el exterior de la oficina debido al traslado forzoso de la Oficina de Turismo a un espacio provisional, próximo aunque con menor visibilidad y con muchos condicionantes negativos, como consecuencia de las obras de rehabilitación del edificio donde se ubicaba históricamente la oficina.

Estas encuestas se ofrecen al turista tras ser atendido por el personal de la oficina.

	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL OFICINA DE TURISMO YECLA F-MQ01-3	Ed. 3 Abril 2023
---	---	--

Además, se cuenta con la **Encuesta de Satisfacción** para los usuarios que realizan las visitas guiadas y reservan online a través del enlace https://www.turismoregiondemurcia.es/es/visitas_guiadas// Los resultados se pueden consultar a través de la herramienta MOTRIZ y los datos estadísticos indican una valoración de 9,64 sobre 10.

La mayor puntuación por actividad realizada se da a las **visitas tematizadas relacionadas con el patrimonio histórico y** también con **espacios naturales**, así como las **destinadas a público familiar, tanto en casco urbano como en parajes naturales**, o las que ofrecen la oportunidad de **visitar espacios con atractivo histórico, enológico, festivo, tradicional, artesanal o novedoso**.

La valoración de los visitantes también indica el **interés por el conocer el patrimonio histórico-artístico y la cultura enológica y festiva de Yecla, como experiencias turísticas compartidas con la familia y los amigos**. De hecho, el 27,17% de los datos está referido a visitas realizadas por grupos de amigos; el 19,57% a parejas mayores y el 19,02% es de familias con niños pequeños. También hay un 11,41% de participantes que realizan las visitas solos; mientras que el 11,965 son parejas mayores y el 10,87% se trata de parejas con niños mayores.

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

La Oficina de Turismo de Yecla se integra en el ámbito de promoción del Instituto de Turismo de la Región de Murcia-ITREM. Por tanto, el destino turístico Yecla está presente en todas y cada una de las ferias, fam trip, acciones promocionales, workshop, etc. a las que acude la institución regional en mercados nacionales e internacionales, mediante el envío de folletos informativos en cada uno de los casos, a requerimiento del ITREM.

Durante el año 2024, se han emprendido las siguientes acciones de promoción:

- a) Participación en FITUR 2024. Presentación «I Jornadas de Turismo Deportivo en Yecla» (26/01/2024).
- b) Difusión del spot publicitario «I Jornadas de Turismo Deportivo en Yecla».
- c) Desarrollo del proyecto «Visitas Guiadas. Febrero-Diciembre de 2024», un programa diseñado para conocer el patrimonio histórico y monumental, las principales festividades locales, la tradición literaria, los espacios naturales protegidos, la gastronomía y el Enoturismo del municipio de Yecla, con un total de 37 visitas guiadas destinadas a diversos públicos.
- d) Promoción turística de la ciudad a través de la edición del Calendario de Turismo Yecla 2024.
- e) Promoción como Destino Singular a través de tarjetas postales.
- f) Divulgación de ODS 6 (Gestión del Agua) y ODS 13 (Huella de Carbono) a través de folletos editados por ITREM.
- g) Entrega Bandera Azul otorgada al Sendero Azul Pasarelas Yecla Valora, en Madrid (13/03/2023).

 RED DE OFICINAS DE TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL OFICINA DE TURISMO YECLA F-MQ01-3	Ed. 3 Abril 2023
--	--	---

- h)** Difusión turística de Yecla a través de los intercambios educativos y culturales del Programa ERASMUS con centros de Lituania, Grecia, Francia, República Checa y Estocolmo.
- i)** Recepción y visitas guiadas al Ayuntamiento de Yecla para escolares de los CEIP de Yecla (enero-diciembre 2024).
- j)** Gestión y coordinación del Expediente para la declaración de Fiesta de Interés Turístico Internacional de las Fiestas de la Virgen de Yecla.
- k)** Divulgación de los desfiles procesionales de la Semana Santa yeclana (declarada de Interés Turístico y Bien de Interés Cultural) y del Museo de la Semana Santa ubicado en la Iglesia Vieja, en colaboración con el Cabildo Superior de Cofradías Pasionarias.
- l)** Redacción de texto y selección de fotografías para reportaje periodístico en la revista «Tierra».
- m)** Edición actualizada de plano callejero «mirapordónde».
- n)** Colaboración en la promoción del FILE (Festival Internacional de Literatura en Español).
- o)** Reedición del folleto «Naturaleza. Parajes Naturales Protegidos» y edición de la versión en inglés.
- p)** Reedición del folleto «Casco Urbano. Cultura».
- q)** Difusión de la programación cultural y festiva a través de la cartelería de las pantallas digitales de la Oficina de Turismo y Casa Municipal de Cultura.
- r)** Difusión del Enoturismo en colaboración con la Asociación Ruta del Vino de Yecla y el CRDOP Yecla.
- s)** Divulgación del programa de las Fiestas de San Isidro Labrador de Yecla 2024 (declaradas de Interés Turístico Nacional).
- t)** Colaboración en la actividad enoturística «Catas Clandestinas».
- u)** Organización y gestión de «I Jornadas de Turismo Deportivo Yecla 2024».
- v)** Edición del spot promocional de «I Jornadas de Turismo Deportivo Yecla 2024».
- w)** Instalación de señalización de la Oficina de Turismo de Yecla en su ubicación provisional.
- x)** Puesta en marcha del proyecto de turismo digital «Destinate», promovido y creado por el artista Lidó Rico.
- y)** Desarrollo del Diagnóstico del ente gestor DTI, en el marco del PSTD YECLA ES +, en colaboración con SEGITTUR.
- z)** Diseño y elaboración del Plan Estratégico de Marketing Turístico, en el marco del PSTD YECLA ES +
- aa)** Diseño y elaboración del Plan de Accesibilidad Turística, en el marco del PSTD YECLA ES +
- bb)** Colaboración y difusión del Estudio de Madurez Digital de Empresas del sector turístico de Yecla, en el marco del PSTD YECLA ES +.
- cc)** Diseño y gestión de Formación en Inteligencia Turística, en el marco del PSTD YECLA ES +
- dd)** Entrevista en la cadena de televisión local TeleYecla sobre Sostenibilidad Turística de la Oficina de Turismo de Yecla (05/03/2024).
- ee)** Adhesión al Proyecto Trail Running Center.
- ff)** Charla-coloquio para estudiantes del IES Felipe VI de Yecla sobre Objetivos de Desarrollo Sostenible, a cargo de la ADL de la Oficina de Turismo de Yecla (30/04/2024).

 RED DE ORÍGENES DE TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL OFICINA DE TURISMO YECLA F-MQ01-3	Ed. 3 Abril 2023
--	---	-----------------------------

gg) Colaboración y promoción de cineastas yeclanos en el Festival Sombras (08/03/2024).

hh) Entrevista en cadena COPE y TeleYecla sobre actividades turísticas en Yecla durante la Semana Santa (26/03/2024).

ii) Publicación de reportaje periodístico con fotografías sobre Semana Santa en Yecla 2024 en el diario *La Verdad*.

jj) Diseño y contenidos para señalización Sendero Azul Pasarelas Yecla Valora.

kk) Actualización de la información de fiestas locales de Interés Turístico en el portal fiestapopular.com y portaldefiestas.com

ll) Envío postal de cartelería de la Semana Santa de Yecla y las Fiestas de la Virgen 2024 a distintos puntos de la geografía nacional.

mm) Publicación de propuestas turísticas en Yecla para Semana Santa, Fiestas de San Isidro, Día de la Región de Murcia, Verano 2023, Feria de Septiembre, Puente del Pilar, Fiestas de la Virgen y Navidad.

nn) Promoción turística de la ciudad en la jornada de la Cabalgata de Carrozas de las Fiestas de San Isidro, declaradas de Interés Turístico Nacional.

oo) Participación como caso de éxito en las Jornadas sobre Banderas y Senderos Azules en Mazarrón (30/05/2024).

pp) Formación Ciclo 1, Evaluación y Asistencia Técnica a empresas adheridas al SICTED; Convocatoria y reunión de la Mesa de Calidad y Entrega de Distinciones.

qq) Promoción turística de la ciudad en el Encuentro Anual de Informáticos (noviembre)

rr) Promoción turística de Yecla en colaboración con la Escuela Municipal de Bellas Artes.

ss) Colaboración con Agenda Menuda para la divulgación de actividades turísticas con niños en Yecla.

tt) Promoción turística de Yecla en el «I Encuentro de Bandas de Escuelas de Música en Yecla», en colaboración con la Asociación de Amigos de la Música de Yecla (20/07/ 2024).

uu) Cesión de fotografías de la ciudad de Yecla para la «Guía del Camino de Caravaca 2024», a petición de Natursport.

vv) Cesión de vídeos y fotografías de las Fiestas de la Virgen de Yecla (declaradas de Interés Turístico Nacional) a solicitud del Ministerio de Cultura.

ww) Proyección del documental «Voces Yeclanas», en colaboración con el Cine PYA.

xx) Publicación de reportaje sobre la Cueva de la Horadada en la revistas digital «Escapadas Rurales».

yy) Colaboración con la Universidad de Alicante en el cuestionario sobre Inteligencia Turística.

zz) Colaboración con el CEIP La Pedrera de Yecla en el proyecto «Descubriendo La Pedrera».

aaa) Colaboración y patrocinio Certamen Enológico Fiestas de la Virgen..

bbb) Promoción turística de Yecla para residentes de habla inglesa, en colaboración con Murcia Today.

ccc) Edición del spot «Yecla, ciudad de leyendas».

ddd) Señalización turística de la ruta de senderismo Aljezares y Castillarejos.

eee) Difusión de los eventos deportivos de carácter regional y nacional, en colaboración con el Servicio Municipal de Deportes.

	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL OFICINA DE TURISMO YECLA F-MQ01-3	Ed. 3 Abril 2023
---	--	---------------------

fff) Promoción de la Feria Outlet, en colaboración con la Concejalía de Comercio y la asociación local de comerciantes ASOCOMY (5,6 y 7/04/2024).

ggg) Promoción de las actividades «Verano en Danza», «Músicas del Aire» y «Música al Fresco».

hhh) Diseño y gestión del II Día Mundial del Turismo: Turismo y Paz (28/09/2024).

iii) Edición de vídeo resumen II Día Mundial del Turismo: Turismo y Paz.

jjj) Promoción turística de la pedanía yeclana de Raspay y sus Fiestas Patronales.

kkk) Colaboración y promoción de las Fiestas de la Vendimia y Festival de Folclore Ciudad de Yecla (6 y 7/09/2024), en colaboración con la Asociación Ruta del Vino de Yecla, el CRDOP Vinos de Yecla, la Concejalía de Cultura y el Grupo de Coros y Danzas Francisco Salzillo de Yecla.

III) Difusión de las actividades y conciertos de la Feria de Septiembre de Yecla.

mmm) Promoción turística de la ciudad en colaboración con el equipo de fútbol Yeclano Deportivo.

nnn) Participación en la I Feria de Turismo de Interior de la Región de Murcia, en Totana (25,26 y 27/10/2024).

ooo) Colaboración en el Festival de Arte y Cultura «Yécora Fest» (5,6 y 7/07/2024).

ppp) Promoción y difusión del Yecla Jazz Festival y el III Festival Internacional de Música de Cámara.

qqq) Gestión e implantación del proyecto educativo-turístico «Escuelas Activas: Ruta de los 10.000 pasos».

rrr) Instalación de totem de bienvenida a la ciudad en las entradas desde Jumilla, Caudete, Villena y Pinoso.

sss) Solicitud candidatura Sendero Azul Vía Verde del Chicharra y renovación candidatura Sendero Azul Pasarelas Yecla Valora.

ttt) Colaboración en la revista de difusión internacional «El Yeclano Ausente» n.º 103, con el artículo «Sendero Azul Pasarelas Yecla Valora, ven a conocerlo».

uuu) Organización de Mercado de Navidad (del 20 al 23 de diciembre).

vvv) Difusión de las Fiestas de la Virgen de Yecla (declaradas de Interés Turístico Internacional).

www) Colaboración con la Peña Flamenca de Yecla, en actividades enoturísticas de promoción del flamenco.

xxx) Acciones de promoción y divulgación del folclore local.

yyy) Promoción de los productores artesanos locales de vidrio, miniaturas y mieles.

zzz) Reuniones con diferentes proveedores como:

Durante el año 2024, se han realizado las siguientes reuniones y contactos a través del teléfono y el correo electrónico con los siguientes proveedores (se incluye también contactos de asesoramiento turístico):

- 09/01/2024: Programa turístico para acompañantes del Congreso Asociación Murciana de Urología a celebrar en Yecla.
- 09/01/2024: Reunión on line Orden ITU/1423/2023 Subvención, bases y convocatoria.
- 10/01/2024: Reunión programación visitas guiadas de febrero a julio 2024.

 RED DE ORIGENES DE TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL OFICINA DE TURISMO YECLA F-MQ01-3	Ed. 3 Abril 2023
--	--	--

- 31/01/2024: Informe sobre plazas de alojamiento en el municipio (Yecla y pedanía de Raspay).
- 06/02/2024: Reunión seguimiento PSTD YECLA ES +.
- 06/02/2024: Contacto telefónico sobre propuestas de Pueblos Mágicos de España.
- 09/02/2024: Informe sobre alojamientos turísticos históricos o singulares en Yecla.
- 20/02/2024: Informe de datos estadísticos de Turismo durante las Fiestas Patronales de diciembre.
- 21/02/2024: Informe valorado del Proyecto de ampliación de señalización turística urbana y en espacios naturales.
- 21/02/2024: Reunión coordinación actividades Clausura 11ª Ruta del Vino y la Tapa.
- 23/02/2024: Reunión para el uso de la aplicación App Proyecto DESTINATE.
- 27/02/2024: Reunión de coordinación de actividades I Jornadas Turismo Deportivo.
- 27/02/2024: Reunión seguimiento PSTD YECLA ES +.
- 28/02/2024: Informe sobre acciones de Sostenibilidad Turística.
- 28/02/2024: Reunión para propuesta de talleres infantiles en I Jornadas de Turismo Deportivo.
- 28/02/2024: Reunión para propuestas de actividades turísticas en I Jornadas de Turismo Deportivo.
- 05/03/2024: Reunión seguimiento PSTD YECLA ES +.
- 06/03/2024: Informe sobre proyecto Leader DESTÍNATE.
- 08/03/2024: Propuestas de Turismo Familiar en Yecla.
- 12/03/2024: Datos históricos y técnicos sobre Semana Santa de Yecla.
- 07/03/2024: Reunión para propuestas de actividades para la infancia en I Jornadas de Turismo Deportivo.
- 08/04/2024: Requisitos trámites para dar de alta de actividad de alojamiento turístico.
- 14/03/2024: Reunión on line con proveedor de contenidos turísticos digitales.
- 20/03/2024: Reunión seguimiento PSTD YECLA ES +.
- 21/03/2024: Reunión de seguimiento de la actividad Film Commission Región de Murcia.
- 22/03/2024: Reunión preparativos I Jornadas de Turismo Deportivo.
- 27/03/2024: Reunión elaboración calendario acciones de comunicación I Jornadas de Turismo Deportivo.
- 03/04/2024: Reunión de confirmación de programa de actividades I Jornadas de Turismo Deportivo.
- 08/04/2024: Reunión para informe global de actividades del programa de las I Jornadas de Turismo Deportivo.
- 11/04/2024: Reunión preparación clausura I Jornadas de Turismo Deportivo.
- 11/04/2024: Reunión planificación acciones de comunicación I Jornadas de Turismo Deportivo.
- 15/04/2024: Programa de actividades en familia de las I Jornadas Internacionales de Turismo Deportivo en Yecla.
- 15/04/2024: Informe para Especial Día del Libro en Yecla.
- 16/04/2024: Reunión preparativos Clausura I Jornadas de Turismo Deportivo.
- 24/04/2024: Presentación proyecto de actividad escolar de carrera de orientación CEIP La Pedrera de Yecla.

 RED DE ORIGENES DE TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL OFICINA DE TURISMO YECLA F-MQ01-3	Ed. 3 Abril 2023
--	--	--

- 03/05/2024: Informe de Datos Estadísticos primer cuatrimestre 2024.
- 08/05/2024: Información turística del Barrio de Santa Bárbara.
- 08/05/2024: Reunión balance I Jornadas de Turismo Deportivo.
- 10/05/2024: Información turística para actividad de Enoturismo «Catas Clandestinas».
- 14/05/2024: Reunión seguimiento PSTD YECLA ES +.
- 17/05/2024: Informe de la actividad de Enoturismo «Catas Clandestinas».
- 21/05/2024: Información y ubicaciones para realización de Asistencias Técnicas SICTED Yecla.
- 21/05/2024: Reunión con diseñador gráfico para edición de folletos turísticos.
- 22/05/2024: Reunión seguimiento PSTD YECLA ES +.
- 23/05/2024: Reunión presentación proyecto INMUR, Feria de Turismo de Interior Región de Murcia en Totana.
- 24/05/2024: Reunión con productores cinematográficos.
- 24/05/2024: Reunión seguimiento SICTED Destino Yecla.
- 07/06/2024: Diseño del programa de actividades del Día Mundial del Turismo 2024.
- 07/06/2024: Reunión organización desarrollo actividades Día Mundial del Turismo 2024.
- 13/06/2024: Reunión on line sobre ayudas para el despliegue de plataformas tecnológicas y soluciones digitales en los destinos de la Red DTI.
- 13/06/2024: Reunión on line inicial para asistencia a Feria de Turismo de Interior Región de Murcia en Totana.
- 18/06/2024: Diseño de actividades turísticas para acompañantes de evento musical.
- 18/06/2024: Reunión presentación programa de actividades turísticas para acompañantes de evento musical.
- 19/06/2024: Informe de necesidades presupuestarias del área de Turismo.
- 19/06/2024: Reunión planteamientos contenidos visuales para trabajo de Turismo Deportivo.
- 20/06/2024: Informe de adecuación de visita turística en Casa de los Mergelina.
- 21/06/2024: Reunión diseño cartelería promoción Día Mundial del Turismo 2024.
- 21/06/2024: Reunión presentación proyecto Rutas Literarias en Yecla.
- 21/06/2024: Reunión diseño reedición folletos turísticos.
- 21/06/2024: Reunión revisión proyectos turísticos y presupuestos asociados.
- 26/06/2024: Reunión propuesta participación en actividad Día Mundial del Turismo.
- 26/06/2024: Programa del II Día Mundial del Turismo en Yecla: Turismo y Paz 2024.
- 27/06/2024: Reunión preparatoria participación Feria Turismo de Interior en Totana.
- 27/06/2024: Reunión análisis sector del Enoturismo en Yecla.
- 28/06/2024: Memoria del Proyecto «Yecla, accesible para ti».
- 02/07/2024: Reunión diseño y contenidos participación en Feria Turismo de Interior en Totana.
- 09/07/2024: Reunión on line con empresa de formación turística.
- 10/07/2024: Listado edificaciones singulares en Yecla posteriores a 1939, fecha de construcción y arquitecto.
- 11/07/2024: Selección de recursos turísticos para diagnóstico de accesibilidad.
- 11/07/2024: Reunión on line con empresa de servicios de accesibilidad turística.

 RED DE ORIGENES DE TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL OFICINA DE TURISMO YECLA F-MQ01-3	Ed. 3 Abril 2023
--	--	--

- 15/07/2024: Reunión para la promoción del Día Mundial del Turismo en Yecla.
- 16/07/2024: Revisión de Cuestionario Inteligencia Turística a empresarios del sector y temario cursos on line.
- 16/07/2024: Reunión on line con empresa de formación turística.
- 30/07/2024: Reunión on line con empresa de formación turística.
- 01/08/2024: Cumplimentación de cuestionario para el Plan de Marketing digital de Rutas del Vino de España. Información sobre la promoción y percepción de marca y posicionamiento.
- 07/08/2024: Selección espacios turísticos para grabaciones cinematográficas y gestión de accesos para trabajo fotográfico.
- 21/08/2024: Informe de Datos Estadísticos segundo cuatrimestre 2024.
- 21/08/2024: Reunión on line con empresa de formación turística.
- 27/08/2024: Reunión on line preparatoria para elaboración del Plan de Marketing Turístico.
- 03/09/2024: Reunión para presentación actividad Día Mundial del Turismo en Yecla 2024.
- 05/09/2024: Reunión presentación de trabajos elaboración Plan Estratégico de Marketing Turístico de Yecla.
- 11/09/2024: Reunión on line elaboración del Plan de Accesibilidad Turística.
- 11/09/2024: Reunión para el desarrollo y gestión del proyecto «Yecla con sentido».
- 12/09/2024: Desarrollo de memoria y programación del proyecto «Yecla con sentido».
- 12/09/2024: Reunión revisión diseño y contenidos folletos turísticos de Yecla.
- 13/09/2024: Informe sobre el desarrollo y gestión del SICTED en Yecla.
- 13/09/2024: Revisión de pliegos de prescripciones técnicas de Plataforma CMS, del PSTD YECLA ES +.
- 17/09/2024: Nota de Prensa sobre Feria del Turismo de Interior de la Región de Murcia en Totana.
- 17/09/2024: Reunión on line para la gestión de formación en inteligencia turística en Yecla.
- 18/09/2024: Informe de la actividad de Enoturismo «Catatas Clandestinas» para autorización de la actividad por la Junta de Gobierno Local.
- 18/09/2024: Información para la edición de folletos de casco urbano (selección de fotografías).
- 19/09/2024: Informe sobre participación de Yecla en Feria de Turismo de Interior de la Región de Murcia en Totana.
- 20/09/2024: Informe de la actividad «Yecla con sentido» para autorización de la actividad por la Junta de Gobierno Local.
- 20/09/2024: Reunión campaña imagen corporativa del Ayuntamiento de Yecla.
- 20/09/2024: Informe para la contratación del Diagnóstico DTI a la empresa SEGITTUR.
- 23/09/2024: Informe sobre Feria del Turismo de Interior de la Región de Murcia en Totana, dirigido a la Junta de Gobierno Local.
- 26/09/2024: Candidatura de renovación Sendero Azul Pasarelas Yecla Valora y presentación nueva candidatura Sendero Azul VV Chicharra.
- 30/09/2024: Reunión on line para presentación de formación en inteligencia turística.

 RED DE OFICINAS DE TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL OFICINA DE TURISMO YECLA F-MQ01-3	Ed. 3 Abril 2023
--	--	--

- 01/10/2024: Certificado de participación en la actividad Día Mundial del Turismo en Yecla 2024.
- 03/10/2024: Redacción de textos y selección de fotos para colaboración en la publicación »El Yeclano Ausente. N.º 103«.
- 08/10/2024: Reunión preparatoria presentación de trabajos para Diagnóstico del Ente Gestor.
 - 08/10/2024: Reunión on line seguimiento Plan de Formación en Inteligencia Turística.
 - 10/10/2024: Reunión presencial y on line presentación trabajos Diagnóstico DTI.
 - 11/10/2024: Guion ruta turística «Leyendas de Yecla».
 - 11/10/2024: Reunión preparatoria de contenidos para FITUR 2025.
 - 17/10/2024: Reunión on line de bienvenida a destinos Red DTI.
 - 18/10/2024: Reunión guion de contenidos grabación audiovisual FITUR 2025.
 - 22/10/2024: III Encuentro técnico entidades locales sobre fondos MRR Fondos Europeos NEXT GENERATION EU-Consejería Economía y Hacienda Murcia.
 - 22/10/2024: Reunión on line seguimiento Diagnóstico DTI Ayuntamiento de Yecla.
 - 23/10/2024: Reunión revisión pliegos técnicos y administrativos creación sistema de inteligencia y sostenibilidad turística.
 - 24/10/2024: Informe pliegos técnicos Plataforma CMS y sistema de Inteligencia Turística.
 - 29/10/2024: Reunión on line seguimiento Diagnóstico DTI Ayuntamiento de Yecla.
 - 30/10/2024: Reunión actuaciones previas organización Mercado de Navidad 2024.
 - 31/10/2024: Reunión revisión pliegos técnicos y administrativos creación sistema de inteligencia y sostenibilidad turística.
 - 07/11/2024: Reunión revisión pliegos técnicos y administrativos creación sistema de inteligencia y sostenibilidad turística.
 - 08/11/2024: Reunión guion de contenidos nueva grabación audiovisual FITUR 2025.
 - 08/11/2024: Reunión revisión pliegos técnicos y administrativos creación sistema de inteligencia y sostenibilidad turística.
 - 11/11/2024: Reunión seguimiento PSTD YECLA ES +.
 - 13/11/2024: Reunión on line seguimiento Diagnóstico DTI Ayuntamiento de Yecla.
 - 14/11/2024: Datos estadísticos sobre Enoturismo en Yecla.
 - 13/11/2024: Informe para aprobación del proyecto-memoria señalización de itinerarios TRC de Yecla.
 - 26/11/2024: Reunión balance talleres formativos inteligencia turística.
 - 03/12/2024: Reunión on line seguimiento Plan de Accesibilidad Turística de Yecla.
 - 03/12/2024: Reunión informativa proyecto II Jornadas de Turismo Deportivo.
 - 10/12/2024: Reunión preparatoria contenidos audiovisuales II Jornadas de Turismo Deportivo.
 - 10/12/2024: Reunión planificación acciones informativas en habla inglesa.
 - 10/12/2024: Reunión preparativos promoción y comunicación II Jornadas de Turismo Deportivo.
 - 18/12/2024: Reunión coordinación visitas guiadas año 2025.
 - 18/12/2024: Reunión proyecto de instalación eléctrica en Mercado de Navidad 2024.

	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL OFICINA DE TURISMO YECLA F-MQ01-3	Ed. 3 Abril 2023
---	--	---

Las anotaciones anteriores señalan que la actividad de la Oficina de Turismo durante el año 2024 ha sido constante, variada y centrada en la promoción del municipio como entidad turística y en los objetivos de calidad y sostenibilidad planteados para este año.

Entre los datos destaca el número de reuniones desarrolladas desde la Oficina de Turismo, contabilizándose dieciocho en la modalidad on line y 67 reuniones presenciales. La suma de todas ellas supone un incremento del 62,35 %, respecto a las realizadas en 2023. La gestión de nuevos proyectos turísticos y el seguimiento de las actuaciones del Plan de Sostenibilidad Turística en Destino YECLA ES+ han motivado este aumento de reuniones, que además ayudan a actualizar y ampliar la percepción que tienen del destino los proveedores y colaboradores turísticos.

En el año 2024, hemos asistido en un sorprendente crecimiento del número de plazas de hospedaje turístico. El municipio de Yecla cuenta con un total de 69 establecimientos (hoteles, apartamentos turísticos, viviendas vacacionales casas rurales de alquiler y casas rurales en régimen compartido), que suman 443 plazas de alojamiento turístico, prácticamente se ha duplicado esta oferta alojativa en Yecla respecto a 2023. Algunos de los proyectos solicitaron asesoramiento en la Oficina de Turismo de Yecla, antes o durante el proceso de tramitación administrativa. También se ha tenido conocimiento de proyectos para la construcción de un hotel y de apartamentos turísticos.

Respecto a la ocupación de las plazas de alojamiento turístico, la información recibida de los gerentes es que la ocupación se realiza durante los fines de semana, puentes festivos y fechas de celebraciones locales y regionales, también por motivos de negocios y compras, sin que pueda hacerse una distinción entre temporada baja, media y alta. Sí que se ha tenido conocimiento que también está siendo muy demandado el alojamiento turístico con motivo de pruebas y eventos deportivos de alcance regional y nacional, o para recibir tratamientos médicos especializados.

Cabe reseñar que la Oficina de Turismo de Yecla desconoce los datos de ocupación de los alojamientos turísticos ubicados en la localidad y en la pedanía de Raspay. Aunque el interés de visitantes y turistas por estos alojamientos se conoce por las consultas realizadas a través de los distintos medios disponibles: teléfono, correo electrónico y página web, como indican los datos del apartado c).

La ciudad de Yecla y la pedanía yeclana de Raspay cuentan con hoteles, viviendas de uso turístico y casas rurales, que cubren la demanda de alojamiento en este municipio. El listado de estos establecimientos se puede consultar en la sección DESCANSA de la web oficial de Turismo de Yecla <https://turismo.yecla.es/alojamientos/>

Habitualmente, la Oficina de Turismo de Yecla colabora en actividades que tienen como objetivo la promoción turística del municipio de Yecla y la pedanía de Raspay, principalmente con los siguientes Departamentos Municipales y Concejalías:

- ◆ Cultura
- ◆ Programadora del Teatro Concha Segura
- ◆ Festejos
- ◆ Comercio

 RED DE ORIGENES DE TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL OFICINA DE TURISMO YECLA F-MQ01-3	Ed. 3 Abril 2023
--	---	-----------------------------

- ◆ Educación
- ◆ Juventud – Espacio Joven
- ◆ Nuevas Tecnologías y Formación
- ◆ Agencia de Desarrollo Local
- ◆ Mujer y Familia
- ◆ CAVI
- ◆ Política Social
- ◆ Gabinete Municipal de Comunicación
- ◆ Medio Ambiente y Agricultura
- ◆ Servicio Municipal de Deportes

También colabora con otras administraciones públicas, asociaciones y organismos institucionales locales o de ámbito regional con el mismo objetivo de promoción turística:

- ◆ ITREM
- ◆ Ruta del Vino de Yecla
- ◆ Asociación para el Desarrollo Comarcal de la Región de Murcia-ADC Nordeste
- ◆ Consejo Regulador de la Denominación de Origen Protegida de los Vinos de Yecla
- ◆ Real Cabildo Superior de Cofradías Pasionarias
- ◆ Asociación de Amigos de la Música de Yecla
- ◆ Casa Municipal de Cultura
- ◆ Museo Arqueológico Cayetano de Mergelina
- ◆ Coros y Danzas Francisco Salzillo de Yecla
- ◆ Asociación de Amigos de San Antón-AMISA
- ◆ Grupo Folclórico Arabí
- ◆ Federación de Peñas Labradoras de San Isidro
- ◆ Asociación de Mayordomos de la Purísima
- ◆ Secretariado de Yeclanos Ausentes
- ◆ Colegios de Educación Infantil y Primaria
- ◆ Institutos de Educación Secundaria de Yecla
- ◆ Feria del Mueble de Yecla
- ◆ Asociación de Comerciantes de Yecla-ASOCOMY
- ◆ Peña Taurina Yeclana
- ◆ Asociación Yeclana de Afectados de Cáncer-AYAC
- ◆ Cine Club Odeón
- ◆ Asociación de Belenistas de Yecla
- ◆ Círculo Fotográfico Clic-Clac
- ◆ Yecla Club de Tenis
- ◆ Centro Excursionista de Yecla
- ◆ Asociación Naturalista ANIDA
- ◆ AFEDECO-Asociación para la formación y el desarrollo comunitario
- ◆ Club de Montañero de Yecla
- ◆ Club Fondistas Yecla
- ◆ Asociación de Atletismo Yeclana
- ◆ Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia
- ◆ Centro de Educación de Adultos

 RED DE ORIGENES DE TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL OFICINA DE TURISMO YECLA F-MQ01-3	Ed. 3 Abril 2023
--	---	-----------------------------

- ◆ Agrupación de Voluntarios de Protección Civil
- ◆ Universidad Popular de Yecla
- ◆ Servicio Murciano de Salud
- ◆ AFIYE-Asociación de Fibromialgia de Yecla
- ◆ Centro Municipal de Atención a Personas Mayores Las Herratillas
- ◆ Yecla Siglo de Oro
- ◆ Basílica de la Purísima
- ◆ Club Yeclano de Ajedrez
- ◆ Universidad de Murcia
- ◆ Asociación Murciana de Enólogos
- ◆ Productora Wild Lemon Films
- ◆ Film Commission Región de Murcia
- ◆ Peña Flamenca de Yecla

Durante 2023, se han celebrado las siguientes festividades y eventos:

- Reyes Magos
- Festividad de San Antón
- Gala Labrador del Año
- Festival Internacional de Música de Cámara
- Programación Teatro Concha Segura
- Programa de Actividades para Jóvenes en El Sótano de Cazadores
- Ciclo Aula de Conciertos de la Asociación de Amigos de la Música de Yecla
- X Ciclo Ciudades Literarias Homenaje a Castillo-Puche
- Fiestas de San Blas
- Carnaval
- Cuaresma Cultural
- 11ª Ruta del Vino y la Tapa
- Semana Cultural de la Peña Taurina Yeclana
- Duatlón Ciudad de Yecla
- Carrera Urbana Memorial El Calero
- Semana de Montaña
- KomoKabras BTT
- Presentación del Cartel y Programa de la Semana Santa y Nombramiento del Nazareno del Año 2024
- Actividades Conmemorativas del 8M
- Tradicionales Rogativas en honor al Cristo del Sepulcro
- Semana de Montaña
- Taller de Jota Yeclana
- Semana Internacional del Teatro
- Feria Outlet
- Desfiles procesionales de Semana Santa (Declarados de Interés Turístico y Bien de Interés Cultural)
- Exposición «Caminamos tras la Cruz»
- Romería de San Marcos
- Foto Maratón Azorín 2024



RED DE ORIGENES
DE TURISMO DE LA
REGIÓN DE MURCIA

**REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL
OFICINA DE TURISMO YECLA
F-MQ01-3**

Ed. 3
Abril 2023

- VI Encuentro de Teatro Greco-Latino
- Fiestas de San Isidro Labrador (Declaradas de Interés Turístico Nacional)
- Muestra Nacional de Folclore
- 62ª Feria del Mueble de Yecla
- VIII Concentración de Bicicletas Clásicas Las Galgas
- Entrega del Premio Fandango de Yecla
- Torneos de Ajedrez del Club de Ajedrez Municipal Yeclano
- Fiestas Patronales de la Pedanía de Raspay
- Festival de Flamenco Ciudad de Yecla
- 6ª Carrera Marcha Solidaria Marta la Princesa Valiente
- Concentración de Coches Clásicos
- Festival de Arte y Cultura «Yécora Fest»
- Verano en Danza
- Músicas del Aire
- Música al Fresco
- Triatlón Ciudad de Yecla
- Festival de Cultura Alternativa Yecla Quest
- Festividad de San Roque
- Recepción Oficial al Yeclano Deportivo, por su ascenso de categoría
- Fiesta del Vino y la Vendimia y Festival de Folclore Ciudad de Yecla
- Memorial de Baloncesto Francisco Peidró
- Feria de Septiembre de Yecla
- Jornadas de Puertas Abiertas de Arqueología
- Trail Nocturno Feria de Yecla
- Día Mundial del Turismo
- Yecla Jazz Festival
- «Yecla con sentido»
- Día Mundial del Enoturista: Noche Tinta y Maratón Enoturista (suspendido por luto oficial por la DANA)
- Marcha Carache-Arabí
- Certamen de Pintura Rápida al Aire Libre
- Festival Internacional de Literatura en Español
- Repoblación Forestal con Especies Autóctonas en Paraje Los Pajonares
- Jornadas Culturales de Otoño
- Concierto Extraordinario y Entrega del Premio Santa Cecilia
- Certamen Enológico Fiestas de la Virgen-Escuadra Minerva
- Cross Popular Fiestas de la Virgen
- Día del Voluntariado
- Discurso Institucional del Día de la Constitución
- Fiestas Patronales en honor a la Purísima, declaradas de Interés Turístico Internacional
- «Una Navidad Estelar»: Navidad en Yecla
- Mercado de Navidad
- Zambomba Flamenca
- Concurso y Ruta de Belenes
- San Silvestre Green Christmas

	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL OFICINA DE TURISMO YECLA F-MQ01-3	Ed. 3 Abril 2023
---	--	---

Siguiendo la tendencia de años anteriores, se ha continuado una labor promocional de Yecla como destino turístico a través de la página oficial de la Oficina de Turismo de Yecla, las redes sociales y otros sitios web:

- ◆ <https://turismo.yecla.es/> la actividad de los usuarios se mantiene estable durante el año 2024, con un total de 100.500 visitas a la web y 175.290 páginas visitadas, por un total de 90.330 visitantes. Las páginas con mayor afluencia de visitas son las referidas al programa de visitas guiadas, el Monte Arabí, las recetas de la gastronomía local (gachasmigas, tortas fritas, gazpachos, pelotas y empanadas de patata) y el programa de actos de las Fiestas de la Virgen (declaradas de Interés Turístico Internacional y Bien de Interés Cultural). Estos datos se explican por la variedad y el atractivo turístico del programa de visitas guiadas, y la espectacularidad y singularidad paisajística, ecológica y patrimonial del Monte Arabí, así como la peculiar esencia gastronómica yeclana y el arraigo histórico y devocional de las fiestas patronales en honor a la Purísima, todo ello como sustento de la actividad y promoción turística del municipio de Yecla.
- ◆ Facebook <https://www.facebook.com/turismoyecla/> con un total de 4.472 seguidores, registra un 9,59 % de incremento respecto a 2023.
- ◆ Instagram <https://www.instagram.com/turismodeyecla/> con 2.280 seguidores, tiene un aumento de 321 usuarios, suponiendo un incremento del 14,07 % respecto a 2023.
- ◆ YouTube <https://www.youtube.com/channel/UCVCLd0Y795qJYI74Ns0vrLw/videos> ha conseguido 9.951 visualizaciones durante 2024, lo que supone un incremento del 25,30% de visualizaciones respecto a 2023. Los vídeos con mayor número de visualizaciones son «Sendero Azul Pasarelas Yecla Valora», «I Jornadas de Turismo Deportivo Yecla 2024» y el spot promocional «Semana Santa de Yecla 2024»
- ◆ Sección Agenda Cultural de la página web municipal <https://www.yecla.es/agenda/>
- ◆ Web regional Murcia Turística <https://www.turismoregiondemurcia.es/>

Las estadísticas señalan que el mayor índice de consultas y visitas en la web y demás redes sociales se efectúa durante el mes de abril. El lugar de procedencia es EE.UU., Francia, Reino Unido, Méjico, Alemania, Perú, Países Bajos, Irlanda y Bélgica. De origen español, destaca la procedencia de Murcia, Alicante, Valencia, Madrid, Barcelona, Albacete y Málaga. Ambas referencias bastante coincidentes con el origen de los visitantes recibidos en la Oficina de Turismo durante 2024.

Cabe señalar que el servicio de gestión, actualización, seguimiento y mantenimiento de la web oficial de Turismo de Yecla y de los perfiles de las redes sociales está contratado a la empresa yeclana YeclaWeb. Diseño web+Diseño gráfico.

Debido a las obras de rehabilitación de la Casa de los Arcos, como parte de las actuaciones del PSTD YECLA ES + (Act. 7 y 18. Actuaciones de mejora de la eficiencia energética en edificios de uso turístico y Creación de un Centro Enoturístico), en el mes de julio de 2024, la Oficina de Turismo de Yecla fue trasladada a un espacio municipal ubicado en C/ Epifanio Ibáñez, frente al Mercado Central.

 RED DE OFICINAS DE TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL OFICINA DE TURISMO YECLA F-MQ01-3	Ed. 3 Abril 2023
--	---	-----------------------------

En este nuevo emplazamiento, se ha procedido a señalizar la puerta de acceso y se ha instalado en la fachada un panel informativo que incluye el plano turístico ilustrado de la ciudad, el QR de acceso a la web de Turismo de Yecla y los sellos y distintivos de calidad turística de la Oficina de Turismo.

En interior, se dispone de dos pantallas digitales de grandes dimensiones (120x70 cm, para la imagen; 200x82 cm, incluido el soporte) donde se reproduce información y cartelería de interés para el visitante; una se encuentra en la zona de acceso interior a la Oficina de Turismo (C/ Epifanio Ibáñez, frente a Mercado Central), la otra en las instalaciones de la Casa Municipal de Cultura (Casa-Palacio de los Ortega. C/ España, n.º 37), donde se ubica el Museo Arqueológico Cayetano de Mergelina, el Museo de Réplicas de El Greco (ReGreco), la Biblioteca Pública y Hemeroteca, el Archivo de Protocolos Notariales y Archivo Histórico Municipal.

También se dispone de una pantalla digital luminosa de doble cara con objetivos de Turismo Sostenible (inglés-castellano) en el interior de la Oficina de Turismo (52x162 cm).

Como se mencionó anteriormente, a lo largo de 2024 se ha mantenido una relación directa con los propietarios y gerentes de los alojamientos turísticos de la localidad, así como con los gestores de espacios culturales y museísticos, para conocer los niveles de actividad durante las distintas épocas del año.

Para el desarrollo y gestión del **programa anual de visitas guiadas** organizado por la Oficina de Turismo de Yecla en 2024 se procede a la contratación de los **servicios de dos guías oficiales de Turismo**

Se reedita en papel reciclado el **Plano Turístico Ilustrado de Yecla, Rutas Casco Urbano, Enogastronomía y Parajes Naturales Protegidos del término municipal de Yecla (1.500 ejemplares de cada uno de los folletos)**

Debido a la demanda de información sobre actividades de senderismo y rutas en la Naturaleza, se edita también en papel reciclado el folleto en inglés **Parajes Naturales Protegidos del término municipal de Yecla (800 ejemplares)**.

Se adquieren **lotes de productos** elaborados por los establecimientos asociados a **Ruta del Vino de Yecla** como premio del concurso de fotografía convocado por Turismo de Yecla, dentro de las actividades de promoción de las I Jornadas de Turismo Deportivo Yecla 2024.

Con la firma del convenio de colaboración entre el Ayuntamiento de Yecla y el club de fútbol Yeclano Deportivo, tras el ascenso de categoría del equipo, se realiza **lona de promoción turística del municipio de Yecla** que el equipo traslada y presenta en todas las ciudades en las que se juega el campeonato.

También se ha editado cartelería específica y folletos informativos de las **I Jornadas de Turismo Deportivo**, así como **vídeo promocional presentado en FITUR 2024**. Y de igual modo, se ha diseñado y editado cartelería y tarjetas informativas para la actividad conmemorativa del **II Día Mundial del Turismo**, además de la edición del **vídeo resumen** de la actividad.

	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL OFICINA DE TURISMO YECLA F-MQ01-3	Ed. 3 Abril 2023
---	---	--

La Concejalía de Turismo, a través de la Agencia de Desarrollo Local, ha adquirido un **aparato de telefonía móvil** para la gestión de tareas y comunicaciones de la Oficina de Turismo.

Para obsequio a los grupos de escolares y maestros que visitan el Ayuntamiento de Yecla, dentro de las actividades curriculares, se adquiere **artículos de merchandising** de Turismo de Yecla (mochilas, bolsas de papel, bolígrafos y bloc de notas).

Siendo la misión principal de la Oficina de Turismo de Yecla la de informar y promocionar los recursos turísticos del municipio y atender a los turistas, segundos residentes y visitantes que pasan por la localidad, durante 2024, la actividad diaria se puede concretar en las siguientes tareas:

- ◆ Recepción, revisión y cumplimentación de solicitudes y demandas de información recibidas vía telefónica, correo electrónico, página web y visitas presenciales.
- ◆ Promoción de eventos, celebraciones y actividades de interés a través de la actualización y publicación de la Agenda Cultural, el portal Turismo Región de Murcia, la herramienta NEXO, inserciones publicitarias en periódicos y emisoras de radio locales y publicaciones en redes sociales.
- ◆ Atención directa a visitantes presenciales en la Oficina de Turismo de Yecla.
- ◆ Tareas diarias de avisos, inscripciones, actualizaciones, registro de datos, gestión de materiales, asesoramiento, expedientes de calidad, formularios, formación, autoestudio, gestión medioambiental y otros, cumplimentadas en NEXO y con las directrices de la Norma ISO 9001:2018 de destino turístico inteligente, y dentro de la RED DE OFICINAS DE TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA
- ◆ Edición y actualización de la información sobre horarios de monumentos y museos, de las líneas de transporte de pasajeros con parada en Yecla y del autobús urbano, de los cambios y modificaciones de los recursos turísticos, y de las actividades programadas en la localidad.
- ◆ Revisión del material promocional y de los contenidos de la página web de Turismo de Yecla <https://turismo.yecla.es/> y del portal turístico de la Región de Murcia <https://www.turismoregiondemurcia.es/> correspondiente a la ciudad de Yecla.
- ◆ Preparación de material turístico de la ciudad para visitantes de grupos organizados, pensionistas, escolares, conferenciantes, artistas, clubes deportivos, agrupaciones religiosas, entidades sociales y profesionales, etc.

Para ofrecer información precisa y de utilidad sobre el municipio de Yecla, el personal de la Oficina de Turismo de Yecla ha realizado la actualización de la base de datos de forma sistemática al menos tres veces al año, coincidiendo con el cierre cuatrimestral marcado por el sistema de gestión de calidad de la RED DE OFICINAS DE TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA y siempre que se han

 RED DE OFICINAS DE TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL OFICINA DE TURISMO YECLA F-MQ01-3	Ed. 3 Abril 2023
--	--	--

conocido cambios o modificaciones de los datos, o la creación o cierre de servicios, recursos u otro tipo de datos.

Estos datos se encuentran en el listado de teléfonos de interés de recursos turísticos del municipio, en las respuestas del formulario de la página web <https://turismo.yecla.es/> y en las publicaciones digitales e impresas en papel editadas desde la Oficina de Turismo o en colaboración con otras entidades.

Con la herramienta NEXO, los recursos y servicios del municipio de Yecla se registran y clasifican en las fichas de segundo residente y se modifican en el listado de teléfonos de interés.

La base de datos se agrupa en los apartados **Arte y Cultura, Entidades bancarias y de cambio de moneda, Instalaciones de Ocio y Deportes, Servicios de Seguridad, Servicios Municipales, Transportes y Otros**; y contienen información sobre los siguientes recursos y servicios:

- ◆ Academias de Idiomas.
- ◆ Agencias de Viajes.
- ◆ Alojamientos: hoteles, albergues, casas rurales, hostel y alojamientos turísticos.
- ◆ Ambulancias.
- ◆ Asociaciones educativas.
- ◆ Bodegas.
- ◆ Bomberos.
- ◆ Campos de fútbol, piscinas, pabellones y polideportivos, asociaciones y clubes deportivos.
- ◆ Centros de Atención.
- ◆ Centros de interpretación y Oficina de Turismo.
- ◆ Centros de salud, clínicas, laboratorios de análisis clínicos, clínicas veterinarias, consultorios médicos, hospitales y farmacias.
- ◆ Colegios y centros educativos.
- ◆ Cruz Roja.
- ◆ Cursos de español.
- ◆ Empresas de productos especializados.
- ◆ Empresas de suministro: agua potable, electricidad, gas, gasoil y butano.
- ◆ Empresas de transporte de mercancías y de pasajeros.
- ◆ Escuela de Música.
- ◆ Espacios de ocio y diversión.
- ◆ Espacios naturales.
- ◆ Fiestas, festivales y eventos gastronómicos.
- ◆ Guardia Civil.
- ◆ Infraestructuras de transporte: estaciones de autobuses y de trenes y aeropuertos.
- ◆ Inmobiliarias.
- ◆ Juzgados.
- ◆ Lugares de interés: miradores, puntos paisajísticos y entornos urbanos y naturales.
- ◆ Medios de Comunicación.
- ◆ Mercados, mercadillos y productos de Artesanía.

 RED DE ORIGENES DE TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL OFICINA DE TURISMO YECLA F-MQ01-3	Ed. 3 Abril 2023
--	---	-----------------------------

- ◆ Museos, salas de exposiciones, monumentos, auditorios, teatros, centros culturales y cines.
- ◆ Notarías.
- ◆ Oficina de Correos.
- ◆ Parques temáticos.
- ◆ Plaza de Toros.
- ◆ Policía Local.
- ◆ Policía Nacional.
- ◆ Protección Civil.
- ◆ Recintos feriales.
- ◆ Registro de la Propiedad.
- ◆ Residencia de Ancianos.
- ◆ Restaurantes.
- ◆ Rutas y visitas guiadas.
- ◆ Servicio de Emergencias.
- ◆ Servicios Municipales.
- ◆ Taxis y coches de alquiler.
- ◆ Tiendas especializadas.
- ◆ Vivero de Empresas para Mujeres.
- ◆ Yacimientos arqueológicos y de Arte Rupestre.

En la sección de NEXO **Mantenimiento de respuestas formulario web**, los recursos y servicios se referencian a través de los siguientes apartados en castellano y en inglés:

- ◆ Actividades con Niños.
- ◆ Alojamiento.
- ◆ Compras.
- ◆ Cultura y Ciudad.
- ◆ Enoturismo.
- ◆ Fiestas y Eventos.
- ◆ Gastronomía/Restaurantes.
- ◆ Mercadillos de Artesanía.
- ◆ Otros.
- ◆ Plano.
- ◆ Religioso.
- ◆ Rutas, Excursiones y Visitas guiadas.
- ◆ Salud, Talasoterapia y Turismo Médico.
- ◆ Sol y Playa.
- ◆ Transportes.
- ◆ Turismo activo, Golf, Rural y Naturaleza.

Para el 2025 se va a continuar programando y desarrollando las acciones promocionales y de gestión que dan contenido y sentido a la labor de la Oficina de Turismo de Yecla.

	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL OFICINA DE TURISMO YECLA F-MQ01-3	Ed. 3 Abril 2023
---	--	---

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

Integrada en la RED DE OFICINAS DE LA REGIÓN DE MURCIA, la Oficina de Turismo de Yecla es auditada anualmente para mantener la certificación de calidad ISO 9001.

El objeto de esta auditoria es determinar la conformidad del sistema de gestión de la calidad con las disposiciones planificadas, los requisitos de la norma UNE-EN ISO 9001, Norma ISO 14785 de calidad en Oficinas de Turismo y los requisitos establecidos por la organización, así como que el SGC se encuentra implantado y mantenido de manera eficaz.

El alcance de esta auditoria abarca todas las actividades realizadas por el personal de la Oficina en el SGC. Los procesos quedan recogidos en el DC-OFT-05, Procesos del Sistema de Calidad, y los servicios prestados en las Cartas de Servicio (CS-OFT-01, 02, 03 y 04), así como el resto de documentación incluida en el apartado Gestor Documental de NEXO.

La auditoría se realiza mediante la revisión de registros físicos y telemáticos derivados de la prestación de los servicios, entrevista con los responsables de la Oficina de Turismo y supervisión de las instalaciones (in situ o de manera telemática), y se lleva a cabo una revisión muestral de registros y procesos derivados.

La consultoría-auditoría interna para la obtención de la Q de Calidad Turística, con la revisión de la documentación y los requisitos correspondientes a los apartados de la Gestión de la Calidad, la Prestación del Servicio y los Recursos se realizó el 19/04/2024, de forma presencial, por el auditor Javier Pérez, de Kalmas Gestión Empresarial, S.L.

Previo a esta consultoría-auditoría, se realizó la revisión on line de conceptos de la Norma Q 178.501, realización del Informe de Revisión del Sistema y memoria de actividades, e Identificación de Objetivos de Calidad, el 14/03/2024 y la Norma S. Especificación de Técnica ESP-21-AUD-16 de Sostenibilidad Turística, desarrollo de la Memoria de Sostenibilidad, priorización de Objetivos y Metas, Plan de acciones, Seguimiento, medición y evaluación, y Plan de comunicación el 21/03/2024, resolviéndose satisfactoriamente toda la documentación referente a las citadas Normas.

El informe de la auditoria interna referido a la Gestión de la Calidad señala que:

«El proceso se encuentra perfectamente controlado, cumpliendo sobradamente con los requisitos de la Norma. Destacar la implicación y compromiso del personal de la oficina, con el sistema de calidad implantado y con la mejora continua. Esto se observa en los objetivos y en la promoción de la oferta turística y el destino, a pesar de haber tenido momentos de falta de personal».

En cuanto a la situación de la Prestación del Servicio, se refieren los siguientes comentarios:

	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL OFICINA DE TURISMO YECLA F-MQ01-3	Ed. 3 Abril 2023
---	---	--

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

Por lo que respecta los Recursos, el informe de la auditoría indica que «las instalaciones y equipos se encuentran en buen estado de limpieza y mantenimiento».

Durante el año 2024 se ha registrado un expediente de No Conformidad (INC/000615/2024), con fecha 08/10/2024, como consecuencia de que el sistema ha detectado que el porcentaje de encuestación mensual al cierre del cuatrimestre por debajo de la mínima. Como solución, por parte de la Oficina de Turismo de Yecla se procede realizar una Acción Correctiva (IAC/000735/2024) y ofrecer encuestas los asistentes presenciales para poder registrar el 1% de encuestados. El expediente sigue abierto y pendiente del VºBº del Servicio de Calidad.

Referente a la Especificación Técnica para el Cumplimiento de Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en organizaciones turísticas, el informe de auditoría señala: «En base al análisis interno y externo realizado, la organización determina la forma en la que contribuye al cumplimiento de los ODS e identifica aquellos sobre los que define su Plan de Sostenibilidad y nutre la estrategia general de la organización»; sin embargo, se registran tres expedientes de No conformidad, del tipo Incidencia, en el apartado 5.4.4 Identificación de ODS, con la siguiente descripción:

- IAC/000129/2024 - NC N.º 1: Cambiar palabra «Impacto» por «Relevancia», con fecha 08/05/2024 (fecha de cierre: 08/05/2024)
- IAC/000138/2024 – NC N.º 2: Corregir matriz de ODS, con fecha 15/05/2024 (fecha de cierre: 15/05/2024)
- IAC/000142/2024 -NC N.º 3: ODS 4: Especificar hacia quien va dirigida la Acción, con fecha 15/05/2024 (fecha de cierre: 20/05/2024)

A pesar de estos registros, se considera que la Oficina de Turismo de Yecla mantiene una mejora continua del trabajo diario, y la adecuada aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Red de Oficinas de Turismo de la Región de Murcia.

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

A lo largo de 2024 se ha procedido a registrar las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas por distintos medios (presencial, correo electrónico, teléfono, encuestas de satisfacción...), en un cuadro elaborado al efecto que se inserta como **ANEXO I**, con indicación de la gestión realizada para la resolución de cada una de ellas o la respuesta dada al visitante.

	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL OFICINA DE TURISMO YECLA F-MQ01-3	Ed. 3 Abril 2023
---	--	---------------------

Con la herramienta MOTRIZ, sistema de información turística regional, se recoge y registra toda la información relacionada con la satisfacción del usuario, respecto a las visitas guiadas desarrolladas.

Por otra parte, la Oficina de Turismo de Yecla, pone a disposición de los visitantes y turistas las correspondientes hojas de reclamaciones, cuya disponibilidad se anuncia con el visible cartel que está colocado en las mismas instalaciones. La gestión de estas reclamaciones se tramitan a través del servicio de la Oficina Municipal de Atención al Consumidor-OMIC, ubicada en el edificio principal del Ayuntamiento de Yecla.

Durante el ejercicio de 2025 se continuará con la misma metodología, incluyendo todas las quejas, reclamaciones y felicitaciones en el Anexo antes indicado.

6. Seguimiento de los objetivos y metas.

A continuación se detalla el listado de Objetivos y Metas desarrollados a lo largo del año 2024. Los tres primeros corresponden a objetivos de la RED DE OFICINAS DE TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA y el resto son objetivos propios de la Oficina de Turismo de Yecla.

OBJETIVOS ITREM:

- **Objetivo Nº 1:** Plan de Formación 2024
- **Objetivo Nº 2:** Indicador de Huella de Carbono
- **Objetivo Nº 3:** Desarrollo de elementos de difusión de los compromisos de ODS a las partes interesadas

OBJETIVOS PROPIOS:

- **OBJETIVO Nº 1:** Edición del folleto de «Gastronomía».
- **OBJETIVO Nº 2/ODS 3 Meta 3.4** Reducir la mortalidad prematura por enfermedades no transmisibles y promover la salud: Puesta en marcha de las I Jornadas Internacionales de Turismo Deportivo.
- **OBJETIVO Nº 3:** Seguimiento de la gestión del Plan de Sostenibilidad Turística en Destino YECLA ES +
- **OBJETIVO Nº 4:** Ampliación de la red de senderos en el término municipal
- **OBJETIVO Nº 5:** Realización de cursos para el sector de la hostelería en Yecla
- **OBJETIVO/ODS 4 Meta 4.4:** De aquí a 2030, aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento: Aumentar la formación entre la ciudadanía.
- **OBJETIVO/ODS 9 Meta 9.1** Desarrollar infraestructuras sostenibles.: Implantar el uso de dispositivos tecnológicos para el acceso a la información turística del destino (Proyecto DESTÍNATE).

	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL OFICINA DE TURISMO YECLA F-MQ01-3	Ed. 3 Abril 2023
---	---	--

- **OBJETIVO/ODS 11 Meta 11.4** Redoblar los esfuerzos para proteger y salvaguardar el patrimonio cultural y natural del mundo.: Dar a conocer al mayor número de personas los recursos turísticos naturales y culturales de la ciudad
- **OBJETIVO/ODS 13 Meta 13.2:** Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales.: Difundir el impacto de la Huella de Carbono al turista.

Enl el **Anexo II** contiene el informe de seguimiento de los objetivos y metas de 2024 de la Oficina de Turismo de Yecla:

Según este informe de seguimiento, se concluye que los 9 Objetivos de Calidad alcanzan el 100% de cumplimiento.

7. Seguimiento de indicadores de calidad y sostenibilidad.

Los resultados de los indicadores de 2024 están recogidos en el F-MQ01-01 Objetivos e indicadores. Para el desarrollo del presente apartado se han registrado los resultados de cada uno de los indicadores mediante la herramienta de trabajo NEXO, tal y como se recoge en el ANEXO II. Listado de Indicadores.

De estos resultados, destaca el considerable aumento del número de reuniones a consecuencia de los proyectos emprendidos durante el año 2024, y también derivados del seguimiento interdepartamental municipal del PSTD YECLA ES +.

La implicación de la Oficina de Turismo de Yecla en la calidad y profesionalización del sector turístico se ha visto favorecida con la gestión o coordinación de 13 cursos formativos, con un resultado bastante satisfactorio en la totalidad de los 80 participantes que los han realizado.

Además, entre los indicadores de 2024 hay un dato que predomina de forma considerable, y es el número de reuniones que se han llevado a cabo desde la Oficina de Turismo de Yecla, con proveedores, empresas de comunicación, gestores de recursos turísticos, otras entidades asociadas al sector turístico y particulares. El número de reuniones desarrolladas desde la Oficina de Turismo, contabilizándose 18 en la modalidad on line y 67 reuniones presenciales. La suma de todas ellas supone un incremento del 62,35 %, respecto a las realizadas en 2023. La gestión de nuevos proyectos turísticos y el seguimiento de las actuaciones del Plan de Sostenibilidad Turística en Destino YECLA ES+ han motivado este aumento de reuniones, que además ayudan a actualizar y ampliar la percepción que tienen del destino los proveedores y colaboradores turísticos.

El traslado de la Oficina de Turismo a una provisional ubicación en dependencias municipales anexas al edificio principal del Ayuntamiento ha supuesto la mudanza de mobiliario, material de información turística, archivo documental y demás objetos de uso para las tareas habituales de la oficina. Esta mudanza implicó la selección, deshecho y reciclado de material obsoleto y caducado, por lo que la gestión de residuos en relación al reciclado de papel y cartón

	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL OFICINA DE TURISMO YECLA F-MQ01-3	Ed. 3 Abril 2023
---	---	--

tuvo un considerable aumento, especialmente durante el segundo cuatrimestre, fecha en la que se realizó el traslado de la oficina a su actual ubicación. En el **Anexo III** se encuentra el listado de Indicadores.

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

Según el registro del apartado Expedientes de Calidad de NEXO, durante el año 2024 se ha registrado un expediente de No Conformidad (INC/000615/2024), con fecha 08/10/2024, como consecuencia de que el sistema ha detectado que el porcentaje de encuestación mensual al cierre del cuatrimestre por debajo de la mínima. Como solución, por parte de la Oficina de Turismo de Yecla se procede realizar una Acción Correctiva (IAC/000735/2024) y ofrecer encuestas los asistentes presenciales para poder registrar el 1% de encuestados. El expediente sigue abierto y pendiente del VºBº del Servicio de Calidad.

Referente a la Especificación Técnica para el Cumplimiento de Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en organizaciones turísticas, el informe de auditoría señala: «En base al análisis interno y externo realizado, la organización determina la forma en la que contribuye al cumplimiento de los ODS e identifica aquellos sobre los que define su Plan de Sostenibilidad y nutre la estrategia general de la organización»; sin embargo, se registran tres expedientes de No conformidad, del tipo Incidencia, en el apartado 5.4.4 Identificación de ODS, con la siguiente descripción:

- IAC/000129/2024 - NC N.º 1: Cambiar palabra «Impacto» por «Relevancia», con fecha 08/05/2024 (fecha de cierre: 08/05/2024)
- IAC/000138/2024 – NC N.º 2: Corregir matriz de ODS, con fecha 15/05/2024 (fecha de cierre: 15/05/2024)
- IAC/000142/2024 -NC N.º 3: ODS 4: Especificar hacia quien va dirigida la Acción, con fecha 15/05/2024 (fecha de cierre: 20/05/2024)

Este mismo apartado señala la apertura de cinco Acciones Preventivas referidas al cierre de la Oficina de Turismo de Yecla en fechas y horario excepcionales (05/01/2024, 21/03/2024, 17/04/2024, 30/04/2024 y 21/12/2024), que han sido efectivas según las observaciones emitidas por la Dirección de Calidad. Además de otras dos Acciones Preventivas (13/07/2024 y 17/07/2024) como consecuencia también del cierre de la Oficina, en estos casos motivadas por el traslado de la Oficina de Turismo a unas nuevas dependencias municipales, ya que el edificio donde se ubicaba se encuentra en obras de rehabilitación. Relacionado con este traslado, se abrió Acción Preventiva (01/08/2024) eliminando la revisión del mantenimiento del ascensor de la Casa de los Arcos del apartado de Gestión de Infraestructuras y Mantenimiento e Inspecciones.

Por último, se abre Acción Preventiva (01/08/2024) para solicitar informe al responsable técnico municipal que justifique el atraso en el mantenimiento anual de los extintores de Oficina de Turismo por una empresa externa.

 RED DE OFICINAS DE TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL OFICINA DE TURISMO YECLA F-MQ01-3	Ed. 3 Abril 2023
--	---	-----------------------------

Estos registros de expedientes son indicio de la adecuada aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Red de Oficinas de Turismo de la Región de Murcia, traducida en una mejora continua del trabajo desarrollado en la Oficina de Turismo de Yecla.

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

El desarrollo del Plan de Sostenibilidad Turística en Destino YECLA ES + financiado por los fondos europeos NEXT GENERATIONEU en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, de la Secretaría de Estado de Turismo del Gobierno de España, con la cooperación estatal, autonómica y local, ha supuesto un considerable despliegue de la actividad administrativa, que debe compatibilizarse con la gestión diaria de la Oficina de Turismo y la atención a visitantes y turistas presenciales.

El cambio más significativo, tanto a nivel interno como externo, está referido a la nueva ubicación de la Oficina de Turismo de Yecla, con motivo de las Actuaciones 7. EJE 2 y 18. EJE 4, del PSTD YECLA ES +, que conllevan obras de rehabilitación en la Casa de los Arcos, lugar donde ha estado situada la oficina desde su creación en 2003 hasta el mes de julio de 2024.

El traslado a las nuevas dependencias municipales ha obligado a realizar la mudanza completa de todo el mobiliario, material de información turística, pantallas digitales, extintores y demás equipación, así como el archivo documental y bibliográfico de la Oficina de Turismo, y su adecuación en este nuevo espacio: punto de atención turística, habilitación de puestos de trabajo, lugar para reuniones, zona de almacén, etc...

A pesar de la información publicada acerca de este traslado en NEXO, la web municipal, redes sociales, medios de comunicación locales y la propia web de la Oficina de Turismo, así como la instalación de cartelería y nueva rotulación, los datos globales registrados durante 2024 indican un pequeño descenso en el número de visitantes presenciales.

Con la incorporación de la Oficina de Turismo de Yecla al Sistema de Calidad integrado para la Especificación Técnica para el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en organizaciones turísticas ha supuesto la planificación, desarrollo y seguimiento de la Memoria de Sostenibilidad, con priorización de los ODS 3, 4, 9, 11 y 13, y la gestión de proyectos asociados al cumplimiento de estas metas. Algunos de estos proyectos se han financiado vía subvenciones que ha habido que tramitar y justificar.

La Oficina de Turismo de Yecla ha emprendido varias acciones promocionales novedosas a raíz del nuevo enfoque dirigido por la Concejalía de Turismo y Desarrollo y Dinamización Económica, que han repercutido en una mayor proyección de la actividad turística en Yecla.

 RED DE OFICINAS DE TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL OFICINA DE TURISMO YECLA F-MQ01-3	Ed. 3 Abril 2023
---	--	--

Aún con los cambios reseñados en este apartado, la Oficina de Turismo de Yecla ha afrontado la situación con responsabilidad y compromiso, para que el funcionamiento y gestión diaria se mantengan dentro de los parámetros de calidad de los servicios ofrecidos a visitantes, turistas y residentes.

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

La aprobación del PSTD YECLA ES + ha motivado el diseño de una estrategia de sostenibilidad turística cuyas actuaciones apuestan por un desarrollo más sostenible, la mejora de la eficiencia energética y la implantación de la accesibilidad universal en todo el destino, además de la aplicación de las nuevas tecnologías y la digitalización para mejorar el análisis de comportamiento turístico y poder incrementar la satisfacción de los visitantes y los turistas. Así como actuaciones dirigidas a la revitalización del casco antiguo, la recuperación y puesta en valor de edificios emblemáticos, y la creación de nuevos recursos turísticos más atractivos, generadores de empleo y el colaboracionismo entre la población yeclana, para potenciar la cultura, el deporte, la gastronomía y la enología de Yecla.

Las 23 actuaciones recogidas en el PSTD YECLA ES + suponen un cambio en el diseño de la programación de actividades y en los objetivos generales y particulares de cada una de ellas, ya que estas actividades tienden a plantearse en relación con la aportación que pueden ofrecer para el cumplimiento de los ODS, principalmente en materia de movilidad, accesibilidad y sostenibilidad, mejora de la eficiencia energética, promoción de la oferta turística más diversificada, diferenciada y atractiva, y el incremento de la digitalización de los servicios y los productos turísticos de la localidad.

Además, el compromiso adquirido por la Oficina de Turismo de Yecla para el cumplimiento de los ODS lleva implícito acciones directas de información, divulgación y sensibilización, principalmente con los agentes del sector turístico (guías oficiales de Turismo, gestores de alojamientos vacacionales y casas rurales y establecimientos de hostelería), así como entre los visitantes atendidos en la oficina, también los escolares y otros sectores de la población que solicitan cualquier tipo de información turística.

11. Análisis de satisfacción de clientes.

El grado de satisfacción de los usuarios se analiza a través de la encuesta que se ofrece al turista tras ser atendido por el personal de la oficina.

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

El número de encuestas realizadas es de 56.

 RED DE OFICINAS DE TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL OFICINA DE TURISMO YECLA F-MQ01-3	Ed. 3 Abril 2023
---	--	---------------------

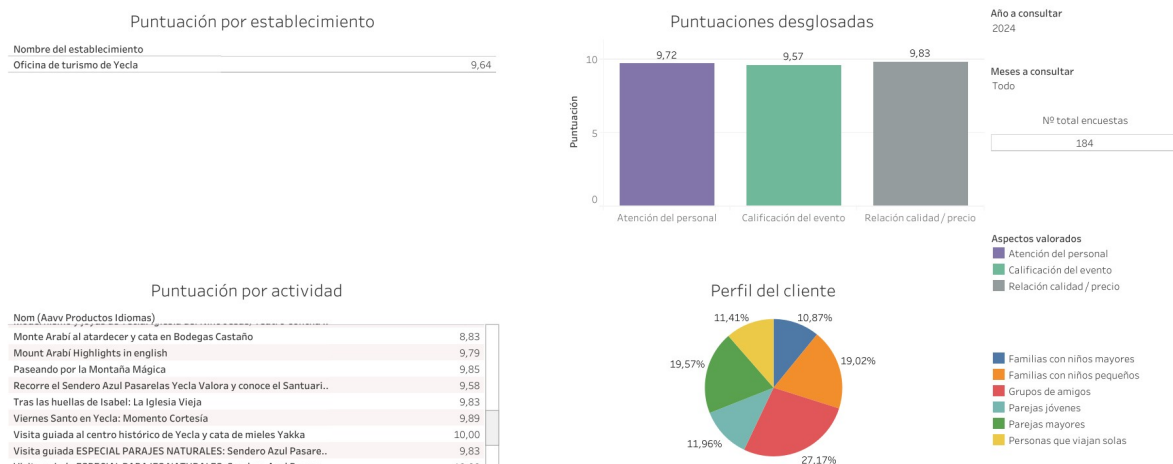
Resumen de encuestas de Oficina de Turismo de Yecla. Desde 01/01/2024 hasta 31/12/2024	
Total de Encuestas	56
Idiomas	Castellano: 51, Inglés: 3, Francés: 2, Alemán: 0
SOBRE EL PERSONAL DE LA OFICINA	4,8
SOBRE LA INFORMACIÓN RECIBIDA	4,83
SOBRE LA OFICINA DE TURISMO	4,8
Pregunta(s) con mayor puntuación	¿Le han atendido con profesionalidad y amabilidad?
Pregunta(s) con menor puntuación	¿La información en el exterior es completa?

En cuanto a los resultados por bloques de dichas encuestas, el bloque de preguntas mejor valorado por los encuestados ha sido sobre la información recibida (4,83 sobre 5).

Datos de Medición de Encuestas - Por Bloques																			
SOBRE EL PERSONAL DE LA OFICINA					SOBRE LA INFORMACIÓN RECIBIDA					SOBRE LA OFICINA DE TURISMO					TOTAL				
Máx.	Mín.	Moda	Media	Nº	Máx.	Mín.	Moda	Media	Nº	Máx.	Mín.	Moda	Media	Nº	Máx.	Mín.	Moda	Media	Nº
2	5	5	4,88	101	5	2	5	4,89	100	5	2	5	4,86	157	5	2	5	4,87	358

Por otro lado, existe la **Encuesta de Satisfacción** para los usuarios que realizan las visitas guiadas. El usuario que hace la reserva online de una visita guiada organizada por la Oficina de Turismo de Yecla a través del enlace https://www.turismoregiondemurcia.es/es/visitas_guiadas// recibe una Encuesta de Satisfacción tras haber finalizado la actividad. El resultado de estos datos se pueden consultar a través de la herramienta MOTRIZ.

Los gráficos siguientes reflejan las opiniones de los participantes en las visitas guiadas organizadas por la Oficina de Turismo de Yecla que reservaron a través de la herramienta MOTRIZ y a continuación, se realiza un breve análisis sobre estos datos.



El gráfico referido al perfil del visitante indica que **los grupos de amigos (27,17 %)**, **las parejas mayores (19,57 %)** y **las familias con niños pequeños (19,02 %)** son quienes mayor número de reservas han realizado; **las parejas jóvenes (11,96%)** y **las personas que viajan solas (11,41%)** destacan también en el cómputo de visitantes, siendo menor el porcentaje referido a **las parejas con niños mayores (10,87%)**. Estos porcentajes indican la variedad y especificidad de la oferta de visitas guiadas programadas por la Oficina de Turismo de Yecla y también un cambio en la tendencia del perfil del visitante respecto al año 2023.

Además, se observa que la mayor puntuación por actividad realizada (10) se da a las visitas tematizadas, así como las destinadas a público familiar, en las que participan todos los sectores de la población, o las que ofrecen la oportunidad de visitar espacios con atractivo histórico, enológico, festivo, tradicional o novedoso.

La valoración de los visitantes también indica el **interés por el conocer el patrimonio histórico-artístico** y la **cultura enológica y festiva de Yecla**, como **experiencias turísticas compartidas con la familia y los amigos**.

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

Cómo establecer mecanismos para disponer de la información, comentarios, encuestas, publicaciones en redes sociales, reuniones con empresas del destino, etc. que hagan llegar las partes interesadas es un objetivo planteado a nivel de la Red de Oficinas de Turismo de la Región de Murcia.

La primera cuestión es la identificación de las partes interesadas y grupos de interés relevante que intervienen en el proceso de mejora continua de la Oficina de Turismo de Yecla. En este sentido, las partes interesadas son las siguientes:



RED DE OFICINAS
DE TURISMO DE LA
REGIÓN DE MURCIA

**REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL
OFICINA DE TURISMO YECLA
F-MQ01-3**

Ed. 3
Abril 2023

- **Concejalía de Turismo**
- **ITREM**
- **Personal interno de la oficina**
- **Proveedores**
- **Asociaciones empresariales**
- **Oferta turística local**
- **Turistas**
- **Residentes**

Se trata de instituciones y grupos de interés directamente relacionadas con los procedimientos, actuaciones y proyectos de la Oficina de Turismo de Yecla, y por ello, conocedores de la gestión desarrollada por la misma.

La relación entre estas partes interesadas se canaliza por diferentes medios. En la mayoría de los casos, se mantiene la comunicación y el contacto a través del intercambio de información por correo electrónico o telefónico, también presencial.

De estas comunicaciones va surgiendo la manera de dar soluciones a los compromisos adquiridos, especialmente en materia de sostenibilidad. Además, resulta fundamental la colaboración de las partes interesadas para la realización del Cuestionario de Sostenibilidad, del cual se obtiene la identificación y priorización de los ODS con los que la Oficina de Turismo abordará su compromiso con la sostenibilidad turística.

El ejercicio de 2024, en relación al «feedback» de las partes interesadas aporta un análisis bastante positivo de la información recibida; ello es debido a las publicaciones realizadas en la web y redes sociales de Turismo de Yecla acerca de las tareas desarrolladas para la programación, gestión y difusión de los proyectos emprendidos.

También en la labor de concienciación local para identificar el municipio de Yecla como un destino sostenible y la Oficina de Turismo como una entidad que contribuye con los ODS en materia social, medioambiental, económica y educativa, lo cual se recoge en la Memoria de Sostenibilidad 2024. Cabe destacar que este documento y la Política de Sostenibilidad están accesibles y a disposición de las partes interesadas, de manera especial a través del enlace <https://turismo.yecla.es/sostenibilidad-turistica/>. Para 2025 se volverá a consultar a las partes interesadas relevantes.

13. Asignación de recursos (recursos económicos, humanos, etc.) necesarios para los objetivos, acciones de mejora y plan de actuaciones establecido por la Oficina de Turismo para el próximo periodo.

Las acciones de mejora planteadas por la Oficina de Turismo de Yecla para el próximo periodo, correspondiente al año 2025, se basan en los objetivos e indicadores señalados a continuación junto con los recursos y actuaciones que debemos llevar a cabo para su cumplimiento:

- 1. ODS 3 Salud y Bienestar:** Puesta en marcha de las II Jornadas de Turismo Deportivo

	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL OFICINA DE TURISMO YECLA F-MQ01-3	Ed. 3 Abril 2023
---	---	--

2. **ODS 8 Trabajo Decente y Crecimiento Económico:** Seguimiento de la gestión del Plan de Sostenibilidad Turística en Destino YECLA ES + (no incluido en la Memoria de Sostenibilidad)
3. **ODS 3 Salud y Bienestar:** Desarrollo del proyecto de Escuelas Activas «Ruta de los 10.000 pasos».
4. **ODS 4. Educación de Calidad:** Puesta en marcha del proyecto turístico “Yecla, accesible para ti”
5. **ODS 10. Reducción de las desigualdades. Meta 10.2.** Potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición. Objetivo: Puesta en marcha de un Plan de Accesibilidad Turística, Formación y Sensibilización.
6. **ODS 11. Ciudades y Comunidades Sostenibles:** Señalización de bienvenida en los accesos de entrada a la ciudad.
7. **ODS 11. Ciudades y Comunidades Sostenibles.:** Ampliación de las adhesiones al SICTED en Yecla
8. **ODS 11. Ciudades y Comunidades Sostenibles. Meta 11.4.** Redoblar los esfuerzos para proteger y salvaguardar el patrimonio cultural y natural del mundo. Objetivo: Empezar la Ruta Lingüística Por La Ciudad De Yecla
9. **ODS 11. Ciudades y Comunidades Sostenibles. Meta 11.7.** Proporcionar acceso universal a zonas verdes y espacios públicos seguros, inclusivos y accesibles, en particular para las mujeres y los niños, las personas de edad y las personas con discapacidad Objetivo: solicitar Galardon de Sendero Azul al sendero del Monte Arabí
10. **ODS 13. Acción por el Clima. Meta 13.2.** Incorporar medidas relativas al cambio climático, en las políticas, estrategias y planes nacionales. Objetivo : Difundir la huella de carbono al turista

El Ayuntamiento de Yecla, a través de la Concejalía de Turismo, junto a Nuevas Tecnologías, Dinamización y desarrollo económico y Juventud, áreas que están delegadas en la misma concejala, tiene el propósito de seguir aportando los recursos necesarios para lograr los objetivos anuales planteados, favorecer el cumplimiento de los objetivos y metas planificadas y desarrollar las acciones de mejora destinadas al servicio y la gestión de la calidad de la Oficina de Turismo.

14. Acciones formativas realizadas y previstas.

Para el año 2024 se ha programado el siguiente Plan de Formación, en base a las necesidades detectadas, los objetivos planificados y las demandas realizadas por la Red de Oficinas de Turismo de la Región de Murcia:



RED DE ORIGENES
DE TURISMO DE LA
REGIÓN DE MURCIA

**REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL
OFICINA DE TURISMO YECLA
F-MQ01-3**

Ed. 3
Abril 2023

Nº de Curso	Título	Lugar	Fecha	Observaciones	Obligatoriedad	Fecha Real
1	Norma Q 178501. Realización del Informe de Revisión del Sistema y memoria de actividades. Identificación de Objetivos de Calidad.	On line	14/03/24	Marzo (4 h)	Obligatoria inscripción en CCT y NEXO	Realizado
2	Norma S. Especificación de Sostenibilidad Turística. Desarrollo de la Memoria de Sostenibilidad. Priorización de Objetivos y Metas. Plan de acciones. Seguimiento, medición y evaluación. Plan de Comunicación.	On line	21/03/25	Marzo (4 h)	Obligatoria inscripción en CCT y NEXO	Realizado
3	Sostenibilidad Medioambiental y Social. Revisión del cálculo de la Huella de Carbono.	On line	04/04/24	Abril (4 h)	Obligatoria inscripción en CCT y NEXO	Realizado
4	Ideas para reforzar la divulgación del compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible a las partes interesadas.	On line	18/04/24	Abril (4 h)	Obligatoria inscripción en CCT y NEXO	Realizado
5	Pautas para la realización de eventos sostenibles en el sector turístico.	On line	09/05/24	Mayo (4 h)	Obligatoria inscripción en CCT y NEXO	Realizado
6	Eje de Accesibilidad en un DTI.	On line	23/05/24	Mayo (4 h)	Obligatoria inscripción en CCT y NEXO	Realizado
7	Sistema de Inteligencia Turística en un DTI	On line	06/06/24	Junio (4 h)	Obligatoria inscripción en CCT y NEXO	Realizado
8	Introducción a la Inteligencia Artificial y los motores de búsqueda	On line	20/06/24	Junio (4 h)	Obligatoria inscripción en CCT y NEXO	Realizado
9	Plataforma Inteligente de Destinos	On line	11/07/24	Julio (4 h)	Obligatoria inscripción en CCT y NEXO	Realizado
10	Inteligencia Artificial para la creación de campañas 360	On line	19/09/24	Septiembre (4 h)	Obligatoria inscripción en CCT y NEXO	Realizado

	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL OFICINA DE TURISMO YECLA F-MQ01-3	Ed. 3 Abril 2023
---	---	---------------------

11	Herramientas de medición de campañas de Marketing digital	On line	17/10/24	Octubre (4 h)	Obligatoria inscripción en CCT y NEXO	Realizado
12	Geomarketing para Destinos Turísticos	On line	07/11/24	Noviembre (5 h)	Obligatoria inscripción en CCT y NEXO	Realizado
FORMACIÓN ADICIONAL						
13	Sistema de Gestión CoFFEE: Justificación de Actuaciones e Informes del PRTR	On line	04/03/24	Marzo (4 h)	Obligatoria inscripción Escuela de Formación e Innovación Administración Pública	Realizado
14	Sistema de Gestión CoFFEE: Justificación de Actuaciones e Informes del PRTR	Presencial	15/03/24	Marzo (6 h)	Obligatoria inscripción Escuela de Formación e Innovación Administración Pública	Realizado
15	Acción formativa 2: Principios de gestión específicos del PRTR: DNSH	Presencial	22/04/24	Abril (5 h)	Obligatoria inscripción Escuela de Formación e Innovación Administración Pública	Realizado
16	Acción formativa 2: Principios de gestión específicos del PRTR: Plan Antifraude	Presencial	24/04/24	Abril (5 h)	Obligatoria inscripción Escuela de Formación e Innovación Administración Pública	Realizado

El Plan de Formación es necesario para realizar con precisión las tareas diarias, debido a la implantación de los diferentes sistemas de calidad en la RED DE OFICINAS DE TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA, además de favorecer el conocimiento de los recursos turísticos de otras localidades y las diferentes formas de trabajo de cada una de ellas. La formación recibida durante 2024 ha incidido en la sostenibilidad y los ODS en las Oficinas de Turismo, además de las directrices y requisitos para mantener y actualizar las normas de calidad ISO, Q y S; así

 RED DE OFICINAS DE TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL OFICINA DE TURISMO YECLA F-MQ01-3	Ed. 3 Abril 2023
--	---	-----------------------------

como la aplicación de la IA en la gestión turística de los destinos y formación en torno al sistema DTI.

Estas horas de formación han permitido el reciclaje, la actualización y el aprendizaje del personal de la Oficina de Turismo, una formación continua que va en paralelo al proceso de cambios y a la proyección del sector turístico en la Región de Murcia. Las acciones de formación se han realizado en formato on line, con un grado de cumplimiento del 100 %.

Relacionado con las ayudas procedentes de los Fondos Europeos NEXT GENERATION-EU destinadas a los Planes Territoriales de Sostenibilidad Turística en Destino (en Yecla, «PSTD YECLA ES +»), se ha realizado la formación ofrecida por la Escuela de Formación e Innovación Administración Pública, y destinada en exclusiva al personal que participa en la ejecución del PRTR, para el exitoso desarrollo del mismo.

En definitiva, las acciones formativas tienen como objetivo común ofrecer un mejor reconocimiento del municipio de Yecla como destino turístico y, a su vez, lograr la confianza del turista. De tal manera que el Plan de Formación es necesario para mejorar el servicio de información y atención a visitantes y turista y también a los propios vecinos y residentes, así como para estar al día de los cambios que se producen en el sector turístico y conocer nuevas aplicaciones y soluciones tecnológicas que mejoren la actividad turística y la gestión de las Oficinas de Turismo.

15. Plan de Mejoras. Mejoras llevadas a cabo en la consecución del Plan de Sostenibilidad, tras el análisis de los resultados de objetivos e indicadores sostenibles. Mejoras a llevar en los procesos y servicios prestados en la Oficina de Turismo.

La modificación de la Memoria de Sostenibilidad de la Oficina de Turismo de Yecla, actualizada al ejercicio de 2024, ha puesto de relieve el compromiso de mejora en los procedimientos por los que se canaliza la comunicación de las acciones desarrolladas para el cumplimiento de los ODS priorizados y de los resultados y logros conseguidos; para que el sector turístico y demás grupos de interés conozcan, tanto los compromisos adquiridos como los efectos de su realización.

Destaca el registro de una No conformidad, detectado por el Sistema de Calidad de la Red de Oficinas de Turismo (referido al porcentaje de encuestas por debajo del mínimo exigido) y la apertura de nueve expedientes de Acción Preventiva, lo que indica que la Oficina de Turismo de Yecla sigue los procedimientos oportunos en el desarrollo de las actuaciones y prestación del servicio, tal y como establece el Sistema de Calidad de la Red de Oficinas de la Región de Murcia, para lograr los objetivos planteados. Esto significa que cualquier acción de mejora debe plantearse en función de la prestación de un servicio de información turística centrado en la sostenibilidad sociocultural, medioambiental y económica.

De igual manera, las tareas dirigidas a la difusión de la sostenibilidad de los recursos turísticos locales se convierten en una acción de mejora continuada y acorde con los ODS señalados en la Memoria de Sostenibilidad.

 RED DE OFICINAS DE TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL OFICINA DE TURISMO YECLA F-MQ01-3	Ed. 3 Abril 2023
---	---	--

Otra acción de mejora planteada es la referida a la formación especializada del sector turístico de Yecla, que tiene como principal objetivo conseguir un servicio sostenible y de calidad en el municipio, a través de trabajadores con preparación y conocimientos profesionales garantizados.

Las acciones y metas contempladas en la Memoria de Sostenibilidad de la Oficina de Turismo de Yecla han alcanzado un grado de ejecución y cumplimiento adecuado, en tiempo y forma, debido al planteamiento realista y razonable de esos objetivos de sostenibilidad.

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

El mantenimiento de la web y gestión de las redes sociales de Turismo de Yecla lo desarrolla la empresa especializada YeclaWeb, Diseño web+Diseño gráfico merced a las condiciones del contrato de servicios firmado con el Ayuntamiento de Yecla. Estas condiciones especifican la actualización de contenidos relacionados con la actividad turística organizada por la Oficina de Turismo (programa de visitas guiadas, eventos festivos, culturales y deportivos, promoción de rutas y recursos turísticos del municipio...), así como las noticias acontecidas en torno a la gestión de la calidad y sostenibilidad turística (subvenciones, certificados, proyectos turísticos, cursos de formación, PSTD...).

La web <https://turismo.yecla.es/> es el medio por el que se comunica públicamente y periódicamente la información acerca de las actividades turísticas que se realizan en el municipio. Este proceso está sujeto a la actualidad informativa generada por el sector turístico, véase la difusión de actividades concretas, como las festividades locales o los eventos enoturísticos, culturales o de carácter deportivo o medioambiental, que tienen unas fechas más o menos fijas de celebración en el calendario anual. En cuanto a las redes sociales, como mínimo, la frecuencia de publicación es de dos o tres por semana, incluye también la respuesta a comentarios y mensajes.

Cabe destacar, además de esas acciones de difusión informativa, la implicación organizativa y patrocinadora de la Concejalía de Turismo, a través de la Oficina de Turismo de Yecla, que conlleva una mayor promoción de los eventos mencionados y un mayor compromiso social, medioambiental y sostenible de las actuaciones.

Para 2025, la Concejalía de Turismo del Ayuntamiento de Yecla tiene previsto dar continuidad al plan de comunicación y promoción de la oferta del destino.

GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS 2024

FECHA	MEDIO POR EL QUE SE REALIZA	QUEJA	RECLAMACIÓN	FELICITACIÓN	SUGERENCIA	RESPUESTA AL USUARIO	SOLUCIÓN
16/01/24	Encuesta de Satisfacción			La atención hacia my ha Sido muy satisfactoria gracias			
03/02/24	Web			Me ha sorprendido gratamente ver las recetas de la comida de mi pueblo, esos sabores me devuelven a mi infancia. Gracias			
12/02/24	Encuesta de Satisfacción				Más información en el enfoque de sostenibilidad.		
26/02/24	Encuesta de Satisfacción VG				Habilitar aseos en la Casa del Guarda del Monte Arabí	Agradecimiento de la sugerencia para mejorar la satisfacción del cliente en la visita guiada de grupos al espacio natural del Monte Arabí	
13/03/24	Encuesta de Satisfacción VG				Me gustó mucho pero tal vez por la lluvia, se tendría que haber cambiado de fecha	Agradecimiento por la valoración y comentario, porque ayudan a continuar mejorando las actividades turísticas en Yecla	Valorar la sugerencia para ocasiones futuras
14/03/24	Encuesta de Satisfacción			Muy buena atención y muy profesional			
18/03/24	Presencial				Programación de rutas guiadas por la Naturaleza	Se estudiará la sugerencia con las guías oficiales de Turismo para futuras programaciones de visitas guiadas	
12/02/24	Encuesta de Satisfacción VG			Una mañana muy dinámica ,donde pudimos aprender muchas más anécdotas de nuestra ciudad. Un grupo muy agradable y con una guía fantástica.		Agradecimiento por la valoración y comentario	
27/02/24	Encuesta de Satisfacción VG				quizá poner una batería de aseos en el exterior de la Casa del Guarda, ya que sólo hay	Agradecimiento por la valoración y comentario de mejora	
05/03/24	Encuesta de Satisfacción VG				La puntualidad debe ser fundamental		Se comenta con la guía oficial de Turismo encargada de la visita guiada para que lo tenga en cuenta en futuras ocasiones
30/03/24	Encuesta de Satisfacción VG			Muy interesante y especialmente porque se desarrolla en el contexto del desarrollo de la procesión del Viernes Santo. Una idea muy acertada.		Agradecimiento por la valoración y comentario	

30/03/24	Google Business Profile			La chica que nos atendió fue muy amable y nos resolvió todas las consultas que hicimos. La documentación turística que nos dio fue muy completa.		Nos alegra que quedaran satisfechos con la atención. Muchas gracias por su valoración	
31/03/24	Encuesta de Satisfacción VG				Solo un detalle a nivel técnico: la pantalla de la tablet en la que Alicia nos mostraba las imágenes. Y es que reflejaba muchísimo por lo que se hacía muy complicado verlas bien. Esto se podría mejorar incorporando a un protector de pantalla antirreflejos ;) Por lo demás muy bien. Saludos	Agradecimiento por la valoración y comentarios, porque ayudan a continuar mejorando las actividades turísticas en Yecla	Comentar con la guía oficial de Turismo la sugerencia de mejora a nivel técnico
07/04/24	Correo electrónico			Thank you so much for this wonderful opportunity to learn the history. My cousin and I learnt so much and really enjoyed the day. Please extend sincere thanks to Inma and Antonio for such a well informed trip. When my children visit in September, I will book another trip, because my son studies art , and is extremely interested in history. Kind regards,			
10/04/24	Encuesta de Satisfacción VG			Inma,la guía,muy amena,amable y profesional.Felicidades.	recuerdo de la visita por mail,ya que en la página de turismo no la encuentro 😊	Se envía por correo electrónico la foto de grupo de la visita guiada solicitada	
10/04/24	Google Business Profile			Buena información, la situación es muy buena		Gracias por su valoración, un saludo	
17/04/24	Google Business Profile			Muy eficientes , me lo explicaron todo muy bien		Muchas gracias por la valoración	
17/04/24	Presencial				Elaboración de ruta urbana, siguiendo el itinerario del crecimiento y desarrollo histórico, social y económico de la ciudad	Agradecimiento por la sugerencia realizada	Valorar estos contenido para futura publicación y/o visita guiada
19/04/24	Presencial y Encuesta de Satisfacción				Construcción de un Museo del Vino	Proyecto construcción de Centro Enoturístico y de Interpretación del Vino incluido en el PSTD YECLA ES+	
24/04/24	Encuesta de Satisfacción VG			Lo hemos pasado muy bien, deporte al aire libre por una ruta fantástica.			
26/04/24	Encuesta de Satisfacción VG				Informar del evento con mas tiempo		Mayor divulgación en redes sociales

27/04/24	Encuesta de Satisfacción VG			Nos gustó mucho lo bien organizado que estaba todo, el buen trato por todo el personal. Para repetir			
03/05/24	Encuesta de Satisfacción VG			Volver hacer quedadas de este tipo. Muy beneficiosa para los pequeños			Proyectar propuestas de actividades turísticas para familias y público infantil
08/05/24	Presencial			Gracias por la propuesta de visitar el Santuario del Castillo, precioso y el castillero también muy simpático y amable en sus explicaciones			
09/05/25	Teléfono				Poner a disposición de los peregrinos del Camino de Santiago y del Camino de la Vera Cruz un albergue municipal	Se está tramitando la habilitación del albergue municipal juvenil para ceder la gestión como albergue de peregrinos a la Asociación de Hospitaleros Voluntarios del Camino de Santiago	Poner en conocimiento de las autoridades municipales la propuesta sugerida y para que se agilicen los trámites administrativos la de cesión
17/05/24	Teléfono		La boquilla del grifo de toma de agua potable del aparcamiento de autocaravanas está inutilizada			Algún autocaravanista se llevó la pieza junto a su manguera al desconectarla del grifo	Se avisa al fontanero municipal de mantenimiento para que la reponga. Queda solucionado en la misma mañana (evidenciado con fotografía facilitada por el operario municipal a las 13.55 h)
16/07/24	Encuesta de Satisfacción VG				Quizás para las personas que no disponen de coche para desplazarse o no les gusta conducir, sería interesante la opción de un vehículo tipo mini bus como hacen en otras ciudades (aunque entiendo que esto encarece el coste de la ruta)		Una de las actuaciones incluidas en el PSTD YECLA ES + está referida a la adquisición de un vehículo de transporte eléctrico turístico sostenible para la mejora de la conectividad en itinerarios turísticos (EJE 2. Eficiencia Energética)
23/07/24	Encuesta de Satisfacción				Cartel de señalización en la puerta		
04/09/24	Presencial	Los productos a la venta en los puestos del mercado ambulante semanal no tienen los precios ni la procedencia, por lo que duda de la seguridad alimentaria de los productos y de su coste equitativo para los compradores foráneos				Se toma nota de la queja, entendiendo su malestar	Se pone en conocimiento de la Concejalía de Consumo y Mercados, así como de la Inspectora Sanitaria, para saber cuál es la normativa legal de aplicación
02/12/24	Encuesta de Satisfacción			Las indicaciones para llegar a la sierra de Salinas han sido muy buenas y oportunas para ruta de senderismo			

17/12/24	Encuesta de Satisfacción			Hemos elegido un día para visitar Yecla con amigos y comer aquí, buena elección y buenas indicaciones de la oficina de Turismo, compraremos y probaremos los libricos de Yecla			
18/12/24	Encuesta de Satisfacción			Sendero Azul de Yecla, muy atractivo de visitar, gracias a Turismo de Yecla			
23/12/24	Encuesta de Satisfacción			Buena información y los planos turísticos que nos han dado son también ideales para los niños. Gracias			

ANEXO II: Seguimiento objetivos 2024

Descripción del objetivo / meta:	OBJETIVO 1-2024: Edición del folleto de «Gastronomía».					
Valor a alcanzar:	Actualizar la información gastronómica de la ciudad de Yecla Acciones: Contratación de los servicios de diseño, maquetación e impresión del folleto de Gastronomía.					
Tipo de objetivo	ISO 9001		Sostenibilidad		Q	X

ACCIONES								
Nº de acción	Nombre	Descripción	Responsable	Indicador	Recursos	Plazo	Seguimiento	Fecha de cierre
452	Contratación de los servicios de diseño, maquetación e impresión del folleto de Gastronomía.	Para conseguir dicho objetivo necesitamos adjudicar los servicios de revisar el diseño del folleto, además de contemplar el suministro de la impresión de la cantidad necesaria de los folletos. Posteriormente se hará una labor de revisión para actualizar toda la información de restaurantes además de modificar algunas cuestiones del plano	Oficina de Turismo	Nº de folletos editados	Recursos humanos y económicos	2024	Seguimiento en el primer cuatrimestre 2024: Todavía no se han hecho tareas del objetivo. Durante el mes de mayo se plantea comenzar con los trámites para solicitar presupuestos y hacer la adjudicación del suministro.	

SEGUIMIENTO			
	Descripción seguimiento	Responsable	Fecha de cierre
Seguimiento 1:	Seguimiento en el primer cuatrimestre 2024: Todavía no se han hecho tareas del objetivo. Durante el mes de mayo se plantea comenzar con los tramites para solicitar presupuestos y hacer la adjudicación del suministro.	Oficina de Turismo de Yecla	25/05/2024
Seguimiento 2:	Seguimiento segundo cuatrimestre de 2024: durante el mes de mayo se solicita presupuesto para editar, maquetar e imprimir. Se preparan modificaciones para enviarlas al diseñador como por ejemplo se actualizan contactos de restaurantes, bodegas ¿	OFICINA DE TURISMO DE YECLA	27/09/2024
	Descripción seguimiento	Responsable	Fecha de cierre

Seguimiento 3:

Seguimiento tercer cuatrimestre de 2025. durante el mes de septiembre se adjudica el contrato de maquetación y el contrato de impresión. Posteriormente recibimos un borrador del folleto de gastronomía, se llevan a cabo varias revisiones más del folleto corrigiendo erratas. Finalmente a mediados de octubre se envía el folleto definitivo a la empresa para su impresión.

Técnicos de la Oficina de Turismo de Yecla

25/10/2024

Descripción del objetivo / meta:	OBJETIVO 2-2024: Puesta en marcha de las I Jornadas Internacionales de Turismo Deportivo							
Valor a alcanzar:	Difundir el Turismo asociado a la práctica deportiva en Yecla							
Tipo de objetivo	ISO 2024		Sostenibilidad	X	Q	X		
ODS CON LOS QUE ESTÁ ASOCIADO:	3 SALUD Y BIENESTAR 							
ACCIONES								
Nº de acción	Nombre	Descripción	Responsable	Indicador	Recursos	Plazo	Seguimiento	Fecha de cierre

453	Programar, contratar y coordinar actividades planificadas en las I Jornadas Internacionales de Turismo Deportivo	Contratación de empresa para la generación de contenidos deportivos vinculados a los recursos turísticos del municipio de Yecla. ¿ Creación de listado de personalidades y referentes del sector deportivo nacional para conseguir su participación en la I Jornadas de Turismo Deportivo. ¿ Redacción de comunicado dirigido a deportistas federados y clubes y asociaciones deportivas locales para solicitar su compromiso en el desarrollo de las I Jornadas de Turismo Deportivo. ¿ Contratación del Plan de Marketing y Publicidad para el desarrollo y gestión del programa de actividades de las I Jornadas de Turismo Deportivo. ¿ Creación de equipo para la planificación y seguimiento de las actividades para la puesta en marcha de las Jornadas. ¿ Elaboración de cronograma de las I Jornadas de Turismo Deportivo, con indicación de participantes y sus responsabilidades.	Oficina de Turismo	Nº de actividades realizadas I Jornadas Internacionales de Turismo Deportivo	Recursos humanos y presupuestos destinados para desarrollar las jornadas (8000 € aproximadamente)	Primer cuatrimestre 2024	Seguimiento primer cuatrimestre 2024: En enero se preparó la difusión de las I Jornadas Internacionales de Turismo Deportivo para difundirlas en la Feria Internacional de Turismo (FITUR). Se llevó a cabo un video promocional que se puede descargar en el siguiente enlace: https://www.youtube.com/watch?v=Wh98aqapsml además de una presentación dirigida a todos los asistentes en el stand de la Región de Murcia liderado por la alcaldesa D^a Remedios Lajara Domínguez. Durante el mes de marzo se contrataron dos servicios uno de ellos a una productora encargada de generar contenido de naturaleza y deporte en Yecla que fue financiado a través del Plan de sostenibilidad Turística dentro de la actuación n.º 12 del Eje 3 ¿Plataforma CMS para la oferta turística a gestores y empresarios del destino¿ por otro lado también se contrató una empresa para la gestión de dicho contenido en redes sociales y su correspondiente publicidad del programa de las I Jornadas Internacionales de Turismo Deportivo. Posteriormente se preparó un calendario con distintas actividades de senderismo, visitas guiadas culturales, enoturísticas, deportivas, exhibiciones y charlas todas enfocadas al deporte como elemento de superación social. En el mes de abril se aprobó por Junta de Gobierno Local la programación de las Jornadas de referencia además de la correspondiente coordinación para la puesta en marcha de cada una de las actividades programadas. Las I Jornadas Internacionales de Turismo Deportivo se desarrollaron en la semana del 22 al 28 de abril de 2024 y la semana siguiente se desarrolló la correspondiente valoración de las jornadas. El objetivo se considera cumplido 100% tras haberse llevado a cabo las Jornadas Internacionales de Turismo Deportivo satisfactoriamente del 22 al 28 de abril de 2024.	28/05/2024
-----	--	--	--------------------	--	---	--------------------------	---	------------

SEGUIMIENTO			
Descripción seguimiento		Responsable	de

Seguimiento 1:	Seguimiento primer cuatrimestre 2024: En enero se preparó la difusión de las I Jornadas Internacionales de Turismo Deportivo para difundirlas en la Feria Internacional de Turismo (FITUR). Se llevó a cabo un video promocional que se puede descargar en el siguiente enlace: https://www.youtube.com/watch?v=Wh98aqapsml además de una presentación dirigida a todos los asistentes en el stand de la Región de Murcia liderado por la alcaldesa Dª Remedios Lajara Domínguez. Durante el mes de marzo se contrataron dos servicios uno de ellos a una productora encargada de generar contenido de naturaleza y deporte en Yecla que fue financiado a través del Plan de sostenibilidad Turística dentro de la actuación n.º 12 del Eje 3 ¿Plataforma CMS para la oferta turística a gestores y empresarios del destino¿ por otro lado también se contrató una empresa para la gestión de dicho contenido en redes sociales y su correspondiente publicidad del programa de las I Jornadas Internacionales de Turismo Deportivo. Posteriormente se preparó un calendario con distintas actividades de senderismo, visitas guiadas culturales, enoturísticas, deportivas, exhibiciones y charlas todas enfocadas al deporte como elemento de superación social. En el mes de abril se aprobó por Junta de Gobierno Local la programación de las Jornadas de referencia además de la correspondiente coordinación para la puesta en marcha de cada una de las actividades programadas. Las I Jornadas Internacionales de Turismo Deportivo se desarrollaron en la semana del 22 al 28 de abril de 2024 y la semana siguiente se desarrolló la correspondiente valoración de las jornadas.	Oficina de Turismo	25/05/2024
Seguimiento 2:	Descripción seguimiento	Responsable	Fecha de cierre
Seguimiento 3:	Descripción seguimiento	Responsable	Fecha de cierre

Descripción del objetivo / meta:	OBJETIVO 3- 2024: Seguimiento de la gestión del Plan de Sostenibilidad Turística en Destino YECLA ES +						
Valor a alcanzar:	Divulgación de las actuaciones contenidas en el PSTD de Yecla						
Tipo de objetivo	ISO 9001		Sostenibilidad		Q		X

ACCIONES								
Nº de acción	Nombre	Descripción	Responsabl e	Indicador	Recursos	Plazo	Seguimiento	Fecha de cierre
454	Cumplimentación de informes y documentación pertinente para el seguimiento de las actuaciones del PSTD YECLA ES +.	Descarga de formularios y documentación de cada una de las actuaciones que componen el Plan de Sostenibilidad Turística y envío de dicha documentación en el plazo indicado.	Oficina de Turismo	Nº de actuaciones desarrolladas en 2024	Recursos humanos	2024	Elaboración de informes mensuales de seguimiento de los meses correspondientes a los meses de enero, febrero, marzo y abril. Informe de previsiones de marzo a noviembre de 2024. Tramitación de los expediente correspondientes que se llevan a cabo para la realización de las actuaciones pertinentes planificadas en el Plan de Sostenibilidad Turística.	

SEGUIMIENTO			
Seguimiento 1:	Descripción seguimiento	Responsable	Fecha de cierre
	Seguimiento primer cuatrimestre 2024. Elaboración de informes mensuales de seguimiento de los meses correspondientes a los meses de enero, febrero, marzo y abril. Informe de previsiones de marzo a noviembre de 2024. Tramitación de los expediente correspondientes que se llevan a cabo para la realización de las actuaciones pertinentes planificadas en el Plan de Sostenibilidad Turística.	OFICINA DE TURISMO DE YECLA	19/04/2024
Seguimiento 2:	Descripción seguimiento	Responsable	Fecha de cierre
	Seguimiento segundo cuatrimestre 2024. Elaboración de informes mensuales de seguimiento de los meses correspondientes a los meses de mayo, junio julio y agosto. Informe de previsiones de junio a noviembre de 2024. Tramitación de la documentación solicitada por la Consejería de Turismo de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y el Ministerio de Industria y Turismo.	OFICINA DE TURISMO DE YECLA	27/09/2024
Seguimiento 3:	Descripción seguimiento	Responsable	Fecha de cierre
	Seguimiento tercer cuatrimestre 2024: Elaboración de informes mensuales de seguimiento de los meses correspondientes a los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre. Informe de gestión segundo semestre de 2024. Informe de previsiones trimestral de septiembre de 2024 a mayo de 2025. Informe de previsión trimestral de diciembre de 2024 a agosto de 2025. Tramitación de la documentación solicitada por la Consejería de Turismo de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y el Ministerio de Industria y Turismo.	Técnicos Oficina de Turismo de Yecla	31/12/2024

Descripción del objetivo / meta:	OBJETIVO 4 2024: Ampliación de la red de senderos en el término municipal							
Valor a alcanzar:	Lograr el galardón de Sendero Azul de La Asociación de Educación Ambiental y del Consumidor (ADEAC)							
Tipo de objetivo	ISO 9001		Sostenibilidad	X	Q	X		
ODS CON LOS QUE ESTÁ ASOCIADO:	11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES 							
ACCIONES								
Nº de acción	Nombre	Descripción	Responsable	Indicador	Recursos	Plazo	Seguimiento	Fecha de cierre
455	Presentar la candidatura a la Asociación de Educación Ambiental y del Consumidor.	Elaboración del dossier de presentación de candidatura para solicitar el galardón de Bandera Azul para de Sendero del Monte Arabí. Solicitar la documentación e información necesaria para su cumplimentación. ¿ Previsión de fondos para el pago de cuota del galardón de Bandera Azul. ¿ Contratación de diseño, traducción de contenidos, ejecución e instalación de cartelería de Sendero Azul Monte Arabí. ¿ Programación de acciones de información y promoción del Sendero Azul Monte Arabí.	Oficina de Turismo	N.º de recursos desarrollados	Recursos humanos y económicos	2024	Todavía no se han hecho tareas del objetivo de referencia ya que aún no se ha abierto el plazo para solicitar la candidatura de Sendero Azul	
SEGUIMIENTO								
Seguimiento 1:	Descripción seguimiento					Responsable		Fecha de cierre
	Seguimiento primer cuatrimestre 2024: Todavía no se han hecho tareas del objetivo de referencia ya que aún no se ha abierto el plazo para solicitar la candidatura de Sendero Azul					Oficina de Turismo		25/05/2024
Seguimiento	Descripción seguimiento					Responsable		Fecha de cierre

Seguimiento 2:	Seguimiento segundo cuatrimestre 2024: Todavía no se han hecho tareas del objetivo de referencia ya que aún no se ha abierto el plazo para solicitar la candidatura de Sendero Azul	Técnicos de la Oficina de Turismo de Yecla	27/09/2024
Seguimiento 3:	Descripción seguimiento	Responsable	Fecha de cierre
	Seguimiento tercer cuatrimestre 2024: Durante el mes de septiembre se recibe la convocatoria para poder solicitar una candidatura de Sendero Azul. Una vez coordinado con la Concejala de Turismo y decidido que sendero presentar, se comienza a recopilar información relativa a la Vía Verde Del Chicharra. Durante el mes de octubre se intercambian correos electrónicos con el gerente de las Vías Verdes de la Región de Murcia para solicitar fotografías y demás información necesaria para cumplimentar el formulario, también solicitamos información relativa a la flora y la fauna al técnico municipal de Medio Ambiente. Una vez recibida toda la información imprescindible se envía el formulario a la ASOCIACIÓN DE EDUCACIÓN AMBIENTAL Y DEL CONSUMIDOR.	Técnicos de la Oficina de Turismo de Yecla	31/10/2024

Descripción del objetivo / meta:	OBJETIVO 5-2024. Realizar cursos para el sector de la hostelería en Yecla					
Valor a alcanzar:	Mejorar la profesionalidad del servicio de la hostelería en Yecla.					
Tipo de objetivo	ISO 9001		Sostenibilidad	X	Q	X
ODS CON LOS QUE ESTÁ ASOCIADO:	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD 					

ACCIONES								
Nº de acción	Nombre	Descripción	Responsable	Indicador	Recursos	Plazo	Seguimiento	Fecha de cierre
456	Coordinar para la puesta en marcha de formación para el sector de la hostelería	Investigación y análisis de las necesidades formativas en el sector, y de la disponibilidad en cuanto fechas y horarios. ¿ Selección de cursos de formación a realizar. ¿ Solicitud de acciones formativas al Centro de Cualificación Turística. ¿ Planificación de las sesiones formativas. ¿ Elaboración de un calendario formativo. ¿ Comunicación de la convocatoria e inscripciones. ¿ Difusión de las formaciones a través de medios de comunicación, redes sociales y web. ¿ Realización de la formación programada. ¿ Balance de la formación realizada conjuntamente con los participantes	Oficina de Turismo	N.º de acciones desarrolladas y n.º de participantes.	Recursos humanos	2024	Todavía no se han hecho tareas del objetivo de referencia.	

SEGUIMIENTO			
Seguimiento 1:	Descripción seguimiento		Responsable
	Seguimiento primer cuatrimestre 2024: Todavía no se han hecho tareas del objetivo de referencia.		Técnicos de la Oficina de Turismo de Yecla
Seguimiento 2:	Descripción seguimiento		Responsable
	Seguimiento segundo cuatrimestre 2024: Todavía no se han hecho tareas del objetivo de referencia		Técnicos de la Oficina de Turismo de Yecla
	Descripción seguimiento		Responsable
			Fecha de cierre

Seguimiento 3:	Seguimiento tercer cuatrimestre 2024: Se ha puesto en marcha un curso de Gestión de cafetería y Bar con una duración de 60 horas, con una participación de 12 alumnos dirigido a desempleados desde el 26 de noviembre al 19 de diciembre de 2024. Las tareas de coordinación del curso han sido llevadas a cabo en colaboración con la Agencia de Desarrollo Local, adjudicación del docente, difusión de la jornada, recepción de inscripciones y puesta en marcha de la acción formativa.	Técnicos de la Oficina de Turismo de Yecla	31/12/2024
----------------	---	--	------------

Descripción del objetivo / meta:	Meta 3.4- 2024. Reducir la mortalidad prematura por enfermedades no transmisibles y promover la salud.							
Valor a alcanzar:	Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades. (ODS 3. Salud y Bienestar) a través del desarrollo de las I Jornadas Internacionales de Turismo Deportivo							
Tipo de objetivo	ISO 9001		Sostenibilidad	X	Q			
ODS CON LOS QUE ESTÁ ASOCIADO:	3 SALUD Y BIENESTAR 							
ACCIONES								
Nº de acción	Nombre	Descripción	Responsable	Indicador	Recursos	Plazo	Seguimiento	Fecha de cierre

457	Programar, contratar y coordinar actividades planificadas en las I Jornadas Internacionales de Turismo Deportivo	Contratación de empresa para la generación de contenidos deportivos vinculados a los recursos turísticos del municipio de Yecla. ¿ Creación de listado de personalidades y referentes del sector deportivo nacional para conseguir su participación en la I Jornadas de Turismo Deportivo. ¿ Redacción de comunicado dirigido a deportistas federados y clubes y asociaciones deportivas locales para solicitar su compromiso en el desarrollo de las I Jornadas de Turismo Deportivo. ¿ Contratación del Plan de Marketing y Publicidad para el desarrollo y gestión del programa de actividades de las I Jornadas de Turismo Deportivo. ¿ Creación de equipo para la planificación y seguimiento de las actividades para la puesta en marcha de las Jornadas. ¿ Elaboración de cronograma de las I Jornadas de Turismo Deportivo, con indicación de participantes y sus responsabilidades.	Concejalía de Turismo	N.º de actividades desarrolladas en las I Jornadas Internacionales de Turismo Deportivo	Recursos humanos y económicos (presupuesto aproximado de 8.000€)	Primer cuatrimestre 2024	En enero se preparó la difusión de las I Jornadas Internacionales de Turismo Deportivo para difundirlas en la Feria Internacional de Turismo (FITUR). Se llevó a cabo un video promocional que se puede descargar en el siguiente enlace: https://www.youtube.com/watch?v=Wh98aqapsml además de una presentación dirigida a todos los asistentes en el stand de la Región de Murcia liderado por la alcaldesa Dª Remedios Lajara Domínguez. Durante el mes de marzo se contrataron dos servicios uno de ellos a una productora encargada de generar contenido de naturaleza y deporte en Yecla que fue financiado a través del Plan de sostenibilidad Turística dentro de la actuación n.º 12 del Eje 3 ¿Plataforma CMS para la oferta turística a gestores y empresarios del destino¿ por otro lado también se contrató una empresa para la gestión de dicho contenido en redes sociales y su correspondiente publicidad del programa de las I Jornadas Internacionales de Turismo Deportivo. Posteriormente se preparó un calendario con distintas actividades de senderismo, visitas guiadas culturales, enoturísticas, deportivas, exhibiciones y charlas todas enfocadas al deporte como elemento de superación social. En el mes de abril se aprobó por Junta de Gobierno Local la programación de las Jornadas de referencia además de la correspondiente coordinación para la puesta en marcha de cada una de las actividades programadas. Las I Jornadas Internacionales de Turismo Deportivo se desarrollaron en la semana del 22 al 28 de abril de 2024 y la semana siguiente se desarrolló la correspondiente valoración de las jornadas. El objetivo se considera cumplido 100% tras haberse llevado a cabo las Jornadas Internacionales de Turismo Deportivo	28/05/2024
-----	--	--	-----------------------	---	--	--------------------------	--	------------

SEGUIMIENTO			
Seguimiento 1:	Descripción seguimiento	Responsable	Fecha de cierre
	En enero se preparó la difusión de las I Jornadas Internacionales de Turismo Deportivo para difundirlas en la Feria Internacional de Turismo (FITUR). Se llevó a cabo un video promocional que se puede descargar en el siguiente enlace: https://www.youtube.com/watch?v=Wh98aqapsml además de una presentación dirigida a todos los asistentes en el stand de la Región de Murcia liderado por la alcaldesa D^a Remedios Lajara Domínguez. Durante el mes de marzo se contrataron dos servicios uno de ellos a una productora encargada de generar contenido de naturaleza y deporte en Yecla que fue financiado a través del Plan de sostenibilidad Turística dentro de la actuación n.º 12 del Eje 3 ¿Plataforma CMS para la oferta turística a gestores y empresarios del destino¿, por otro lado también se contrató una empresa para la gestión de dicho contenido en redes sociales y su correspondiente publicidad del programa de las I Jornadas Internacionales de Turismo Deportivo. Posteriormente se preparó un calendario con distintas actividades de senderismo, visitas guiadas culturales, enoturísticas, deportivas, exhibiciones y charlas todas enfocadas al deporte como elemento de superación social. En el mes de abril se aprobó por Junta de Gobierno Local la programación de las Jornadas de referencia además de la correspondiente coordinación para la puesta en marcha de cada una de las actividades programadas. Las I Jornadas Internacionales de Turismo Deportivo se desarrollaron en la semana del 22 al 28 de abril de 2024 y la semana siguiente se desarrolló la correspondiente valoración de las jornadas.	Oficina de Turismo	25/05/2024
Seguimiento 2:	Descripción seguimiento	Responsable	Fecha de cierre
Seguimiento 3:	Descripción seguimiento	Responsable	Fecha de cierre

Descripción del objetivo / meta:	Meta 4.4 De aquí a 2030, aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento					
Valor a alcanzar:	Aumentar la formación entre la ciudadanía para acceder a puestos de trabajo y poder así mejorar sus condiciones.					
Tipo de objetivo	ISO 9001		Sostenibilidad	X	Q	
ODS CON LOS QUE ESTÁ ASOCIADO:	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD 					

ACCIONES								
Nº de acción	Nombre	Descripción	Responsable	Indicador	Recursos	Plazo	Seguimiento	Fecha de cierre
458	Ofrecer formación suficiente para que la población pueda acceder en mejores condiciones al empleo	Realizar los tramites administrativos para subcontratar una empresa de formación dirigida a gestores y empresarios del destino en inteligencia turística. Colaborar en el desarrollo de los cursos de Historia de Yecla y publicaciones de divulgación de historia y patrimonio local (a través de la Asociación de Amigos del Museo de Yecla y la Universidad Popular). Realizar cursos de formación para los hosteleros de Yecla a través del Centro de Cualificación Turística.	Oficina de turismo	Nº de cursos realizados y nº de participantes	Recursos humanos	2024	Seguimiento primer cuatrimestre 2024: Todavía no se ha llevado a cabo ninguna acción para conseguir la meta de referencia	

SEGUIMIENTO			
Seguimiento 1:	Descripción seguimiento	Responsable	Fecha de cierre
	Seguimiento primer cuatrimestre 2024: Todavía no se ha llevado a cabo ninguna acción para conseguir la meta de referencia	Oficina de Turismo	25/05/2024
Seguimiento 2:	Descripción seguimiento	Responsable	Fecha de cierre
	Seguimiento segundo cuatrimestre 2024: durante el mes de junio se elaboró por parte de una empresa el pliego técnico para la contratación del servicio ¿Formación en Inteligencia Turística a Gestores y Empresarios del Destino¿, una vez recibido este pliego, por parte de los técnicos de la oficina de turismo se revisó y posteriormente en el mes de julio se llevarón a cabo los trámites administrativos pertinentes para la adjudicación del contrato. Por una parte, se solicitaron tres ofertas económicas para llevar a cabo la "Formación en Inteligencia Turística a Gestores y Empresarios del Destino¿ y a finales de julio se adjudicó la empresa Inteligencia Turística S.L. para ejecutar la formación de referencia. Las tareas continuarón en el tercer cuatrimestre de 2024.	Oficina de turismo de Yecla	27/09/2024
	Descripción seguimiento	Responsable	Fecha de cierre

Seguimiento 3:

Seguimiento tercer cuatrimestre 2024: durante el mes de septiembre y octubre se mantienen reuniones semanales con la empresa contratada para la coordinación y puesta en marcha del Plan de formación. Se plantea un cuestionario IMD del 19 al 30 de septiembre y del 1 al 12 de octubre plazo de inscripciones. El día 1 de octubre la concejala de turismo junto con Celia Romero representante de la empresa contratada presentan ante los medios de comunicación el Plan de "Formación en Inteligencia Turística a Gestores y Empresarios del Destino". El programa formativo combina cursos online y talleres presenciales y se estructura en cuatro bloques temáticos, además de dos talleres presenciales los días 19 y 20 de noviembre. Finalmente hay una participación de 20 empresas turísticas.

La oficina de Turismo además colabora en el desarrollo y coordinación de dos cursos de Historia de Yecla. Un curso organizado por la Universidad Popular ¿La ruta del vino yecla. El camino para conocer yecla¿ con 15 participantes de enero a mayo en el que la coordinación total del curso es realizada por una de las técnicas de la oficina de turismo. El siguiente curso es organizado por la Casa Municipal de Cultura ¿Curso historia de Yecla¿ con 30 participantes de octubre 2024 a junio de 2025 en el que se colabora en la difusión informando del desarrollo del curso al visitante que solicita información. Al ser un curso que viene desarrollandose muchos años son muchas las peticiones de información.

Técnicos de la Oficina de Turismo de Yecla

31/12/2024

Descripción del objetivo / meta:	META 9.1. Desarrollar infraestructuras sostenibles.							
Valor a alcanzar:	Implantar el uso de dispositivos tecnológicos para el acceso a la información turística del destino (Proyecto DESTÍNATE)							
Tipo de objetivo	ISO 9001		Sostenibilidad	X	Q			
ODS CON LOS QUE ESTÁ ASOCIADO:	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA 							
ACCIONES								
Nº de acción	Nombre	Descripción	Responsable	Indicador	Recursos	Plazo	Seguimiento	Fecha de cierre
621	Implantar el uso	Coordinar la gestión Coordinación con la empresa ganadora del Certamen para la puesta en marcha de la aplicación. Coordinación para la instalación de las obras en cada uno de los puntos turísticos seleccionados. Realizar la difusión pertinente para dar a conocer el proyecto llevado a cabo.	Técnico de la o	N.º de proyecto	Recursos huma	2024	Inicialmente se convoca un Certamen Internacional de id	25/05/2024
SEGUIMIENTO								
	Descripción seguimiento					Responsable		Fecha de cierre

Seguimiento 1:	Inicialmente se convoca un Certamen Internacional de ideas e intervención en patrimonios emergentes de la comarca del Nordeste de la Región de Murcia a cargo de la Asociación para el Desarrollo Comarcal del Nordeste de la Región de Murcia LEADER NORDESTE dentro del programa Destino Singular. Una vez seleccionada la obra ganadora, desde la oficina de turismo nos ponemos en coordinación con la empresa- artista de la obra para la puesta en marcha de la actuación. En el mes de marzo se organiza una presentación oficial con las instituciones participantes y los creadores de la obra artística-tecnológica. La actuación supone una parte tecnológica y por otra el patrimonio artístico de Lidó Rico a través de «las manos esculpidas» que serán colocadas en distintos puntos de interés de la ciudad. Esta actuación supone un nuevo recurso turístico sostenible y accesible en Yecla. Desde la Oficina de Turismo trabajamos en conjunto con la persona que se encarga del desarrollo de la parte tecnológica con la aportación de información de los distintos puntos turísticos que conforman el itinerario turísticos propuesto. También recibimos la pertinente formación para conocer el funcionamiento de la app turística. Otra de las acciones llevadas a cabo fue coordinar con los servicios técnicos municipales del Ayuntamiento para la instalación de las obras del artista en cada uno de los puntos propuestos formando el recorrido turístico propuesto.	TECNICO OFICINA DE TURISMO DE YECLA	25/05/2024
Seguimiento 2:	Descripción seguimiento	Responsable	Fecha de cierre
Seguimiento 3:	Descripción seguimiento	Responsable	Fecha de cierre

Descripción del objetivo / meta:	Meta 11.4. Redoblar los esfuerzos para proteger y salvaguardar el patrimonio cultural y natural del mundo.					
Valor a alcanzar:	Dar a conocer al mayor número de personas los recursos turísticos naturales y culturales de la ciudad (ODS 11. Ciudades y Comunidades Sostenibles).					
Tipo de objetivo	ISO 9001		Sostenibilidad	X	Q	
ODS CON LOS QUE ESTÁ ASOCIADO:						

ACCIONES								
Nº de acción	Nombre	Descripción	Responsable	Indicador	Recursos	Plazo	Seguimiento	Fecha de cierre
459	Dar a conocer al mayor número de personas los recursos turísticos naturales y culturales de la ciudad (ODS 11. Ciudades y Comunidades Sostenibles).	1.Ampliar el proyecto de senderos azules en el municipio. 2- Informar a visitantes desde OIT sobre las mejoras de accesibilidad en el entorno de la Iglesia Vieja. 3- Incorporar a la web de turismo y a los folletos turísticos el aparcamiento disuasorio para regular los recorridos turísticos. 4-Divulgar la actividad del Centro de Interpretación del Vino en la Casa de los Arcos (edificio municipal) como centro enoturístico 5-Promocionar la puesta en valor del yacimiento arqueológico de Hisn Yakka, por redes sociales, web de Turismo o presencial. 6-Informar sobre el Centro de recepción e interpretación en Monte Arabí, a través de redes sociales, folletos turísticos y página web de Turismo. 7-Elaborar contenidos de promoción y comercialización del programa «Yecla. Sueños de viaje».	Oficina de Turismo	Nº de proyectos	Recursos humanos	2024	¿ Elaboración del dossier de presentación de candidatura para solicitar el galardón de Bandera Azul para de Sendero del Monte Arabí. Solicitar la documentación e información necesaria para su cumplimentación. ¿ Previsión de fondos para el pago de cuota del galardón de Bandera Azul. ¿ Contratación de diseño, traducción de contenidos, ejecución e instalación de cartelería de Sendero Azul Monte Arabí. ¿ Programación de acciones de información y promoción del Sendero Azul Monte Arabí.	31/10/2024

SEGUIMIENTO			
Seguimiento 1:	Descripción seguimiento	Responsable	Fecha de cierre
	Todavía no se han hecho tareas del objetivo de referencia	Oficina de Turismo	
Seguimiento 2:	Descripción seguimiento	Responsable	Fecha de cierre
	Todavía no se han hecho tareas del objetivo de referencia	Oficina de Turismo	

Seguimiento 3:	Descripción seguimiento	Responsable	Fecha de cierre
	Durante el mes de septiembre se recibe la convocatoria para poder solicitar una candidatura de Sendero Azul. Una vez coordinado con la Concejala de Turismo y decidido que sendero presentar, se comienza a recopilar información relativa a la Vía Verde Del Chicharra. Durante el mes de octubre se intercambian correos electrónicos con el gerente de las Vías Verdes de la Región de Murcia para solicitar fotografías y demás información necesaria para cumplimentar el formulario, también solicitamos información relativa a la flora y la fauna al técnico municipal de Medio Ambiente. Una vez recibida toda la información imprescindible se envía el formulario a la ASOCIACIÓN DE EDUCACIÓN AMBIENTAL Y DEL CONSUMIDOR.	Oficina de Turismo	31/10/2024

Descripción del objetivo / meta:	Meta 13.2 Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales					
Valor a alcanzar:	Difundir la huella de carbono del turista					
Tipo de objetivo	ISO 9001		Sostenibilidad	X	Q	
ODS CON LOS QUE ESTÁ ASOCIADO:	13 ACCIÓN POR EL CLIMA 					

ACCIONES								
Nº de acción	Nombre	Descripción	Responsable	Indicador	Recursos	Plazo	Seguimiento	Fecha de cierre
460	Difundir la huella de carbono del turista	Formación para calcular la huella de carbono del municipio. Difundir acciones de formación para calcular la huella de carbono del municipio a público en general. Difundir la materia que indique el servicio de medio ambiente con respecto al plan de bajas emisiones y/u otras cuestiones del estudio de movilidad.	Oficina de Turismo y Medio Ambiente	Nº de acciones de formación de huella de carbono y nº de acciones de promoción	Recursos humanos	2024	Seguimiento primer cuatrimestre 2024. El día 4 de abril asistimos a un curso de formación SOSTENIBILIDAD SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN donde pudimos afianzar el conocimiento para el cálculo de la Huella de Carbono de la Oficina de Turismo . La consecución de dicho objetivo continúa en el segundo cuatrimestres de 2024	

SEGUIMIENTO			
Seguimiento 1:	Descripción seguimiento	Responsable	Fecha de cierre
	Seguimiento primer cuatrimestre 2024. El día 4 de abril asistimos a un curso de formación SOSTENIBILIDAD SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN donde pudimos afianzar el conocimiento para el cálculo de la Huella de Carbono de la Oficina de Turismo . La consecución de dicho objetivo continúa en el segundo cuatrimestres de 2024	Oficina de Turismo de Yecla	25/05/2024
Seguimiento 2:	Descripción seguimiento	Responsable	Fecha de cierre
	Seguimiento segundo cuatrimestre 2024. No se han hecho tareas relativas al objetivo de referencia.	OFICINA DE TURISMO DE YECLA	27/09/2024
	Descripción seguimiento	Responsable	Fecha de cierre

Seguimiento
3:

Seguimiento tercer cuatrimestre 2024: La oficina de turismo realiza acciones de promoción difundiendo el folleto "Reduce tu Huella de Carbono Mientras disfrutas La Región de Murcia" y el folleto "Cuida el Agua, Cuida la Región de Murcia" para que cualquier visitante pueda acceder a el. Además de incluirlo en algunos ferias a las que asistimos.
Se promueve la reducción de la huella de carbono mediante la disminución del uso de vehículos en las visitas guiadas y se intenta unificar el grupo en el menor número de vehículos posibles. También tenemos publicados dichos folletos en la web de turismo Yecla.

Técnicos de la Oficina de Turismo

31/12/2024

ANEXO II: Seguimiento de indicadores de calidad y sostenibilidad. 2024

		LISTADO DE INDICADORES																			
Proce so	Nº	Indicador	Frecuencia de medición	Resultados Año 2024												Media	Suma	Evaluación de resultados			
				Ener	Febr	Marz	Abril	Mayo	Jun	Jul	Agt	Sept	Oct	Nov	Dic			1º cuatri	2º cuatri	3º cuatri	
	1	Número de cursos realizados	Cuatrimestral	0,00				0,00				13,00				4,33	13,00	0	0	13	
	1	No conformidades totales	Cuatrimestral	0,00				0,00				1,00				0,33	1,00	0	0	1	
	10	Número de peticiones de información por e mail	Mensual	7,00	30,00	20,00	16,00	3,00	7,00	7,00	9,00	9,00	2,00	7,00	4,00	10,08	121,00	73	26	22	
	11	Número de peticiones de información por carta	Mensual	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,08	1,00	0	1	0	
	12	Número de rutas de senderismo acondicionadas	Anual	1,00												1,00	1,00			1	
	12	Número de peticiones de información via web	Mensual	2,00	1,00	1,00	0,00	4,00	0,00	0,00	0,00	2,00	1,00	1,00	0,00	1,00	12,00	4	4	4	
	13	Número de solicitudes de productores de películas	Anual	2,00												2,00	2,00	0	0	0	
	13	Número de peticiones de información pro RRSS	Mensual	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	0,00	4,00	1,00	0,00	1,00	1,17	14,00	5	3	6	
	14	Principal motivo de visitas al municipio en el mes	Mensual	CULT URA	CULT URA	CULT URA	CULT URA	CULT URA	CULT URA	CULT URA	CULT URA	CULT URA	CULT URA Q	CULT URA	CULT URA			CULT URA	CULT URA	CULT URA	
15	Porcentaje con respecto al total del principal motivo de visita al municipio	Mensual	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	54.11	49.89	52.59	

Presta
ción
del
servici
o

16	Valor del resultado medio de la encuesta de satisfacción en cuanto al informador turístico	Cuatrimestral	4,77	4,92	4,91	4,87	14,60	4.77	4.92	4.91
17	Valor del resultado medio de la encuesta de satisfacción en cuanto a la información solicitada	Cuatrimestral	4,72	5,00	4,91	4,88	14,63	4.72	5.00	4.91
18	Número de catálogos distribuidos a otras oficinas de turismo	Cuatrimestral	0,00	10,00	15,00	8,33	25,00	0	10	15
19	Número de folletos solicitados a otras oficinas de turismo	Cuatrimestral	30,00	0,00	0,00	10,00	30,00	30	0	0
2	Número de participantes en los cursos coordinados desde Turismo	Cuatrimestral	0,00	0,00	80,00	26,67	80,00	0	0	80
20	Número de reuniones / comunicaciones con la oferta del destino (Q)	Cuatrimestral	25,00	27,00	33,00	28,33	85,00	25	27	33
21	Número de usuarios atendidos como Grupos No Presenciales	Cuatrimestral	1477,00	898,00	1454,00	###	3829,00	1477	898	1454
22	Número de asesoramientos Turísticos realizados	Cuatrimestral	12,00	15,00	18,00	15,00	45,00	12	15	18
30	Nº de Actividades I Jornadas Internacionales de Turismo Deportivo	Anual	89,00			89,00	89,00	89	0	0
31	Nº DE PROYECTOS EN MATERIA DE INNOVACIÓN PUESTO EN MARCHA BAJO PROGRAMAS DE FINANCIACIÓN PÚBLICA	Anual	1,00			1,00	1,00			

	7	Número de acciones de formación de huella de carbono	Anual	2,00												2,00	2,00			
	8	Número de peticiones presenciales de información	Mensual	141,00	191,00	189,00	162,00	320,00	104,00	58,00	47,00	130,00	119,00	71,00	103,00	136,25	1635,00	683	529	423
	9	Número de peticiones de información por teléfono	Mensual	34,00	34,00	59,00	48,00	55,00	21,00	21,00	13,00	39,00	58,00	29,00	30,00	36,75	441,00	175	110	156
Sistema de Gestión	2	Resultado de la encuesta de satisfacción de clientes.	Cuatrimestral	4,79				4,86				4,90				4,85	14,55	4.79	4.86	4.90
	3	Número de reclamaciones al servicio de información turística	Cuatrimestral	0,00				0,00				0,00				0,00	0,00	0	0	0
	4	Resultado numérico de la Auditoria Interna de Q (Puntuación máxima 1000 puntos)	Anual	878,33												878,33	878,33			
	5	Número de acciones preventivas emprendidas	Cuatrimestral	4,00				3,00				1,00				2,67	8,00	4	3	1
	7	Porcentaje de acciones formativas realizadas / propuestas por la Red.	Cuatrimestral	100,00 %				100,00 %				100,00 %				###	###	100	100	100
	23	Kg de latas, envases y bricks reciclados.	Mensual	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0	0	0
	24	Nº de toner reciclados	Mensual	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0	0	0
	25	Kg de papel y cartón reciclados	Mensual	0,50	0,50	0,50	1,00	0,50	0,50	0,00	0,00	0,50	1,00	0,00	0,50	0,46	5,50	2.5	1	2
	26	Número de no conformidades derivadas de los retrasos de mantenimiento	Cuatrimestral	0,00				0,00				0,00				0,00	0,00	0	0	0

Recur sos	27	Valor medio del resultados de la encuestas de satisfacción en cuanto a la Oficina de Turismo.	Cuatrimestral	4,83	4,71	4,90	4,81	14,44	4.83	4.71	4.90
	28	Número de acciones preventivas por suspensión de lo servicios de la oficina (vacaciones, cierre temporal, reformas, etc.)	Cuatrimestral	4,00	1,00	1,00	2,00	6,00	4	1	1
	4	Número de acciones de promoción	Cuatrimestral	0,00	0,00	4,00	1,33	4,00	0	0	4