



Taula de contingut

Taula de contingut	2
1. ORDENACIÓ I TRAMITACIÓ TURÍSTICA.....	10
1.1. NORMATIVA.....	10
1.1.1. El Decret 1/2022, de 14 de gener, del Consell, de regulació del Registre de turisme de la Comunitat Valenciana, s'ha publicat en el DOGV núm. 9272, de 07.02.2022.....	10
1.1.2. Decret llei 10/2022, de 9 de setembre, del Consell, de mesures extraordinàries de suport a les empreses i persones titulars d'establiments hotelers de la Comunitat Valenciana que participen en el Programa de turisme de l'IMSERSO en 2022.....	10
1.1.3. Decret 133/2022, de 7 d'octubre, del Consell, pel qual s'aproven les bases reguladores i la convocatòria per a la concessió d'ajudes directes dirigides a les empreses i persones titulars d'establiments hotelers de la Comunitat Valenciana que participen en el Programa de turisme de l'IMSERSO en 2022.	10
1.1.4. Decret 36/2022, de 8 d'abril, del Consell, de modificació del Decret 198/2021, de desembre, del Consell, d'aprovació de les bases reguladores i concessió directa d'ajudes del programa "Bo Viatge Comunitat Valenciana 2022" per la COVID-19.....	10
1.1.5. Decret 198/2022, de 25 de novembre, del Consell, pel qual s'aproven les bases reguladores i el procediment de concessió directa de les ajudes del programa "Bo Viatge Comunitat Valenciana 2023" per a incentivar la demanda de serveis turístics de la Comunitat Valenciana en períodes d'estacionalitat (DOGV núm. 9482, de 01/12/2022).	11
1.1.6. Modificació de la Llei 15/2018, de 7 de juny, de la Generalitat, de turisme, oci i hospitalitat de la Comunitat Valenciana, mitjançant la Llei 8/2022, de 29 de desembre, de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera, i d'organització de la Generalitat.	11
1.1.7. Normativa en tramitació durant 2022	11
1.1.8. Al·legacions a projectes normatius	13
1.1.9. Informes relacionats amb normativa turística.....	13
1.2. REGISTRE DE TURISME DE LA COMUNITAT VALENCIANA.....	14
1.3. AGÈNCIES DE VIATGES.....	15
1.3.1. Ajudes per a agències de viatges	15
1.3.2. Devolucions de fiances d'agències de viatges.....	15
1.4. EMPRESES DE SERVEIS COMPLEMENTARIS.....	15
1.5. GESTIÓ DE PROCEDIMENTS ESPECIALS	15
1.5.1. Informes emesos en compliment del Decret legislatiu 1/2021, de 18 de juny, del Consell, d'aprovació del text refós de la Llei d'ordenació del territori, urbanisme i paisatge (DOGV núm. 9129, de 16/07/2021).	15

1.5.2. Tramitació de dispenses.....	16
1.6. TRAMITACIÓ DE RECURSOS	17
1.7. NOVES TECNOLOGIES APLICADES A LA TRAMITACIÓ TURÍSTICA	17
1.7.1. Programa IMI	17
1.8. ATENCIÓ A L'USUARI	19
1.8.1. Atenció a l'usuari:.....	19
1.8.2. Atenció a l'usuari:.....	19
PROFESSIONS TURÍSTIQUES - GUIES DE TURISME	20
1.9.1. Emissió d'acreditacions.....	20
mailto:guiadeturisme@gva.es1.9.2. Guies habilitats per països membres de la Unió Europea .	20
1.9.3. Convocatòria de proves de guies habilitats.....	20
1.10. PÀGINA WEB TURISME.....	21
1.11.CONVOCATÒRIES DEL CONSELL VALENCIÀ DEL TURISME	21
1.12. ALTRES	22
1.12.1. Seminari web d'informatives sobre normativa dirigides al sector	22
1.12.2. Reunions de coordinació amb els serveis territorials. Creació carpeta compartida.....	22
1.12.3. Formació	22
1.12.4. Òrgans de representació.....	22
2. ASSISTÈNCIA I INSPECCIÓ TURÍSTICA	24
2.1. INSPECCIÓ TURÍSTICA	24
2.1.1. Prevenció i protecció contra incendis.....	24
2.1.2. Gestió de reclamacions i inspecció	24
2.1.3. Activitats contra l'intrusisme	25
2.1.4. Pla d'inspecció 2022.....	26
2.1.5. Tramitació d'expedients sancionadors i recursos.....	33
2.1.6. Aplicació corporativa sancionadora	33
2.2. DECLARACIÓ D'INTERÉS TURÍSTIC	35
2.2.1. Festes d'interés turístic autonòmic.....	36

2.2.2. Festes d'interés turístic provincial	36
2.2.3. Festes d'interés turístic local.....	37
2.2.4. Publicació d'Interés turístic.....	40
2.3. RECONeixEMENT DE LA CONDICió DE MUNICIPI TURÍSTIC	41
2.3.1. Municipi turístic d'excel·lència.....	42
2.3.2. Municipi turístic de rellevància	43
2.3.4. Llista de municipis turístics	44
2.3.5. Informes de seguiment	44
2.4. PLANS DE DINAMITZACió I GOVERNANÇA TURÍSTICA	45
3. COMPETITIVITAT TURÍSTICA	58
3.1. ACCETUR: ITINERARIS D'EMPREENEDORIA I COMPETITIVITAT TURÍSTICA	58
3.1.1. Programa Accetur: CAET, Centre d'Atenció l'Emprenedoria Turística.....	59
3.1.2. Programa de competitivitat turística	60
3.1.3. Programa Crea Pime. Creació de plans d'emprenedoria turística	61
3.1.4. Acceleració Empresarial: Turisme Emprén Rural CV	61
3.2. EXCEL·LÈNCIA I SOSTENIBILITAT TURÍSTICA	66
3.2.1. SICTED - Qualitat Integral en Destinacions Turístiques.....	66
3.1.2. QUALITUR CLUB - Impuls a la certificació de models d'excel·lència	71
3.2.3. Foment de la sostenibilitat en el turisme de la CV	77
3.3. PROGRAMES D'AJUDES 2022.....	78
3.3.1. Ajudes en concurrència competitiva dirigides a la millora de la competitivitat dels serveis i productes turístics de la Comunitat Valenciana	78
3.3.2. Ajudes en concurrència competitiva dirigides a la lluita contra l'intrusisme en l'oferta d'allotjaments turístics de la Comunitat Valenciana	81
3.3.3. Ajudes de concessió directa dirigides a establiments hotelers de la Comunitat Valenciana que participen en 2022 en el Programa de turisme de l'IMSERSO.....	82
3.3.4. Ajudes directes del programa "Bo Viatge Comunitat Valenciana 2022"	83
3.4. ESTADÍSTIQUES DE TURISME DE LA COMUNITAT VALENCIANA	85
3.4.1. Una eina d'anàlisi	85

3.4.2. Programa estadístic i col·laboració en el PVE 2019-2022	86
3.4.3. Plataforma d'intel·ligència turística	89
3.4.4. Difusió d'informació estadística	91
3.5. ANUARIS I ALTRES ESTUDIS	93
3.6. CONVOCATÒRIA I GESTIÓ DELS PREMIS TURISME CV	95
3.7. CODI ÈTIC DEL TURISME VALENCIÀ	96
3.8. PROGRAMA D'ESPECIALITZACIÓ TURÍSTICA	96
3.9. PROJECTES EUROPEUS I RELACIONS INTERNACIONALS	97
3.10. ESTRATÈGIA PLANS DE SOSTENIBILITAT TURÍSTICA EN DESTINACIÓ	98
3.11. ACCIONS DE SUPORT A LES ACTUACIONS DE POLÍTICA TURÍSTICA	100
3.11.1. Accions de suport tècnic a la Presidència i Direcció de Turisme CV	100
4. INFRAESTRUCTURES TURÍSTIQUES	102
4.1. INFRAESTRUCTURES DE LITORAL	102
4.1.1. Actuacions	102
4.1.2. Estat general de les platges de la CV	105
4.2. INFRAESTRUCTURES EN ELS EDIFICIS DE TURISME	106
4.2.1. Millora de les instal·lacions, manteniment i inversions en els edificis, adequació i actualització a la normativa aplicable	106
4.2.2. Centre de Desenvolupament i Acceleració Turística de València	107
4.2.3. Nou CdT a Benidorm	108
4.3 ALTRES ACTUACIONS	109
4.3.1. Instal·lacions del complex industrial de Fàbrica Giner a Morella	109
4.3.2. Altres actuacions, obres i convenis	110
4.4. ASSESSORAMENT I INFORMES PRECEPTIUS	112
4.4.1. Assessorament	112
4.4.2. Informes preceptius	112
5. FORMACIÓ I INNOVACIÓ	114
5.1. ACCIONS DE FORMACIÓ TURÍSTICA	114
5.1.1. Formació contínua	114

5.1.2. Certificats de professionalitat	115
5.1.3. Formació en línia	115
5.1.4. Formació acordada.....	116
5.1.5. Jornades i altres tipus de formació	116
5.2. EL TURISME D'INTERIOR I LA NOVA CONFIGURACIÓ DE LA XARXA DE CDT.....	117
5.3. ALTRES ACTUACIONS	118
5.3.1. Participació de la Xarxa en L'Exquisit	118
5.3.2. CdT Jobs.....	118
5.3.3. FormaturCV	118
5.3.4. Web de la Xarxa de Centres: sistema de gestió de la formació	118
5.4. ACCIONS D'INNOVACIÓ TURÍSTICA — INVAT·TUR 2022	119
6. PRODUCTE I TERRITORI	128
6.1. PROGRAMA CREATURISME: ACTUACIONS CONJUNTES.....	129
6.1.1. Experiències CV	134
6.2. ACTUACIONS PER PRODUCTES	138
6.2.1. Mediterrani Actiu/Esportiu	138
6.2.2. Mediterrani Turisme Natural i Rural	145
7. ACTUACIONS PROMOCIONALS	157
7.1. FIRES I CERTÀMENS TURÍSTICS	157
7.1.1. Certàmens celebrats en territori nacional	157
7.2.2. Certàmens celebrats en altres països	161
7.2. TALLERS, JORNADES INVERSES, PRESENTACIONS I SEMINARIS WEB	165
7.2.1. Mercat NACIONAL.....	165
7.2.2. Mercat INTERNACIONAL	165
7.3. VIATGES DE PREMSA I FAMILIARITZACIÓ	168
7.4. ACCIONS EN LÍNIA.....	171
7.5. ACCIONS PÚBLIC FINAL.....	172
7.6. PRODUCTES	172

7.7. CONNECTIVITAT AÈRIA.....	175
7.7. ALTRES ACCIONS.....	175
8. PUBLICITAT, MÀRQUETING EN LÍNIA, COMUNICACIÓ FORA DE LÍNIA	177
8.1. REALITZACIÓ DE CAMPANYES I ACTUACIONS DE PUBLICITAT	177
8.1.1. Campanyes de publicitat.....	177
8.1.2. Creativitats	180
8.1.3. Adaptacions gràfiques per al suport en la promoció turística	181
8.2. MÀRQUETING COL·LABORATIU	182
8.3. MÀRQUETING EN LÍNIA	187
8.3.1. Portal turístic www.comunitatvalenciana.com/va/inici	188
8.3.2. Xarxa de Webcams de la Comunitat Valenciana.....	194
8.3.3. Estratègia de màrqueting en línia per a la Comunitat Valenciana.....	195
8.3.4. Estratègia de màrqueting en línia per als mercats llunyans: Xina	223
8.4. COMUNICACIÓ FORA DE LÍNIA PUBLICACIONS I MARXANDATGE	224
8.4.1. Creació de nova línia de publicacions turístiques	224
8.4.2. Reimpressió de publicacions.....	226
8.4.3. Marxandatge	227
9. OFICINES D'INFORMACIÓ TURÍSTICA	229
9.1. INTRODUCCIÓ	229
9.2. LA GESTIÓ DE LA XARXA TOURIST INFO EN OCASIÓ DE L'ALERTA SANITÀRIA PER LA COVID-19	230
9.3. COBERTURA DE LA XARXA	231
9.3.1. Cobertura jurídica - Convenis.....	231
9.3.2. Cobertura territorial.....	232
9.4. INDICADORS DE SERVEI: HOSPITALITAT	236
9.4.1. Indicadors quantitatius	236
9.4.2. Indicadors qualitius.....	238
9.5. ELEMENTS D'IMATGE CORPORATIVA.....	243
9.6. ORIENTACIÓ AL CLIENT: PLA DE QUALITAT	245

9.7. ASSISTÈNCIA I SUPORT A LES DESTINACIONS, EMPRESES I ENTITATS.....	247
9.8. QUALIFICACIÓ DE L'EQUIP HUMÀ: EL PLA DE FORMACIÓ	248
9.9. SISTEMES D'INFORMACIÓ TURÍSTICA.....	252
9.10. PROJECTES D'INNOVACIÓ	253
9.10.1. Premi a la Innovació de la Xarxa Tourist Info 2022	253
9.10.2. Nous productes i serveis	256
9.10.2.1. Punt Violeta Turístic	256
9.10.2.2. Oficines Tourist Info com a punts d'informació col·laboradors dels parcs naturals (PIC)	257
9.10.2.3. Reforma Tourist Info Aeroport Alacant-Elx.....	258
9.11. LA XARXA TOURIST INFO 2022 EN XIFRES	259



1. ORDENACIÓ I TRAMITACIÓ TURÍSTICA

1.1. NORMATIVA

1.1.1. El Decret 1/2022, de 14 de gener, del Consell, de regulació del Registre de turisme de la Comunitat Valenciana, s'ha publicat en el DOGV núm. 9272, de 07.02.2022.

El capítol VI del títol I del llibre III de l'LTOH regula el Registre de turisme de la Comunitat Valenciana com un registre públic i gestionat pel departament del Consell competent en matèria de turisme, en el qual s'han d'inscriure, d'ofici, les empreses, els establiments i les persones o entitats prestadores de serveis turístics de la Comunitat Valenciana, quan presenten la comunicació o declaració responsable corresponent. Així mateix, estableix que la inscripció en el registre serà gratuïta i que el seu règim d'organització i funcionament es determinarà reglamentàriament. Per això, calia dictar una regulació del registre que s'ha desenvolupat i adaptat a les prescripcions legals vigents.

El decret té per objecte oferir una regulació completa del registre, que s'adeqüe al contingut de l'LTOH vigent, i inclou una sèrie de disposicions generals, aborda l'objecte del decret, la finalitat del registre, el seu règim jurídic i l'estructura, així com la persona responsable. A més, el decret regula la inscripció obligatòria i potestativa en el registre, així com els efectes i la publicitat en aquest. Segons l'article 3, tota sol·licitud, declaració responsable o comunicació que genere o pretenga generar qualsevol mena d'inscripció en el registre s'haurà de presentar exclusivament per mitjans electrònics.

1.1.2. Decret llei 10/2022, de 9 de setembre, del Consell, de mesures extraordinàries de suport a les empreses i persones titulars d'establiments hotelers de la Comunitat Valenciana que participen en el Programa de turisme de l'IMSERO en 2022.

L'objecte del decret era aprovar les bases reguladores i la concessió d'ajudes directes a les empreses i persones titulars d'establiments hotelers de la Comunitat Valenciana inscrits en el Registre de turisme de la Comunitat Valenciana que participen en el Programa de turisme de l'IMSERO en 2022, destinades a compensar l'increment dels costos derivats de la invasió d'Ucraïna per Rússia suportats per aquestes persones i entitats destinatàries. Feta la proposta d'inici en data 20/08/2022, després de la deguda tramitació, es publica el Decret en el DOGV en data 12/09/2022.

1.1.3. Decret 133/2022, de 7 d'octubre, del Consell, pel qual s'aproven les bases reguladores i la convocatòria per a la concessió d'ajudes directes dirigides a les empreses i persones titulars d'establiments hotelers de la Comunitat Valenciana que participen en el Programa de turisme de l'IMSERO en 2022.

Després de l'entrada en vigor del decret llei anterior, i davant de l'evidència del deure d'actuació de la Generalitat per a garantir la pervivència de l'oferta turística valenciana, l'objecte del decret és aprovar les bases reguladores i la convocatòria d'ajudes directes a les empreses i persones titulars d'establiments hotelers de la Comunitat Valenciana que participen en el Programa de turisme de l'IMSERO en 2022, davant de l'increment dels costos derivats de la invasió d'Ucraïna per Rússia suportats per aquests destinataris. Iniciada la tramitació al setembre, el decret es publica en el DOGV de data 11/10/2022.

1.1.4. Decret 36/2022, de 8 d'abril, del Consell, de modificació del Decret 198/2021, de desembre, del Consell, d'aprovació de les bases reguladores i concessió directa d'ajudes del programa "Bo Viatge Comunitat Valenciana 2022" per la COVID-19.

Tramitat el Decret de modificació pel qual s'introdueix un nou apartat 4 en l'article 9, es publica en el DOGV en data 13/04/2022.

1.1.5. Decret 198/2022, de 25 de novembre, del Consell, pel qual s'aproven les bases reguladores i el procediment de concessió directa de les ajudes del programa "Bo Viatge Comunitat Valenciana 2023" per a incentivar la demanda de serveis turístics de la Comunitat Valenciana en períodes d'estacionalitat (DOGV núm. 9482, de 01/12/2022).

El programa consisteix en incentius a la demanda interna, és a dir, a persones residents a la Comunitat Valenciana, de serveis turístics prestats en aquesta en períodes d'estacionalitat, i amb això es busca assentar el procés de recuperació emprés pel sector, després de les conseqüències negatives econòmiques i socials generades per la guerra d'Ucraïna i les mesures preses per la Unió Europea contra Rússia, especialment pel que fa a la incertesa i pèrdua de poder adquisitiu per la inflació, sobre el sector turístic valencià, i prolongar l'activitat i la recuperació de l'ocupació.

1.1.6. Modificació de la Llei 15/2018, de 7 de juny, de la Generalitat, de turisme, oci i hospitalitat de la Comunitat Valenciana, mitjançant la Llei 8/2022, de 29 de desembre, de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera, i d'organització de la Generalitat.

Per mitjà de la Llei de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera i d'organització de la Generalitat Valenciana, es va tramitar la proposta de modificació de l'LTOH amb la finalitat de modificar els articles 24, 62, 68, 77, 88, 91, 92 i 93. En vista de les al·legacions, els informes i els dictàmens sol·licitats, van quedar sense modificar els articles 62 i 93 i es va redactar el text definitiu que es va remetre a la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic, que va dur a terme la tramitació perquè les Corts l'aprovara, i es va publicar la modificació en la Llei 8/2022, de 29 de desembre, de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera, i d'organització de la Generalitat de la Llei (DOGV de 30/12/2022).

1.1.7. Normativa en tramitació durant 2022

1.1.7.1. Tramitació del decret del Consell pel qual es regulen els establiments de restauració a la Comunitat Valenciana, la Xarxa GastroTurística i L'Exquisit Mediterrani.

Després de l'elaboració d'un primer esborrany el febrer de 2022, mitjançant el portal de transparència es van fer una sèrie de preguntes sobre la idoneïtat de la norma i el tràmit de consulta pública prèvia.

El març de 2022, la Secretaria Autònoma de Turisme va proposar l'inici d'expedient relatiu a l'elaboració del decret, i va ser a l'abril quan va signar el secretari autonòmic de Presidència la resolució d'inici de l'expedient.

El 9 de maig es publica en el DOGV el tràmit d'informació pública i s'envia un correu electrònic a les associacions i empreses del sector en què se'ls dona audiència pública, juntament amb el projecte de decret, perquè al·leguen a l'articulat del projecte el que estimen oportú.

Es van elaborar els informes de necessitat i oportunitat, el de la Comissió Delegada del Consell d'inclusió i drets socials, el d'impacte de gènere, el d'infància i famílies i la memòria econòmica. L'Informe d'impacte de gènere ha sigut revisat per la Unitat d'Igualtat de Presidència i està pendent la incorporació de les observacions emeses.

En data 28/11/2022, l'Advocacia va emetre un informe sobre el projecte

El 31/12/2022 s'estaven revisant les consideracions fetes per l'Advocacia i modificant el text del projecte en funció d'aquestes consideracions.

1.1.7.2. Tramitació del Decret del Consell pel qual es regulen el turisme actiu i l'ecoturisme

El juny de 2022, per mitjà del portal de transparència, es van fer una sèrie de preguntes sobre la idoneïtat de la norma i es va efectuar el tràmit de consulta pública prèvia.

A l'agost es va crear un grup de treball amb persones d'altres departaments de la Generalitat i organitzacions representatives de l'activitat, que es va considerar que podien tindre coneixements rellevants per a perfilar i col·laborar en la redacció d'un esborrany del decret.

En data 31/12/2022 es disposava d'un primer esborrany subjecte a revisió per part del grup de treball.

1.1.7.3. Tramitació del Decret del Consell pel qual es regula la Xarxa de Destinacions Turístiques Intel·ligents de la Comunitat Valenciana (Xarxa DTI-CV).

Sotmés a consulta pública prèvia, en data 15/11/2022 s'ha elaborat l'informe de valoració.

Es fa un primer esborrany.

1.1.7.4. Projecte del decret pel qual es modifica el Decret 142/2020, de 25 de setembre, de regulació de la línia específica del Fons de Cooperació Municipal per a Municipis Turístics de la Comunitat Valenciana.

Resolució d'inici de data 15/11/2022.

S'han elaborat els informes preceptius.

Remés a informació pública en data 13/12/2022.

1.1.7.5. Decret 4/2017, de 31 de març, del president de la Generalitat, pel qual s'aproven les bases reguladores de les ajudes dirigides al sector turístic de la Comunitat Valenciana

Feta, en data 3/11/2022, la consulta pública prèvia, se signa l'informe sobre aquesta el 24/11/2022.

El 21/12/2022 se signa la proposta d'inici.

El dia 30/12/2022 s'envia a informació pública.

1.1.7.6. Elaboració del Projecte de decret, del president, d'aprovació de les bases reguladores i la convocatòria de subvencions per a finançar actuacions de millora de l'eficiència energètica en allotjaments turístics de la Comunitat Valenciana en el marc del Pla de recuperació, transformació i resiliència.

En data 14/11/2022 es va signar la proposta d'inici.

En data 9/12/2022 s'ha emés l'informe per part de l'Advocacia sobre el text proposat.

En data 20/12/2022 se signa l'informe sobre les consideracions fetes per l'Advocacia per a remetre'l a la Intervenció Delegada.

El 23/12/2022, la Intervenció Delegada emet l'informe.

1.1.7.7. Projecte de decret del Consell, d'aprovació de les bases reguladores i de concessió directa d'ajudes a persones i empreses del sector turístic afectades pels incendis ocorreguts durant l'estiu de 2022.

Amb caràcter previ a l'inici de la tramitació, al novembre s'ha sol·licitat un informe als serveis territorials sobre els establiments i les empreses que puguin haver sigut afectats pels incendis i s'han elaborat les llistes de les 150 empreses turístiques inscrites en el Registre de turisme situades en les zones afectades pels incendis.

1.1.8. Al·legacions a projectes normatius

1.1.8.1. Al·legacions a projectes de la Unió Europea

S'han fet consideracions al Projecte de reglament del Parlament i el Consell sobre la recollida i l'intercanvi de dades relatives als serveis de lloguer d'allotjaments de curta duració i pel qual es modifica el Reglament (UE) 2018/1724.

1.1.8.2. Al·legacions a projectes d'altres conselleries i administracions

Modificacions de la Llei d'espectacles públics, el seu reglament de desenvolupament i el Projecte d'ordre reguladora del Registre d'establiments públics.

Consideracions al projecte de decret, pel qual s'aprova el Reglament forestal de la Comunitat Valenciana i es deroga el Decret 98/1995, de 16 de maig, així com una altra normativa complementària.

Observacions a l'esborrany de l'Ordre de la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública, per la qual es regulen els horaris d'espectacles públics, activitats recreatives, activitats socioculturals i establiments públics per a l'any 2023.

Al·legacions a l'esborrany de l'Ordre de la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública, per la qual es regula el Registre d'empreses i establiments públics de la Comunitat Valenciana i l'obligatorietat i tipologia de cartells informatius per a locals d'oci.

Observacions a l'esborrany del Decret de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, per la qual s'estableixen els criteris per a garantir menús saludables en els serveis de restauració col·lectiva de la Comunitat Valenciana.

Ordenances Ajuntament de València.

1.1.9. Informes relacionats amb normativa turística

- Interpretació percentatges articles 50 i següents del Decret 10/2021 en matèria de càmpings.

1.2. REGISTRE DE TURISME DE LA COMUNITAT VALENCIANA

REGISTRE DE TURISME DE LA COMUNITAT VALENCIANA 2022

En la gestió del Registre de turisme de la Comunitat Valenciana s'han dut a terme les inscripcions d'altres, baixes, modificacions i reclassificacions següents:

TIPUS D'EMPRESA O ACTIVITAT TURÍSTICA	ALTES	BAIXES	MODIFICACIONS	RECLASSIFICACIONS	TOTAL
Establiments hotelers	62	42	134	15	253
Càmpings i àrees de pernoctació	8	1	30	2	41
Blocs i conjunts d'habitatges turístics	40	2	13	3	58
Allotjaments turístics rurals	59	37	39	6	141
Turisme actiu	55	23	28	0	106
Restauració*	84	7	7	1	99
Agències de viatges	92	87	74	0	253
Empreses gestores d'habitatges turístics	70	149	40	0	259
Habitatges turístics	8.516	2.988	369	9	11.873
Albergs turístics	5	0	0	0	5
Guies de turisme	222	0	82	0	304
Empreses de serveis complementaris*	35	0	0	0	35
TOTAL	9.248	3.336	816	36	13.427

*Inscripció potestativa

1.3. AGÈNCIES DE VIATGES

1.3.1. Ajudes per a agències de viatges

Publicada la Resolució d'1 de febrer de 2022, del president de Turisme Comunitat Valenciana, per la qual es convoquen les ajudes per a l'any 2022 dirigides a empreses, associacions, federacions i fundacions, destinades a la millora de la competitivitat dels serveis i productes turístics de la Comunitat Valenciana, s'ha col·laborat en la tramitació de 58 expedients d'ajudes per a agències de viatges.

1.3.2. Devolucions de fiances d'agències de viatges

S'han tramitat 115 devolucions de fiances d'agències de viatges, que s'han enviat a la Intervenció Delegada perquè les fiscalitze i a la Tresoreria de les tres províncies perquè en faça la devolució efectiva.

1.4. EMPRESES DE SERVEIS COMPLEMENTARIS

Les empreses de serveis complementaris són aquelles que tenen per objecte la realització d'activitats d'interés, o que estan directament relacionades amb el turisme, d'entreteniment i altres d'esplai i oci quan s'oferisquen amb finalitats turístiques i contribuïsquen així a la diversificació de l'oferta i el desenvolupament turístic. Es gestionen des de Serveis Centrals. La inscripció és potestativa.

EMPRESES SERVEIS COMPLEMENTARIS	NOMBRE
Inscripcions	35
Denegacions	11
Desistiments	25
TOTAL	71

S'ha iniciat una tasca de comprovació d'activitat de les empreses de serveis complementaris inscrites en el Registre de turisme i depuració de dades. S'ha remés un correu electrònic a totes aquestes en què se sol·licitava informació sobre l'actualització de les dades de la seua activitat, perquè, en el pròxim any 2023, i en el marc del Pla d'inspecció com a pla especial, es faça la comprovació material d'aquelles en què no haja quedat acreditada l'activitat, com a pas previ a l'inici dels procediments que corresponguen.

1.5. GESTIÓ DE PROCEDIMENTS ESPECIALS

1.5.1. Informes emesos en compliment del Decret legislatiu 1/2021, de 18 de juny, del Consell, d'aprovació del text refós de la Llei d'ordenació del territori, urbanisme i paisatge (DOGV núm. 9129, de 16/07/2021).

1.5.1.1. S'han emés, en aquest any 2022, 21 informes relacionats amb la planificació urbanística que es tramiten en el Servei d'Ordenació i Tramitació Turística.

S'han elaborat 7 expedients relacionats amb la modificació puntual de plans generals d'ordenació urbana, 1 pla d'acció territorial, 2 plans especials, 2 modificacions puntuals de plans parcials, 1 pla de reforma anterior, 3 plans de mobilitat, 1 informe d'un festival internacional, 2 propostes de decret pel qual es declaren paratge natural municipal i 2 plans generals d'ordenació urbana.

1.5.1.2. La declaració d'interés comunitari (DIC) és el procediment que justifica la necessitat d'implantar activitats industrials, productives, terciàries i de serveis en sòl no urbanitzable.

En els serveis territorials es gestionen les sol·licituds preceptives d'informe que se sol·liciten de DIC, o de la seua exempció.

INFORMES DE DIC	NRE.
Declaracions d'interés comunitari (C 4, A 31, V 6)	41
Exempcions de declaració d'interés comunitari (C 27, A 35, V 13)	75

1.5.2. Tramitació de dispenses

La Llei 15/2018, de 7 de juny, de la Generalitat, de turisme, oci i hospitalitat de la Comunitat Valenciana, va introduir com a novetat que les dispenses als establiments d'allotjament s'hauran d'obtenir amb caràcter previ a la presentació de la declaració responsable corresponent. L'article 28.4 del Decret 10/2021, regulador de l'allotjament turístic a la Comunitat Valenciana, estableix que les dispenses concedides seran objecte de publicació en el web de l'administració turística competent. Aquesta informació està permanent actualitzada.

En aquest sentit, fins al 31 de desembre de l'any 2022 s'han sol·licitat un total de 9 dispenses, de les quals 8 han sigut favorables i 1 desestimada. Atés el tipus d'establiment, les dispenses sol·licitades han sigut 3 d'allotjament rural, 3 de blocs, 2 en hotels i 1 càmping.

1.6. TRAMITACIÓ DE RECURSOS

De conformitat amb la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques al llarg del 2022, s'han formulat 22 recursos d'alçada contra resolucions denegatòries d'inscripcions, dels quals 13 han sigut desestimats, 2 desistits, 1 estimat parcialment, 3 no admesos i 3 que el 31 de desembre continuaven en tramitació. Contra les resolucions d'aquests recursos s'han plantejat, fins hui, 3 recursos contenciosos administratius

1.7. NOVES TECNOLOGIES APLICADES A LA TRAMITACIÓ TURÍSTICA

1.7.1. Programa IMI

El Sistema d'Informació del Mercat Interior (IMI) és una eina electrònica desenvolupada per la Comissió Europea per a l'intercanvi d'informació entre les autoritats competents dels estats membres, que té com a objectiu garantir la supervisió de les activitats de prestació de serveis i de reconeixement de qualificacions professionals; per exemple, si un prestador de serveis està legalment establert en un altre estat membre, si està autoritzat per a exercir una determinada activitat, si un document ha sigut realment expedat per una autoritat competent, etc.

Amb la gestió d'aquesta eina es compleix l'obligació de cooperació administrativa establida en la Directiva 2006/123/CE, del Parlament Europeu i del Consell, relativa als serveis en el mercat interior.

S'han fet 6 consultes, relatives al mòdul de qualificacions professionals, per a procedir al reconeixement del títol de formació, o certificat de competència, obtingut al país de la Unió Europea de la persona sol·licitant, per a exercir a la Comunitat Valenciana la professió de guia de turisme. Així mateix, s'ha efectuat una consulta relativa al mòdul de serveis, agències de viatges, a fi d'obtenir informació de la legalitat d'una agència de viatges amb seu social a Itàlia.

1.7.2. Tramitació telemàtica

Des de l'entrada en vigor del Decret 1/2022, de 14 de gener, del Consell, de regulació del Registre de turisme de la Comunitat Valenciana (7 de febrer 2022), tots els procediments relacionats amb el registre es tramiten telemàticament.

1.7.3. Plataforma EEAT-i

La plataforma EEAT-i és una eina informàtica que facilita el procediment de comunicació telemàtica d'ús d'habitatges d'ús turístic a les empreses gestores. Durant 2022 s'ha treballat amb el departament d'informàtica per a actualitzar l'aplicació, i una vegada realitzades les proves, no s'ha implantat pels problemes d'acumulació de treball en el Servei Territorial d'Alacant.

1.7.4. Projecte GESTURNET - MART-e

Durant 2022 s'han continuat les reunions de treball amb els diversos serveis territorials de Turisme i amb els serveis corresponents de la Direcció General de Serveis de la Informació (DGTIC), amb una periodicitat quinzenal (aproximadament) per a dos assumptes:

- El disseny de la nova aplicació de gestió d'empreses turístiques (GESTURNET).
- El disseny dels nous expedients relacionats amb aquestes empreses i la integració d'aquests en la nova plataforma de tramitació Mart-e.

Tot això, per a optimitzar l'eficiència i transparència en la gestió del Registre de turisme de la Comunitat Valenciana, la finalitat bàsica del qual, segons el Decret 1/2022, de 14 de gener, del Consell, de regulació del Registre de turisme de la Comunitat Valenciana, és servir d'instrument de coneixement del sector turístic i d'informació per a l'exercici de les potestats administratives que ocupa l'Administració turística, de manera que facilite les activitats d'ordenació, inspecció, control,

verificació, programació i planificació atribuïdes a aquesta, així com el subministrament d'informació a les persones o entitats interessades.

En 2022 està finalitzant la fase d'anàlisi funcional la part de càmpings, àrees de pernoctació en trànsit per a autocaravanes i acampada en finca particular.

1.7.5. Projecte PRODIGE

Durant 2022 s'ha iniciat la implementació de PRODIGE, una eina informàtica per a la tramitació de la normativa turística gestionada per la Sotssecretaria de Presidència.

El Decret del Consell pel qual es regulen els establiments de restauració a la Comunitat Valenciana, la Xarxa GastroTurística i L'Exquisit Mediterrani, i el Decret del Consell regulador del turisme actiu i l'ecoturisme són els primers que gestiona la plataforma, la qual cosa ens ha retardat d'una manera important la gestió del procés per la dificultat afegida de la novetat de l'aplicació. Hi ha, a aquest efecte, un grup Teams directe de treball amb el COAT de Presidència.

1.8. ATENCIÓ A L'USUARI

1.8.1. Atenció a l'usuari: guiadeturisme@gva.es

El web institucional posa a la disposició dels usuaris l'adreça de correu electrònic guiadeturisme@gva.es per a consultes, peticions i sol·licituds d'informació relacionades amb la professió de guia. Fins al 31 de desembre han sigut 725 les consultes gestionades per aquesta via.

1.8.2. Atenció a l'usuari: ordenacion_turisme@gva.es

S'han rebut en el compte genèric del Servei d'Ordenació i Tramitació Turística consultes sobre normativa i procediment, de les quals destaquen quantitativament les relacionades amb la tramitació d'habitatges turístics, que van ser contestades o remeses als departaments competents següents:

PREGUNTES SOBRE HABITATGES TURÍSTICS 2022

2022	Abril-juliol	Agost-octubre	Novembre-desembre	TOTAL
STALACANT	101	20	22	143
STCASTELLÓ	11	5	2	18
STVALÈNCIA	43	7	17	67
S. ORDENACIÓ	76	136	18	230
INFORMÀTICA	16	29	2	47
TOTAL	247	197	61	505

Les preguntes més freqüents sobre tramitació del procediment de registre d'habitatges turístics van ser:

- Estat de la sol·licitud, falta de documentació, esmena.
- Tramitació per mitjà de representant, sobretot estrangers, familiars sense signatura electrònica, clients, etc.
- Canvis de titularitat per venda de l'habitatge.
- Problemes informàtics, fallades en el procediment, signatura electrònica, etc.
- Obtenció de l'informe de compatibilitat urbanística i CSV.
- Baixes d'habitatges turístics.

<mailto:guiadeturisme@gva.es>1.9. PROFESSIONS TURÍSTIQUES - GUIES DE TURISME <mailto:guiadeturisme@gva.es>

1.9.1. Emissió d'acreditacions

D'acord amb el que s'estableix en l'article 6 del Decret 62/1996, de 25 de març, del Govern Valencià, pel qual s'aprova el Reglament regulador de la professió de guia de turisme, l'acreditació de guia de turisme s'ha de renovar, en tot cas, cada cinc anys, comptats des de l'obtenció de l'acreditació, i, també, sempre que varie qualsevol dada que continga. En data 31 de desembre de 2022, i després de la finalització de l'última convocatòria, hi ha 1.475 guies habilitats que consten en actiu a la Comunitat Valenciana.

Durant aquest any s'ha emés un total de 317 acreditacions, de les quals 220 corresponen als guies de la nova promoció (hui dia en queden 2 perquè conclouen el seu procés d'habilitació), 25 corresponen a les acreditacions emeses a conseqüència del procés d'ampliació d'idiomes, 57 que s'han emés per sol·licitud de renovació quan vencen i 15 per emissió de duplicats.

<mailto:guiadeturisme@gva.es>1.9.2. Guies habilitats per països membres de la Unió Europea

En compliment del que s'estableix en el Decret 80/2014, de 6 de juny, del Consell, pel qual es determinen els òrgans competents en la Comunitat Valenciana per al reconeixement de qualificacions professionals obtingudes en altres països membres de la Unió Europea i s'estableix el procediment d'acreditació i autenticació de títols i certificats de competència obtinguts en la Comunitat Valenciana, durant el 2022 s'han dictat 5 resolucions de reconeixement de qualificació professional de guia de turisme habilitat, 2 a França, 2 a Itàlia i 1 a la República Txeca, amb la finalitat que pogueren prestar serveis i establir-se en la Comunitat Valenciana.

1.9.3. Convocatòria de proves de guies habilitats.

D'acord amb el que estableix la Resolució de 3 de juny de 2021, del director general de Turisme i director de Turisme Comunitat Valenciana, per la qual es convocaven les proves d'habilitació de guia de turisme de la Comunitat Valenciana i proves d'ampliació d'idiomes per als guies ja habilitats per la Comunitat Valenciana, en data 15 i 16 de gener 2022 es van realitzar les proves de coneixements específics (prova de tipus test i prova oral) en els CdT d'Alacant, Castelló i València.

Posteriorment, de conformitat amb les mesures extraordinàries per a la realització d'exercicis amb motiu de la situació de crisi sanitària ocasionada per la COVID-19, el dia 17 de febrer 2022 van tindre lloc les proves de coneixements específics: prova de tipus test i prova oral per als aspirants que estaven afectats per la COVID-19 els dies en què es van fer les proves i ho van justificar degudament.

En data 24 de març de 2022 es va dictar la Resolució del director general de Turisme i director de Turisme Comunitat Valenciana, per la qual es van inscriure en el Registre de turisme de la Comunitat Valenciana les persones aspirants que han superat les proves d'habilitació de guia de turisme de la Comunitat Valenciana, convocades mitjançant la Resolució de 3 de juny de 2021.

Acabades les proves esmentades, han sigut 223 els aspirants que han obtingut l'habilitació de guia de turisme de la Comunitat Valenciana.

<mailto:guiadeturisme@gva.es> **1.10. PÀGINA WEB TURISME**

<https://presidencia.gva.es/va/web/turisme>

Després del període preceptiu d'anàlisi, actualització i priorització de continguts, en col·laboració amb el Departament de Portals de la DGTIC, s'ha posat en funcionament, en la pàgina de Presidència de la Generalitat, l'apartat corresponent a la Direcció General de Turisme, es va implementar el desembre de 2021. i durant el 2022 s'ha mantingut permanent actualitzada. A més, s'ha dut a terme la formació necessària per a gestionar-la i s'han millorat la sistemàtica, els continguts i els enllaços.

<mailto:guiadeturisme@gva.es>

1.11.CONVOCATÒRIES DEL CONSELL VALENCIÀ DEL TURISME

Segons l'article 6 del Decret 7/2020, de 17 de gener, del Consell, de regulació dels òrgans per a la coordinació de l'acció turística i de l'organisme públic per a la gestió de la política turística, "El Consell Valencià del Turisme és l'òrgan col·legiat superior de consulta i assessorament del Consell en matèria de turisme" i segons l'article 8, "El Consell Valencià del Turisme es reunirà, almenys, dues vegades a l'any en sessió ordinària, i, en sessió extraordinària, quan la importància dels assumptes que s'hagen de tractar ho requerisca, per convocatòria de la Presidència, a iniciativa pròpia, o a petició d'un terç dels seus membres".

L'any 2022 es van dur a terme dues reunions ordinàries:

- La primera, per ordre del president del Consell, va tindre lloc el dia 30 de juny de 2022 al CDT de Castelló, a les 11 hores, en única convocatòria.
- La segona, per ordre del president, va tindre lloc a la ciutat d'Elx (Alacant), al Centre de Congressos d'Elx, a les 12.30 hores, de manera presencial, en única convocatòria.

Des del Servei d'Ordenació i Tramitació Turística s'ha donat suport a la Subdirecció General en les tasques de suport tècnic per a la convocatòria de les reunions del Consell del Turisme (preparació, invitació, enviament de correus, notificacions, control d'assistència, etc.).

<mailto:guiadeturisme@gva.es>1.12. ALTRES<mailto:guiadeturisme@gva.es>1.12.1. Seminari web d'informatives sobre normativa dirigides al sector

El 4 de maig de 2022 s'ha realitzat una seminari web sobre el decret gastroturístic.

<mailto:guiadeturisme@gva.es>1.12.2. Reunions de coordinació amb els serveis territorials. Creació carpeta compartida

S'han dut a terme periòdicament reunions telemàtiques de coordinació entre el Servei i els serveis territorials, en matèria d'ordenació i tramitació turística, i s'ha creat una carpeta compartida per a facilitar l'intercanvi i la constància de la informació.

<mailto:guiadeturisme@gva.es>1.12.3. Formació

El personal del Servei ha participat en el curs proposat a l'IVAP "Adaptació de la normativa reguladora del Registre de turisme de la CV a l'Administració electrònica", l'objectiu del qual ha sigut adquirir coneixements i resoldre dubtes davant del nou escenari regulador després de l'entrada en vigor del Decret 1/2022, de 14 de gener, del Consell, de regulació del Registre de turisme de la Comunitat Valenciana, especialment en matèria d'administració electrònica, gestionat pel Servei d'Assistència i Inspecció Turística.

<mailto:guiadeturisme@gva.es>1.12.4. Òrgans de representació

El Servei tramita l'actualització de nomenaments del personal, en representació del departament competent en matèria de turisme, davant de diversos òrgans: juntes rectores i òrgans consultius de parcs naturals protegits i espais protegits, la Comissió Informativa d'Urbanisme, Consell Assessor de Venda no Sedentària a la Comunitat Valenciana, etc.



2. ASSISTÈNCIA I INSPECCIÓ TURÍSTICA

2.1. INSPECCIÓ TURÍSTICA

2.1.1. Prevenció i protecció contra incendis

La Llei 15/2018, de 7 de juny, de turisme, oci i hospitalitat a la Comunitat Valenciana, recull com a infracció l'incompliment de la normativa aplicable en matèria de protecció i prevenció d'incendis en allotjaments turístics. En 2021 es va adjudicar el contracte de serveis a l'empresa Negrosobreazul, SLU, una contractació necessària davant de la falta de mitjans personals a les províncies de Castelló i Alacant per a elaborar informes de comprovació del compliment de la normativa de seguretat contra incendis, així com la resolució dels dubtes o les necessitats que sorgisquen en els serveis territorials de Turisme i en els serveis centrals.

Actualment, s'ha dotat les províncies d'Alacant i Castelló de personal tècnic propi, de manera que s'ha resolt la falta de cobertura de mitjans personals que hi ha en aquestes províncies, les actuacions de les quals formen part de les regulars de la inspecció (comprovació de reprecintatge d'extintors, de boques d'incendis equipades, sectorització d'escapes, etc.).

2.1.2. Gestió de reclamacions i inspecció

Amb l'objectiu d'eleva la qualitat de l'oferta que hi ha i assegurar l'esmena de les possibles deficiències o irregularitats que puguen sorgir, així com de garantir el compliment adequat de les obligacions dels usuaris i les usuàries i detectar les activitats que operen en la clandestinitat, durant l'exercici 2022 s'han dut a terme les accions següents:

a. Gestió de reclamacions. S'han rebut i tramitat 1.154 reclamacions d'usuaris turístics amb el desglossament següent:

València	469
Alacant	456
Castelló	229

b. Inspeccions. Quant a l'activitat inspectora, s'han dut a terme 2.358 actuacions, repartides com s'indica a continuació:

València	1.137
Alacant	772
Castelló	449

c. El nombre de consultes rebudes pel que fa a reclamacions i denúncies a través de contacta_turisme@gva.es i sait_turisme@gva.es ha sigut de 20.

2.1.3. Activitats contra l'intrusisme

Les polítiques de control per mitjà de la inspecció turística van dirigides a la millora de la qualitat i els serveis, que inclouen actuacions de comprovació en els grans portals de reserves per a investigar la publicitat de l'oferta inscrita, així com totes les destinades a garantir la qualitat dels serveis que es presten i els drets dels usuaris turístics.

S'han efectuat les comunicacions a les plataformes d'Internet per a eliminar ofertes de lloguer d'habitatges turístics que es publiciten i comercialitzen en les seues pàgines web, sense el número d'inscripció del Registre de turisme o bé amb signatures que no s'ajusten a la realitat.

En 2022 s'han fet 95 comunicacions a diverses empreses de serveis de societat de la informació.

S'ha esmenat i depurat considerablement la informació errònia del número d'inscripció en la publicitat de les plataformes d'Internet.

A la província d'Alacant, de les 78 comunicacions a plataformes que es van efectuar, s'han retirat 70 anuncis:

- Verbo (1)
- Viajes el Corte Inglés (3)
- Ruralgia (1)
- Booking (65)

A la província de Castelló, de les 17 comunicacions a plataformes que englobaven diversos habitatges turístics, se n'han retirat 25.

- Booking (25)

La majoria de les plataformes d'Internet col·laboren de manera positiva i continuen fent-ho davant de la comunicació que se'ls efectua des de l'Administració turística.

Cal destacar que al llarg de l'any 2022 s'han dut a terme diverses reunions entre la Subdirecció General i els serveis territorials de Turisme amb la plataforma de serveis de societat de la informació Booking, en què s'acorda autoritzar a la Direcció General de Turisme, com a autoritat pública, la remissió, mitjançant fitxers dissenyats per la plataforma esmentada, de petició/informació relativa a habitatges d'allotjament turístic.

Per un problema informàtic, hi va haver una reunió telemàtica en la qual es va exposar la impossibilitat de remetre la informació subministrada pels serveis territorials de Turisme, i la plataforma va indicar que els seus serveis informàtics ho resoldrien.

D'aquesta manera, s'assoleix més col·laboració dirigida a la lluita contra l'intrusisme i la competència deslleial.

2.1.4. Pla d'inspecció 2022

Des dels serveis centrals, anualment es dissenyen els plans d'inspecció d'acord amb les necessitats de cada activitat turística i els recursos personals disponibles, entre els quals destaca la campanya especial de sensibilització contra l'intrusisme en apartaments turístics, amb accions centrades principalment en actuacions de la inspecció en línia relacionades amb els grans portals de reserves, nacionals i internacionals.

Els plans es divideixen en dues parts: pla general i plans especials.

PLA GENERAL

ACTUACIONS DEL PLA GENERAL	PREVISIONS PLA 2022	EXECUCIÓ	%
2.1. Programa de comprovació i control d'activitats i empreses turístiques de conformitat amb la legislació turística.	No és possible quantificar <i>a priori</i> el nombre d'actuacions que s'han de dur a terme, ja que depén de les declaracions responsables.	Nre. d'actuacions dutes a terme: 2.358 València, 1.137 Alacant, 772 Castelló, 449	100 %
2.2. Programa de qualitat i competitivitat en hotels i el compliment dels distintius per empreses d'establiments turístics.	Nre. d'hotels de 2 i 3 estrelles que s'han de comprovar: Alacant, 35 Nre. d'hotels d'1 estrela que s'han de comprovar: València, 37 Castelló, 15 Nre. d'hostals que s'han de comprovar: València, 41 Castelló, 10 Nre. de pensions que s'han de comprovar: València, 50 Castelló, 10	Nre. d'hotels de 2 i 3 estrelles comprovats: Alacant, 35 Nre. d'hotels d'1 estrela comprovats València, 32 Castelló, 17 Nre. d'hostals comprovats València, 39 Castelló, 10 Nre. de pensions comprovades València, 46 Castelló, 10	95,45 %

ACTUACIONS DEL PLA GENERAL	PREVISIONS PLA 2022	EXECUCIÓ	%
2.3. Programa d'actualització del Registre d'allotjaments turístics rurals a la Comunitat Valenciana.	Nre. d'allotjaments turístics rurals per comprovar: València, 48 Alacant, 16 Castelló, 20	Nre. d'allotjaments turístics rurals comprovats: València, 49 Alacant, 25 Castelló, 27	100 %
2.4. Programa d'actualització del Registre d'habitatges d'ús turístic.	Nre. d'empreses gestores d'habitatges turístics per comprovar: Alacant, 70 Castelló, 30	Nre. d'empreses gestores d'habitatges turístics comprovats: Alacant, 176 Castelló, 37	100 %
2.5. Programa de comprovació i verificació en blocs i conjunts d'apartament turístics.	Nre. de blocs i conjunts d'habitatges turístics per comprovar: • Alacant, 15	Nre. de blocs i conjunts d'habitatges turístics per comprovar: • Alacant, 15	100 %
2.6. Programa de formació inspecció. Adaptació de la normativa reguladora del Registre de turisme	Curs específic coordinat per l'IVAP per als funcionaris de la Direcció General i els serveis territorials	Realitzat els dies 21, 23 i 25 de novembre de 2022	100 %

PLANS ESPECIALS

ACTUACIONS DE PLANS
ESPECIALS

PREVISIONS PLA 2022

EXECUCIÓ

%

3.1. Programa sector càmping- Sistema d'evacuació i emergències.	Nre. d'establiments en què s'han de verificar els sistemes d'evacuació i les vies d'emergències, les modificacions de capacitat i el distintiu:	Nre. d'establiments que s'han verificat:	
	València, 24	València, 24	100 %
	Alacant, 22	Alacant, 22	
	Castelló, 13	Castelló, 16	
3.2.1. Programa d'intrusisme. Habitatges d'ús turístic.	Comprovació del número de registre d'habitatges turístics que s'ofereixen en plataformes i els requeriments, i remissió d'incidències per a correcció o eliminació. Ampliar actuacions bilaterals amb ajuntaments nous per a lluitar contra l'intrusisme, amb assessorament i coordinació d'actuacions.	Actuacions:	
		València	
		Alacant, 327	
		Castelló, 83	
		Requeriments a plataformes:	
		València	
		Alacant, 78	
		Castelló, 17	
		Bases de col·laboració subscrites en 2022: 32	
		Ademuz	
		Altura	100 %
		Altea	
		Anna	
		Benicarló	
		Bolbaite	
		Cabanes	
		Castelló de la Plana	
		El Castell de Guadalest	
		Elx	
		Enguera	
		Fanzara	
		Guardamar del Segura	

L'Alfàs del Pi
 Montanejos
 Montesa
 Navarrés
 Orpesa
 Olocau
 Ontinyent
 Orihuela
 Puçol
 Quesa
 Relleu
 Riba-roja de Túria
 Rojales
 Segorbe
 Silla
 Sueca
 Torrevieja
 Villahermosa del Río
 Vinaròs

3.2.2. Programa d'intrusisme: guies de turisme.	Nre. de visites d'inspecció a llocs més emblemàtics per a comprovar <i>in situ</i> l'habilitació com a guia turístic de les persones que efectuen visites turístiques.	Alacant: 2 actuacions	100 %
---	--	-----------------------	-------

3.3. Programa d'agències de viatges: campanya d'informació sobre viatges combinats i serveis vinculats.	Difusió de díptics i tríptics amb informació precontractual de viatges combinats i serveis vinculats. Seminari web informatiu sobre la informació precontractual referida, dirigit al subsector d'agències de viatges, en col·laboració amb la DGTIC.	València, 577 Alacant, 138 Castelló, 75 Feta l'11 de maig de 2022 i publicada en el web de la Direcció General de Turisme.	100 %
---	--	---	-------

Verificació del compliment del requisit obligatori de disposar		
3.4. Programa de turisme d'una assegurança de actiu. Comprovació i responsabilitat civil i d'accidents vigència de l'assegurança i vigència d'aquesta. de responsabilitat civil i accidents.	València, 48 Alacant, 38 Castelló, 12	98,98 %
València, 50 Alacant, 38 Castelló, 11		

3.5. Programa d'accessibilitat d'empreses turístiques.	No es quantifiquen.	València, 40 Alacant, 30 Castelló, 153	100 %
---	---------------------	--	-------

Destaca del Pla d'inspecció 2022:

- El programa d'intrusisme, pel que fa a l'ampliació d'actuacions bilaterals amb ajuntaments turístics en subscriure's 32 bases noves de col·laboració que fomenten accions per a lluitar contra l'intrusisme i la competència deslleial en els habitatges turístics. Aquestes inclouen l'assessorament i la formació de manera coordinada.

Noves bases subscrietes amb ajuntaments turístics en 2022:

- Ademuz
- Altura
- Altea
- Anna
- Benicarló
- Bolbaite
- Castelló de la Plana
- Cabanes
- El Castell de Guadalest
- Elx
- Enguera
- Fanzara
- Guardamar del Segura
- L'Alfàs del Pi
- Montanejos
- Montesa

- Navarrés
- Orpesa
- Olocau
- Ontinyent
- Orihuela
- Puçol
- Quesa
- Relleu
- Riba-roja del Túria
- Rojales
- Segorbe
- Silla
- Sueca
- Torrevieja
- Villahermosa del Río
- Vinaròs

Com a resultat de l'esforç fet en les campanyes estivals, i també durant la resta de l'any, s'indiquen, a continuació, els resultats globals anuals de les altes en habitatges turístics en el període 2014-2022 següents:

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	TOTAL
PROVÍNCIA DE VALÈNCIA	747	955	3.180	3.486	3.741	1.691	789	910	1.252	16.751
PROVÍNCIA D'ALACANT	2.303	3.578	7.010	10.300	10.627	7.879	4.293	3.608	6.425	56.023
PROVÍNCIA DE CASTELLÓ	803	1.852	2.658	2.403	2.813	1.483	714	758	1.074	14.558
TOTAL	3.853	6.385	12.848	16.189	17.181	11.053	5.796	5.276	8.751	87.332

El programa d'agències de viatges, l'objectiu del qual va ser proporcionar la informació precontractual necessària que requeria el subsector en matèria de contracte de viatges combinats i serveis vinculats, juntament amb la celebració d'un seminari web explicatiu impartit per un expert en la matèria.

En 2021 es va procedir a l'edició de tríptics i díptics que preveien la informació precontractual que requeria el subsector en matèria de contractes de viatges combinats i serveis vinculats, ja que en 2022 és necessària l'edició d'una fulla addicional amb les modificacions de la Llei 4/2022, de 25 de febrer, de protecció dels consumidors i usuaris davant de situacions de vulnerabilitat social i econòmica que afectaven l'RDL 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries.

Aquestes modificacions afecten directament l'activitat i el règim de responsabilitat de les agències de viatges en relació amb els viatges combinats i serveis vinculats, per la qual cosa, amb la finalitat de resoldre els dubtes i les dificultats del sector, es va dur a terme un seminari web l'11 de maig de 2022, impartit pel catedràtic de la Universitat de Castella-la Manxa, en què destacava l'assistència i participació del subsector. El seminari web es troba publicat en el web de la Direcció General de Turisme.

A proposta del Servei d'Ordenació i Tramitació Turística, es va recollir en el programa de formació la realització d'un curs específic coordinat conjuntament amb l'IVAP per als funcionaris de la Direcció General i serveis territorials. L'objectiu del curs va ser obtindre coneixements bàsics de la normativa electrònica i l'aplicació d'aquests en la tramitació i gestió del Registre de turisme, d'acord amb la normativa autonòmica en el sector turístic, per mitjà de MARTE, així com conèixer millor les eines tecnològiques de la DGTIC.

2.1.5. Tramitació d'expedients sancionadors i recursos

De conformitat amb la Llei 39/2015 d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, el nombre d'expedients sancionadors tramitats durant el 2022 a la Comunitat Valenciana són els següents:

PROVÍNCIA	2022
VALÈNCIA	11
ALACANT	0
CASTELLÓ	1
TOTAL	12

S'ha presentat 1 recurs d'alçada a la província de Castelló, segons l'article 121 de la Llei 39/2015 d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

2.1.6. Aplicació corporativa sancionadora

Una vegada acabada la part general de l'aplicació per a tota la Generalitat, i en coordinació amb la Direcció General de les Tecnologies de la Informació i les Comunicacions (DGTIC), es va implementar la part específica relativa a les diligències prèvies i els expedients sancionadors corresponents a Turisme.

Després de la posada en marxa de l'aplicació sancionadora en els serveis territorials de Turisme i en la Direcció General es continua duent a terme la coordinació des d'aquest servei amb la DGTIC per a resoldre les incidències que es remeten al departament esmentat, mitjançant Mastín, de manera que es consolida aquesta aplicació com a eina per als procediments administratius sancionadors i les reclamacions o denúncies, i diligències prèvies, d'una manera més àgil.

Es participa per correu electrònic grupal amb el grup de tècnics que pertany a conselleries que tenen implantada l'aplicació sancionadora, a fi de comentar o proposar-hi millores de manera coordinada amb responsables de la DGTIC, d'aquesta aplicació corporativa.

Durant el 2022, la DGTIC ha resolt totes les incidències remeses, que ascendeixen a 14.

El 21 d'abril de 2022 hi va haver una primera reunió entre els serveis territorials de Turisme, els serveis centrals i la DGTIC, amb la finalitat de treballar junts en el projecte que consisteix en la integració de les bases de dades que consten en Turisme Comunitat Valenciana perquè puguin, en un futur, connectar-se amb l'aplicació sancionadora mitjançant SIGMA i, al seu torn, amb les dades reflectides en el nou registre GESTURNET de MARTE (antic Mastín). D'aquesta manera s'aconseguirà donar el suport necessari a les bases de dades que no s'actualitzen perquè no pertanyen a la DGTIC, i adaptar-se als nous sistemes i abandonar els existents en l'actualitat.

El 21 de setembre de 2022 es va dur a terme una altra reunió en la qual es va requerir, per part de la DGTIC, una presentació de la base de dades TIGRIS per a poder fer una primera valoració sobre les funcionalitats que hi ha en aquesta i les implicacions de cara a SIGMA. Se'ls van facilitar els formularis.

En aquests moments es continua treballant en aquest projecte.

2.2. DECLARACIÓ D'INTERÉS TURÍSTIC

De conformitat amb el [Decreto 119/2006](#), de 28 de juliol, del Consell, regulador de les declaracions de festes, itineraris, publicacions i obres audiovisuals d'interés turístic de la Comunitat Valenciana, en l'exercici 2022 s'han dut a terme 70 sol·licituds de declaració d'interés turístic, 12 de les quals són festes d'interés turístic autonòmic, 3 són festes d'interés turístic provincial i 55 són festes d'interés turístic local, i 1 publicació. A més d'https://www.turisme.gva.es/opencms/opencms/turisme/va/contents/planificacion/empren/empren.html?tam&menu_id=51 informe per a sol·licitar la condició de festa d'interés nacional.

Han sigut declarades i publicades en el DOGV 48 festes d'interés turístic.

Es van desestimar 17 sol·licituds de festes d'interés turístic local i 2 festes d'interés turístic autonòmic i 1 publicació.

Queden pendents de resoldre: 1 festa d'interés turístic autonòmic, 0 festes d'interés turístic provincial i 3 festes d'interés turístic local. A més d'1 informe per a sol·licitar la condició de festa d'interés nacional.

S'han resolt expedients pendents de l'exercici 2022: 1 festa d'interés turístic autonòmic, 1 festa d'interés turístic local i 1 festa d'interés turístic nacional.

FESTES DECLARADES		ALACANT	CASTELLÓ	VALÈNCIA
AUTONÒMIC	10	3	4	3
PROVINCIAL	3	0	1	2
LOCAL	35	14	9	12

FESTES DESESTIMADES		ALACANT	CASTELLÓ	VALÈNCIA
AUTONÒMIC	2	0	2	0
PROVINCIAL	0	0	0	0
LOCAL	17	0	12	5

2.2.1. Festes d'interés turístic autonòmic

- RESOLUCIÓ de 7 d'abril de 2022, de la Presidència de la Generalitat, per la qual s'atorga la declaració de festa d'interés turístic autonòmic de la Comunitat Valenciana a la "Fira de la Calderona- Dia de la Cirera" de Serra. [DOGV 13.04.2022](#).
- RESOLUCIÓ de 28 d'abril de 2022, de la Presidència de la Generalitat, per la qual s'atorga la declaració de festa d'interés turístic autonòmic de la Comunitat Valenciana a "Semana Santa de Novelda" de Novelda. [DOGV 09.05.2022](#).
- RESOLUCIÓ de 2 de juny de 2022, de la Presidència de la Generalitat, per la qual s'atorga la declaració de festa d'interés turístic autonòmic de la Comunitat Valenciana a "Misteri de Reis de Gata", de Gata de Gorgos. [DOGV 08.06.2022](#).
- RESOLUCIÓ de 23 de juny de 2022, de la Presidència de la Generalitat, per la qual s'atorga la declaració de festa d'interés turístic autonòmic de la Comunitat Valenciana a "Concurs Internacional d'Allipebre de Catarroja", de Catarroja. [DOGV 30.06.2022](#).
- RESOLUCIÓ de 27 de juny de 2022, de la Presidència de la Generalitat, per la qual s'atorga la declaració de festa d'interés turístic autonòmic de la Comunitat Valenciana a "la Fira d'Ontinyent", d'Ontinyent. [DOGV 01.07.2022](#).
- RESOLUCIÓ de 21 de juliol de 2022, de la Presidència de la Generalitat, per la qual s'atorga la declaració de festa d'interés turístic autonòmic de la Comunitat Valenciana a la mostra etnològica "Suera: un poble al carrer", de Suera. [DOGV 27.07.2022](#).
- RESOLUCIÓ de 5 d'agost de 2022, de la Presidència de la Generalitat, per la qual s'atorga la declaració de festa d'interés turístic autonòmic de la Comunitat Valenciana a "Fira Santa Caterina", de Vila-real. [DOGV 12.08.2022](#).
- RESOLUCIÓ de 3 de novembre de 2022, de la Presidència de la Generalitat, per la qual s'atorga la declaració de festa d'interés turístic autonòmic de la Comunitat Valenciana a "Falles de la Vall d'Uixó", de la Vall d'Uixó. [DOGV 08.11.2022](#).
- RESOLUCIÓ de 15 de desembre de 2022, de la Presidència de la Generalitat, per la qual s'atorga la declaració de festa d'interés turístic autonòmic de la Comunitat Valenciana a "Fira Medieval de Mascarell", de Nules. [DOGV 21.12.2022](#).

2.2.2. Festes d'interés turístic provincial

- RESOLUCIÓ de 24 de febrer de 2022, de la Presidència de la Generalitat, per la qual s'atorga la declaració de festa d'interés turístic provincial de la Comunitat Valenciana a "Corregudes de Joies de Pinedo", de València. [DOGV 04.03.2022](#).
- RESOLUCIÓ de 13 de juny de 2022, de la Presidència de la Generalitat, per la qual s'atorga la declaració de festa d'interés turístic provincial de la Comunitat Valenciana a "Festa del Miracle de Sant Blai", de Montaverner. [DOGV 20.06.2022](#).
- RESOLUCIÓ de 25 de novembre de 2022, de la Presidència de la Generalitat, per la qual s'atorga la declaració de festa d'interés turístic provincial de la Comunitat Valenciana a "Muestra de Oficios Tradicionales de Sant Jordi", de Sant Jordi. [DOGV 01.12.2022](#).

2.2.3. Festes d'interés turístic local

- RESOLUCIÓ de 21 de febrer de 2022, de la Presidència de la Generalitat, per la qual s'atorga la declaració de festa d'interés turístic local de la Comunitat Valenciana a "Fiestas Patronales en honor al Santísimo Cristo de la Salud" de Navarrés. [DOGV 01.03.2022.](#)
- RESOLUCIÓ de 4 de març de 2022, de la Presidència de la Generalitat, per la qual s'atorga la declaració de festa d'interés turístic local de la Comunitat Valenciana a "Semana cultural y deportiva", de Navarrés. [DOGV 10.03.2022.](#)
- RESOLUCIÓ de 14 de març de 2022, de la Presidència de la Generalitat, per la qual s'atorga la declaració de festa d'interés turístic local de la Comunitat Valenciana a les Festes de "Fiestas de San Antón" de Navarrés. [DOGV 23.03.2022.](#)
- RESOLUCIÓ de 21 d'abril de 2022, de la Presidència de la Generalitat, per la qual s'atorga la declaració de festa d'interés turístic local de la Comunitat Valenciana a "Processó del Foc de Benifaió", de Benifaió. [DOGV 27.04.2022.](#)
- RESOLUCIÓ de 22 d'abril de 2022, de la Presidència de la Generalitat, per la qual s'atorga la declaració de festa d'interés turístic local de la Comunitat Valenciana a "Fiestas Patronales de Gaibiel. Hijas de María, La Pastora y el Santo Cristo de la Sed" de Gaibiel. [DOGV 28.04.2022.](#)
- RESOLUCIÓ de 22 d'abril de 2022, de la Presidència de la Generalitat, per la qual s'atorga la declaració de festa d'interés turístic local de la Comunitat Valenciana a "Les Festes del Crist de Xeraco" de Xeraco. [DOGV 29.04.2022.](#)
- RESOLUCIÓ de 4 de maig de 2022, de la Presidència de la Generalitat, per la qual s'atorga la declaració de festa d'interés turístic local de la Comunitat Valenciana a "Semana Santa de Albatera" d'Albatera. [DOGV 09.05.2022.](#)
- RESOLUCIÓ d'1 de juny de 2022, de la Presidència de la Generalitat, per la qual s'atorga la declaració de festa d'interés turístic local de la Comunitat Valenciana a "Festividad de Sant Antón", de Gátova. [DOGV 08.06.2022.](#)
- RESOLUCIÓ de 13 de juny de 2022, de la Presidència de la Generalitat, per la qual s'atorga la declaració de festa d'interés turístic local de la Comunitat Valenciana a la "Festa del Romer", de Xaló. [DOGV 20.06.2022.](#)
- RESOLUCIÓ de 15 de juny de 2022, de la Presidència de la Generalitat, per la qual s'atorga la declaració de festa d'interés turístic local de la Comunitat Valenciana a la festa "Santísimo Cristo, Virgen de los Dolores y Virgen de la Divina Pastora", de Vall de Almonacid. [DOGV 20.06.2022.](#)
- RESOLUCIÓ de 13 de juny de 2022, de la Presidència de la Generalitat, per la qual s'atorga la declaració de festa d'interés turístic local de la Comunitat Valenciana a les "Festes en honor a Sant Domènec" de Xaló (Alacant). [DOGV 28.06.2022.](#)
- RESOLUCIÓ de 20 de juny de 2022, de la Presidència de la Generalitat, per la qual s'atorga la declaració de festa d'interés turístic local de la Comunitat Valenciana a "Festes en honor a la Mare de Déu Pobra", de Xaló. [DOGV 28.06.2022.](#)
- RESOLUCIÓ de 30 de juny de 2022, de la Presidència de la Generalitat, per la qual s'atorga la declaració de festa d'interés turístic local de la Comunitat Valenciana a "Xalònia", de Xaló. [DOGV 07.07.2022.](#)

- RESOLUCIÓ de 4 de juliol de 2022, de la Presidència de la Generalitat, per la qual s'atorga la declaració de festa d'interés turístic local de la Comunitat Valenciana a "Fiesta del Cerdo de Gátova", de Gátova. [DOGV 08.07.2022](#).
- RESOLUCIÓ de 8 de juliol de 2022, de la Presidència de la Generalitat, per la qual s'atorga la declaració de festa d'interés turístic local de la Comunitat Valenciana a "Fiestas en Honor a Santa Quiteria" de Torás. [DOGV 13.07.2022](#).
- RESOLUCIÓ de 21 de juliol de 2022, de la Presidència de la Generalitat, per la qual s'atorga la declaració de festa d'interés turístic local de la Comunitat Valenciana a "Fiesta en Honor a San Juan", de Torás. [DOGV 27.07.2022](#).
- RESOLUCIÓ de 21 de juliol de 2022, de la Presidència de la Generalitat, per la qual s'atorga la declaració de festa d'interés turístic local de la Comunitat Valenciana a "Fiestas Patronales" d'Almedíjar. [DOGV 27.07.2022](#).
- RESOLUCIÓ de 25 de juliol de 2022, de la Presidència de la Generalitat, per la qual s'atorga la declaració de festa d'interés turístic local de la Comunitat Valenciana a "Feria de Oficios" d'Almedíjar. [DOGV 01.08.2022](#).
- RESOLUCIÓ de 28 de juliol de 2022, de la Presidència de la Generalitat, per la qual s'atorga la declaració de festa d'interés turístic local de la Comunitat Valenciana a "Fiesta en Honor a San Antonio Abad" de Torás. [DOGV 04.08.2022](#).
- RESOLUCIÓ de 3 d'agost de 2022, de la Presidència de la Generalitat, per la qual s'atorga la declaració de festa d'interés turístic local de la Comunitat Valenciana a "Fiestas de Moros y Cristianos en honor a Santiago Apóstol" d'Albatera. [DOGV 08.08.2022](#).
- RESOLUCIÓ de 16 d'agost de 2022, de la Presidència de la Generalitat, per la qual s'atorga la declaració de festa d'interés turístic local de la Comunitat Valenciana a "Festes Patronals de Sant Bertomeu i del Crist del Remei de Finestrat" de Finestrat. [DOGV 22.08.2022](#).
- RESOLUCIÓ de 15 de setembre de 2022, de la Presidència de la Generalitat, per la qual s'atorga la declaració de festa d'interés turístic local de la Comunitat Valenciana a "Cruces de Mayo Santa Cruz" d'Alacant. [DOGV 21.09.2022](#).
- RESOLUCIÓ de 15 de setembre de 2022, de la Presidència de la Generalitat, per la qual s'atorga la declaració de festa d'interés turístic local de la Comunitat Valenciana a "Fiestas Patronales Isla de Tabarca" d'Alacant. [DOGV 21.09.2022](#).
- RESOLUCIÓ de 15 de setembre de 2022, de la Presidència de la Generalitat, per la qual s'atorga la declaració de festa d'interés turístic local de la Comunitat Valenciana a "Porrates San Antón" d'Alacant. [DOGV 22.09.2022](#).
- RESOLUCIÓ de 15 de setembre de 2022, de la Presidència de la Generalitat, per la qual s'atorga la declaració de festa d'interés turístic local de la Comunitat Valenciana a "Fiestas Tradicionales de San Gabriel", d'Alacant. [DOGV 22.09.2022](#).
- RESOLUCIÓ de 15 de setembre de 2022, de la Presidència de la Generalitat, per la qual s'atorga la declaració de festa d'interés turístic local de la Comunitat Valenciana a "Fiestas Tradicionales San Roque" d'Alacant. [DOGV 23.09.2022](#).
- RESOLUCIÓ de 15 de setembre de 2022, de la Presidència de la Generalitat, per la qual s'atorga la declaració de festa d'interés turístic local de la Comunitat Valenciana a "Fiestas Raval Roig", d'Alacant. [DOGV 23.09.2022](#).

- RESOLUCIÓ de 13 d'octubre de 2022, de la Presidència de la Generalitat, per la qual s'atorga la declaració de festa d'interés turístic local de la Comunitat Valenciana a "Festividad de San Antón" d'Argelita. [DOGV 18.10.2022](#)
- RESOLUCIÓ de 27 d'octubre de 2022, de la Presidència de la Generalitat, per la qual s'atorga la declaració de festa d'interés turístic local de la Comunitat Valenciana a "Festivitat de Sant Antoni del Collao" de Bocairent. [DOGV 04.11.2022](#)
- RESOLUCIÓ de 27 d'octubre de 2022, de la Presidència de la Generalitat, per la qual s'atorga la declaració de festa d'interés turístic local de la Comunitat Valenciana a "Festivitat de Sant Jaume" de Bocairent. [DOGV 04.11.2022](#)
- RESOLUCIÓ de 23 de novembre de 2022, de la Presidència de la Generalitat, per la qual s'atorga la declaració de festa d'interés turístic local de la Comunitat Valenciana a "Festividad de la Santa Cruz" d'Argelita. [DOGV 30.11.2022](#)
- RESOLUCIÓ de 16 de desembre de 2022, de la Presidència de la Generalitat, per la qual s'atorga la declaració de festa d'interés turístic local de la Comunitat Valenciana a "Fiestas de Agosto" de Vallat. [DOGV 22.12.2022](#)
- RESOLUCIÓ de 16 de desembre de 2022, de la Presidència de la Generalitat, per la qual s'atorga la declaració de festa d'interés turístic local de la Comunitat Valenciana a "Festa Verge del Rosari" de Mareny de Barraquetes. [DOGV 22.12.2022](#)
- RESOLUCIÓ de 20 de desembre de 2022, de la Presidència de la Generalitat, per la qual s'atorga la declaració de festa d'interés turístic local de la Comunitat Valenciana a "Festa de Santa Llúcia" de Borriol. [DOGV 28.12.2022](#)
- RESOLUCIÓ de 20 de desembre de 2022, de la Presidència de la Generalitat, per la qual s'atorga la declaració de festa d'interés turístic local de la Comunitat Valenciana a "Festes de la Creu en Honor al Santíssim Crist del Grau" de València. [DOGV 29.12.2022](#)

2.2.4. Publicació d'Interés turístic

1 publicació d'interés turístic desestimada.

2.2.5. Festes d'interés turístic nacional i internacional declarades per l'Administració general de l'Estat

L'Ordre ICT/851/2019, de 25 de juliol, regula la declaració de festes d'interés turístic nacional i internacional. En virtut de la norma esmentada, les comunitats autònomes elaboren l'informe preceptiu la declaració del qual competeix a la Secretaria d'Estat de Turisme del Ministeri d'Indústria, Comerç i Turisme.

Enguany, la Direcció General de Turisme de la Presidència de la Generalitat ha emés 1 informe favorable de festa d'interés turístic de caràcter nacional de la província d'Alacant.

Resolució de 4 de febrer de 2022, de la Secretaria d'Estat de Turisme, per la qual es concedeix el títol de festa d'interés turístic nacional a la festa de la Setmana Santa d'Alacant. (BOE 28-02-2022)

Totes aquestes declaracions d'interés turístic de la CV es troben publicades en el web de Presidència en el [Registre especial de festes, itineraris, publicacions i obres audiovisuals d'interés turístic de la Comunitat Valenciana](#).

2.3. RECONeixEMENT DE LA CONDICió DE MUNICIPI TURÍSTIC

El 17 de gener de 2020 es va publicar en el DOGV el Decret 5/2020, de 10 de gener, del Consell, de regulació de l'Estatut del municipi turístic de la Comunitat Valenciana, norma que es dicta en desplegament de la Llei valenciana de turisme, oci i hospitalitat, i que té per objecte regular els criteris que han de complir i les obligacions que han d'assumir els municipis per a obtenir i mantindre la consideració de municipi turístic, així com els drets que aquest reconeixement comprén.

El 29 de desembre de 2021 es va publicar en el DOGV el Decret 203/2021, de 17 de desembre, del Consell, de modificació del Decret 5/2020, de 10 de gener, del Consell, de regulació de l'estatut del municipi turístic de la Comunitat Valenciana, en el qual es plantegen diverses modificacions del Decret 5/2020, amb l'objectiu principal de flexibilitzar els criteris per al reconeixement de la condició de municipi turístic, de manera que aquest reconeixement es puga ampliar a un nombre més gran de municipis de la Comunitat Valenciana. Per a fer-ho, amb l'objectiu de dotar de més eficàcia la norma i la seua proporcionalitat, s'inclou com a novetat la diversificació en tres categories: municipi turístic d'excel·lència, municipi turístic de rellevància i municipi turístic de singularitat.

SOL·LICITUDS 2022		RESOLTES	ALACANT	CASTELLÓ	VALÈNCIA
21	EXCEL·LÈNCIA	5	2	3	0
13	RELLEVÀNCIA	6	4	1	1
56	SINGULARITAT	4	1	2	1
NO CONCEDIDES		17	3	5	9
EN ESTUDI		76	14	31	31
90	TOTALS	32			

El resum de l'any 2022 és el següent:

- 6 sol·licituds pendents de resolució de l'exercici 2022.
- S'han rebut 102 sol·licituds de reconeixement de la condició de municipi turístic amb la nova categorització.
- S'han resolt favorablement un total de 14 sol·licituds, 5 de les quals en la categoria d'excel·lència, 6 en la categoria de rellevància i 4 en la categoria de singularitat.
- No s'ha concedit un total de 17 sol·licituds.
- Han quedat 76 sol·licituds en fase d'estudi, pendents de resolució per a l'any vinent.

2.3.1. Municipi turístic d'excel·lència

- RESOLUCIÓ de 9 de febrer de 2022, de la Presidència de la Generalitat, per la qual s'atorga el reconeixement de la condició de municipi turístic de la Comunitat Valenciana a l'Ajuntament d'Alcalà de Xivert. [DOGV 03-03-2022](#).
- RESOLUCIÓ de 24 de febrer de 2022, de la Presidència de la Generalitat, per la qual s'atorga el reconeixement de la condició de municipi turístic de la Comunitat Valenciana a l'Ajuntament de Finestrat. [DOGV 03-03-2022](#).
- RESOLUCIÓ de 29 d'abril de 2022, de la Presidència de la Generalitat, per la qual s'atorga el reconeixement de la condició de municipi turístic d'excel·lència de la Comunitat Valenciana a l'Ajuntament d'Orpesa del Mar. [DOGV 06-05-2022](#).
- RESOLUCIÓ de 9 de juny de 2022, de la Presidència de la Generalitat, per la qual s'atorga el reconeixement de la condició de municipi turístic de la Comunitat Valenciana a l'Ajuntament de Morella. [DOGV 16-06-2022](#).
- RESOLUCIÓ de 15 de desembre, de la Presidència de la Generalitat, per la qual s'atorga el reconeixement de la condició de municipi turístic d'excel·lència de la Comunitat Valenciana a l'Ajuntament de Torrevieja. [DOGV 21-12-2022](#).

2.3.2. Municipi turístic de rellevància

- RESOLUCIÓ de 10 de maig de 2022, de la Presidència de la Generalitat, per la qual s'atorga el reconeixement de la condició de municipi turístic de rellevància de la Comunitat Valenciana a l'Ajuntament de Santa Pola. [DOGV 24-05-2022](#).
- RESOLUCIÓ de 22 de juny de 2022, de la Presidència de la Generalitat, per la qual s'atorga el reconeixement de la condició de municipi turístic de rellevància de la Comunitat Valenciana a l'Ajuntament d'Altea. [DOGV 30-06-2022](#).
- RESOLUCIÓ de 28 de juliol de 2022, de la Presidència de la Generalitat, per la qual s'atorga el reconeixement de la condició de municipi turístic de rellevància de la Comunitat Valenciana a l'Ajuntament de Guardamar del Segura. [DOGV 04-08-2022](#).
- RESOLUCIÓ de 14 de novembre de 2022, de la Presidència de la Generalitat, per la qual s'atorga el reconeixement de la condició de municipi turístic de rellevància de la Comunitat Valenciana a l'Ajuntament de Castelló de la Plana. [DOGV 17-11-2022](#).
- RESOLUCIÓ de 15 de desembre de 2022, de la Presidència de la Generalitat, per la qual s'atorga el reconeixement de la condició de municipi turístic de rellevància de la Comunitat Valenciana a l'Ajuntament d'Elx. [DOGV 21-12-2022](#).
- RESOLUCIÓ de 21 desembre de 2022, de la Presidència de la Generalitat, per la qual s'atorga el reconeixement de la condició de municipi turístic de rellevància de la Comunitat Valenciana a l'Ajuntament del Puig de Santa Maria. [DOGV 29-12-2022](#).

2.3.3. Municipi turístic de singularitat

- RESOLUCIÓ de 7 d'abril de 2022, de la Presidència de la Generalitat, per la qual s'atorga el reconeixement de la condició de municipi turístic de singularitat de la Comunitat Valenciana a l'Ajuntament del Castell de Guadalest. [DOGV 13-04-2022](#).
- RESOLUCIÓ de 20 de juny de 2022, de la Presidència de la Generalitat, per la qual s'atorga el reconeixement de la condició de municipi turístic de singularitat de la Comunitat Valenciana a l'Ajuntament de Puçol. [DOGV 28-06-2022](#).
- RESOLUCIÓ de 14 de setembre de 2022, de la Presidència de la Generalitat, per la qual s'atorga el reconeixement de la condició de municipi turístic de singularitat de la Comunitat Valenciana a l'Ajuntament de Montanejos. [DOGV 21-09-2022](#).
- RESOLUCIÓ de 3 de novembre de 2022, de la Presidència de la Generalitat, per la qual s'atorga el reconeixement de la condició de municipi turístic de singularitat de la Comunitat Valenciana a l'Ajuntament de Segorbe. [DOGV 10-11-2022](#).

2.3.4. Llista de municipis turístics

Es pot consultar la [llista de municipis que tenen reconeguda la condició de municipi turístic de la Comunitat Valenciana](#) des de la publicació del [Decret 5/2020](#), en el DOGV de 17 de gener de 2020.

Resum dels municipis que tenen reconeguda la condició de municipi turístic de la Comunitat Valenciana el 31 de desembre de 2022:

CATEGORIA	ALACANT	CASTELLÓ	VALÈNCIA	TOTAL
EXCEL·LÈNCIA	6	5	3	14
RELLEVÀNCIA	4	1	1	6
SINGULARITAT	1	2	1	4
TOTALS	11	8	5	24

2.3.5. Informes de seguiment

En aquest any 2022 s'ha sol·licitat als municipis als quals se'ls ha reconegut la condició de municipi turístic, un informe de seguiment sobre el compliment i l'execució de les obligacions, amb la finalitat de fer les comprovacions oportunes.

S'han rebut 5 informes de seguiment.

Calp, el Castell de Guadalest, Peníscola, Alcalà de Xivert, Altea, Gandia i Benicàssim.

2.4. PLANS DE DINAMITZACIÓ I GOVERNANÇA TURÍSTICA

Per tal de mantindre la competitivitat de la nostra oferta turística i la posició que ocupa en el mercat nacional i internacional, és imprescindible crear una estratègia conjunta de les administracions públiques i del sector privat que cristal·litze en l'assumpció de compromisos concrets per part dels agents que intervenen en la configuració i l'oferta dels serveis turístics.

Amb aquesta finalitat, la Generalitat, mitjançant Turisme Comunitat Valenciana, va llançar l'any 2016 la iniciativa dels plans de competitivitat turística de les destinacions de la Comunitat Valenciana, actualment anomenats plans de dinamització i governança turística.

Aquests plans persegueixen valorar els factors ambientals, econòmics i socioculturals des d'una perspectiva integral, així com aconseguir una millor distribució de l'activitat turística en el territori valencià i contribuir d'aquesta manera al reequilibri entre els espais litorals més dinàmics i els d'interior susceptibles de més desenvolupament turístic.

Aquests plans s'instrumenten per mitjà de la formalització de convenis entre Turisme Comunitat Valenciana i altres administracions públiques i ens privats (diputacions provincials, mancomunitats i associacions turístiques), a fi de fomentar la innovació, modernització i consolidació dels productes turístics valencians.

El cost dels plans es finança a parts iguals per les parts signants: Turisme Comunitat Valenciana, diputacions provincials i mancomunitats o associacions intervinents.

En l'exercici 2022 es van pressupostar 18 PLANS DE DINAMITZACIÓ I GOVERNANÇA TURÍSTICA:

ALACANT:

- Consorci per al Desenvolupament Econòmic del Baix Segura (CONVEGA)
- Mancomunitat Intermunicipal Vall de Pop

CASTELLÓ:

- Associació Intermunicipal Alt Maestrat
- Mancomunitat Intermunicipal de l'Alt Palància
- Mancomunitat Comarcal Els Ports
- Mancomunitat Espadà-Millars
- Associació Intermunicipal de Municipis de Penyagolosa
- Consorci del Pacte Territorial per a la Creació d'Ocupació de la Plana Baixa
- Associació Intermunicipal de Dinamització i Promoció de la Plana de l'Arc
- Associació de Promoció Turística Terres del Maestrat, Ànima Interior

VALÈNCIA:

- Ajuntament de Sagunt- Camp de Morvedre
- Mancomunitat Camp de Túria
- Mancomunitat de la Canal de Navarrés
- Mancomunitat del Carraixet
- Mancomunitat de Municipis la Costera- Canal

- Mancomunitat Foia de Bunyol- Xiva
- Mancomunitat de Municipis de la Safor
- Mancomunitat de l'Interior Terra del Vi

A continuació es detalla, per a cadascun dels convenis signats, un resum de les actuacions més rellevants que contenen.

PROVÍNCIA D'ALACANT

CONSORCI PER AL DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC DEL BAIX SEGURA (CONVEGA)

En aquesta tercera anualitat es consolida el desenvolupament de la imatge gràfica de la marca territori per al Baix Segura i s'implementa la marca en el teixit empresarial de la comarca. Quant a la creació de productes turístics nous, es du a terme un estudi sobre la viabilitat de sendes i rutes temàtiques comarcals i es dissenyen, planifiquen i senyalitzen les rutes següents: la ruta GR 92 – E021 i E022 “Senda de la Mediterrània” i les tres ciclorutes “Los Almarjales”, “Las Veredas” i “Los Canales”. D'altra banda, s'han adequat, en matèria de seguretat, les ciclorutes “Los Azarbes” i “Sotos del Segura”.

Pel que fa a les eines de comunicació, es duen a terme accions de promoció de les rutes esmentades anteriorment i s'elaboren circuits turístics virtuals i un banc d'imatges de rutes i vídeos promocionals i material de promoció. Es fan concursos de fotografia i cartografia en col·laboració amb centres educatius, associacions culturals i professionals de la fotografia i el disseny.

A fi de tindre eines de comunicació que traduïsquen recursos en experiències i afavorisquen la projecció d'una imatge comuna per al Baix Segura, s'ha creat una agenda comarcal en línia alineada amb el pla de màrqueting de la marca territori “Baix Segura”.

Finalment, es desenvolupen accions formatives en matèria de turisme sostenible i marca territori dirigides al teixit empresarial i a les parts implicades claus.

MANCOMUNITAT INTERMUNICIPAL VALL DEL POP

En aquesta anualitat, una vegada finalitzat el període de 3 anys del PDGT anterior, s'han dut a terme les actuacions següents de promoció i comercialització turística de la Vall de Pop:

1. Publicitat de la Vall de Pop en mitjans de comunicació i xarxes socials.
2. Elaboració de material divulgatiu i interpretatiu de la Vall de Pop.
3. Rutes i visites guiades pels pobles de la Vall de Pop.
4. Turisme i noves tecnologies.
- 5.-Adquisició i instal·lació de pantalles d'informació publicitària turística de tipus LED en cada municipi de la Mancomunitat.

PROVÍNCIA DE CASTELLÓ

ASSOCIACIÓ INTERMUNICIPAL ALT MAESTRAT

El desplegament del PDGT2022 incideix en l'ampliació de l'oferta existent en el turisme esportiu amb la creació de rutes ciclistes i senderistes; en el turisme cultural, amb la creació d'una ruta cultural autoguiada; en el turisme familiar, amb el condicionament de zones a Culla i Ares, i en el turisme de naturalesa, amb la millora en els accessos al Paratge Natural del Rivet. També, continuant amb la digitalització de l'oferta, la creació d'una plataforma digital centralitzada que permetia gestionar l'oferta i l'atenció turística. Sense oblidar la promoció, la publicitat i les xarxes socials, així com la dinamització turística, mitjançant la celebració d'esdeveniments que promocionen l'oferta del turisme esportiu, cultural, actiu i gastronòmic.

MANCOMUNITAT INTERMUNICIPAL DE L'ALT PALÀNCIA

En aquest exercici s'ha impulsat la implementació de senyals informatius i interpretatius de les rutes cicloturístiques, una en cada municipi, així com balises de continuïtat en determinats punts.

S'ha elaborat un fullet, que estructura els productes de tots els municipis de la Mancomunitat, per a unificar l'oferta turística d'aquesta mancomunitat de cara a una futura comercialització de productes de destinació Alt Palància.

S'ha creat un banc d'imatges en gastronomia.

S'ha desenvolupat un pla de comunicació que permet posicionar la destinació al voltant dels seus productes principals. El pla de mitjans disposa d'una estratègia pròpia per al canal en línia en què es podrà treballar de manera més selectiva sobre la base del coneixement dels productes i els públics objectius als quals es dirigeix la destinació.

S'ha implementat la imatge de la marca turística en suports promocionals (bidó amb funda de suro, bolígraf de línia ecològica, set de bolígrafs de bambú, llibreta cosida amb tapes de cartó reciclat, portadocuments de *softshell*, portadocuments rPET, bossa de cotó amb anses llargues, caixa de 6 ceres, globus blancs de làtex...).

Tenint en compte que el turisme representa un potencial enorme de desenvolupament i progrés per al futur de la destinació, s'ha creat una aplicació mòbil que permet triar qualsevol municipi/producte de la destinació turística amb la facilitat de saber, per endavant, els serveis que aquesta pot brindar i les activitats que el turista pot fer en la destinació triada.

MANCOMUNITAT COMARCAL ELS PORTS

En aquesta anualitat s'han dut a terme un total de 9 actuacions per a complir els objectius següents: incentivar, secundar i implicar el teixit empresarial local en programes i accions promocionals i comercials liderats per Turisme Comunitat Valenciana i el Patronat Provincial de Turisme de Castelló (Castelló Ruta del Sabor, L'Exquisit Mediterrani, CreaTurisme i Experiències CV).

Fomentar i impulsar la digitalització amb la implementació de nous continguts i eines digitals, així com el desenvolupament d'accions promocionals per mitjà de plataformes i eines en línia.

S'ha procedit al disseny, l'organització i el desenvolupament d'un programa de visites guiades naturals i culturals "Descobreix els Ports", dutes a terme durant els mesos de juliol, agost i setembre.

S'ha creat una xarxa de miradors virtuals comarcals formada per 17 miradors (un en cada municipi adscrit al PDGT).

Cada mirador inclou la presa de gigapanoràmiques de 45 a 80 gpx, creació contínua de mosaics de les fotografies, preparació de panorames d'accés web mitjançant piràmides d'imatges a diverses resolucions per a facilitar l'accés ràpid a través d'Internet.

També s'hi inclou *skin* corporatitzat d'accés als miradors, 34 visites virtuals o panorames 360° independents dels principals recursos turístics comarcals (2 per destinació local) i punts d'interés multimèdia amb imatges i descripcions (fitxes de recursos). Per a la difusió *in situ* del projecte també s'han instal·lat dos cartells o faristols QR per municipi.

S'ha procedit a la gestió avançada de les xarxes socials amb la creació i el desenvolupament de tres campanyes destinades a l'augment de seguidors, la generació de trànsit web i el reconeixement de marca. Cada campanya ha inclòs el disseny de tres creativitats i la difusió d'aquestes mitjançant Facebook Ads.

S'han desenvolupat accions de comàrqueting per a millorar la comercialització de productes turístics mitjançant canals d'intermediació.

S'han elaborat diversos fullets i guies, així com un vídeo promocional sobre cicloturisme als Ports i falques que s'han emés en diverses emissores de proximitat, i la publicació d'un publireportatge en premsa.

MANCOMUNITAT ESPADÀ-MILLARS

En l'annualitat 2022 del Pla de dinamització i governança turística, s'han executat un total d'11 actuacions per a Espadà-Millars.

Per a prosseguir amb l'estratègia de desenvolupament de producte de Turisme, s'ha redactat el Pla estratègic de turisme 2022-2026 i s'han implantat millores tècniques en la pàgina web turística.

S'ha desenvolupat una campanya de màrqueting amb Google Ads per a web, amb la creació de continguts nous per a l'espai blog del web, una campanya en xarxes socials, s'han comprat els espais en els mitjans de comunicació i s'han dut a terme campanyes de comàrqueting amb OTA de la Comunitat Valenciana.

S'ha creat una agenda comarcal d'esdeveniments, així com un banc comarcal d'experiències turístiques.

S'han desenvolupat 15 miradors digitals interconnectats (un per a cada municipi de la Mancomunitat). Cada mirador inclou una gigapanoràmica de 190 a 360° i entre 45 i 80 gpx (ús de 2.800 a 3.200 fotografies per panoràmica). Així mateix, cada mirador inclou una visita virtual a un recurs i una panoràmica 360° d'un altre recurs, així com un mínim de 8 punts d'interés marcats amb fitxes descriptives.

Per a complementar aquestes actuacions s'han dut a terme campanyes de promoció, comunicació i màrqueting, així com s'han comprat dos arcs de meta per al desenvolupament d'esdeveniments esportius.

ASSOCIACIÓ INTERMUNICIPAL DE MUNICIPIS DEL PENYAGOLOSA

Les actuacions principals que s'han dut a terme durant l'annualitat 2022 han sigut les següents:

S'han adequat i/o senyalitzat un total de 7 rutes per a ciclistes i vianants.

Creació d'una xarxa de museus i espais interpretatius Es tracta del document de creació i estructuració de la Xarxa d'Espais Expositius del Penyagolosa, que consisteix a disposar, al llarg de tot el territori de la destinació, d'una xarxa d'espais d'interpretació cultural i promoció turística que

configuren un producte en si mateixos i es puguem arribar a posar a la disposició del turista perquè els consumisca.

S'ha elaborat un pla de comunicació i posicionament. En aquesta anualitat s'ha dut a terme la inserció d'articles d'opinió, notícies i compra d'espais publicitaris principalment en periòdics de paper i de difusió a Castelló i l'àrea metropolitana: *Mediterráneo*, *El Mundo*, *Castellón Digital* i *Poble*. El missatge sempre ha sigut en clau de destinació Municipis del Penyagolosa.

S'ha redactat el Pla estratègic de turisme 2022-2030, i també s'ha elaborat un audiovisual de promoció turística vinculat als quatre productes turístics de la destinació.

Per a completar aquestes actuacions s'han realitzat diversos suports de comunicació i difusió massiva de la marca sobre elements de marxandatge, que s'utilitzaran com a suport i reforç en campanyes, promocions, esdeveniments, etc.

CONSORCI DEL PACTE TERRITORIAL PER A LA CREACIÓ D'OCUPACIÓ DE LA PLANA BAIXA

Aquesta anualitat s'ha centrat a donar un valor turístic a una segona selecció d'elements patrimonials bèl·lics per a ampliar l'oferta territorial de turisme de memòria democràtica a Xilxes, la Vall d'Uixó, la Vilavella, Artana i Nules.

En relació amb el patrimoni bèl·lic, s'ha dut a terme la neteja i senyalització bàsica dels elements més inaccessibles, així com l'adequació i/o consolidació dels elements amb més potencial turístic.

La difusió del patrimoni arquitectònic, les singularitats de l'arquitectura civil i religiosa que conforma els centres històrics, es pot veure reflectida en esdeveniments que atrauen dibuixants de paisatges urbans, en què es preveu:

- Esdeveniment "Urban Sketchers" al municipi de la Vilavella.
- Difusió dels dibuixos en format digital i paper.
- Elaboració d'un fullet específic, de patrimoni bèl·lic, en suport en línia i fora de la línia.
- Realització d'activitats Inclusives per a promocionar el turisme ornitològic al municipi de la Llosa i una ruta gimcana d'observació d'aus als municipis d'Almenara, Nules, Eslida i Artana per a xiquets/famílies i persones amb discapacitat, o sense, amb l'objectiu de la inclusió plena en referència al turisme en aquests municipis.
- Realització de jornades de memòria democràtica als municipis de la Vall d'Uixó, Xilxes, Alfondeguilla, la Vilavella i Moncofa. Enfocades tant a un públic interessat en aquesta temàtica, com un públic més general que busca una oferta cultural dins del ventall de Castelló sud, es preveuen les activitats següents: xarrades de persones expertes en la matèria i visites guiades als vestigis bèl·lics.

ASSOCIACIÓ INTERMUNICIPAL DE DINAMITZACIÓ I PROMOCIÓ DE LA PLANA DE L'ARC

En aquesta anualitat es pretén consolidar i posicionar la destinació com a part del turisme lent de la Comunitat Valenciana, amb 3 productes de referència: el paisatge, la xarxa de vials verds i el museu d'art a l'aire lliure.

S'han instal·lat comptadors intel·ligents en la xarxa de vials verds, panells informatius de viatges verds, s'han dissenyat i s'han instal·lat audioguies en cada municipi, miradors de cel.

S'han instal·lat 175 aparcabicicles, de taps reciclats pels habitants, dels set municipis.

Museu a l'aire lliure amb la realització i instal·lació de set escultures que representen set cadires per a cadascun dels municipis amb els caragols que faltaven del projecte que simbolitzen el moviment lent.

Es van programar viatges de familiarització, demostracions culinàries, visites guiades culturals, de senderisme i cicloturisme amb tastos o degustacions, tallers de sostenibilitat per a xiquets i majors, etc., amb la condició d'oferir activitats amb les empreses del club de producte, totes sostenibles, i diverses jornades gastronòmiques.

Finalment, hem impulsat una gran campanya perquè es conega la nova destinació de la Plana de l'Arc com a destinació sostenible, verda i lenta, el màrqueting digital fora de línia i la distribució de marxandatge.

ASSOCIACIÓ DE PROMOCIÓ TURÍSTICA TERRES DEL MAESTRAT, ÀNIMA INTERIOR

Per a prosseguir amb l'Estratègia de desenvolupament de producte de Turisme, aquesta anualitat s'ha redactat el Pla estratègic de turisme 2021-2026.

S'ha dut a terme una campanya de comunicació en línia, fora de línia, i un gabinet de comunicació, així com la gestió d'activitats de promoció com ara viatges de premsa, viatges per a bloguers, viatges de familiarització...

S'ha dut a terme el patrocini de l'esdeveniment esportiu "Cap de setmana ciclista del Maestrat", i el "Desafiament Maestrat" i la "Ronda al Maestrat" respectivament, també s'ha patrocinat l'esdeveniment esportiu "BBT Mediterranean Extreme" i l'organització de la prova esportiva MTB.

S'ha impulsat una gran campanya perquè es conega la nova destinació Maestrat, es donarà més visibilitat a uns dels recursos emblemàtics que ofereix la destinació, la ruta Maestrat MTB Gran Tour, que, atés que es recorren tots els municipis, es fa promoció i difusió de tota la destinació, els seus municipis, els recursos, les experiències, els serveis, etc., amb producció i impressió de material gràfic, màrqueting digital fora de línia i distribució de marxandatge.

S'han gestionat les xarxes socials i el motor de reserves, i s'ha inserit contingut nou (text, fotografies) en el web, l'agenda, els serveis, les experiències i els recursos turístics.

S'han instal·lat 12 estacions (format tòtem) de reparació i manteniment de bicicletes, una en cada municipi de destinació de la ruta Maestrat MTB Gran Tour.

PROVÍNCIA DE VALÈNCIA:

SAGUNT- CAMP DE MORVEDRE

En aquesta anualitat s'han executat un total d'11 actuacions, i s'han introduït millores i noves utilitats en els webs turístics de Sagunt i el Camp de Morvedre.

S'ha fet el disseny de manual de producte per al desenvolupament d'accions comercials i producció de places per als establiments membres del club de producte turístic Camp de Morvedre.

Disseny de material promocional en idiomes nous, tant comarcal com específic de Sagunt, així com diversos articles de marxandatge institucional amb la imatge de marca turística de Camp de Morvedre.

S'ha adquirit equipament per a l'organització d'esdeveniments esportius i culturals d'interés turístic. S'ha realitzat un projecte tècnic que té com a objectiu l'adequació, millora i senyalització correcta de les sendes existents al terme municipal de Sagunt, a fi d'implantar una xarxa de sendes homologades de qualitat completa i atractiva que esdevinga un producte turístic competitiu i sostenible dirigit a tots els públics (esportistes, turisme familiar, turisme sènior, turisme internacional, persones amb diversitat funcional...).

S'han col·locat baranes per a adequar l'accessibilitat de persones amb mobilitat reduïda al centre d'interpretació Via del Pòrtic, de Sagunt, i també s'ha dut a terme una campanya de comunicació turística.

Finalment, s'ha creat un mirador turístic digital d'àmbit comarcal des del castell de Sagunt.

MANCOMUNITAT CAMP DE TÚRIA

S'ha elaborat un banc d'imatges fotogràfic gastronòmic mitjançant la realització de natures mortes temàtiques especialitzades amb preses fotogràfiques en format RAW de 35 megapíxels dels productes gastronòmics dels municipis que componen la Mancomunitat Camp de Túria.

S'han utilitzat, per a donar a conèixer els productes turístics, la marca i la comarca, tant suports en línia vinculats a xarxes socials com suports fora de línia generalistes, i suports d'ajuda a la comunicació com a marxandatge, realització de viatges de premsa i viatges de familiarització, i compra d'espais publicitaris.

S'ha dut a terme la selecció de l'element o els elements de comunicació i difusió massiva de la marca sobre productes de marxandatge, que s'utilitzaran com a suport i reforç en campanyes, promocions, esdeveniments, etc.

Inicialment, es van determinar els recursos i l'oferta capaços de generar experiències atractives als visitants de la destinació a curt termini al voltant dels tres arguments proposats des d'aquest pla: camp d'essències (patrimonial/cultural), camp d'aventures (naturalesa) i camp de sabors (agroalimentari-gastronomia).

Aquests recursos, a més, han de facilitar, per mitjà de la interpretació i estructuració dins del producte, la captura de clients, i provocar-ne la circulació mitjançant la destinació.

És per això que en aquesta anualitat es planteja la incorporació de les empreses al club de producte, per a poder seguir en les estratègies proposades i treballar conjuntament el sector públic i el sector privat per a obtindre productes turístics, adaptats al territori i alineats amb la demanda, generadors d'experiència.

S'han implantat pantalles multitàctils que possibiliten la interpretació turística dels recursos mitjançant la utilització de sistemes basats en les noves tecnologies de la informació i la comunicació, la finalitat de les quals serà l'accés a la informació sobre els recursos turístics del municipi on es trobe instal·lada i de la destinació Alt Palància. L'objectiu ha sigut dotar d'una pantalla tàctil d'informació turística, de manera que ofereix informació turística 24 hores al dia, els 365 dies a l'any.

MANCOMUNITAT DE LA CANAL DE NAVARRÉS

Durant aquesta anualitat s'ha executat el Pla de senyalització de la Canal de Navarres amb la instal·lació de 4 panells informatius, amb la marca La Canal Territorio Turístico, que donen la benvinguda als visitants als municipis d'Estubeny, Anna, Navarrés i Millares, corresponents a tots els accessos per carretera de la destinació, seguint un format homogeni en el disseny.

S'ha executat el Pla de condicionament dels paratges naturals amb l'objectiu de revaloritzar els recursos locals infrautilitzats i dotar-los de coherència i estructura per a l'ús turístic i la posada en el mercat.

Modernització dels serveis i les infraestructures turístiques obsoletes en destinacions consolidades.

Millora dels entorns urbans i dels espais d'ús públic de la destinació.

Recuperació i rehabilitació d'espais degradats.

Introducció i aplicació de les noves tecnologies en la destinació: creació de destinacions turístiques intel·ligents, enteses com a destinacions turístiques innovadores. Han d'estar consolidades sobre una infraestructura tecnològica d'avantguarda que garanteix el desenvolupament sostenible del territori turístic. I facilitar la interacció del visitant amb l'entorn.

Creació de productes turístics experiencials basats en l'aprofitament dels recursos turístics de la destinació: naturalesa, patrimoni, cultura, gastronomia. Tematització i especialització de la destinació turística.

S'ha posat en marxa el pla Club Producte amb l'objectiu de dotar de més visibilitat i potenciació de les experiències creades en el Club Producte i millorar la marca del club augmentant l'índex de rècord de les demandes i millora de la promoció l'oferta mitjançant la valoració.

Elaboració del Pla de promoció i comercialització amb l'objectiu d'augmentar la visibilitat de la destinació i la presència en les xarxes socials i captar un nombre més elevat de potencials visitants, al mateix temps que es millora el posicionament de la destinació amb la inclusió de la destinació en plataformes en línia de rellevància.

Publicació de continguts, gestió d'interaccions i gestió de publicitat, generació de l'informe de resultats i anàlisi del treball i projecte actual, i obtenció d'informació personalitzada segons la localització, els interessos i la disponibilitat.

MANCOMUNITAT CARRAIXET

En aquesta anualitat, els objectius han sigut ser una destinació referent en turisme sostenible, alimentació saludable i de proximitat, complementari al de la ciutat de València, i valorar el territori i la conservació de l'horta amb la promoció del turisme sostenible de proximitat.

Entre les diverses activitats de promoció del turisme sostenible a la Mancomunitat del Carraixet, impulsades per Turisme Carraixet, cal destacar el festival Miradors de l'Horta, un festival de disseny i cultura per a desconnectar de l'asfalt i connectar de nou amb la terra, que enguany, en la tercera edició, ha comptat amb més de 5.000 assistents

S'ha diversificat l'oferta turística de la ciutat de València i de la Comunitat Valenciana amb productes diferenciadors basats en l'horta.

S'ha posicionat el producte gastronòmic com a producte turístic principal de Turisme Carraixet.

S'ha consolidat el club de producte Tastem l'Horta com l'òrgan dinamitzador del producte gastronòmic.

S'ha invertit en equipament d'informàtica amb el subministrament d'una pantalla InfoTourist 24 h d'informació turística dels recursos i productes turístics de Turisme Carraixet, per a la futura oficina de turisme comarcal situada en el recinte del Museu de l'Horta d'Almàssera.

Finalment, s'ha impulsat una campanya de promoció que posiciona la destinació com un referent del turisme lent, de proximitat, sostenible, d'alimentació saludable i un *must* a l'aire lliure entre els visitants i turistes, així com distribució de marxandatge.

MANCOMUNITAT DE MUNICIPIS LA COSTERA-CANAL

Nous continguts del portal web i aplicació de Turisme la Costera i xarxes socials exclusivament referides en el Pla de dinamització i governança de la Mancomunitat La Costera- Canal, que actua sota la marca de Turisme la Costera (Twitter, Facebook, Instagram, Youtube i Google).

Edició, disseny i impressió dels suports gràfics i digitals de comunicació, material divulgatiu i promocional de: llenços impresos en polièster, 30 models per muntatge d'exposició itinerant d'imatges "Captura la Costa", 30 models, disseny, muntatge i impressió d'un pla desplegable de la costa, fotoreclam, visibilitat de gràfics, difusió de tríptics.

Disseny, muntatge i impressió de làmines/fitxes de senderisme (30 models) i rutes temàtiques (15 models) i cicloturisme (8 models) i QR general de recursos (díptic). Edició en tres llengües.

La realització de jornades, tallers i seminaris, així com l'execució de determinats esdeveniments que ajuden a la consolidació i sensibilització del turisme a la comarca: seminaris de promoció, d'investigació territorial amb entitats i centres especialitzats com ara universitats, Invat-tur, UNED, càtedres Territori, etc.

Elaboració d'una línia per a la formació, investigació i cooperació entre els agents turístics Mancomunitat de la Costera-Canal, amb estratègies d'innovació, màrqueting i comercialització, tot això amb la col·laboració expressa del CDT de Turisme Comunitat Valenciana i del Pacte territorial de la Costera-Canal.

Implementació de viatges: viatges de familiarització, viatges de premsa, viatges de bloguers.

MANCOMUNITAT FOIA DE BUNYOL-XIVA

Dins de l'actuació "Creació, adequació, millora i difusió de la xarxa de senderes i rutes" s'han senyalitzat les denominades "Rutes temàtiques petjades del passat" als municipis de Cheste, Alborache, Godella, Millars i Turís; i s'ha creat la ruta Integral BTT.

En el desenvolupament de la marca turística i els productes, s'han fet 12 concerts en els municipis que integren el pla.

S'ha elaborat material divulgatiu i promocional de la ruta integral senderista i de la ruta integral cicloturista (els fullets de les dues rutes estan disponibles en els tres idiomes en el web portalturismo.mclahoya.es).

S'ha seguit amb l'estratègia en línia i la gestió de l'abast de continguts desenvolupant i incrementant l'abast de la marca turística La Foia de Buñol-Chiva.

S'han contractat els serveis d'una empresa per a gestionar l'elaboració de notes de premsa per a publicar-les en mitjans diferents, també per a l'organització integral d'un viatge de premsa i un viatge de prescripció d'influenciadors.

A més, s'han dut a terme accions per a la campanya de marca i productes.

S'han fet la fira de turisme actiu a Siete Aguas i una sala d'exposicions que ha tingut lloc a Ruzafa Studio, amb diverses activitats desenvolupades i on van participar empreses de les localitats de la Mancomunitat.

MANCOMUNITAT DE MUNICIPIS DE LA SAFOR

En aquesta anualitat s'han fet els treballs necessaris per a implantar sistemes de gestió de qualitat i adaptació a una destinació de turisme intel·ligent, amb l'adquisició de 1.900 targetes NFC per a distribuir-les.

Aquest sistema s'utilitzarà tant per a donar informació i serveis al visitant, mitjançant una aplicació que el turista pot descarregar en el seu telèfon mòbil, com per a la gestió interna de la destinació.

S'ha desenvolupat un pla estratègic de turisme per a donar a conèixer l'oferta turística, així com el medi natural i paisatgístic, l'oferta cultural i altres activitats de la Mancomunitat.

S'han adquirit 3 pantalles interactives que s'han instal·lat en les localitats de Bellreguard, Ròtova i Villalonga, i també 98 *beacons*.

Adquisició de material diferent de marxandatge institucional amb la imatge de marca turística de la Safor.

Campanya de comunicació de turisme familiar amb l'objectiu de donar a conèixer als consumidors de turisme familiar tota l'oferta de patrimoni natural i cultural de la Safor, i també la campanya de comunicació en línia i fora de línia.

Creació d'un *book* de fotos i vídeo de la Safor, així com actualització de les xarxes socials.

MANCOMUNITAT DE L'INTERIOR TERRA DEL VI

En aquesta 4a anualitat, les actuacions dutes a terme han sigut les següents:

Instal·lació de la taula mirador Peñas Blancas.

Noves funcionalitats del portal web i desenvolupament d'eines digitals: *Microsite* (microlloc web) / intranet per a empreses, desenvolupament d'assistent virtual (bot de conversa) per a la interacció del turista en origen, més accessibilitat del portal web a persones amb diversitat funcional, desenvolupament d'eines digitals amb tecnologies de dinamització, ludificació i realitat augmentada.

Adquisició d'un estand multimèdia per a fires i esdeveniments personalitzat amb la imatge de Terra Boval.

S'han format monitors Starlight, publicacions en mitjans especialitzats amb accions dirigides al visitant turista, viatges de premsa/comàrqueting.

Adquisició de material promocional i marxandatge.



3. COMPETITIVITAT TURÍSTICA

3.1. ACCETUR: ITINERARIS D'EMPREDORIA I COMPETITIVITAT TURÍSTICA

Turisme Comunitat Valenciana impulsa i coordina una nova edició del programa Accetur en línia, adaptada al nou turisme després de la COVID-19. Alguns programes han canviat tant els seus objectius com els continguts, així com el nom del programa, s'han adaptat a les circumstàncies actuals i s'han reorientat per a respondre a les necessitats de generar un ecosistema competitiu.

Accetur ofereix assessorament i consultoria empresarial personalitzada a personal treballador autònom i el·licitors empresaris i està impulsat per Turisme Comunitat Valenciana en col·laboració amb les cambres de comerç de Castelló, Alacant i València.

Per aquest motiu, des de Turisme CV s'estan adequant els diversos programes de treball i s'ha impulsat un pla d'emprenedoria mitjançant Accetur, que reorienta els itineraris d'emprenedoria i competitivitat turística per a respondre a les necessitats empresarials més immediates de pimes i micropimes, i els reforça amb accions en línia de suport directe i gratuït al teixit empresarial.

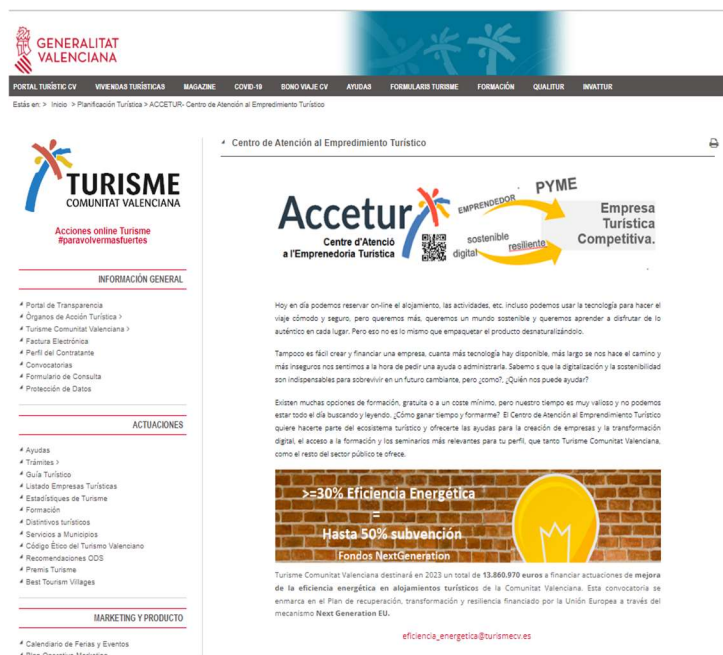
Aquestes accions s'emmarquen en els objectius del programa Accetur de Turisme Comunitat Valenciana, les línies d'actuació de la qual s'orienten cap a l'acceleració empresarial de les pimes turístiques, el foment de l'emprenedoria, la competitivitat de les empreses i la millora de l'accés de les persones emprenedores al mercat del turisme; i formen part, concretament, de les línies "Accetur Crea Empresa" i "Accetur Avança Pime", de capacitat i suport per a la creació i el desenvolupament d'empreses joves en procés de creixement o madures amb necessitats de reorientació.

D'altra banda, es consolida la col·laboració amb el Consell de Cambres de la Comunitat Valenciana amb la 5a edició d'Avança Pime —desenvolupat dins del Programa de competitivitat turística de Cambra Espanya (FEDER)—, en virtut del conveni de col·laboració subscrit en 2022 per al desenvolupament, entre altres finalitats, de l'emprenedoria i la competitivitat turística.

En termes globals, els resultats d'activitat del conjunt de programes d'Accetur han sigut els següents:

Diagnòstics individualitzats	69
Cambra d'Alacant	14
Cambra de València	10
Cambra de Castelló	45
Accions de capacitat i acompanyament a emprenedors o joves empreses per a la planificació empresarial, el desenvolupament de negocis i l'elaboració de plans d'empresa	41
Cambra d'Alacant	10
Cambra de València	16
Cambra de Castelló	15

3.1.1. Programa Accetur: CAET, Centre d'Atenció l'Emprenedoria Turística



Accetur
Centre d'Atenció a l'Emprenedoria Turística

EMPREENDEDOR PYME
sostenible digital resiliente Empresa Turística Competitiva.

Hoy en día podemos reservar online el alojamiento, las actividades, etc. Incluso podemos usar la tecnología para hacer el viaje cómodo y seguro, pero queremos más, queremos un mundo sostenible y queremos aprender a disfrutar de lo auténtico en cada lugar. Pero eso no es lo mismo que empaquetar el producto desnaturalizándolo.

Tampoco es fácil crear y financiar una empresa, cuanto más tecnología hay disponible, más largo se nos hace el camino y más inseguros nos sentimos a la hora de pedir una ayuda o administrarla. Sabemos que la digitalización y la sostenibilidad son indispensables para sobrevivir en un futuro cambiante, pero ¿cómo? ¿Quién nos puede ayudar?

Existen muchas opciones de formación, gratuita o a un coste mínimo, pero nuestro tiempo es muy valioso y no podemos estar todo el día buscando y leyendo. ¿Cómo ganar tiempo y formarme? El Centro de Atención al Emprendimiento Turístico quiere hacer parte del ecosistema turístico y ofrecer las ayudas para la creación de empresas y la transformación digital, el acceso a la formación y los seminarios más relevantes para tu perfil, que tanto Turisme Comunitat Valenciana, como el resto del sector público se ofrece.

>=30% Eficiencia Energética
Hasta 50% subvención
Fondos NextGeneration

Turisme Comunitat Valenciana destinará en 2023 un total de 13.860.970 euros a financiar actuaciones de mejora de la eficiencia energética en alojamientos turísticos de la Comunitat Valenciana. Esta convocatoria se enmarca en el Plan de recuperación, transformación y resiliencia financiado por la Unión Europea a través del mecanismo Next Generation EU.

eficiencia_energetica@turismecv.es

Des de la seu central de Turisme CV, i per mitjà de canals web i xarxes socials, s'ofereix als usuaris atenció en línia, telefònica i mitjançant el Centre d'Atenció a l'Emprenedoria Turística. (www.turisme.gva.es/caet).

El servei compta amb un xat en directe, cita prèvia i un sistema de gestió de l'ecosistema, que ens permet mantindre el contacte amb l'ecosistema (677 emprenedors) i representar la gestió vertical de l'emprenedoria en matèria turística, que correspon a Turisme Comunitat Valenciana.

En col·laboració amb les cambres de comerç, s'han realitzat jornades d'informació i orientació a emprenedors i empreses.

S'han dut a terme les 3 jornades previstes en el conveni, en les quals els tècnics de Cambra i de Turisme van presentar el Programa de competitivitat turística, cofinançat amb fons FEDER i Turisme Comunitat Valenciana.

Cambra d'Alacant: juny. Mapa d'experiències: la transformació digital.

Cambra de Castelló: maig. L'evolució de la transformació digital. Estic preparat en la meua empresa turística?

Cambra de València: maig. La gestió de la inflació en l'oferta turística.

Activitat 1. Accetur Avança Pime. Diagnòstics a pimes turístiques. Diagnòstics individualitzats i plans de millora a empreses sobre aspectes clau de competitivitat empresarial turística.

3.1.2. Programa de competitivitat turística

Programa de competitivitat turística (cofinançat per FEDER).

Dirigit a pimes i autònoms del sector turístic amb domicili social i/o centre productiu en algun dels municipis de les províncies/demarcacions d'Alacant, Castelló i València que complisquen els requisits exigits en la convocatòria.

Consisteix en la realització d'un diagnòstic individualitzat a les empreses turístiques sobre diferents aspectes i les seues possibilitats de millora.

En 2022 han accedit a aquest programa 69 autònoms, autònomes i pimes turístiques: 14 a la província d'Alacant, 45 a la de Castelló i 10 a la de València.

Diagnòstics individualitzats i plans de millora a empreses sobre aspectes clau de competitivitat empresarial turística.

El programa es materialitza a través de les següents actuacions dutes a terme per les cambres de comerç:

En 2022 es va convocar la 4a edició d'Avança Pime en col·laboració amb el Consell de Cambres CV, dins del programa Cambra Espanya, com s'ha dit. Mitjançant aquesta iniciativa s'ofereixen serveis, sense cost a autònoms, autònomes i pimes per a millorar-ne la competitivitat, cofinançats al 100 % (50 %, Turisme CV, i la resta, per mitjà de fons Cambra Espanya-FEDER), amb l'oportunitat, a més, de participar en la fase II del programa per a implantar solucions tecnològiques i d'innovació cofinançades al 50 % per Cambra Espanya-FEDER.

El programa es concreta en la realització de diagnòstics individuals de competitivitat a les empreses i en l'elaboració d'estudis a mesura amb solucions de millora de la seua situació competitiva. Es tracta d'ajudar les pimes a definir i implantar millores, així com a detectar oportunitats d'innovació, modernització en la producció de serveis o de negoci turístic que redunden en el seu posicionament, davant de les exigències del mercat turístic de hui dia.

El programa es gestiona mitjançant convocatòries públiques realitzades per cada cambra en la seua província. Poden participar-hi pimes, autònoms i autònomes del sector turístic de la Comunitat Valenciana que es troben d'alta en els registres oficials de Turisme CV o en el Cens de l'IAE, en els sectors d'activitat que s'especifiquen segons les bases de Cambra Espanya i el programa FEDER.

Activitat 2. Accions de capacitat i acompanyament a emprenedors o joves empreses turístiques per a la planificació empresarial, el desenvolupament de negocis turístics i l'elaboració de plans d'empresa

REACTUR. Substituït per plans d'emprenedoria turística.

3.1.3. Programa Crea Pime. Creació de plans d'emprenedoria turística

Turisme Comunitat Valenciana ha desenvolupat un pla d'emprenedoria específica, en tràmit d'homologació, per al sector. Les cambres de comerç de la Comunitat Valenciana i Turisme Comunitat Valenciana han desenvolupat, conjuntament per a empreses i emprenedors del sector turístic, un conjunt d'accions d'acompanyament a persones emprenedores o joves empreses per a la planificació empresarial, el desenvolupament de negocis turístics i la realització de plans d'empresa (PMT).

S'han dut a terme 41 actuacions:

Accions d'acompanyament a emprenedors o joves empreses per a la planificació empresarial, el desenvolupament de negocis i l'elaboració de plans d'empresa	41
Cambra d'Alacant	10
Cambra de València	16
Cambra de Castelló	15

3.1.4. Acceleració Empresarial: Turisme Emprén Rural CV

3.1.4.1. Aula de Turisme-FVMP: presentació línia d'acció

Turisme busca redefinir el model de gestió dels allotjaments rurals de la Comunitat Valenciana amb el nou programa "Emprén Rural".

La línia d'acció es va presentar l'abril 2022 a través d'una jornada formativa en línia en format d'aula de turisme organitzada per Turisme en col·laboració amb la Federació Valenciana de Municipis i Províncies (FVMP), dirigida a persones gestores de cases rurals de zones d'interior susceptibles de ser objecte de redefinició de les seues estratègies de negoci.

La finalitat de la jornada era captar el col·lectiu de cases rurals sense pla de negoci definit o, en defecte d'això, obsolet, amb una rendibilitat baixa i amb pretensió d'ampliació o renovació del negoci, així com empreses amb una activitat molt estacional.

OBJECTIU DE LA LÍNIA D'ACCIÓ

L'objectiu és reconvertir els allotjaments rurals d'interior en models de negoci nous, mitjançant la transformació en motors d'emprenedoria, i augmentar-ne la rendibilitat, i contribuir amb això a dinamitzar l'economia local i assentar la població resident en entorns no urbans.

LA LÍNIA D'ACCIÓ es compon de 2 FASES:

1a FASE, desenvolupada de febrer a juliol de 2022: ESTUDI DE SITUACIÓ DE L'OFERTA DE LES CASES RURALS, mitjançant un DIAGNÒSTIC de l'anàlisi detallada i el grau d'emprenedoria i intraemprenedoria, com a instrument amb el qual s'incrementarà la seua competitivitat en el mercat turístic.

2a FASE, desenvolupada de juliol a setembre de 2022: PROGRAMA D'ACCELERACIÓ, obtingut i adaptat a les necessitats com a resultat de l'anàlisi obtinguda de la 1a fase. Programa 24H Re-Business i Píndoles de Reforç (total: 107 hores d'assessorament i 3 edicions, una per província).

3.1.4.2. ESTUDI I DIAGNÒSTIC d'allotjaments rurals de la Comunitat Valenciana

[Enllaç a la presentació del diagnòstic](#)

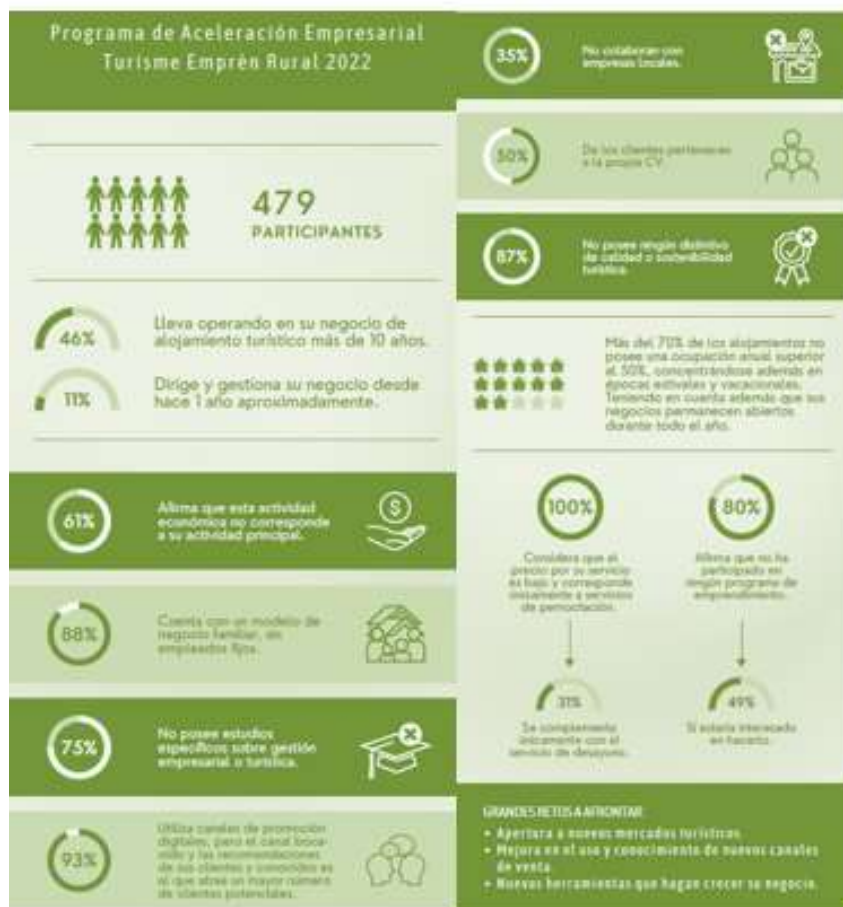
La iniciativa Turisme Emprén Rural 2022 s'ha emmarcat en el programa Accetur, i ha tingut com a objectiu principal conèixer amb detall la realitat de l'oferta empresarial de les cases rurals de la Comunitat Valenciana des del prisma de l'emprenedoria per a poder dissenyar, a partir dels resultats obtinguts, línies d'acció estratègiques i concretes que contribuïsquen a incrementar la competitivitat de les cases rurals d'aquesta comunitat. Així, es pretén impulsar aquesta tipologia d'allotjament cap a una fase de maduresa empresarial que assegure que el creixement econòmic de les cases rurals valencianes siga ferm i sostenible.

Per a assolir aquests objectius, s'ha estructurat el programa en dues fases diferents:

RECOLLIDA DE LES DADES, referides a la situació actual de les cases rurals.

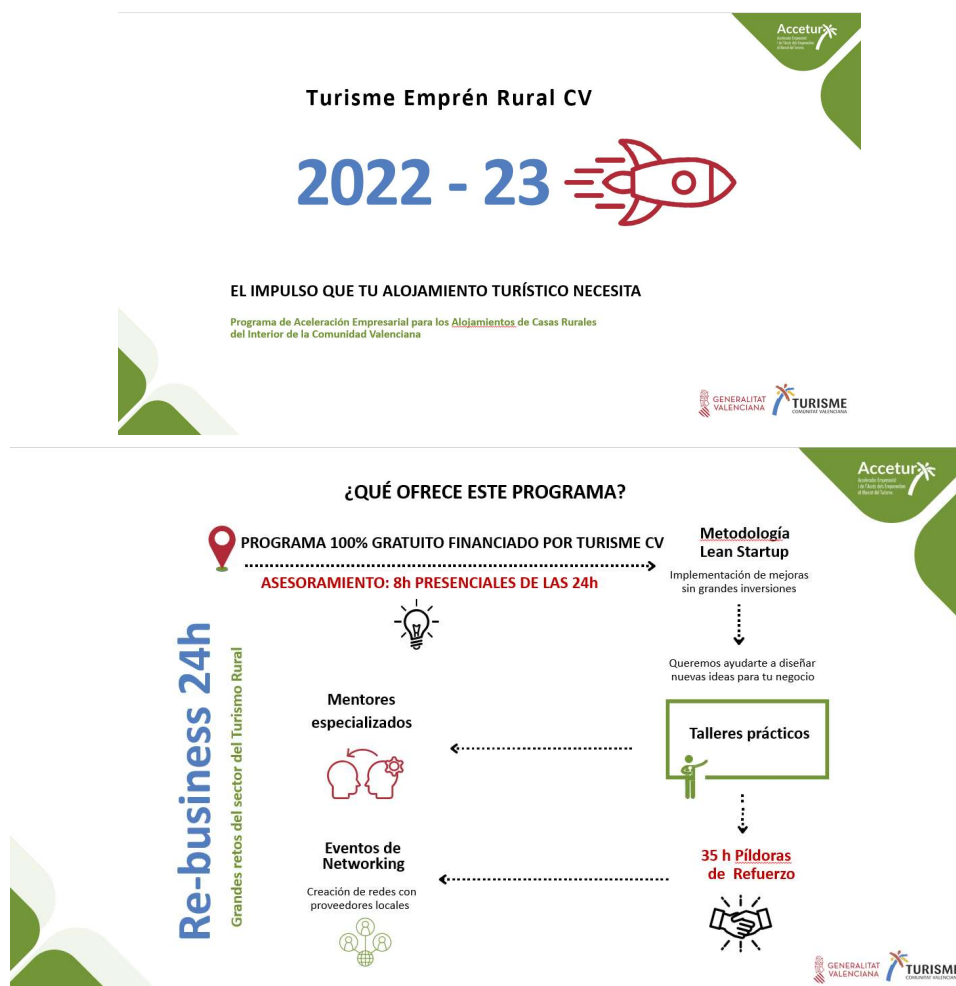
DISSENY DEL PROGRAMA D'EMPRENEDORIA, pròpiament dit, sobre la base dels resultats obtinguts prèviament.

RESULTATS DE L'ESTUDI



3.1.4.3. PROGRAMA ASSESSORAMENT: 24HRB I PÍNDOLES DE REFORÇ

[Enllaç al programa](#)



Turisme Emprén Rural CV és una iniciativa de Turisme Comunitat Valenciana en el marc d'Accetur que té com a objectiu reflotar empreses turístiques d'entorns rurals cap a models de negoci més rendibles i competitius.

Aquesta iniciativa està expressament dissenyada per a totes les persones que dirigeixen i gestionen cases rurals a l'interior de la Comunitat Valenciana, independentment del seu grau de maduresa o rendibilitat empresarial.

Objectiu: obtindre una nova proposta de valor per a promocionar i comercialitzar els seus serveis sota les noves demandes del mercat turístic actual.

Durant tot el programa s'ha treballat amb mentors i mentores especialitzats en temàtiques clau per a atraure més clients als allotjaments i fer-ho d'una forma més rendible i sostenible.

L'estructura del programa: sessions i tallers pràctics, amb contingut d'aplicació immediata en el negoci, per a implementar estratègies noves de manera ràpida i eficaç sota la supervisió de l'equip assessor, amb l'objectiu que el negoci cresca.

A més, píndoles formatives de reforç i especialitzades en les noves demandes del mercat turístic.

OBJECTIUS GENERALS

Augmentar la quota de mercat i atraure més clients. Implementar la sostenibilitat en la gestió diària de l'allotjament.

Identificar aliances potencials que milloren la vostra oferta de valor.

Rendibilitzar i complementar l'oferta turística amb el disseny de nous productes i serveis. Identificar i aplicar eines tecnològiques que ajuden en la gestió de l'allotjament.

Aplicar eines de màrqueting digital per a aconseguir més clients i millorar la presència en línia.

24H CADA EDICIÓ	6 SESIONES	3 EDICIONES	72H EN TOTAL
-----------------	------------	-------------	--------------

11 PÍLDORAS	35H EN PÍLDORAS	110H TOTAL PROGRAMA	6H DE NETWORKING
-------------	-----------------	---------------------	------------------

SESIONES	ESPECIALIZACIÓN	TEMÁTICA
1	DISEÑO CANVAS O MAPA SITUACIONAL ACTUAL DE MI NEGOCIO	ESTADO DE LA EMPRESA
2	INNOVACIÓN PARA LA EMPRESA TURÍSTICA POST COVID ¿CÓMO REDEFINIR ESTRATEGIAS COMPETITIVAS? SOSTENIBILIDAD Y RESILIENCIA EN DESTINOS DE INTERIOR	COMPETITIVIDAD INNOVACIÓN
3	NUEVOS NICHOS DE MERCADO: CONOCER A MI CLIENTE POTENCIAL	CAPTACIÓN MERCADOS
4	GESTIÓN DE PROYECTOS: PRESUPUESTOS, PROCESOS Y RIESGOS ECONOMIA DE GUERRA: RECALCULAR EL PUNTO DE EQUILIBRIO ECONOMICO	GESTION EMPRESARIAL Y ECONOMICA
5	MARKETING DIGITAL: TECNICAS DE VENTA PARA REFLOTAR EL NEGOCIO	MARKETING DE REFLOTE
6	DISEÑO CANVAS O MAPA DE LA NUEVA ESTRATEGIA DE MI NEGOCIO	RESULTADOS

PÍNDOLAS DE REFORÇ

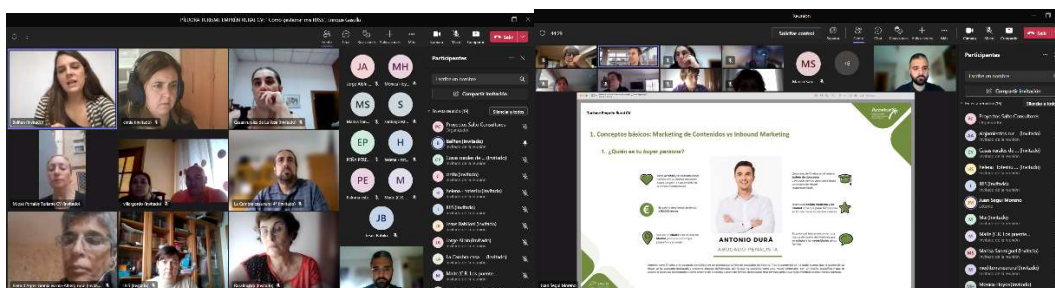
- Com gestionar les meues xarxes socials.
- Com generar contingut que atrape els clients en el web del meu negoci.
- La importància dels serveis complementaris que enriqueixen el vostre negoci: les experiències del client. Legislació turística.
- Promoció turística: Turisme CV.
- Parlem de: gestionar i formalitzar les ajudes administratives.
- Parlem de: la importància de la motivació laboral i els beneficis que té.
- Parlem de: cooperació i cooperativisme a debat.
- CreaTurisme o com definir un servei o producte turístic.
- Com definir un servei o producte turístic. Motors de reserva.
- *Tourism tech*: eines d'intel·ligència turística per a innovar en la gestió del vostre negoci.

- Segell de qualitat per a l'allotjament sostenible.

INAUGURACIÓ EDICIÓ MORELLA I SESSIONS



PÍNDOLAS DE REFORÇ



TURISME EMPRÉN RURAL MORELLA	NOMBRE SESSIONS	LLOC IMPARTICIÓ	DATES REALITZACIÓ	NOMBRE PARTICIPANTS (PAX) FORMATS
PROGRAMA 24HRB	4	EN LÍNIA	El 19-10 i el 30-11 de 2022	10
	2	PRESENCIAL 2 Morella	Del 25-10 al 22-11 de 2022	
PÍNDOLAS DE REFORÇ	5	EN LÍNIA 5	Del 20-10 al 24-11 de 2022	30
TOTAL	11			40

3.2. EXCEL·LÈNCIA I SOSTENIBILITAT TURÍSTICA

Mitjançant el Programa Qualitur s'instrumentalitzen totes les actuacions dutes a terme per Turisme CV al voltant de la cultura de l'excel·lència i la sostenibilitat (cultural, econòmica i, especialment, ambiental). Qualitur reforça les línies d'actuació en matèria de modernització empresarial i, concretament, en la certificació de sistemes de gestió de la qualitat, sostenibilitat i accessibilitat.

Les actuacions dutes a terme al llarg de 2022 es van concretar principalment en els subprogrames següents:

- SICTED- Qualitat Integral en Destinacions Turístiques
- Qualitur Club – Impuls a la certificació de models d'excel·lència
- Impuls a la consecució dels ODS en el turisme de la Comunitat Valenciana

3.2.1. SICTED - Qualitat Integral en Destinacions Turístiques



El SICTED (Sistema Integral de Qualitat Turística en Destinacions) té com a objectiu últim incrementar la satisfacció del turista, visitant i resident, homogeneïtzant i incrementant la qualitat en els recursos i serveis turístics d'una destinació.

El projecte es basa principalment en la bona governança i en la col·laboració, tant interadministrativa (amb participació de les tres administracions: nacional, autonòmica i local) com publicoprivada.

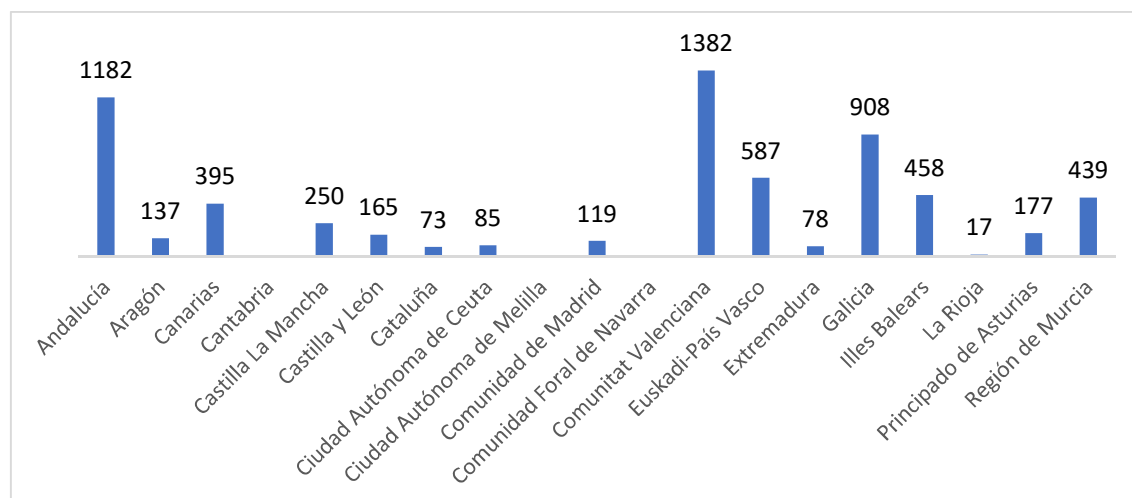
Una vegada es va signar el conveni marc entre Turisme i la Secretaria d'Estat de Turisme l'any 2012, pel qual cedia la metodologia per a la implantació en el territori, el SICTED es va començar a implantar en cinc destinacions de la Comunitat Valenciana. Després de 10 anys d'implantació, el SICTED és un projecte cohesionat i consolidat en el territori, tal com reflecteixen les xifres en el tancament de l'exercici 2022:

38 destinacions adherides que aglutinen un total de 1.382 serveis turístics distingits (el 21,42 % del total nacional). Aquesta xifra ens posiciona com la primera comunitat autònoma en nombre de distingits, seguida d'Andalusia, amb 1.182 (18,32 %), i Galícia, amb 908 (14,07 %) serveis turístics distingits.

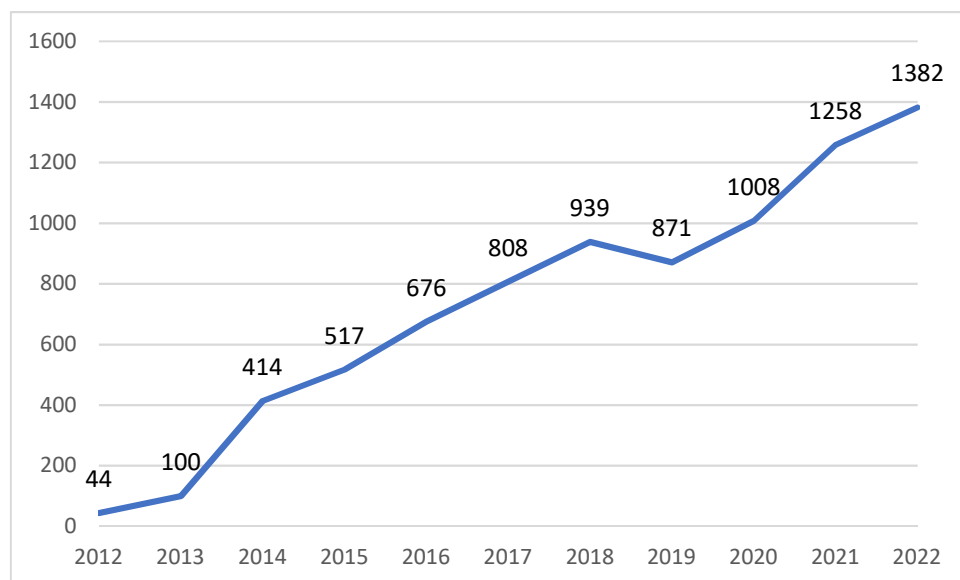
En 2022 es van adherir al projecte 4 destinacions noves, que posicionen la Comunitat Valenciana:

- A la província de Castelló: Castelló sud, Montanejos i Plana d'Arc.
- A la província de València: Alboraya.

Gràfic. Nombre de distingits per comunitat autònoma (any 2022)



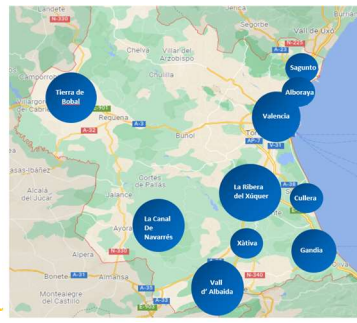
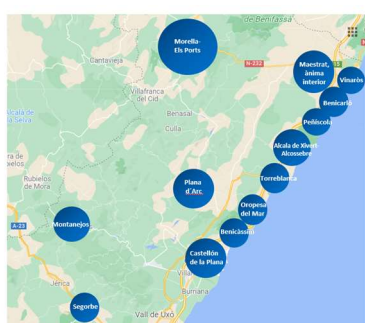
Gràfic de l'evolució del nombre de serveis turístics distingits de la Comunitat Valenciana



Per províncies, Alacant és la que més destinacions adherides té, 14 municipis i dues EATIM, seguida de Castelló (13 destinacions que integren 39 municipis) i València (10 destinacions que integren 76 municipis).

Província de Castelló
Província d'Alacant

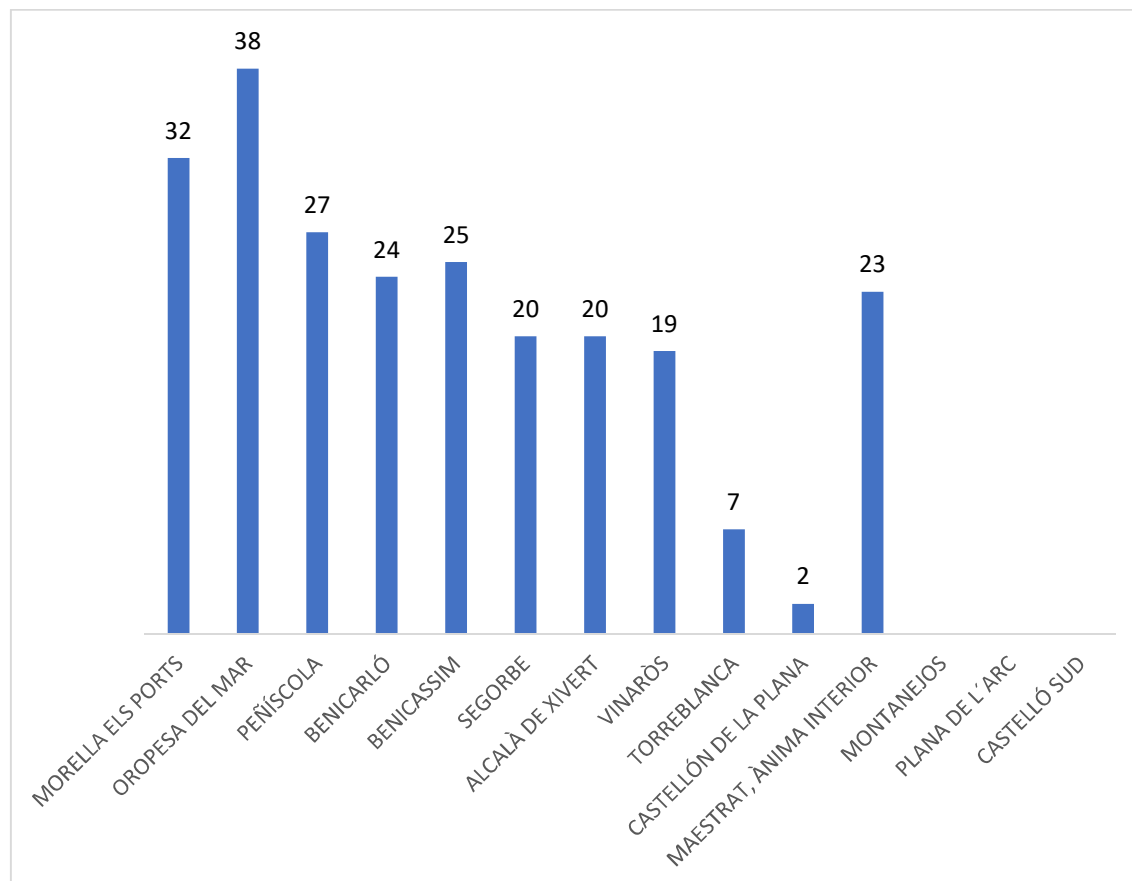
Província de València



En línies generals, i atés el nombre de distingits, les 38 destinacions van aglutinar un total de 1.383 serveis turístics amb el distintiu “Compromís Qualitat Turística”, en què destaca la ciutat de València, primera destinació en nombre de distingits a la comunitat, amb 171 serveis, seguida de Gandia (131) i Alacant ciutat (111).

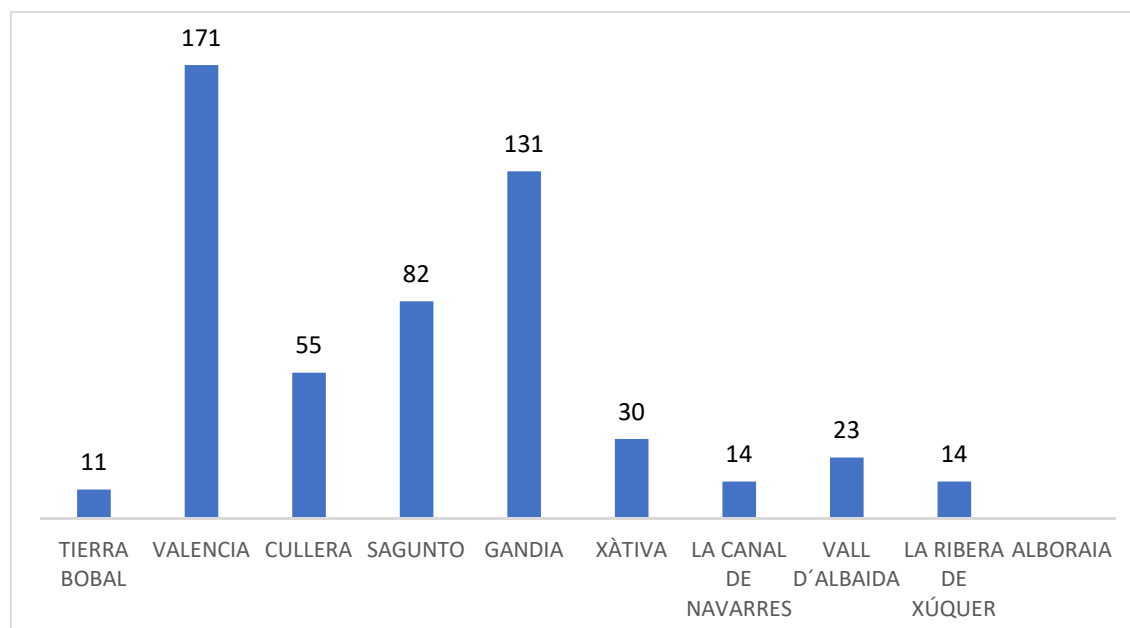
A continuació es mostra la distribució provincial de serveis turístics distingits.

Distribució gràfica del nombre de serveis turístics distingits a la província de Castelló



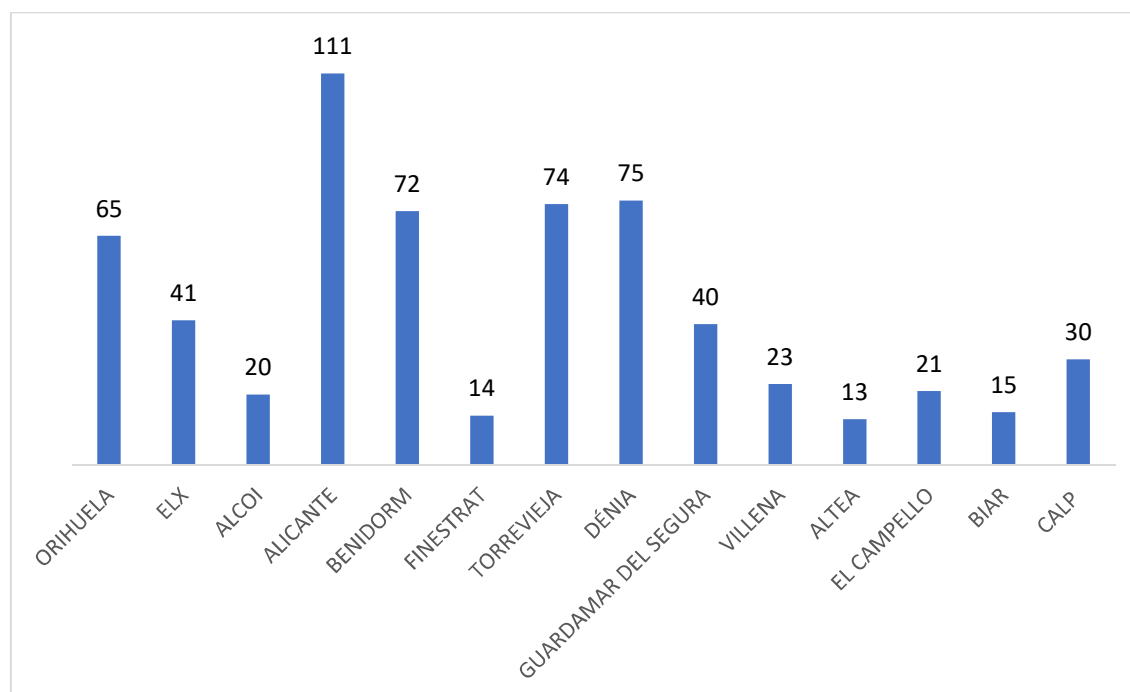
Castelló és la província amb menys serveis turístics distingits de la Comunitat Valenciana, que representa el 17 % del total autonòmic. Per destinacions, destaquen els municipis d'Orpesa i Morella- els Ports, dues de les destinacions que fa més temps que participen en el projecte.

Distribució gràfica del nombre de serveis turístics distingits a la província de València



Malgrat ser la província amb menys nombre de destinacions, a la província de València s'aglutina al voltant del 39 % del total autonòmic de serveis turístics distingits. Destaquen València ciutat, Gandia i, en menys mesura, Sagunt, tres de les destinacions amb més serveis turístics distingits de tota la Comunitat.

Distribució gràfica del nombre de serveis turístics distingits a la província d'Alacant



La província d'Alacant és la que compta amb el nombre més alt de destinacions adherides i amb el nombre més alt de serveis turístics distingits, que representen el 44 % del total autonòmic. Com

s'observa en el gràfic, hi destaca Alacant ciutat, si bé quatre de les destinacions restants presenten un nombre similar de serveis turístics distingits (Dénia, Torrevieja i Benidorm).

Atesa la distribució sectorial en nombre de serveis turístics distingits, i tenint en compte que poden participar 37 subsectors turístics (oficis), la Comunitat Valenciana destaca en participació en els oficis d'hotels i apartaments turístics (17,16 %), restaurants i empreses turístiques de servei d'àpats (16,64 %), bars (8,6 %) i comerços (8,4 %), el comportament és semblant al nacional.

Segons el rànquing nacional, la Comunitat Valenciana destaca en primera posició en 14 dels 37 oficis reconeguts: lloguer de vehicles i embarcacions, bars i cafeteries, càmpings, camps de golf, comerços, espais per a turisme de reunions, experiències i tallers turístics, hotels i apartaments turístics, OPC, parcs d'oci, platges, ports esportius, restaurants i empreses de servei d'àpats, turisme actiu i turisme de benestar.

Per a assolir aquestes xifres, Turisme desenvolupa una sèrie d'actuacions en diferents plans en el marc del SICTED, dirigides a assessorar els diversos agents que hi participen, defensar els interessos de les destinacions turístiques de la Comunitat Valenciana en l'àmbit nacional i/o difondre la marca Compromís Qualitat Turística.

En línies generals, durant l'exercici 2022 s'han dut a terme les actuacions següents:

Assessorament específic a les destinacions que s'estrenen en el projecte.

Assessorament tècnic continu a les destinacions SICTED.

Difusió del projecte mitjançant la publicació de notícies específiques periòdiques del SICTED en el blog de Qualitur, web de Turisme especialitzat en excel·lència turística, i un article en *Turisme CV Magazine*, web amb articles diversos dirigit a tots els segments associats al turisme.

Coordinació de la formació, assistència tècnica i avaluacions dels serveis turístics, els quals es duen a terme en el marc del conveni de col·laboració entre Turisme i el Consell de Cambres de Comerç de la Comunitat Valenciana, i per mitjà del qual, en 2022 es van dur a terme les actuacions següents:

- 149 sessions formatives
- 67 tallers de resolució de dubtes
- 697 visites tècniques a serveis turístics
- 1.262 avaluacions a serveis turístics

Representació dels interessos de la Comunitat Valenciana en els grups de treball nacionals (Comité Interdestinacions i grup de treball Qualitat Turística). En 2022, Turisme va participar en els 2 comitès interdestinacions que van tindre lloc al març i juny.

Garantir l'objectivitat i rigorositat dels distintius exercint les vocalies en les meses de qualitat de cadascuna de les destinacions i aportant-hi iniciatives. Enguany, Turisme ha assistit a les 36 meses que han tingut lloc durant 2022.

Amb caràcter puntual, i atesos els deu anys que complia el projecte, l'1 de desembre es va fer una jornada taller amb totes les destinacions SICTED aprofitant la celebració del VII Comité Interdestinacions SICTEDCV. El taller "Gestió de la incertesa" el va impartir l'empresa Droniter Consulting, SL.



3.1.2. QUALITUR CLUB - Impuls a la certificació de models d'excel·lència



Qualitur és el distintiu propietat de Turisme Comunitat Valenciana que s'atorga als serveis turístics de la Comunitat Valenciana que el sol·liciten per l'esforç que fan en pro de l'excel·lència. Per la seua banda, Qualitur Club és el col·lectiu d'empreses i entitats turístiques de la Comunitat Valenciana que disposen d'algun certificat en vigor en gestió de qualitat, gestió ambiental i/o accessibilitat reconegut per Turisme.

Fins al 2021, Turisme CV reconeixia els models següents:

En gestió de la qualitat: Norma internacional ISO 9001 i normes associades a la marca Q Qualitat Turística de l'ICTE.

En gestió ambiental: Norma internacional ISO 14001, Reglament europeu EMAS, marca Ecolabel i la marca Parcs Naturals (de caràcter autonòmic).

En accessibilitat: norma nacional UNE 170001.

En 2022 es van ampliar els models de referència:

- ISO 14067, petjada de carboni
- ISO 14046, petjada hídrica
- SO 21401, allotjaments sostenibles
- Especificació tècnica S DE SOSTENIBILITAT

Models de qualitat reconeguts pel Programa Qualitur

MARCA



MODELO	Q CALIDAD TURÍSTICA	ISO 9001
MATERIA	GESTIÓN DE CALIDAD	GESTIÓN DE CALIDAD
ÀMBITO	NACIONAL O INTERNACIONAL EN FUNCIÓN DE LA NORMA	INTERNACIONAL
ALCANCE	SECTORIAL	INTERSECTORIAL

Models de medi ambient reconeguts pel Programa Qualitur

								
MODELO	ISO 14001 SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL	ISO 140067 HUELLA DE CARBONO	ISO 14046 HUELLA HÍDRICA	EGLAMENTO EMAS	ECOLABEL – ETIQUETA ECOLÓGICA EUOPEA	NORMA ISO 21401	ESPECIFICACIÓN TÉCNICA S DE SOSTENIBILIDAD	MARCA PARCS NATURALS
ÀMBITO	INTERNACIONAL	INTERNACIONAL	INTERNACIONAL	EUROPEO	EUROPEO	INTERNACIONAL	NACIONAL	AUTONÓMICO
ALCANCE	INTERSECTORIAL	INTERSECTORIAL	INTERSECTORIAL	INTERSECTORIAL	INTERSECTORIAL	INTERSECTORIAL	INTERSECTORIAL	ALOJAMIENTO Y TURISMO ACTIVO

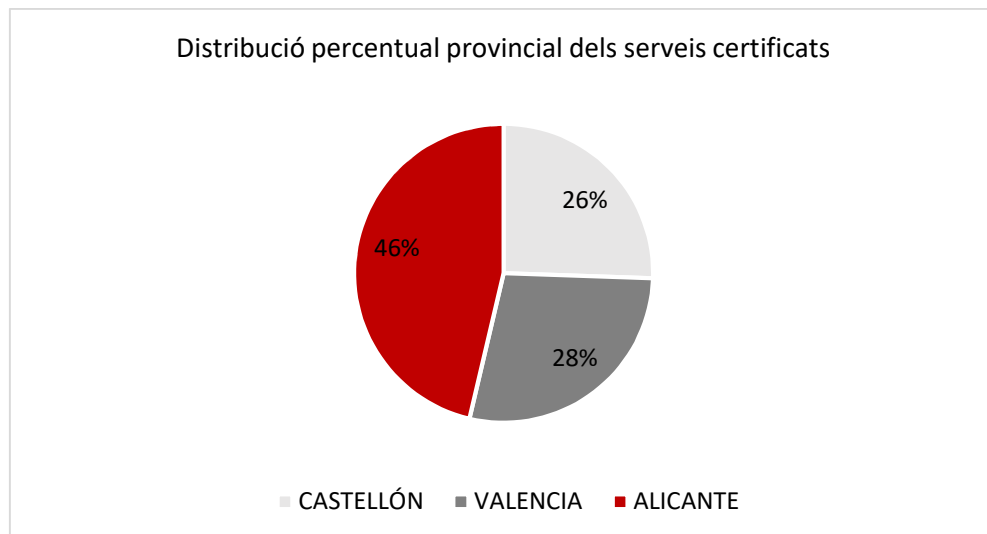
Model d'accessibilitat reconegut pel Programa Qualitur



MODELO	NORMA UNE 17001 ACCESIBILIDAD UNIVERSAL
ÀMBITO	INTERNACIONAL
ALCANCE	INTERSECTORIAL

L'any 2022, 462 serveis turístics són membres de Qualitur Club, i s'aglutinen 776 certificats; aquest increment, al voltant del 60 % respecte de l'any anterior, és causat per dos factors. D'una banda, s'ha modificat la metodologia per a donar d'alta les platges en la base de dades de Qualitur, de manera que en lloc de donar d'alta les platges del municipi en el seu conjunt, es dona d'alta cadascuna d'aquestes. D'altra banda, en 2022, Turisme Comunitat Valenciana passa a reconèixer nous models de certificació en el marc del Programa Qualitur, entre els quals hi ha: petjada de carboni, petjada hídrica, allotjaments sostenibles i S de sostenibilitat.

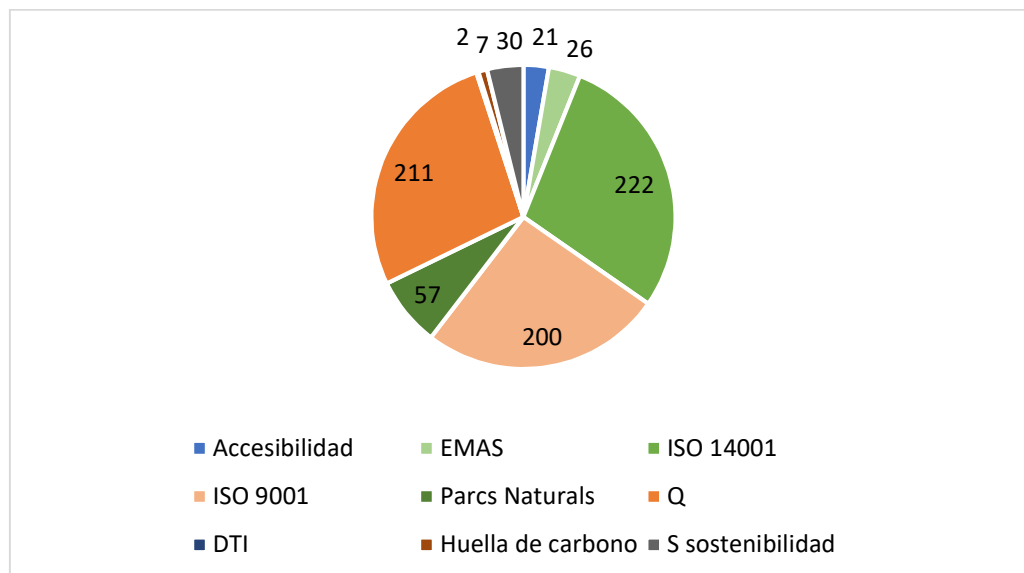
Distribució percentual provincial dels serveis turístics certificats



Atesa la distribució provincial, Alacant és la província que lidera les dues variables (214 serveis turístics formen part de Qualitur Club, i 393 certificats), seguida de València (130 membres d'un total de 221 certificats) i de la província de Castelló (118 serveis turístics que reuneixen 162 certificats).

Atesos els models pels quals se sol optar, es manté l'aposta per models de gestió de la qualitat, que representen al voltant del 53 % del total de certificats (representats en el gràfic amb tons ataronjats), seguits pels certificats en matèria de gestió ambiental (en tons verds, en el gràfic), que representen el 44 %, i, finalment, els certificats en accessibilitat, que no arriben al 3 %.

Distribució del nombre de certificats per model



La Q de Qualitat Turística continua sent la marca més estesa en el territori de la Comunitat Valenciana, ja que representa el 27 %, seguida de l'ISO 9001 (25 %). En aquest sentit, cal assenyalar

que la Comunitat Valenciana ocupa la tercera posició en el rànquing nacional del nombre de certificats de Qualitat Turística, després d'Andalusia i Galícia.

En gestió ambiental destaca l'aposta per l'ISO 14001, que representa el 28 % del total de certificats, seguida de prop pel certificat de Parcs Naturals de la Comunitat Valenciana, que representa el 7 % del total de certificats. EMAS és la marca menys estesa a la Comunitat Valenciana, ja que representa el 3 % del total de certificats.

Tant els certificats segons la norma ISO 14001 com el Reglament EMAS estan liderats pel sector de platges, principalment a causa de l'impacte que tenen els seus estàndards sobre un dels principals recursos del model turístic de la Comunitat Valenciana.

La marca autonòmica Parcs Naturals continua sent la preferida en serveis turístics de l'interior; els allotjaments rurals són els que encapçalen el rànquing pel que fa a aquest distintiu, seguits de les empreses de turisme actiu.

Pel que fa a la distribució sectorial, cal assenyalar el clar lideratge dels recursos gestionats pel sector públic, concretament les platges, que opten en molts casos per certificacions en matèria mediambiental, i les oficines d'informació turística, que en la gran majoria opten per la Q de Qualitat Turística. Això es relaciona, de manera directa, amb les actuacions que des de Turisme CV s'executen per a promoure les certificacions, bé difonent els sistemes de gestió, bé incentivant els costos derivats de la seua obtenció. En el sector privat destaca el subsector d'hotels, que generalment aposta per models de gestió de la qualitat i manté la tendència d'optar per la Q de Qualitat Turística i, en menys mesura, l'ISO 9001.

Les actuacions específiques en aquest pla de treball executades l'any 2022 van ser:

Incentivar la certificació. Amb la finalitat de donar suport a la certificació, la renovació i el manteniment de la certificació Q Qualitat Turística en les organitzacions turístiques de la Comunitat Valenciana, s'han dut a terme diverses actuacions dins del marc del conveni de col·laboració signat entre Turisme Comunitat Valenciana i l'Institut per a la Qualitat Turística Espanyola - ICTE. En concret, es va abonar el 60 % de l'import total de les factures d'auditoria i ús de marca per a l'obtenció, el manteniment o la renovació de la certificació Q de Qualitat Turística de 109 establiments turístics de la Comunitat Valenciana que van optar per l'ajuda.

Acte de lliurament de banderes Qualitur. L'estiu de 2022, 38 municipis costaners de 60 van rebre la bandera Qualitur a la platja de la Patacona, pertanyent al municipi d'Alboraia, que representen més del 63 % del total de municipis costaners. Atés el nombre de certificats, la Comunitat Valenciana és la segona en el rànquing nacional, després d'Andalusia, per nombre de platges amb certificats amb la Q de Qualitat Turística. Cal destacar el posicionament de la Comunitat Valenciana en nombre de banderes blaves, que enguany torna a ocupar el primer lloc en el rànquing nacional, amb 158 banderes blaves; 139 en platges i 19 en ports esportius, 5 més que l'exercici passat.

Es va aprofitar l'ocasió per a presentar l'espot turístic de la Comunitat Valenciana 2022, amb un *freestyle* a càrrec d'Arkano.



Nit Q. L'ICTE celebra anualment una gala coneguda com la "Nit Q". Aquesta gala, de caràcter anual, té com a objectiu reconèixer l'esforç dut a terme per les diferents organitzacions, tant públiques com privades, que aposten per la qualitat i l'excel·lència a escala nacional. El passat exercici es va realitzar en el marc de la Fira Internacional de Turisme, FITUR, i el director de turisme, Herick Campos, va assistir a l'acte al qual estaven convocades **58 empreses** i entitats turístiques de la Comunitat Valenciana.



Web Qualitur. Durant el 2022 es va anar acomodant contingut al nou web, d'acord amb els diversos projectes que es desenvolupen en el marc del programa, i fent-ne difusió mitjançant les notes de premsa que amb caràcter periòdic s'anaven publicant.



Turisme

Comunitat Valenciana

CAS / VAL

INICIO ODS SICTED CV QUALITUR CLUB NOTICIAS QUIENES SOMOS CONTACTO

Un éxito grande y duradero, mediante pasos pequeños y constantes

Agenda

MARZO 2023

L	M	X	J	V	S	D
27	28	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12

Buscador

En esta sección puedes
consultar las empresas y

Noticias

10 marzo, 2023

distintivos SICTEDCV en Valencia

21 febrero, 2023

Nueva edición del programa formativo
Anfitriones

Participar en estructuras organizativas de l'ICTE. Entre les actuacions de Qualitur, destaca la participació en estructures organitzatives de qualitat, com els comitès tècnics de normalització (CTN) i de certificació (CTC), amb l'objectiu de vetlar pels interessos de la Comunitat Valenciana i representar la idiosincràsia de la seua oferta turística a escala nacional.

Comitès tècnics de normalització: són els responsables de l'elaboració i revisió de les normes turístiques nacionals en qualitat, presidits per AENOR. Turisme CV té vocalia en els següents:

- CTN 167 per a restauració
- CTN 182 per a hotels i apartaments turístics
- CTN 184 per a càmpings i ciutats de vacances
- CTN 187 per a serveis municipals
- CTN 188 per a instal·lacions nauticoesportives i turisme actiu

Els comitès tècnics de certificació, liderats per l'ICTE són els òrgans en què s'estudien, debaten i, si és procedent, aproven els expedients de l'oferta turística per a l'obtenció de la Q de Qualitat Turística. Turisme CV té vocalia en dos subcomitès: hotels i apartaments turístics i platges. En 2022 es va participar en 31 comitès i es van valorar aproximadament 300 expedients.

3.2.3. Foment de la sostenibilitat en el turisme de la CV

Pilotatge del certificat S de sostenibilitat

En línia amb la publicació elaborada en 2019, la guia *100 Recomanacions per a la consecució dels ODS en destinacions turístiques de la Comunitat Valenciana*, la guia *100 recomanacions ODS per a les empreses turístiques de la Comunitat Valenciana* (publicada en 2022 i el *Decàleg del turista responsable de la Comunitat Valenciana*) i atesa la publicació recent de les *Especificacions tècniques de compliment d'Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) en empreses turístiques*, Turisme CV va incloure, en 2022, en el conveni que tenia amb l'ICTE entre les dues entitats el pilotatge d'aquesta en 20 entitats de la Comunitat Valenciana.

Actualment, hi ha 167 certificats a escala nacional i 39 a escala autonòmica, i és la segona (darrere de Múrcia, amb 41) en nombre de certificats amb una representació del 23 %. La cadena StayingValencia és la primera cadena en l'àmbit nacional.

3.3. PROGRAMES D'AJUDES 2022

3.3.1. Ajudes en concurrència competitiva dirigides a la millora de la competitivitat dels serveis i productes turístics de la Comunitat Valenciana

En el DOGV de 8 febrer de 2022 es va publicar la Resolució, d'1 de febrer de 2022, del president de Turisme Comunitat Valenciana, per la qual es convoquen les ajudes per a l'any 2022 dirigides a empreses, associacions, federacions i fundacions, destinades a la millora de la competitivitat dels serveis i productes turístics de la Comunitat Valenciana.

Aquesta convocatòria va tindre com a finalitat incentivar la recuperació de l'activitat turística amb programes dirigits a reactivar la prestació de serveis turístics de valor afegit al llarg de tot l'any, promoure la transformació digital, la transició cap a un model turístic més sostenible, dotar de més resiliència, garantia i seguretat la nostra oferta turística davant de la COVID i adequar els serveis turístics a criteris d'accessibilitat integral.

La convocatòria es va estructurar en dues línies d'ajudes diferents.

- PROGRAMA 1: IMPULS A LA COMPETITIVITAT DE LES EMPRESES I EL MÀRQUETING DE PRODUCTE TURÍSTIC DE LA COMUNITAT VALENCIANA.
- PROGRAMA 2: IMPULS A ESDEVENIMENTS MUSICALS, ESPORTIUS I CULTURALS D'IMPACTE TURÍSTIC.

El primer dels programes anava dirigit a empreses inscrites en el Registre de turisme de la Comunitat Valenciana, així com a entitats adherides a programes propis de Turisme, com el d'impuls al producte turístic CreaTurisme, a la marca gastroturística L'Exquisit Mediterrani, la iniciativa Mediterranean Musix o al programa SICTED CV, que atorga el distintiu "Compromís amb la Qualitat Turística".

Cada sol·licitant va poder presentar una única sol·licitud per a un únic projecte per a executar-lo en 2022, i la intensitat de l'ajuda va arribar al 80 % del cost elegible del projecte objecte de subvenció.

Per la seua banda, al segon dels programes d'ajudes 2022 en règim de concurrència competitiva es van poder acollir les empreses, associacions, federacions o fundacions organitzadores d'esdeveniments esportius i culturals que es va fer durant 2022 i tenien un clar impacte turístic, així com empreses i associacions adherides al programa Mediterranean Musix organitzadores d'esdeveniments musicals amb impacte turístic en aquest any.

En aquest cas, cada sol·licitant va poder presentar també una única sol·licitud per a un únic esdeveniment, i la intensitat de l'ajuda va assolir el 70 % del cost elegible del projecte que s'havia de subvencionar.

Després de la finalització del termini de sol·licituds, al programa 1 es van presentar un total de 419 sol·licituds, totes tramitades pel Servei d'Ajudes de Turisme Comunitat Valenciana, i van resultar informades favorables 133, la qual cosa va suposar el 31,74 % del total.

SUBSECTOR	CODI EXPEDIENT	NRE. EXPEDIENTS
AGÈNCIES DE VIATGES	CA	57
ALLOTJAMENTS RURALS	CR	14
CÀMPINGS	CC	13
L'EXQUISIT MEDITERRANI	CE	43
SICTED	CS	22
TURISME ACTIU	CO	42
HOTELS	CH	124
CREATURISME	CT	77
HABITATGES TURÍSTICS	CV	27
TOTAL		419

Buena relación calidad-precio hoy



Travelers' Choice 2022

9. Alcossebre Sea Experience

Booking.com

~~69 €~~
57 €

Ver oferta

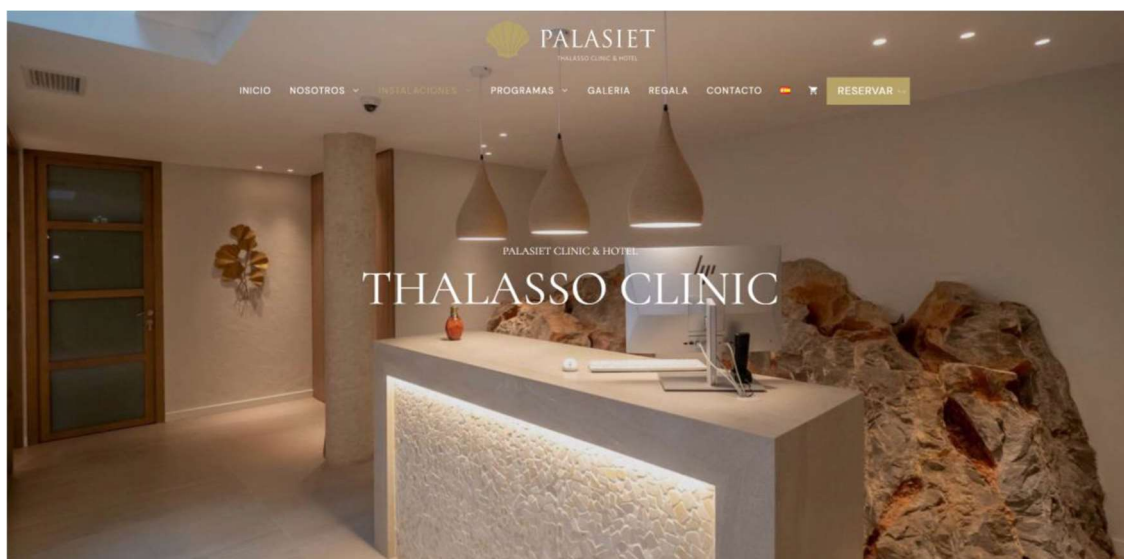
Weekendes.es ~~69 €~~
Agoda.com ~~57 €~~
eDreams ~~57 €~~

Ve las 10 ofertas desde 57 €

✓ Cancelación gratuita
✓ Reserva ahora y paga cuando te alojes

164 opiniones
N.º 9 de 1.026 hoteles en Comunidad Valenciana

- Wifi gratuito
- Piscina
- Tomando medidas de seguridad
- Oferta especial
- Visitar sitio web del hotel



D'altra banda, després de la finalització del termini de sol·licituds, les persones físiques i jurídiques interessades en el programa 2 van presentar un total de 176 sol·licituds, totes tramitades també pel Servei d'Ajudes de Turisme Comunitat Valenciana, de les quals van resultar informades favorables 49, la qual cosa va suposar el 28,84 % del total.

SUBSECTOR	COD. EXPEDIENT.	NRE. EXPEDIENTS
ESDEVENIMENTS CULTURALS	CL	40
ESDEVENIMENTS ESPORTIUS	CD	60
ESDEVENIMENTS MUSICALS	CM	76
TOTAL		176



3.3.2. Ajudes en concurrència competitiva dirigides a la lluita contra l'intrusisme en l'oferta d'allotjaments turístics de la Comunitat Valenciana

En el DOGV de 15 de març de 2022 es va publicar la Resolució, de 8 de març de 2022, del president de Turisme Comunitat Valenciana, per la qual es convoquen les ajudes per a l'any 2022 dirigides a la lluita contra l'intrusisme en els allotjaments turístics de la Comunitat Valenciana.

L'objecte de les ajudes era incentivar la realització, durant 2022, de projectes dirigits a la lluita contra l'intrusisme en els allotjaments turístics de la Comunitat Valenciana per part de les associacions que desenvoluparen campanyes de publicitat en mitjans de comunicació en línia i fora de línia o publicitat mitjançant altres suports de difusió, com ara l'edició de fullets, díptics, tríptics, cartells, tanques, pancartes i altres grans formats, que formen part de les accions de publicitat o que siguen suports singulars de difusió de l'activitat subvencionada.

Cada sol·licitant va poder presentar una única sol·licitud per a un únic projecte, i la intensitat de l'ajuda va arribar al 90 % del cost elegible del projecte que s'havia de subvencionar.

Després de la finalització del termini de sol·licituds, es van presentar un total de 4 sol·licituds, sol·licituds tramitades pel Servei d'Ajudes de Turisme Comunitat Valenciana, i totes van resultar informades favorables, la qual cosa va suposar el 100 % del total amb la distribució provincial següent:

AJUDES LLUITA CONTRA INTRUSISME EN ALLOTJ. TURÍSTICS	NRE. EXPEDIENTS CV	PROVÍNCIA D'ALACANT	PROVÍNCIA DE CASTELLÓ	PROVÍNCIA DE VALÈNCIA
TOTAL SOL·LICITUDS PRESENTADES	4	2	1	1
TOTAL AJUDES ADJUDICADES	4	2	1	1



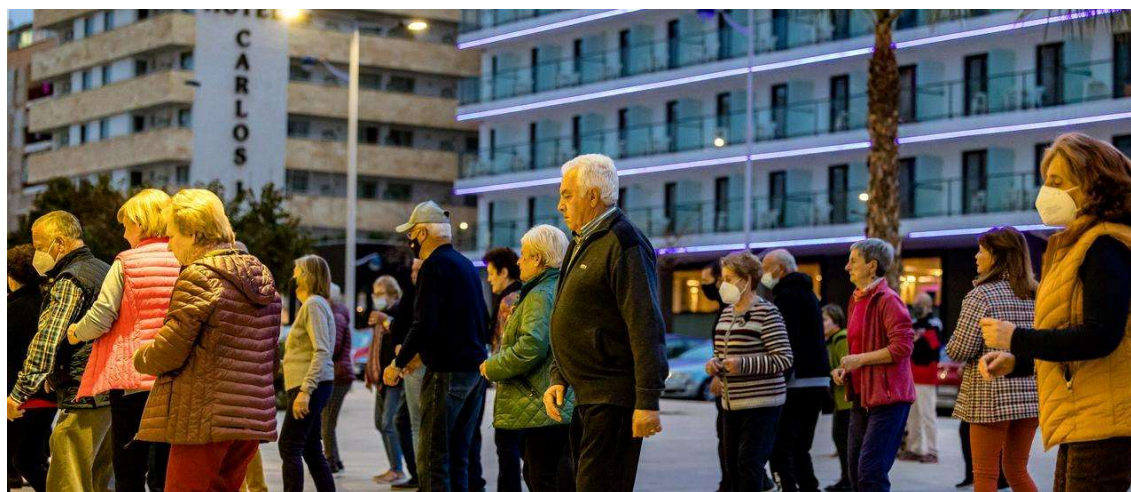
3.3.3. Ajudes de concessió directa dirigides a establiments hotelers de la Comunitat Valenciana que participen en 2022 en el Programa de turisme de l'IMSERSO

En el DOGV de data 11 d'octubre de 2022 es va publicar el Decret 133/2022, de 7 d'octubre, del Consell, pel qual s'aproven les bases reguladores i la convocatòria per a la concessió d'ajudes directes dirigides a les empreses i persones titulars d'establiments hotelers de la Comunitat Valenciana que participen en 2022 en el Programa de turisme de l'IMSERSO.

Després de la finalització del termini de presentació de sol·licituds, les persones físiques i jurídiques interessades van presentar un total de 51 sol·licituds, que van ser tramitades pel Servei d'Ajudes de Turisme Comunitat Valenciana, de les quals van resultar informades favorables el 100 %, la qual cosa ha permés que unes 150.000 persones majors hagen pogut continuar gaudint de l'oferta turística de la Comunitat Valenciana en temporada no estival, motiu pel qual la nostra destinació concentra el nombre de places més alt del programa de l'IMSERSO a escala nacional.

A continuació s'ofereixen dades desagregades per província, de les sol·licituds presentades i ajudes objecte de concessió:

AJUDES PROGRAMA DE TURISME DE L'IMSERSO	NRE. EXPEDIENTS CV	PROVÍNCIA D'ALACANT	PROVÍNCIA DE CASTELLÓ	PROVÍNCIA DE VALÈNCIA
TOTAL SOL·LICITUDS PRESENTADES	51	43	6	2
TOTAL AJUDES ADJUDICADES	51	43	6	2



3.3.4. Ajudes directes del programa “Bo Viatge Comunitat Valenciana 2022”

En el DOGV de 14 de desembre de 2021 es va publicar el Decret 198/2021, de 10 de desembre, del Consell, d'aprovació de les bases reguladores i concessió directa d'ajudes del programa “Bo Viatge Comunitat Valenciana 2022” per la COVID-19, decret modificat posteriorment pel Decret 36/2022, de 8 d'abril, del Consell publicat en el DOGV de data 13 d'abril de 2022.

En la 2a edició del programa “Bo Viatge CV” (gener- desembre 2022), d'ara en avant el programa, aquest s'ha evidenciat com un instrument essencial en el procés de recuperació gradual de l'activitat turística, ja que ha incentivat la realització de viatges per part de la demanda interna, la resident en la mateixa Comunitat Valenciana, cap a les nostres destinacions, i s'ha pal·liat amb això, en certa manera, la llavors fràgil activitat econòmica de les empreses turístiques i l'ocupació vinculada a aquestes, una edició que va incloure la possibilitat d'incrementar la intensitat (%) de l'ajuda del 50 al 60 % sobre la base de si l'estada mínima era de cinc nits o més.

A més de l'allotjament, les persones beneficiàries del Bo Viatge podien afegir a la seua reserva altres serveis bonificats com la manutenció (màxim mitja pensió), tractaments de salut i benestar, activitats esportives, excursions i activitats d'animació, i l'aparcament i els serveis oferits per les agències de viatge compresos en l'article 52 de la Llei 15/2018, de 7 de juny, de la Generalitat, de turisme, oci i hospitalitat de la Comunitat Valenciana.

Els serveis turístics que són objecte d'aquestes ajudes s'han de prestar en els períodes següents:

- a) Des de les 12 h del dia 17 de gener de 2022 fins a les 23.59 h del 31 de maig de 2022.
- b) Des de les 12 h del dia 19 de setembre de 2022 fins a les 23.59 h del 23 de desembre de 2022, i han de concloure l'estada i els serveis turístics d'aquest període el 23 de desembre de 2022.

El desembre de 2022 es van comptabilitzar un total de 1.539 empreses turístiques adherides al programa “Bo Viatge” amb la distribució, per modalitat i àmbit territorial, següent:

TIPUS D'EMPRESA ADHERIDA AL PROGRAMA	ALACANT	CASTELLÓ	VALÈNCIA	TOTAL CV
Agències de viatge	137	48	217	402
Allotjaments rurals	36	82	51	169
Blocs i conjunts d'apartaments turístics	31	2	5	38
Càmpings	19	14	6	39
Empreses gestores d'habitatges turístics	64	22	28	114
Hotels	207	59	86	352
TOTAL ALLOTJAMENTS TURÍSTICS	357	179	176	712
TOTAL GENERAL	494	227	393	1.114

BALANÇ D'EXECUCIÓ

Durant el 2022 el programa va comportar que mitjançant el Centre d'Atenció a l'Usuari – CAU s'haja prestat un servei continuat als milers de ciutadans de la Comunitat Valenciana que hi han participat, així com a les més de 1.100 empreses turístiques adherides. Entre els resultats de gestió principals del CAU destaquen:

INDICADOR	EDICIÓ 2022
Total reserves justificades (viatges realitzats)	49.559
Total persones beneficiades indirectament	148.677
Nombre total pernoctacions (nits) / bo	132.322
Nombre total pernoctacions (nits) / viatge	396.967



3.4. ESTADÍSTIQUES DE TURISME DE LA COMUNITAT VALENCIANA



3.4.1. Una eina d'anàlisi

La Llei 15/2018, de 7 de juny, de turisme, oci i hospitalitat de la Comunitat Valenciana, preveu l'anàlisi estadística com una acció d'impuls i instrument de foment del coneixement turístic.



Situada en el web institucional de Turisme CV, la secció Estadístiques de Turisme de la Comunitat Valenciana (<http://www.estadistiquesdeturisme.gva.es>) és una eina d'anàlisi, planificació i seguiment de l'activitat turística, amb més de 10 anys de trajectòria i dirigida al conjunt del sector, l'objectiu de la qual és facilitar la presa de decisions encaminades a la millora de la competitivitat del turisme valencià. La informació difosa és fruit de la col·laboració de Turisme CV amb els òrgans responsables de les estadístiques oficials de turisme: l'Institut Nacional d'Estadística i Turespaña, i l'Institut Valencià d'Estadística (IVE), així com els agents turístics de la Comunitat Valenciana i fonts i estudis propis. En Estadístiques de Turisme s'ofereix informació detallada de la Comunitat Valenciana, així com desagregada per zones turístiques, mitjançant la publicació d'anuaris, informes, estudis i altres productes d'interès, seguint un calendari preestablert. Tots els documents són de descàrrega lliure (no requereixen subscripció) i gratuïta.

El nombre anual de visites a la secció Estadístiques de Turisme del web institucional es va situar, en 2022, al voltant de les 7.900.

En 2022 es van efectuar 122 publicacions, la qual cosa va suposar un decrement del 19,7 % respecte de 2020, però destaca l'increment dels informes de conjuntura.

ESTADÍSTIQUES DE TURISME CV EN XIFRES		
	2021	2022
Visites*	9.944	7.872
Publicacions	86 informes de conjuntura	89 informes de conjuntura
	5 balanços	3 balanços
	9 anuals	6 anuals
	38 informes de mercats (14 nacionals)	19 informes de mercats (8 nacionals)
	7 informe de producte	
	7 altres informes	5 altres informes
Peticions d'informació	165	148

*Elaboració pròpia per mitjà de Google Analytics.

3.4.2. Programa estadístic i col·laboració en el PVE 2019-2022

La finalitat és aportar informació qualificada, de tipus quantitatiu i qualitatiu, en la qual donar suport a les actuacions de l'Administració pública i d'entitats privades en matèria turística, per a possibilitar un coneixement estadístic detallat del mercat turístic de la Comunitat Valenciana i dels elements de l'entorn que hi influeixen.

El programa es basa tant en fonts pròpies com externes, a fi d'ampliar l'explotació dels principals indicadors turístics en l'àmbit de la Comunitat Valenciana.

A. Fonts pròpies

- Anàlisi de l'evolució de la temporada turística estiu, així com de l'ocupació d'establiments turístics durant ponts i festes nacionals d'interès per a l'activitat turística de la Comunitat Valenciana, mitjançant una enquesta a una mostra de l'oferta, per tipologies i zones turístiques i, si és procedent, amb la participació d'associacions del sector.
- Anàlisi de la demanda de la Xarxa Tourist Info durant la temporada d'estiu 2022, en col·laboració amb el Servei de Producte i Territori. Des del Servei de Planificació i Estratègia Turística es va elaborar l'informe general de resultats, a partir de l'explotació dels qüestionaris omplits pels usuaris de la Xarxa en les mateixes oficines (5.574 qüestionaris de 111 oficines participants en 2022).
- Actualització de l'oferta turística de la CV a partir del Registre de turisme.
- Estudi sobre els turistes estrangers entrats per l'aeroport de Castelló, en col·laboració amb la Direcció de l'aeroport de Castelló.

B. Col·laboració amb altres organismes i altres fonts externes

Els acords i convenis de col·laboració en matèria estadística en vigor durant 2022 han sigut:

	BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO	
Núm. 137	Sábado 16 de mayo de 2020	Sec. III. Pág. 33304
III. OTRAS DISPOSICIONES MINISTERIO DE ASUNTOS ECONÓMICOS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL		
5086 <i>Resolución de 6 de mayo de 2020, del Instituto Nacional de Estadística, por la que se publica el Convenio con la Generalitat Valenciana y Turisme Comunitat Valenciana en materia de estadísticas de turismo.</i>		

- Conveni de col·laboració entre l'Institut Nacional d'Estadística (INE), la Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball de la Generalitat (la CESSPCT, com a departament de la Generalitat que assumeix les competències en matèria d'estadística, segons estableix el Decret 105/2019, de 5 de juliol, del Consell) i Turisme CV, de 30 d'abril de 2020, en matèria d'estadístiques de turisme, amb el propòsit d'establir els compromisos de coordinació tècnica i suport metodològic per a l'ampliació de la mostra de les operacions estadístiques Frontur i Egatur a la Comunitat Valenciana, per a disposar de grandàries mostrals suficients que permeten desagregar les estadístiques per províncies, així com per a Benidorm i la ciutat de València (vigència: 4 anys, prorrogables per un únic període de la mateixa duració). En 2022, la Comissió de Seguiment es va reunir en data 13/10/2022.
- En 2019, Turisme CV va adjudicar la contractació de l'ampliació de la mostra Frontur/Egatur Comunitat Valenciana als aeroports d'Alacant-Elx i València i de l'estudi de turistes estrangers que han tingut entrada per l'aeroport de Castelló (lots 1 i 2 de l'expedient núm. 13/18). Es van iniciar els treballs de camp el maig de 2019 amb una duració de 2 anys, fins a l'abril de 2021, amb possibilitat de pròrroga per dos períodes addicionals de sis mesos. En 2022 es va mantindre la vigència d'aquests contractes i es va completar el servei fins a desembre.
- Col·laboració amb l'Institut de Turisme d'Espanya (TURESPAÑA) en matèria d'anàlisi turística. Fruit d'aquesta col·laboració van ser els informes mensuals realitzats per a la Comunitat Valenciana sobre passatgers aeris internacionals (fins a 2021 "Companyies aèries de baix cost. CBC").

B.1. Col·laboració amb l'INE

Anualment es renoven les diferents peticions d'informació contínua a l'INE, i es treballa mensualment el següent tipus d'informació:

- Indicadors de l'Enquesta d'ocupació hotelera (EOH):

Variables de demanda, segons el país d'origen per a l'àmbit provincial.

Indicadors d'oferta per zones i punts turístics.

Indicadors de rendibilitat hotelera (ADR i Revpar) per províncies i destinacions Benidorm i València ciutat.

- Indicators de l'enquesta d'ocupació extrahotelera: desagregació mensual de les dades de demanda (viatgers i pernoctacions), segons el país d'origen per a l'àmbit provincial en les modalitats de càmping i apartaments turístics.

B.2 Col·laboració amb l'Institut Valencià d'Estadística

Aquesta col·laboració s'articula a través del Servei de Coordinació, Planificació i Difusió Estadística: Explotació de l'EPA per al sector turístic per províncies.

Davant de la finalització, el desembre de 2022, del Conveni de col·laboració amb l'INE per a l'ampliació de la mostra de les operacions estadístiques Frontur i Egatur a la Comunitat Valenciana i la pròxima recepció per mitjà de l'IVE, des del mes de juny s'han remés mensualment a aquest organisme els resultats de l'explotació d'aquesta mostra, així com les sèries estadístiques des de 2015.

Enviament mensual de les altes i baixes d'allotjaments turístics de la Comunitat Valenciana perquè l'IVE les envie a l'INE.

La Conselleria d'Economia participa, juntament amb Turisme CV, en el conveni amb l'INE en matèria d'estadístiques de turisme.

B.3. Col·laboració amb Exceltur

En 2022, Turisme Comunitat Valenciana, en col·laboració amb Exceltur, ha dut a terme una nova edició de l'estudi Impactur (bianual), sobre l'impacte del turisme en l'economia i l'ús de la Comunitat Valenciana, referit a 2021, així com una estimació de l'activitat turística l'any 2022, acompanyada de mesures d'actuació.

B.4. Col·laboració amb diversos agents del sector turístic

- Col·laboració amb Hosbec, l'Associació de Càmpings i la Fundació Turisme València en el seguiment de l'ocupació en establiments turístics en temporada alta, ponts i altres períodes d'interés, a fi de millorar l'índex de resposta i com a mesura per a reduir la càrrega en l'ompliment d'enquestes per part de les unitats informants.



B.5. Operacions en el marc del Pla valencià d'estadística 2019-2022

- Assistència a reunions de la Comissió d'Estadística de Presidència, en relació amb l'elaboració de la proposta de Pla sectorial estadístic de Presidència i la tramitació del Pla valencià d'estadística (PVE). En aquest sentit, l'anuari *El turisme a la Comunitat Valenciana* formarà part del nou pla estadístic de la Comunitat Valenciana.
- Col·laboració en el Pla valencià d'estadística 2019-2022, sent responsables del desenvolupament de les operacions relatives a:
 - ✓ L'oferta turística municipal i comarcal (explotació del Registre de turisme).
 - ✓ Els indicadors de demanda del sector turístic (desagregació per a la Comunitat Valenciana, províncies i destinacions Benidorm i València ciutat, dels turistes en tota mena d'allotjament).
 - ✓ L'anuari *El turisme a la Comunitat Valenciana* s'ha incorporat al nou pla estadístic de la Comunitat Valenciana 2019-2022.
- En 2022 s'ha tancat el balanç 2021 i s'ha actualitzat l'execució de 2022 i les previsions per a 2023.

C. Altres fonts

Seguiment i anàlisi periòdica (quinzenal/mensual/trimestral) d'altres indicadors:

- INE: estadístiques experimentals.
- Turespaña: fitxes de mercats.
- Ministeri de Treball i Economia Social: petició contínua de caràcter mensual per a obtindre el nombre d'afiliats en les branques d'hostaleria i agències de viatges (CNAE).
- Ministeri d'Inclusió, Seguretat Social i Migracions: afiliats a la Seguretat Social en ERTO.
- Hosbec: ocupació hotelera en apartaments i càmpings.
- Aena: flux de passatgers en els aeroports valencians.
- Exceltur: informes de perspectives i baròmetres de rendibilitat.
- CEHAT (Confederació Espanyola d'Hotels i Allotjaments Turístics): anàlisi de la indústria hotelera nacional.
- OMT (Organització Mundial del Turisme): baròmetre mundial del turisme, amb informació de periodicitat bimestral.
- Informes aeroports de la Comunitat Valenciana.

3.4.3. Plataforma d'intel·ligència turística

Projecte desenvolupat en col·laboració amb el Servei d'Informàtica que sorgeix de la necessitat de tractar i analitzar grans quantitats de dades procedents d'enquestes a la demanda turística a les quals Turisme CV té accés, fruit de la col·laboració amb l'INE, les enquestes a l'oferta, també en col·laboració amb l'INE i l'explotació estadística del Registre de turisme. El projecte suposa, respecte al que s'ha fet fins ara, una millora en l'anàlisi i presentació de la informació, amb el suport de la

plataforma d'anàlisi de dades Qlik Sense. També permet la gestió de dades per usuaris interns no especialitzats.

En 2022 s'ha completat l'automatització de la pujada i definició d'informes d'explotació de les microdades de les estadístiques dirigides a la demanda turística, tant de la resident a l'estranger com de la resident a Espanya. S'ha fet mensualment la càrrega, revisió i resolució d'incidències en els fitxers de microdades corresponents a les enquestes a la demanda (resident i no resident) i en els fulls Excel corresponents a les enquestes a l'oferta (hotels, hostals, albergs, apartaments, càmpings, allotjament rural i empreses de turisme actiu).

També s'ha treballat en el disseny, la comprovació i la resolució d'incidències de les taules d'explotació de les enquestes Frontur i Egatur per a la publicació automàtica en els dos idiomes oficials dels principals indicadors de demanda estrangera en una nova secció de conjuntura que se situarà en la secció del web Estadístiques de Turisme.



3.4.4. Difusió d'informació estadística

Anualment es posa a la disposició dels usuaris un calendari de publicacions. Els informes generats estan disponibles en les dues llengües oficials de la Comunitat Valenciana, la qual cosa ha suposat la traducció interna de tots els 122 informes elaborats.

Coyuntura	2022												2023
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero
Turistas extranjeros Frontur-Egatur	XI/2021 (5-ene)	XII/2021 (3-feb)	I/2022 (4-mar)	II/2022 (5-abr)	III/2022 (5-may)	IV/2022 (2-jun)	V/2022 (5-jul)	VI/2022 (3-ago)	VII/2022 (2-sep)	VIII/2022 (5-oct)	IX/2022 (4-nov)	X/2022 (5-dic)	XI/2022
Turistas extranjeros. Datos provinciales		4º T. 2021 (2º qna.)			1º T. 2022 (2º qna.)				2º T. 2022 (1º qna.)		3º T. 2022 (2º qna.)		
Pasajeros Aéreos Internacionales	XII/2021	I/2022	II/2022	III/2022	IV/2022	V/2022	VI/2022	VII/2022	VIII/2022	IX/2022	X/2022	XI/2022	XII/2022
Viajes turísticos de los españoles			4º trim. 2021 (2º qna.)			1º trim. 2022 (2º qna.)			2º trim. 2022 (2º qna.)			3º trim. 2022 (2º qna.)	
Viajes turísticos de los españoles. Datos provinciales			4º trim. 2021 (2º qna.)			1º trim. 2022 (2º qna.)			2º trim. 2022 (2º qna.)			3º trim. 2022 (2º qna.)	
Ocupación hotelera	XII/2021 (26-ene)	I/2022 (25-feb)	II/2022 (24-mar)	III/2022 (27-abr)	IV/2022 (25-may)	V/2022 (27-jun)	VI/2022 (25-jul)		VII/2022 (5/26-sep)	IX/2022 (25-oct)	X/2022 (25-nov)	XI/2022 (28-dic)	XII/2022
Evolución de la oferta hotelera	XII/2021 (1º qna.)	I/2022 (1º qna.)	II/2022 (1º qna.)	III/2022 (1º qna.)	IV/2022 (1º qna.)	V/2022 (1º qna.)	VI/2022 (1º qna.)	VII/2022 (1º qna.)	VIII/2022 (1º qna.)	IX/2022 (1º qna.)	X/2022 (1º qna.)	XI/2022 (1º qna.)	XII/2022
Ocupación hotelera por zonas turísticas	XII/2021 (27-ene)	I/2022 (25-feb)	II/2022 (25-mar)	III/2022 (27-abr)	IV/2022 (25-may)	V/2022 (28-jun)	VI/2022 (26-jul)		VII/2022 (5/27-sep)	IX/2022 (25-oct)	X/2022 (25-nov)	XI/2022 (27-dic)	XII/2022
Ocupación extrahotelera	XI/2021 (4-ene)	XII/2021 (2-feb)	I/2022 (3-mar)	II/2022 (1-abr)	III/2022 (5-may)	IV/2022 (1-jun)	V/2022 (4-jul)	VI/2022 (2-ago)	VII/2022 (5-sep)	VIII/2022 (4-oct)	IX/2022 (2-nov)	X/2022 (2-dic)	XI/2022
Empleo turístico		4º trim. 2021 (2º qna.)			1º trim. 2022 (2º qna.)			2º trim. 2022 (2º qna.)			3º trim. 2022 (2º qna.)		
Balances	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero
Año turístico 2022						Acum. abr/2022 (1º qna.)					Acum. sept. 2022 (1º qna.)		
Temporada verano 2022											Jun. sept. 2022 (1º qna.)		
Balance		Estim. 2021 (2º qna.)											

Estadísticas de Turismo de la Comunitat Valenciana

© Turismo Comunitat Valenciana 2022

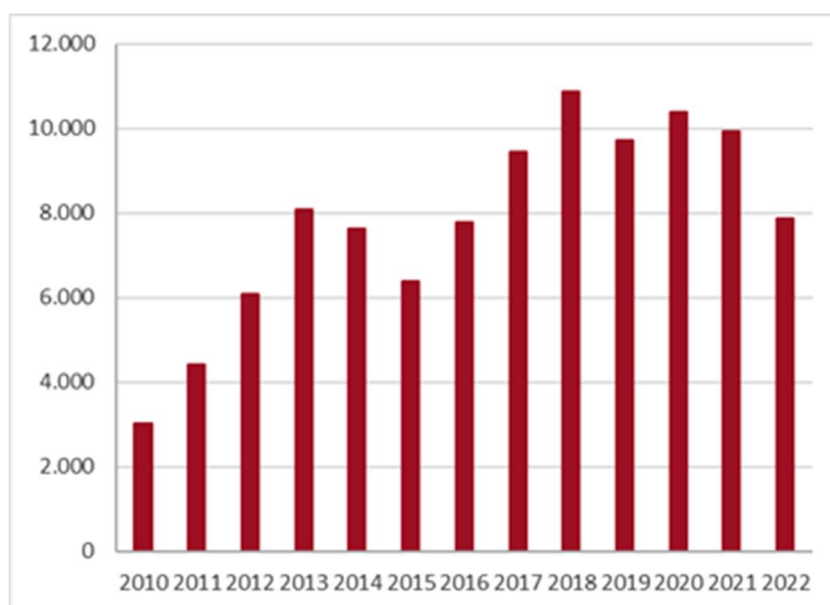
Difusió d'una publitramesa setmanal per correu electrònic amb els últims informes estadístics publicats en l'apartat sobre estadístiques de turisme, dirigit a 227 destinataris:

- 24 federacions i associacions empresarials
- 15 organismes de l'Administració pública
- 13 representants de subsectors turístics
- 33 representants de subsectors relacionats amb activitats complementàries
- 7 representants de les cambres de comerç de la Comunitat Valenciana
- 22 consultores turístiques
- 40 investigadors turístics
- 46 tècnics turístics municipals
- 27 destinataris interns de l'AVT

Gestió de 148 peticions d'informació, de les quals 109 han sigut externes, sol·licitades per mitjà de l'adreça de correu electrònic estadistiques_turisme@gva.es, o per organismes externs, mitjançant peticions contínues, i 39 peticions internes de les àrees de Turisme.

Estadístiques de Turisme CV destaca, entre les seccions web amb informació estadística oficial sobre el turisme, pel volum i grau d'actualització de la informació, fet que es correspon amb la tendència creixent (161 %) en el nombre d'accessos des que es va crear.

Nombre total d'accessos a Estadístiques de Turisme CV 2010-2022



En 2022 es van comptabilitzar un total de 7.872 visites a Estadístiques de Turisme CV (Google Analytics), això suposa un decreixement respecte de l'any anterior del 20,8 %.

Un 41,7 % dels usuaris va accedir a Estadístiques de Turisme CV mitjançant la secció Anuaris, i un 17,3 %, per mitjà de la pàgina principal. Aquest comportament es relaciona amb la consulta directa que els usuaris fan d'aquests informes, bé perquè coneixen els apartats i hi accedeixen directament o bé perquè fan bon ús dels enllaços amb les novetats setmanals que se'ls envia a través del *mailing* electrònic.

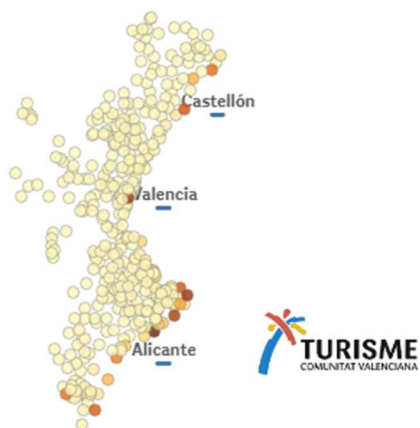
3.5. ANUARIS I ALTRES ESTUDIS

Els anuaris i altres estudis pretenen contribuir al disseny d'estratègies i a la presa de decisions, tant per part de les administracions turístiques com de les empreses del sector, mitjançant la síntesi de dades i el contrast de fonts.



EL TURISME A LA COMUNITAT VALENCIANA 2021

Completa informació sobre els principals indicadors turístics de la Comunitat Valenciana i les seues zones turístiques. Integra dades subministrades per diverses fonts que permeten tindre una visió global de l'evolució del sector mitjançant textos, gràfics i més de 100 taules en format exportable. Està format per nou quaderns amb les dades sobre els allotjaments turístics, els principals indicadors per províncies i l'estat de l'excel·lència turística a la Comunitat Valenciana.



OFERTA TURÍSTICA MUNICIPAL I COMARCAL 2021

Informació desagregada a escala municipal i comarcal sobre els establiments que conformen l'oferta turística en data 31 de desembre de 2020, d'acord amb el Registre de turisme. Inclou una representació cartogràfica de l'oferta dels establiments com a eina que facilita la visualització i l'anàlisi de grans volums de dades.

La resta d'anuaris i estudis de 2022 han sigut:

- Balanços conjunturals, acumulat abril i setembre i anual

- Evolució del RevPar hotel·ler
- Habitacions hotel·leres per tipus de client
- Indicadors d'activitat del sector serveis
- Turistes estrangers en allotjament privat
- Turistes residents a Espanya en allotjament privat
- Perfil del turista allotjat en oferta reglada a la Comunitat Valenciana
- Ocupació en albergs

Tot el procés de producció dels estudis i informes de conjuntura descrits (anàlisi, redacció en castellà i valencià, disseny de formats, edició, publicació i difusió) es realitza internament des del Servei de Planificació i Estratègia Turística.

3.6. CONVOCATÒRIA I GESTIÓ DELS PREMIS TURISME CV

D'acord amb la Resolució de 19 de setembre de 2022, es van concedir els Premis Turisme CV 2020, als quals es van presentar 43 candidatures en les diverses modalitats.

Al principi del mes d'octubre de 2022, el president de la Generalitat va lliurar als guanyadors els Premis Turisme CV 2022, corresponents a la huitena edició, en un acte celebrat en la seu del Palau de la Generalitat.

Aquests premis, de caràcter no econòmic i amb l'objectiu de reconèixer, valorar i donar difusió a les persones, empreses o accions que incidisquen de manera positiva en el motor principal de l'economia de la Comunitat Valenciana, expressen el reconeixement de l'Administració turística de la Generalitat a les persones, entitats i institucions que, de manera notable, hagen contribuït al desenvolupament, el foment o la promoció de la Comunitat Valenciana i als quals es distingeix per la seua tasca a favor del turisme.

En aquesta 8a edició, els premis concedits en les modalitats convocades van recaure en:

Modalitat 1, premi a la trajectòria turística *ex aequo*:

- Congrés Universitat–Empresa. Fundació Jaume I Empresa
- Antonio Mayor Suárez

Modalitat 2, premi a la formació, investigació i innovació turística a la International School of Pastry Arts.

Modalitat 3, premi a la promoció, la comunicació i el màrqueting turístic al Benidorm Fest 2022.

Modalitat 4, premi al turisme sostenible a l'hotel i restaurant Mar de Fulles.

Modalitat 5, premi al turisme inclusiu a Ocean Republik, Watersport Centre.

De la mateixa manera, i a proposta del jurat, es va decidir atorgar mencions especials a les persones o entitats que durant 2022 es van distingir per la seua important contribució a l'impuls i desenvolupament del sector turístic valencià, una contribució de caràcter general o específic en un àmbit concret d'actuació, així com una menció especial a títol pòstum.

1. A Escala a Castelló 2022, per la seua contribució a la promoció, la comunicació i el màrqueting turístic de la Comunitat Valenciana.
2. A Rafael Pallarés Dols, a títol pòstum, pel seu impuls al turisme.



3.7. CODI ÈTIC DEL TURISME VALENCIÀ

El Codi Ètic del Turisme Valencià és l'aposta de Turisme Comunitat Valenciana pel repte d'assumir la construcció d'un nou relat turístic basat en l'ètica, la sostenibilitat i la responsabilitat social en el nostre territori. Per a fer-ho, es va conformar l'òrgan consultiu del **Comité d'Ètica del Turisme**, perquè tinga capacitat i puga donar resposta per a intervindre en cas de reclamacions per part dels turistes o visitants, així com impulsar la implementació dels principis del Codi Ètic Mundial per al Turisme i, en concret, la seua adaptació a la idiosincràsia de la Comunitat Valenciana per mitjà del Codi Ètic del Turisme Valencià.

Aquests arguments s'articulen al voltant de la Llei de turisme, oci i hospitalitat, que ha de ser un factor de diferenciació de la nostra proposta com a destinació turística singular, milloren la competitivitat de l'economia turística a la Comunitat Valenciana i doten d'eines per a guiar els agents del desenvolupament turístic, així com un recurs en pro de la millora de la professionalització dels serveis i les empreses turístiques valencianes. En l'actualitat, un total de 1.943 empreses privades i ens públics han subscrit el Codi Ètic del Turisme Valencià.

3.8. PROGRAMA D'ESPECIALITZACIÓ TURÍSTICA

Després de l'adjudicació i acceptació de les 8 persones beneficiàries de les beques de les classes E i I, el febrer de 2021, d'especialització turística en dependències de Turisme Comunitat Valenciana, es va contribuir activament a l'especialització tècnica i, al mateix temps, a facilitar l'accés al món laboral dels joves titulats. Es vol insistir en el seu enriquiment formatiu amb nous coneixements, no només teòrics sinó sobretot pràctics, ja que es considera que la concessió de beques amb aquest objectiu és l'instrument més adequat per a garantir la consecució d'aquestes finalitats.

**CÓDIGO
ÉTICO
TURISMO
VALENCIANO**

POR UN TURISMO RESPONSABLE Y SOSTENIBLE

 HOSPITALIDAD



**AGENDA
2030**

Es va acordar la tramitació de la pròrroga de les beques en matèria de turisme de classes I i E a tots els adjudicataris en les mateixes condicions de la seua concessió fins al 31 de desembre de 2022, encara que alguns van renunciar amb anterioritat perquè van accedir al món laboral.

3.9. PROJECTES EUROPEUS I RELACIONS INTERNACIONALS

Turisme CV va mantindre la seua aposta en 2022 per la creació de sinergies també en l'àmbit internacional, i va renovar la seua participació com a soci d'entitats de rellevància en el món del turisme, com ara l'OMT, el Pacte Mundial de Nacions Unides o Necstour (Xarxa de Regions Europees per a un Turisme Sostenible).

Aquesta afiliació ha possibilitat l'assistència de Turisme a nombrosos seminaris web d'interés estratègic per al sector turístic valencià en l'àmbit europeu. A continuació es mostren algunes de les trobades en línia a les quals s'ha assistit.

NECSTour, assemblea ordinària el maig de 2022 i extraordinària el setembre 2022.



The EMbleMatiC project

- **EMbleMatiC** stands for "Emblematic Mediterranean Mountain as Coastal Destinations of Excellence"
- Funded through the **Interreg MED** programme.
- **Aim:** to create and test a new and radically different tourism offer based on the assets of the hinterland areas of the selected mountains that will be able to offer a sustainable and responsible tourism alternative to both sun & beach tourism and to the mountain summits.

One voice, 9 accents

Capigó (Occitania, FR)
Ste. Victoire (PACA, FR)
Cika (Albania)
Olympus (Central Macedonia - Thessaly, GR)
Psiloritis - Ida (Crete, GR)
Etna (Sicily, IT)
Gran Sasso (Abruzzo, IT)
Serra de Tramuntana (Mallorca, ES)

Interreg Mediterranean

Project co-financed by the European Regional Development Fund
http://atlantide.tourisminterreg.net/en

Dr. Konstantinos Zapounidis
Pieriki Anaptixiaki S.A.-Local Development Agency

A partir d'aquesta col·laboració bilateral es va establir una estratègia de participació en projectes europeus, bé com a entitat col·laboradora bé com a soci principal. Heus ací una llista d'alguns d'aquests:

- HERIT-DATA (en condició de soci)
- CBC MED (turisme sostenible)
- PANORAMED (Interreg Mediterranean) (com a entitat col·laboradora)

Cal destacar que entre les tasques que s'han hagut d'organitzar, gestionar, planificar i executar hi ha la certificació final del projecte, que es va veure prorrogada fins a juny de 2022.

3.10. ESTRATÈGIA PLANS DE SOSTENIBILITAT TURÍSTICA EN DESTINACIÓ

Convocatòria extraordinària

La Unió Europea ha posat a la disposició dels estats membres un marc de finançament per a la recuperació de la crisi social i econòmica generada per la pandèmia de la COVID-19, mitjançant els nous fons Next Generation EU i el marc financer pluriennal 2021-2027. Un import sense precedents que Espanya canalitzarà per mitjà del Pla de recuperació, transformació i resiliència (PRTR) “Espanya pot” i que suposarà una oportunitat i un repte, també per al turisme, en la gestió d’aquests fons, tant per a l’Administració pública com per al sector privat.

En PRTR, i com a part del component 14, s’ha inclòs la línia d’inversió de “Transformació del model turístic cap a la sostenibilitat”, que inclou el Programa extraordinari de plans de sostenibilitat turística en destinacions com la submesura 2 de la inversió 1 (C14.I1), com a mecanisme d’actuació cooperada entre els tres nivells de l’Administració. Aquest programa, amb base en l’Estratègia de sostenibilitat turística en destinacions, és finançat enterament per fons europeus Next Generation EU i promou projectes d’inversió dirigits a impulsar la transformació verda i digital en el sector turístic, així com la millora en la competitivitat i sostenibilitat.

El programa està articulat al voltant d’un pla territorial de sostenibilitat turística en destinació que coordina cada comunitat autònoma (aquesta coordinació recau en Turisme Comunitat Valenciana) i es compon de les intervencions denominades “plans de sostenibilitat turística en destinació”, en què participen les entitats locals, i les accions de cohesió de destinació que executen directament les comunitats autònomes. El programa s’articula al voltant de tres convocatòries: 2021, 2022 i 2023.

La primera de les convocatòries no es resol fins al desembre 2021, amb la Resolució del 23 de desembre de 2021, de la Secretaria d’Estat de Turisme, per la qual es publica l’Acord de la Conferència Sectorial de Turisme, pel qual es fixen els criteris de distribució, així com el repartiment resultant per a les comunitats autònomes del crèdit destinat al finançament d’actuacions d’inversió per part d’entitats locals en el marc del component 14, inversió 1, del Pla de recuperació, transformació i resiliència.

Aquesta resolució aprova el contingut del Pla territorial de sostenibilitat turística en destinació Comunitat Valenciana, convocatòria extraordinària 2021, que atorga un finançament a la Comunitat Valenciana de 49.850.000 € per a 11 intervencions:

- 11 plans de sostenibilitat turística: Alcalà de Xivert, Alcoi, Benissa, Bocairent, Cullera, Dénia, Finestrat, Orpesa, Terra Boval, Torrevieja i València.
- 1 acció de cohesió en destinació (que ha d’executar Turisme Comunitat Valenciana).

A continuació s’enumeren les actuacions principals realitzades per Turisme Comunitat Valenciana al llarg de l’annualitat 2022 vinculades amb el PTSTD CV21:

- Febrer: sessió formativa per a les entitats locals executores del PTSTD CV21.
- Març: publicació del Pla d’integritat pública de la Secretaria Autonòmica de Turisme en el marc del Pla de recuperació, transformació i resiliència: mesures davant de conflictes d’interessos, antifrau i anticorrupció.
- Abril: reunió de seguiment amb les entitats locals executores del PTSTD CV21.
- Maig: [Resolució de 24 de maig de 2022, del president de Turisme Comunitat Valenciana, per la qual es disposa el pagament del crèdit assignat per la Secretaria d’Estat de Turisme](#)

[a les onze entitats locals integrants del Pla territorial de sostenibilitat turística Comunitat Valenciana 2021, en el marc de l'Estratègia de sostenibilitat turística, en destinacions dins del Pla de recuperació, transformació i resiliència \(DOGV núm. 9350 / 30.05.2022\).](#)

- Juny: publicació de la nota informativa 1 per a la correcta execució del PSTD CV21.
- Juliol: publicació de la nota informativa 2 per a la correcta execució del PTSTD CV21.
- Juliol: reunió de la Comissió Bilateral Turisme Comunitat Valenciana-SETUR.
- Setembre: tramitació de les modificacions sol·licitades per les entitats locals participants en el PTSTD CV21 i publicació d'una nova versió del document (actualització setembre 22).
- Novembre: actuació per al seguiment de l'execució del PTSTD CV21.
- Desembre: reunió de seguiment amb les entitats locals executores del PTSTD CV21.
- Desembre: creació d'un nou departament en Turisme Comunitat Valenciana denominat Direcció de Programes per a la Gestió de Fons Europeus MRR Vinculats al Turisme.



La SETUR llança la segona convocatòria al Programa extraordinari de plans de sostenibilitat turística en destinacions l'abril 2022, amb l'obertura del termini per a presentar sol·licituds que finalitza al maig. D'abril a setembre té lloc la fase de valoració de sol·licituds, en la qual participa Turisme Comunitat Valenciana, juntament amb la SETUR.

El novembre de 2022, Turisme Comunitat Valenciana elabora el Pla territorial de sostenibilitat turística a la Comunitat Valenciana 2022 PTSTD CV22, que es ratifica en la Conferència Sectorial i s'aprova per la Resolució de 19 de desembre de 2022, de la Secretaria d'Estat de Turisme, per la qual es publica l'Acord de la Conferència Sectorial de Turisme, de 14 de desembre de 2022, pel qual es fixen els criteris de distribució, i el repartiment resultant per a les comunitats autònomes, del

crèdit destinat al finançament d'actuacions d'inversió per part d'entitats locals, en el marc del component 14, inversió 1, del Pla de recuperació, transformació i resiliència.

Aquesta resolució aprova el contingut del Pla territorial de sostenibilitat turística en destinació Comunitat Valenciana (convocatòria extraordinària 2022) que atorga un finançament a la Comunitat Valenciana de 59.775.102 € per a 24 intervencions:

- 19 plans de sostenibilitat PSTD Alfàs del Pi, PSTD Alacant, PSTD Benidorm, PSTD el Poble Nou de Benitatxell, PSTD el Campello, PSTD Castelló de la Plana, PSTD Cofrentes, PSTD Elx, PSTD Gandia, PSTD Guardamar del Segura, PSTD Mancomunitat de Municipis de la Vall d'Albaida, PSTD Morella, PSTD Oliva, PSTD Riba-roja de Túria, PSTD Santa Pola i PSTD la Vila Joiosa.
- 3 accions de cohesió en destinació (que han d'executar les diputacions provincials).
- 2 plans nacionals relacionats amb el turisme enogastronòmic (que han d'executar Cullera i Dénia).

3.11. ACCIONS DE SUPORT A LES ACTUACIONS DE POLÍTICA TURÍSTICA

3.11.1. Accions de suport tècnic a la Presidència i Direcció de Turisme CV

Des de l'Àrea de Competitivitat Turística i a través del Servei de Planificació i Estratègia Turística, es va dur a terme l'activitat de suport tècnic següent:

- Pla estratègic de subvencions (PESP) 2021-2023
- Grau execució PESP 2021
- Càlculs Fons de Cooperació Municipal per a Municipis Turístics

Elaboració d'informes 2022	QUANTITAT
Informes municipals i comarcals	186
Informes alts càrrecs	25
Informe de gestió	1
Activitat parlamentària	110
Peticions d'informació	9
TOTAL	331

4

INFRAESTRUCTURES TURÍSTIQUES

4. INFRAESTRUCTURES TURÍSTIQUES

4.1. INFRAESTRUCTURES DE LITORAL

Un dels objectius de TCV és dotar les platges de la Comunitat Valenciana d'infraestructura turística per a, d'aquesta manera, valorar aquests recursos i augmentar la qualitat i seguretat de les platges, a més d'afavorir les condicions d'ús turístic per a aconseguir el gaudi dels usuaris durant quasi tot l'any.

Per això, des del Servei d'Infraestructures Turístiques es treballa per a oferir el subministrament necessari als municipis de tot el litoral pel que fa als diversos elements situats en les platges. Aquests elements es distribueixen entre els de caràcter higiènic, com són les zones per a rentar-se els peus ecològiques (utilitzant aigua tractada de mar), papereres, grups de papereres per a la recollida selectiva de residus, passarel·les rígides d'amplària especial, passarel·les desmuntables i altres de caràcter lúdic i esportiu, com ara jocs infantils i juvenils, àrees esportives, àrees biosaludables i zones esport-platja, així com el manteniment d'aquestes.

A més del subministrament de noves instal·lacions, és necessària l'actualització d'inventari quant a elements, ja que, a causa de la finalització de vida útil, els danys dels diferents temporals esdevinguts durant l'any i l'agressivitat del medi en el qual estan instal·lats, sorgeix la necessitat de reparar i/o retirar de manera constant l'esmentada infraestructura turística instal·lada en el litoral de la Comunitat Valenciana.

A continuació es comenten amb detall les actuacions que s'han dut a terme al llarg de l'any 2022.

4.1.1. Actuacions

Manteniment i reparació de les instal·lacions higièniques i ludicoesportives, concurs compost per 12 lots (dividits per municipis segons la proximitat i província) per a, en primer lloc, condicionar i posar a punt les platges i facilitar que aquestes estiguen en les millors condicions d'operativitat possibles per a la temporada estival, i en segon lloc, i una vegada començada la temporada, poder fer el treball i atendre les urgències que puguin irrompre en el dia a dia, com més prompte millor i amb la màxima eficàcia possible. Aquest concurs té la finalitat de reparar qualsevol avaria dels elements higiènics i ludicoesportius, la neteja, el manteniment i la recol·locació d'aquests; el manteniment dels pous i drens de les estacions de bombament; la reparació de fugues d'aigua; la reposició de cartells o vinils de les instal·lacions; la desinfecció de les zones de rentar-se els peus; el subministrament d'hipoclorits; la retirada d'elements deteriorats que no admeten reparació; la retirada d'elements perillosos o de risc per a les persones, etc.

A més, es van contractar les empreses que van dur a terme l'assistència tècnica i la coordinació de seguretat i salut dels treballs de manteniment de dotacions pròpies de Turisme CV indicats abans, ja que això resulta preceptiu per al desenvolupament dels treballs de manteniment que han de dur a terme les empreses adjudicatàries del servei de manteniment de l'equipament de Turisme CV en les platges de la CV.

S'ha efectuat la instal·lació de 88 targetes SIM en diverses estacions de bombament de les platges del litoral. L'objectiu d'aquesta actuació és aconseguir un control superior sobre el funcionament de les estacions de bombament. Aquestes targetes estan instal·lades en uns mòdems 4G RUT de Teltokina que es donen d'alta en una plataforma mitjançant un usuari i una contrasenya i amb l'indicador de l'estació de bombament per a l'obtenció d'alarmes, en cas de fallades en el funcionament, i dades d'aquest.

Per a sol·licitar la concessió administrativa en sòl de domini públic maritimoterrestre de la infraestructura higiènica que és propietat de Turisme Comunitat Valenciana, s'han hagut d'elaborar

els informes d'avaluació ambiental de les trenta ubicacions de les estacions de bombament instal·lades a la província de València objecte de la sol·licitud de concessió.

S'ha dut a terme una actuació per a reparar diversos tobogans en alguns jocs instal·lats en les platges de la Comunitat Valenciana. Els tobogans reparats són els d'Alboraia, València i Cullera a la província de València, i el Campello i Alacant a la província d'Alacant

Reparació dels danys ocorreguts pels diversos temporals que han tingut lloc al llarg d'aquesta anualitat. Aquests temporals han ocorregut en els mesos de març i abril i les pluges torrencials de setembre i octubre. Com que s'ha observat que en els últims anys estan cobrant importància, tant per la continuïtat d'aquests com pels danys que causen, és important tindre en compte aquest aspecte per a la gestió turística. Les conseqüències sobrevingudes per aquests episodis reflecteixen amb claredat la tasca complexa i costosa de reconstrucció o reparació de la línia de costa, situació que repercuteix de manera molt notable en el producte sol i platja de la Comunitat Valenciana, motivació principal del turista nacional i internacional. Tots aquests fenòmens, que adveren el canvi climàtic en curs, estan produint la disminució de l'amplària d'arena de les platges de la Comunitat Valenciana, fet que redueix la zona d'ocupació dels turistes i usuaris de les platges, amb les lògiques repercussions en el sector turístic.

La gestió per part del Servei d'Infraestructures Turístiques davant d'aquests fenòmens de temporals, DANAS, o anàlegs, és la següent: se sol·licita a l'empresa adjudicatària de cada lot del concurs de reparació, manteniment i conservació d'infraestructures turístiques, una primera avaluació dels danys produïts, simultàniament es recapta informació als ajuntaments afectats de les incidències i els danys, a continuació es revisa detingudament la informació recaptada i, segons la magnitud dels danys causats, es repara i/o reemplaça el material mitjançant els procediments establerts.

Una altra actuació empresa ha sigut la reinstal·lació, el manteniment, el desmuntatge i l'emmagatzematge de 12 zones de bany accessible per a descans, per als anys 2021 i 2022, en les platges de la Comunitat Valenciana. Aquestes zones de bany accessible per a descans tenen una conformació i un disseny específics, ja que aquestes zones s'han de situar en l'aigua de la platja a una profunditat mitjana de 0,50 m. En aquests moments, les zones de bany estan en el magatzem de l'empresa adjudicatària després de ser instal·lades en la temporada estival de 2022.



Subministrament i instal·lació de 40 xarxes estructurals prefabricades i desmuntables per a platges de la Comunitat Valenciana, ja que aquestes es consideren un element característic de les platges de la Comunitat Valenciana i donen l'oportunitat d'ampliar l'oferta de les àrees lúdiques de les platges de la CV. Durant l'execució d'aquest s'ha produït la crisi en el subministrament de les matèries primeres necessàries per a la fabricació de les cordes que conformen les xarxes

estructurals. En aquests moments ja les ha instal·lat l'empresa contractista i s'han acceptat després de la instal·lació i signatura de l'acta de recepció del contracte esmentat.

Obra d'“Instal·lació de canalització d'aigua tractada de mar per a rentapeus danyada per diversos temporals i situada en el litoral de la Comunitat Valenciana”. Aquesta actuació té com a objectiu substituir la canalització danyada pels fenòmens costaners esdevinguts en els mesos de març i abril que van causar danys en les canalitzacions esmentades, per a mantindre, així, l'equipament de la infraestructura higiènica per a la temporada estival del 2022.



Obra d'“Instal·lació de sistemes de captació d'aigua en estacions de bombament per a rentapeus, danyats per diversos temporals i situats en el litoral de la Comunitat Valenciana”. A conseqüència dels temporals dels mesos de març i abril, després d'avaluar l'estat dels pous de captació de cada estació de bombament, es va haver de fer la reparació de sistemes de captació d'algunes estacions de bombament per a posar-los a punt per a la temporada estival 2022.



Subministrament de “60 fonamentacions prefabricades i desmuntables situades en les platges de la Comunitat Valenciana”. Algunes bases de rentapeus, a conseqüència dels temporals de març i abril, van desaparèixer o es van deteriorar. Amb aquesta actuació es va intentar reparar aquestes fonamentacions. Concretament, s'han instal·lat fonamentacions per a 14 rentapeus a la província Castelló, 26 a la província València i 20 a la província Alacant.

Subministrament de “quadres elèctrics complets per a les estacions de bombament situades en les platges de la Comunitat Valenciana”. Durant els temporals de març i abril es van danyar quadres

elèctrics d'algunes estacions de bombament, moriu pel qual es va demanar la fabricació de 3 quadres elèctrics per a reposicionar-los.



4.1.2. Estat general de les platges de la CV

Durant l'època estival, les platges han estat en tot moment ateses per les empreses adjudicatàries corresponents, amb un temps de resposta de tres hores. En tot moment s'ha tingut contacte entre TCV, les empreses i els ajuntaments, en cas de peticions, incidències o comunicacions rutinàries; per la qual cosa, totes les platges de la CV han comptat amb la qualitat que les distingeix i la seguretat que se n'espera. Atenent en tot moment el subministrament d'infraestructures segons les necessitats.

Les conseqüències negatives, produïdes pels temporals sobrevinguts, se circumscriuen a desperfectes en les canalitzacions i els sistemes de captació, així com en diverses instal·lacions propietat de Turisme Comunitat Valenciana a causa dels temporals esdevenuts durant l'anualitat del 2022 i que s'han intentat resoldre amb els mitjans preventius exposats anteriorment.

4.2. INFRAESTRUCTURES EN ELS EDIFICIS DE TURISME

4.2.1. Millora de les instal·lacions, manteniment i inversions en els edificis, adequació i actualització a la normativa aplicable

Actuacions de millora de les instal·lacions, manteniment i inversions en els edificis, així com adequació i actualització normativa de les instal·lacions perquè els centres dependents de Turisme continuen sent un referent del sector turístic, mantenint les condicions de seguretat.

Actualment, la Xarxa de Centres de Turisme (CdT) consta dels centres de Morella, Castelló, València, Gandia, Dénia, Benidorm, Alacant i Torrevieja, però són edificis destinats a la formació del sector turístic amb diferent antiguitat, la qual cosa exigeix un esforç per a mantindre els edificis i les seues instal·lacions en condicions òptimes de seguretat.

CdT de Torrevieja. Les màquines de retorn de climatització de l'edifici estan situades entre dos barandats de cartó guix en els vestuaris del centre. En conseqüència, resultava impossible accedir-hi, encara que hi havia un xicotet registre, per això s'ha realitzat, en cadascuna d'aquestes, una obertura més gran amb la finalitat de substituir els registres inicials per portes de doble fulla abatibles d'eix vertical, per tal de tindre, d'aquesta manera, una vista frontal de les màquines i poder accedir-hi en qualsevol moment que siga necessari.

CdT de Dénia. L'edifici que alberga el CdT de Dénia va ser inaugurat el novembre de 2006, i des de llavors s'han realitzat diverses actuacions de manteniment, dutes a terme, bé des del mateix CdT o des del Servei d'Infraestructures Turístiques.

En 2022 s'ha hagut de tornar a actuar sobre part de l'enrajolat interior de les zones humides de l'edifici que presentaven una gran deterioració a causa dels desprendiments de les peces d'enrajolat, concretament, de gran part del que no es va substituir en l'actuació efectuada en 2017, atés que, en aquell moment, les peces presentaven l'adherència suficient i no n'era necessària la substitució.

També s'ha intervingut en la substitució de les persianes d'exterior, en mal estat a conseqüència dels danys ocorreguts pels agents atmosfèrics i en particular per la DANA de setembre de 2019, i que ha consistit en la substitució de les 110 persianes d'exterior existents per altres d'enrotllables que es pretén que responguen millor davant de futurs vendavals i pluges importants que periòdicament assoten la zona.



CdT d'Alacant. L'aula de tastos i enologia del CdT d'Alacant presentava un estat considerable de deterioració i disfuncionalitat, ja que mai s'hi havia intervingut des que es va construir fa quasi 30 anys. Aquest estat minvava el funcionament normal de les classes, atés que hi havia fuites d'aigua en les aiguabeneiteres de tastos o zones d'escassa o nul·la visió per la distribució del mobiliari. Per això s'hi ha intervingut deixant l'obra executada, i s'ha preparat l'aula per a un moblament posterior.

INVAT.TUR. A conseqüència d'una avaria detectada per la companyia subministradora d'electricitat en el centre de transformació de l'edifici, s'ha procedit a substituir diversos mòduls de cel·les de mitjana tensió amb la mínima repercussió sobre l'edifici de l'Invat-tur i afectació de tercers.



4.2.2. Centre de Desenvolupament i Acceleració Turística de València

El Centre ha de concentrar, en un mateix espai turístic-administratiu, els diversos departaments en els quals s'organitza Turisme CV, juntament amb espais destinats a facilitar el treball dels agents turístics valencians, de manera que potenciarà la governança compartida i la generació de sinergies en benefici del turisme valencià.



En el primer trimestre de 2022, les obres avançaven a un ritme més lent que de costum per a aquesta mena d'obres. No obstant això, el 21 de febrer de 2022, l'empresa constructora d'aquestes, Obremo SL, va sol·licitar la suspensió temporal de les obres per a fer una modificació o resolució del contracte. Aquesta sol·licitud va ser desestimada, per resolució del president de Turisme Comunitat Valenciana, el 7 d'abril de 2022. Posteriorment, aquesta resolució desestimària va ser recorreguda per l'empresa constructora davant del jutjat contenciós administratiu, i va sol·licitar, al seu torn, en aquesta interposició de recurs, com a mesura cautelar, la suspensió temporal de l'obra. La jutgessa del jutjat contenciós administratiu núm. 3 de València va disposar que es denegava l'adopció de la mesura cautelar sol·licitada per Obremo, SL.

En data 14 de juny de 2022, Obremo va abandonar l'obra i durant els mesos de gener a abril de 2022 es va executar un 5,01 % del pressupost contractat.

4.2.3. Nou CdT a Benidorm

L'Ajuntament de Benidorm va cedir en 2020 a l'Agència Valenciana del Turisme, actualment Turisme Comunitat Valenciana, mitjançant una mutació demanial, una parcel·la de 5.320 m² situada a la partida del Salt de l'Aigua perquè es destine a centre de turisme. Aquesta parcel·la confronta amb la que ocupa actualment l'Institut Valencià de Tecnologies Turístiques (Invat·tur).

En 2021, la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic va acceptar la cessió gratuïta, mitjançant una mutació demanial, efectuada per l'Ajuntament de Benidorm a favor de la Generalitat Valenciana, de la parcel·la esmentada en el paràgraf anterior.

Durant el 2022, la Direcció General de Patrimoni de la Generalitat Valenciana ha tramitat, secundada des del Servei d'Infraestructures Turístiques, l'agrupació registral de la parcel·la que ha d'ocupar el nou CdT de Benidorm, amb la qual ocupa l'Invat·tur, amb la finalitat de comptar amb una única parcel·la que siga edificable i permeta construir el nou CdT de Benidorm.

4.3 ALTRES ACTUACIONS

4.3.1. Instal·lacions del complex industrial de Fàbrica Giner a Morella

El complex Fàbrica Giner a Morella és un conjunt arquitectònic únic de colònia industrial que hi ha en tota la comarca dels Ports. El complex, adscrit a Turisme CV, compta amb diversos immobles que ofereixen les característiques òptimes per a albergar les infraestructures i els serveis necessaris per a implementar actuacions de diversa índole a favor de la qualificació, el desenvolupament i la competitivitat de les empreses, els serveis, els productes i les destinacions turístiques d'interior de tota la Comunitat Valenciana.

Instal·lació de bombament contra incendis del complex Fàbrica Giner. Després de l'estudi d'adequació normativa realitzat a la fi de 2021 sobre la instal·lació de bombament que dona servei a la xarxa d'hidrants i als edificis amb sistemes de boques d'incendis equipades (BIE), s'ha fet l'obra de substitució del sistema de bombament format per dues bombes principals, elèctrica i dièsel, i adequació de la xarxa de subministrament i proveïment per a aquesta xarxa contra incendis.



Delegació de competències a favor de l'Ajuntament de Morella per al manteniment i la conservació del complex industrial de la Fàbrica Giner.

El 3 de març de 2022 es va dictar una resolució per a la Delegació de Competències a l'Ajuntament de Morella que permet la conservació i el manteniment del complex industrial de la Fàbrica Giner, sobre els edificis i elements comuns de la GV adscrits a Turisme i que no s'han cedit, per un import total de 860.000 euros distribuïts en les anualitats de 2022 a 2026. Per a aquesta anualitat, 2022, l'Ajuntament de Morella ha presentat una justificació per la quantitat prevista en la delegació de competències, la qual cosa ha suposat la justificació de la partida de 150.000 euros.





4.3.2. Altres actuacions, obres i convenis

Centre de Dia del Azud de Tuéjar. El restaurant del Centre de Dia del Azud de Tuéjar és un immoble destinat a la restauració de titularitat de Turisme. Després d'anys d'explotació per tercers, i a causa del temps transcorregut, l'immoble requereix una rehabilitació important, per la qual cosa, després de converses amb l'Ajuntament de Tuéjar, a la fi de 2019 es va rebre la sol·licitud de la corporació municipal en què manifesta el seu interès per a l'adequació de l'immoble com a restaurant, fet que va motivar l'elaboració d'un projecte de rehabilitació de l'immoble, i en 2021 es va facilitar el projecte a l'Ajuntament de Tuéjar i es van modificar diversos aspectes proposats per a millorar-ne la funcionalitat. Durant el 2022 ha passat per l'Oficina de Supervisió de Projectes com a requisit obligatori establert en l'LCSP abans de la seua licitació pública, i ha resultat necessària la realització d'un estudi topogràfic de la parcel·la vinculada a l'activitat, i dur a terme modificacions al projecte que permeten la licitació pública durant la pròxima anualitat 2023 i la posterior cessió a l'Ajuntament de Tuéjar.



Nova Tourist Info del port a Alacant:. Les obres van finalitzar el juny de 2020 i es va posar a disposició de l'Ajuntament d'Alacant el mes d'agost de 2020. Actualment, l'oficina de turisme es troba en funcionament. A Turisme Comunitat Valenciana li continuen arribant recursos contenciosos administratius.

Conveni específic amb Alcoi. El projecte d'Alcoi es va executar durant l'any 2020. L'obra va ser adjudicada el 20 de juliol de 2022 a l'empresa Víctor Tormo, SL, i a Eladio Silvestre, SA UTE.



Durant el 2022 s'ha dut a terme una obra per un import total de 138.962,34 €. Es continuarà l'execució de les obres durant tota l'annualitat de 2023.

Conveni específic amb Requena. L'edifici de Requena on inicialment s'havia de fer la rehabilitació per a acollir el CdT d'interior de la província de València, la casa dels Pedrón, es troba dins del radi d'afecció de l'entorn BIC de l'església d'El Salvador, per la qual cosa, atès que la Conselleria de Cultura encara no s'ha pronunciat sobre aquest tema, A la fi de 2022, l'Ajuntament de Requena va proposar a Turisme Comunitat Valenciana un nou emplaçament per al CdT de Requena. Visitat aquest de manera conjunta per part de l'Àrea de Formació i el Servei d'Infraestructures Turístiques, es va constatar que no era factible la realització d'un CdT en el nou immoble proposat des de l'Ajuntament de Requena, per la qual cosa es continua a l'espera del pronunciament de la Conselleria de Cultura sobre la intervenció a la casa dels Pedrón.

Senyalització SISTHO. Després de la inclusió en 2020 de 8 recursos/destinacions nous en el catàleg de SISTHO "Sistema de Senyalització Turística Homologat" en carreteres de l'Estat, s'ha procedit a la contractació d'un projecte d'obra per a la senyalització dels 8 recursos/destinacions juntament amb un altre d'addicional, inclòs anteriorment, però que sol·licitava una nova senyalització per noves variants al municipi.

El projecte iniciat en 2020 va finalitzar a mitjan 2021, la qual cosa ha suposat la sol·licitud d'autorització a Carreteres de l'Estat, i va requerir diversos ajustos del projecte. L'abril de 2022 va obtenir l'autorització preceptiva, de manera que va passar a licitació pública l'obra de senyalització amb previsió d'inici d'obres en el primer trimestre de 2023.



4.4. ASSESSORAMENT I INFORMES PRECEPTIUS

4.4.1. Assessorament

En 2022 es va col·laborar amb altres serveis per a aspectes com ara la intervenció per a la millora i adequació d'instal·lacions, la col·laboració en la redacció de plecs de caràcter tècnic que afecten instal·lacions, els concursos de subministraments energètics, etc., i en particular:

Subministrament d'electricitat als edificis de Turisme, com ara CdT, Invat·tur, OIT de València, Magatzem i Fàbrica Giner. Es participa en els aspectes tècnics i l'assessorament requerit pel servei promotor del contracte, així com en consultes pel que fa als costos o la previsió de despesa relacionada amb aquest subministrament.

Subministrament de gas natural per a 4 CdT (Castelló, València, Dénia i Torrevieja) que disposen de gas natural canalitzat. Es va participar en l'elaboració de la documentació tècnica per a la licitació de GN des de juny de 2020, i durant el 2021 es va contribuir a resoldre les consultes tècniques que s'han formulat des d'altres serveis.

Auditories i certificacions energètiques dels edificis de Turisme. Amb motiu de la contractació centralitzada (Exp. 4/20CC) dels serveis de realització d'auditories energètiques i l'obtenció del certificat d'eficiència energètica en edificis de l'Administració de la Generalitat, el seu sector públic instrumental i entitats adherides, s'ha contactat amb l'adjudicatari per al lot corresponent a Turisme CV, i s'ha facilitat informació i coordinat la realització dels treballs de camp conduents a disposar, a la fi de 2022, dels 4 certificats d'eficiència energètica de l'hotel-escola i els aularis de Morella, de les despeses del santuari de la Balma, a Zorita, i de la Tourist Info del carrer la Pau de València, amb la previsió d'efectuar, durant el 2023, les auditories energètiques de 7 edificis més de Turisme (Invat·tur a Benidorm i els centres de Turisme de Castelló, València, Dénia, Benidorm, Alacant i Torrevieja).

Manteniment i millora d'instal·lacions. La participació es va circumscriure a l'assessorament d'actuacions de millora i/o correctives respecte dels informes de revisió i inspecció periòdiques d'instal·lacions, que s'han contractat des dels mateixos edificis.

4.4.2. Informes preceptius

Amb l'objectiu de complir amb les obligacions d'informació a requeriment de diversos organismes en relació a:

Assistència tècnica i informe d'actuacions de temporada promogudes pels ajuntaments de la Comunitat Valenciana en zones de domini públic marítim terrestre.

Informes per a la sol·licitud d'autorització als serveis provincials de costes per a la reinstal·lació de la infraestructura turística i ludicoesportiva de Turisme CV instal·lada en les platges de la Comunitat Valenciana.

Durant 2022 es van emetre 225 informes per als serveis provincials de costes en les tres províncies, pertanyents al Ministeri de Transició Ecològica i Repte Demogràfic.

5

GENERALITAT VALENCIANA
INSTITUTO VALENCIANO DE TECNOLOGÍAS TURÍSTICAS



FORMACIÓ
I
INNOVACIÓ

5. FORMACIÓ I INNOVACIÓ.

5.1. ACCIONS DE FORMACIÓ TURÍSTICA

La Xarxa de Centres de Turisme ofereix diversos tipus i metodologies de formació, si bé la impartició de certificats de professionalitat i la formació contínua per a professionals són les dues línies que han pesat més en la seua trajectòria, altres tipologies també estan adquirint, gradualment, més rellevància, com és el cas de la formació acordada, formació orientada a col·lectius específics per mitjà d'acords mutus amb altres entitats, o el cas de la formació en línia, amb un desenvolupament cada vegada superior. A més, també es va incrementant el nombre de jornades i presentacions, bé organitzades per la mateixa xarxa, bé en cooperació amb associacions empresarials i altres entitats.

En total, al llarg de 2022 es va impartir un total de 665 cursos, que van sumar 28.835 hores de formació i 10.206 participants.

NRE. DE CURSOS	NRE. D'HORES	NRE. DE PARTICIPANTS
665	28.835	10.206

Per províncies, l'activitat formativa es va distribuir de la manera següent:

	CASTELLÓ	ALACANT	VALÈNCIA	TOTAL
Nre. de cursos	101	344	220	665
Nre. de participants	1120	4.741	4.345	10.206
Hores de formació	4588	16.529	7.718	28.835

5.1.1. Formació contínua

Aquesta modalitat formativa té per objecte la millora de la qualificació professional de treballadors en actiu en el sector turístic mitjançant el reciclatge i l'actualització dels coneixements inherents a cada lloc de treball, i es desenvolupa en les àrees i els perfils de cuina i rebosteria, servei, allotjament, direcció, gestió, formació complementària, idiomes i informàtica.

Aquesta modalitat es caracteritza per oferir cursos de curta duració, amb un enfocament eminentment pràctic i compatible amb l'horari professional, impartits per professionals experts en el sector turístic i coneixedors, detalladament, del conjunt de problemes del sector turístic de la Comunitat Valenciana.

Durant els anys 2021 i 2022 s'ha apostat per portar grans figures de tots els àmbits del coneixement per a poder aportar un valor addicional al curs i transmetre el coneixement als professionals. Cuiners de gran prestigi, especialistes en màrqueting i comunicació de primer ordre, així com professors i catedràtics de cada àmbit de la formació per a guies han sigut les millors bases dels cursos de formació contínua 2022.

En aquest any, en la Xarxa de Centres es van fer cursos de formació contínua, que van comptar amb 6.468 participants i van suposar 4.160 hores de formació.



5.1.2. Certificats de professionalitat

Es tracta d'una modalitat de formació que té per objecte la qualificació mitjançant l'obtenció de titulacions oficials de formació atorgades per LABORA. Aquesta formació s'orienta principalment a col·lectius en atur per a inserir-los laboralment en el sector turístic, si bé també hi ha certificats de professionalitat amb una presència notable de professionals l'objecte dels quals és millorar la qualificació i obtenir un certificat oficial.

La formació es caracteritza per cursos de llarga duració, d'enfocament molt pràctic, que es desenvolupen principalment en les àrees de cuina, servei i formació complementària.

Cal destacar que aquestes actuacions han tingut com a resultat elevats percentatges d'ocupabilitat i inserció laboral dels participants que han superat amb aprofitament d'aquestes.

En l'actualitat, els CdT de la Xarxa es troben homologats per LABORA per a impartir els certificats de professionalitat publicats de la família d'hostaleria i turisme, i s'ha fet un esforç especialment intens en aquelles qualificacions professionals amb més inserció laboral (cuina, servei de bar, cafeteria i restaurant). També s'ha ampliat i consolidat el catàleg d'accions formatives concordes amb les necessitats professionals i s'ha continuat amb el procés de reconeixement oficial i formal de les competències adquirides pels participants en els cursos que s'imparteixen en els centres de la Xarxa, per tal de vetlar per la millora de la formació i professionalitat del sector turístic, mitjançant l'obtenció dels certificats de professionalitat esmentats, instruments que permeten acreditar la capacitat per al desenvolupament d'una activitat laboral amb significació per a l'ocupació, i que configuren un perfil professional de caràcter oficial, amb validesa en tot el territori nacional i reconeixement en l'àmbit europeu.

Durant 2022 van ser 60 els cursos de Formació Professional per a l'Ocupació impartits presencialment amb 739 participants i 16.778 hores de formació.

5.1.3. Formació en línia

En els últims anys, la formació en línia ha experimentat una gran evolució, especialment durant el període de pandèmia, encara que, superada aquesta etapa, el volum de formació en línia s'ha vist incrementat respecte a l'any anterior.

En total, durant l'any 2022 es van fer un total de 138 cursos, amb 1.793 hores formatives i un total de 2.950 alumnes.

NRE. DE CURSOS	NRE. D'HORES	NRE. DE PARTICIPANTS
138	1.793	2.950

5.1.4. Formació acordada

Es tracta d'una nova línia formativa que s'ha posat en marxa durant els últims anys. L'objectiu que té és oferir formació a col·lectius amb dificultat d'inserció laboral o altres dificultats per al desenvolupament professional en turisme. La impartició i organització dels cursos es du a terme en cooperació amb entitats especialitzades per a oferir una formació amb els estàndards més alts de qualitat.

Entre la formació acordada destaca l'orientada al col·lectiu de personal de pisos d'allotjaments turístics. Sobre aquest tema cal destacar els convenis amb les universitats d'Alacant i la Universitat Politècnica de València per a la impartició de formació especialitzada.

També destaquen especialment els convenis amb entitats especialitzades en persones amb síndrome de Down i altres capacitats intel·lectuals, i s'ofereix formació de cuina i sala a aquests grups d'interés per a possibilitar la seua preparació i inserció laboral. Sobre aquest tema hi ha cursos en aquestes matèries en els CdT de Castelló, València, Gandia i Benidorm.

Finalment, dins de la formació acordada, també s'ha posat en marxa un projecte formatiu en qüestions de transformació digital, dirigit al col·lectiu d'assessors d'empreses, i s'ha donat el pes que té en la gestió de petites empreses turístiques. Aquesta formació s'ofereix en cooperació amb el Consell de Col·legis d'Economistes de la Comunitat Valenciana.

5.1.5. Jornades i altres tipus de formació

A més, s'estan fomentant altres tipus de formació més específica, com són les presentacions de productes gastronòmics i altres jornades que serveixen per a impulsar les empreses, els productors i els col·lectius professionals vinculats al sector turístic de la Comunitat Valenciana.

Aquestes jornades es duen a terme normalment amb el suport d'associacions, entitats i altres grups d'interés del sector, i tenen una duració d'entre dues i quatre hores.

5.2. EL TURISME D'INTERIOR I LA NOVA CONFIGURACIÓ DE LA XARXA DE CDT

La política de formació turística per a l'ocupació s'articula i es materialitza a través dels centres de turisme (CdT) que, vertebrats al llarg de la Comunitat Valenciana, pretenen fer accessible la formació a tots els col·lectius, així com aproximar-la a les diferents zones turístiques, mitjançant actuacions formatives i de transferència de coneixement.

Durant aquest any 2022, la Xarxa de Centres ha mantingut i consolidat la seua aposta pel turisme d'interior. Sobre aquest tema, cal destacar la formació impartida en el CdT+i de Morella-Els Ports, centre que es va posar en funcionament al final de 2020.

També convé destacar el Centre de Turisme d'Interior i d'Innovació d'Alcoi, centre que, encara que està en procés de construcció, ja compta amb una programació permanent i que s'imparteix en l'aula del CdT de l'Oficina de Turisme d'Alcoi i en el centre CEIP El Batoll, gràcies a la cooperació amb Educació.

Igualment, fruit de la cooperació amb l'Ajuntament d'Elx, també destaca la formació a l'Escola Municipal d'Hostaleria CdT d'Elx, centre que s'ha integrat en la Xarxa i que ofereix una formació permanent, tant de certificats de professionalitat com de formació contínua.

Finalment, cal fer referència al CdT de Requena, per al qual hi ha un conveni de col·laboració amb l'ajuntament de la ciutat per a la creació d'un nou centre de la xarxa

mitjançant el foment i la posada en marxa d'activitats innovadores de l'activitat econòmica al municipi.

A més de l'ampliació dels nous CdT d'interior, se suma, com ha sigut habitual, l'activitat formativa en els municipis d'interior de la Comunitat Valenciana, agrupada a través del concepte "CdT d'Interior", caracteritzada per coordinar i desenvolupar tota una sèrie d'actuacions formatives, allà on l'àrea d'influència dels centres presencials no pot arribar al seu radi d'acció. Aquesta activitat tracta d'atendre les necessitats d'aquests espais turístics de la Comunitat Valenciana mitjançant les sol·licituds que cursen ajuntaments, associacions empresarials turístiques i ADL, es fan actuacions formatives *in situ* en què predominen els criteris qualitatius sobre els quantitatius.

L'activitat dels CdT d'interior en 2022 es resumeix en la taula següent:

	CASTELLÓ	VALÈNCIA	ALACANT	TOTAL
Cursos	20	19	5	44
Hores	201	227	25	453
Alumnes	254	311	87	652

5.3. ALTRES ACTUACIONS

A més de la formació, des de la Xarxa de Centres s'estan impulsant altres projectes complementaris a la formació i l'impuls de la gastronomia.

5.3.1. Participació de la Xarxa en L'Exquisit

Sobre aquest tema cal destacar la participació de la Xarxa en les fires amb components gastroturístics que tenen lloc tant a Espanya com en països estrangers en què es fomenta la marca L'Exquisit Mediterrani, tant les participacions impulsades per Turisme, com les organitzades per la Conselleria d'Agricultura en fires d'alimentació.

Igualment, es participa en accions gastronòmiques promocionals que organitza Turisme Comunitat Valenciana en cooperació amb associacions i altres entitats.

A més, la Xarxa Gastroturística L'Exquisit Mediterrani, de la qual formen part al voltant de 100 entitats que organitzen esdeveniments gastronòmics a la Comunitat i uns 440 restaurants representatius de la millora de qualitat i servei gastronòmic, és gestionada des de la Xarxa de Centres.

5.3.2. CdT Jobs

La Xarxa de Centres també compta amb una plataforma que tracta de potenciar l'ocupabilitat en el sector. Per a fer-ho, compta amb CdTJobs, una eina que posa en contacte les empreses turístiques, per mitjà de les seues ofertes d'ocupació, amb els alumnes i exalumnes de la Xarxa que busquen treball.

<http://cdtjobs.gva.es/opencms/opencms/cdtjobs/index.jsp>

5.3.3. FormaturCV

Es tracta d'un projecte de classificació i identificació de tota l'oferta formativa de turisme existent a la Comunitat Valenciana, un repositori de la formació integral en turisme de la Comunitat Valenciana que tracta de posar a l'abast dels usuaris i interessats totes les tipologies de formació i cels entres que ofereixen cursos i titulacions de turisme.

El repositori, que recull els certificats de professionalitat, Formació Professional en la branca d'hostaleria i turisme, formació universitària i altres ofertes formatives, ofereix els enllaços als diversos centres i entitats per a posar a l'abast dels interessats la informació.

<http://www.cdt.gva.es/formatur-cv/>

5.3.4. Web de la Xarxa de Centres: sistema de gestió de la formació

Aquest web es constitueix en un sistema de gestió de la formació, ja que des d'aquest es gestionen les matrícules, l'expedició de diplomes i certificats i la informació del conjunt de l'oferta formativa de la Xarxa de Centres. També es constitueix en una plataforma formativa dels cursos en línia, així com en suport dels diversos projectes de la Xarxa de Centres.

5.4. ACCIONS D'INNOVACIÓ TURÍSTICA — INVAT·TUR 2022

Durant l'any 2022 s'ha assistit a una recuperació progressiva i gradual de l'activitat econòmica en general i del sector turístic en particular, després de les profundes pertorbacions que va suposar la COVID-19.

En correspondència, des de l'Institut Valencià de Tecnologies Turístiques (Invat.tur) s'han desenvolupat tota mena d'actuacions dirigides al foment de la innovació, la investigació i la transferència de coneixement a la indústria turística de la Comunitat Valenciana, amb una notable ampliació del nombre d'activitats, projectes i estudis, i un finançament dels programes i les actuacions de l'Oficina d'Assistència Tècnica a Destinacions Intel·ligents de la Comunitat Valenciana com a ens coordinador de projectes de transformació de les destinacions, i la consolidació de la Xarxa de Destinacions Turístiques Intel·ligents (primera i única comunitat autònoma a tindre una xarxa pròpia), com a marc de relacions entre destinacions per a la creació de sinergies entre aquests, així com amb empreses i entitats turístiques de la Comunitat Valenciana, l'objectiu de les quals, en un entorn col·laboratiu d'aprenentatge, és generar transferència de coneixement entre els seus membres i facilitar així l'evolució de la planificació i gestió de les destinacions turístiques sobre la base del model DTI CV. Així mateix, la intensificació de l'activitat de la Smart Data Office, amb la implantació d'anàlisi amb ús d'intel·ligència artificial, l'aplicació d'eines d'intel·ligència turística i la incorporació de dades, ha suposat un aspecte fonamental en la gestió de les destinacions turístiques intel·ligents.

També s'ha continuat apostant per reforçar els processos de transformació digital d'empreses i destinacions, amb la finalitat de millorar la competitivitat del model economicoturístic de la Comunitat Valenciana per mitjà de la capacitat dels professionals del sector en la integració de solucions digitals i tecnologies innovadores en els processos de valor d'empreses i destinacions.

De manera més detallada, les principals línies de treball de l'Institut durant 2022 van ser les següents:

Oficina DTI-CV

Actuacions diferents vinculades a l'Oficina d'Assistència Tècnica a Destinacions Intel·ligents de la Comunitat Valenciana, amb accions concretes a diverses destinacions de la Xarxa DTI-CV. La Xarxa DTI-CV ha sigut guardonada amb el premi a la innovació que anualment atorga l'Institut Universitari d'Investigacions Turístiques de la Universitat d'Alacant.

1. Actualització i millora de l'eina d'autodiagnòstic DTI.
2. Baròmetre xarxes socials de les destinacions de la Comunitat Valenciana.
3. Elaboració d'una guia d'implantació de comissions interdepartamentals i de seguiment de plans DTI-CV.
4. Consolidació i ampliació de la Xarxa de Destinacions Intel·ligents de la Comunitat Valenciana (Xarxa DTI-CV), que ja compta amb l'adhesió de 124 destinacions, a més d'empreses i entitats tecnològiques, universitats valencianes i centres de coneixement.
5. Reunions de grups de treball de la Xarxa DTI-CV sobre màrqueting en línia, sostenibilitat, accessibilitat, supramunicipal i sistemes d'informació, i celebració d'assemblees ordinàries i extraordinàries.

Participació en esdeveniments sobre turisme intel·ligent:

1. Curs de planificació i gestió intel·ligent de destinacions turístiques organitzat per la Diputació de València- València Turisme “Present i futur de l’estratègia DTI-CV”.
2. Jornades “El turisme com a estratègia de desenvolupament local”, organitzades per la Federació Valenciana de Municipis i Províncies i LABORA “El futur el construïm al present: destinacions turístiques intel·ligents” (celebrades a Morella, Aigües i Anna).
3. Reunions i Comissió Plenària de la Xarxa de Destinacions Turístiques Intel·ligents de Segittur.
4. Participació en fòrums nacionals i internacionals per a la transferència de coneixement en matèria de desenvolupament tecnològic i innovació i internacionalització de l’Estratègia DTI-CV.
5. Participació en “The pathway towards smart destinations”: the experience of the Region of València- Digital transformation for cities and communities Webinar Series (Episode #19: Tourism in smart cities: Reimagining the road to digital tourism, organitzat per ITU’s Telecommunication Standardization Sector (ITU-T)).
6. Coorganització, juntament amb OMT, Secretaria d’Estat de Turisme i Fundació Visit València, del III Congrés Mundial de Destinacions Turístiques Intel·ligents.
7. Participació en la V edició de “Connection”, un esdeveniment internacional dedicat a cinema, turisme i economia (Brasil), amb la presentació del model d’intel·ligència turística de la Comunitat Valenciana.
8. XX Fòrum Internacional de Turisme de Benidorm: “Metaverso: oportunidad para el sector turístico”.
9. Curs “Fonaments de gestió de destinacions turístiques intel·ligents”, formació en línia.
10. Activitats vinculades al seguiment del conveni específic per al suport d’accions referides a DTI, subscrit amb SEGITTUR.
11. Continuació de les actuacions vinculades al Programa de formació en transformació digital per a empreses i destinacions turístiques.
12. Curs “Introducció a *big data analytics* i oportunitats en el sector turístic” modalitat en línia.
13. Curs “Curs avançat de *big data analytics* aplicat al sector turístic” modalitat en línia.
14. Organització de diverses jornades vinculades a la sensibilització i capacitació sobre la discapacitat per al sector turístic.
15. Redacció de llibres electrònics sobre projectes pilot desenvolupats per empreses adherides a la Xarxa DTI-CV.
16. Bones pràctiques en gestió intel·ligent de destinacions turístiques: ROMA, manteniment intel·ligent de mobiliari urbà i senyalística a La Nucia (Proarte / Purple Blob).
17. Intel·ligència turística: tecnologia per a la gestió de la reputació de les destinacions (Atribus).
18. Sostenibilitat: memòria de sostenibilitat de Calp (Bioscore Sustainability).
19. Bones pràctiques en gestió intel·ligent de destinacions turístiques: enquestes de satisfacció mitjançant wifi. El cas de la Nucia (Faber Telecom).

20. Accessibilitat: millora de l'accessibilitat i autonomia del col·lectiu amb mobilitat reduïda a Santa Pola (Park4Dis).
21. Bones pràctiques en gestió intel·ligent de destinacions turístiques: gimcana turística digital en format WebApp / Benidorm Game- Touristfy! –
22. Bones pràctiques en gestió intel·ligent de destinacions turístiques: XR per a la promoció de destinacions turístiques: Castell de Cullera (TSE).

Intel·ligència competitiva i vigilància tecnològica

Amb l'objectiu de continuar desenvolupant una intel·ligència de mercats útil per a la presa de decisions en l'àmbit de la gestió turística i facilitar l'anticipació i adaptació de l'oferta turística de la Comunitat Valenciana a les tendències del mercat i l'evolució tecnològica, s'han dut a terme i/o continuat amb els projectes següents:

Smart Data Office: l'objectiu principal d'aquest projecte és la recopilació i anàlisi d'informació que permetia tindre una visió clara del perfil i el comportament del turista que visita la Comunitat Valenciana.

Informes mensuals que proporcionen informació sobre cada etapa del viatge del turista de les destinacions de la Comunitat Valenciana. L'objectiu és ajudar a respondre preguntes que es fan les àrees de gestió i màrqueting de destinacions mitjançant l'ús de big data, que permet mesurar i rastrear el rendiment de la destinació turística i els seus mercats, així com identificar la demanda de la destinació gràcies a:

Cerques de vols setmanals per a viatjar, s'ofereixen dades per mercats i comparatives.

Assentaments i preus de vols: dades de connectivitat aèria per mercats, així com comparativa amb anys anteriors.

Conèixer el perfil dels turistes: índexs obtinguts mitjançant l'anàlisi semàntica de xarxes socials i plataformes turístiques. També informació sobre l'interés en productes turístics.

Allotjament turístic: revisions de les plataformes Booking i TripAdvisor, així com els preus de l'hotel per categoria.

Eina de reputació en línia de les destinacions turístiques de la CV.

Quadres de comandament amb indicadors clau del turisme per a orientar els processos de presa de decisions a la Comunitat Valenciana, a partir de la construcció de noves variables i de l'explotació i anàlisi de múltiples fonts de dades. En la Smart Data Office s'utilitza intel·ligència artificial per a:

- La detecció de tendències i comportaments del turista mitjançant l'anàlisi de la microdada, així com agrupacions per producte i nacionalitat per a assolir patrons de comportament dels turistes.- L'anàlisi de la competència per a recomanar millores i predir canvis en l'oferta.
- El coneixement del turista i desenvolupament de producte a partir de l'extracció de totes les variables per a la identificació del turista i el que està realitzant, així com la seua geolocalització.
- L'atracció i fidelització del turista per mitjà de la segmentació segons les seues accions i preferències en el temps, analitzar la propensió del tipus de producte turístic, determinar el millor moment per a realitzar les campanyes publicitàries, etc.
- L'anàlisi de la resposta del turista mitjançant el rastreig del comportament i les interaccions en xarxes socials com, per exemple, anàlisis de sentiment, estadístiques d'impacte i control de comentaris.

- La renovació del sistema de vigilància tecnològica especialitzat en matèria de destinacions intel·ligents. Invat·tur va ser el primer centre d'Espanya amb la certificació AENOR d'especialització en DTI, com a unitat de vigilància tecnològica i intel·ligència competitiva (norma UNE 166.006 de gestió de l'R+D+i: Sistema de Vigilància Tecnològica i Intel·ligència Competitiva). Invat·tur ofereix aquest servei d'informació especialitzat en matèria de gestió turística intel·ligent per mitjà de la publicació de butlletins informatius en què es destaca l'activitat del mateix centre i els resultats obtinguts dels informes Smart Data Office; tot això, contextualitzat en el marc de l'Estratègia de destinacions turístiques intel·ligents de la Comunitat Valenciana. Els resultats que ofereix aquesta eina no només permeten ampliar el coneixement sobre les tendències actuals en matèria de gestió intel·ligent, sinó que estan associats als eixos diferents sobre els quals pivota el model de destinació turística intel·ligent de la Comunitat Valenciana, per a oferir informació específica que serveix per al desenvolupament de noves solucions tecnològiques i nous models de gestió turística.

Participació en fòrums d'intercanvi d'experiències en vigilància competitiva: curs d'especialització en Intel·ligència Estratègica per a Organitzacions Innovadores de la Universitat d'Alacant. Invat·tur col·labora en el programa de tallers d'aquest curs d'especialització a través de l'Observatori Virtual de Transferència Tecnològica, en l'apartat dedicat a casos i experiències de vigilància i intel·ligència.

Participació en el I Boot Camp Surfea DTI, Governança Intel·ligent i sostenible, en el repte relatiu a la compartició de dades en els DTI.

Projectes R+D+i

Invat·tur desenvolupa projectes d'R+D+i de manera autònoma o en col·laboració amb altres centres d'investigació i universitats. De manera prioritària, es plantegen projectes d'investigació i transferència de coneixement que garantisquen la cooperació entre Invat·tur, els diversos centres d'investigació i coneixement, els instituts tecnològics i les empreses turístiques. Entre els projectes desenvolupats en 2022 per l'Invat·tur cal destacar:

- Participació en l'elaboració del llibre electrònic *Ciberseguretat en el sector turístic*, elaborat pel Grup de Centres Tecnològics en Turisme de l'ITH del qual Invat·tur forma part, i en el qual s'exposa la importància de la seguretat digital en l'àmbit turístic, un sector que maneja una quantitat enorme de dades sensibles i de gran interès per a la ciberdelinqüència.
- Col·laboració amb ADESTIC, Clúster d'Empreses Innovadores per al Turisme de la Comunitat Valenciana, l'objectiu del qual és la identificació, el suport i la promoció d'empreses, professionals i emprenedors/ores vinculats a la innovació i digitalització turística.
- Col·laboració amb la Càtedra d'Estudis Turístics Pedro Zaragoza Orts de la Universitat d'Alacant.
- Col·laboració amb la Càtedra Ciutat de Cullera de la Universitat de València.
- Col·laboració amb la Càtedra Gandia Turisme Intel·ligent de l'Escola Politècnica Superior de Gandia.
- Col·laboració amb l'Agència Valenciana de la Innovació-AVI-
- Col·laboració amb la Conselleria d'Innovació i Districte Digital per a la promoció de solucions tecnològiques per a destinacions turístiques / Participació en l'esdeveniment "Solucions tecnològiques per al sector turisme", organitzat per Distrito Turismo.
- Visites tècniques a l'*smart lab*, espai experimental i expositiu on tenen cabuda aquelles eines tecnològiques d'última generació que poden ser utilitzades potencialment pel sector

turístic de la Comunitat Valenciana. Durant 2022 s'ha dotat de més i millors sistemes multimèdia aquest espai demostratiu.

- Participació en els processos de revisió de diverses normes UNE relatives a destinacions turístiques intel·ligents CTN-UNE 178/SC 5 destinacions turístiques intel·ligents.
- Publicacions en revistes i congressos científics:
- Verdú, J. i Giner, D. (2022): "Adaptación de la metodología de destinos turísticos inteligentes de la Comunidad Valenciana al ámbito provincial: el caso de la Costa Blanca", en *ROTUR, Revista de Ocio y Turismo*, vol. 16-2, p. 135-154.
- Participació en esdeveniments tecnologicocientífics:
- Col·laboració en el Congrés Digital Tourist 2022, organitzat per AMETIC.
- Participació en la I Jornada Estratègia d'Economia Circular i Plans d'Acció en el Sector Turístic, organitzada per la Universitat Politècnica de València i Innoecotur, amb la ponència "Cómo utilizar los datos para mejorar la sostenibilidad".
- Participació en el Fòrum d'Intel·ligència i Sostenibilitat Urbana (Màlaga) "Greencities 2022", en el panell "El desarrollo sostenible del destino turístico, valor añadido a la experiencia del visitante".
- Participació en el Tourism Innovation Summit (Sevilla) en el panell "Aprendizaje colectivo a través de Tourism of Tomorrow Lab DMOS".
- Participació en Fiturtechy 2022, en la taula debat "Gaia-X: espacio de datos e IA para el turismo".

Laboratori de cuina

La fusió entre gastronomia i ciència és un factor clau per a la innovació en la restauració i, per tant, per a la seua competitivitat. Des del punt de vista científic, es poden abordar més fàcilment els fenòmens que succeeixen en els fogons de les cuines i per tant millorar tècniques culinàries tradicionals, estudiar problemàtiques gastronòmiques, millorar textures, potenciar sabors i una infinitat més de possibilitats. A més de millorar els equipaments del LabCuina, cal destacar diverses accions desenvolupades durant el 2022:

- Impartició de continguts del curs de Programa d'estudis propis màster d'Arrossos i Alta Cuina Mediterrània Aplicada de la Universitat d'Alacant, a través del Centre de Gastronomia del Mediterrani Gasterra.
- Cuina tecnològica – aula de gastronomia i ciència: "Arrossos especials: la fórmula perfecta de l'arròs sec en paella" (impartida a Cullera).
- Visites tècniques de professionals i alumnat de cicles de cuina i restauració.
- Comunicació i transferència de resultats.
- A més de realitzar una extensa activitat en diferents matèries, és imprescindible donar difusió als estudis, les investigacions, els informes i les activitats que Invat-tur du a terme i impulsa. És per això que l'eix de comunicació i transferència de resultats es considera bàsic en la seua activitat. Entre les accions desenvolupades en aquest àmbit destaquen:
- Difusió de l'activitat de l'Invat-tur en fòrums i jornades a través de les universitats valencianes.

- Establiment de protocols de col·laboració amb agents turístics.

Jornades i seminaris web *data driven*:

- Seminari web “Com conèixer millor la teua demanda analitzant dades”.
- Jornada “Evolució de les cerques origen-destinació”.
- Reunió ens promotor de la plataforma intel·ligent de destinacions.
- Jornada “Les dades de l’estiu 2022: la tornada a la normalitat”.
- Classe pràctica sobre l’ús de la tecnologia, amb el focus en la Smart Data Office.
- Jornada Tiim Benidorm “Smart Cities Music Cities”, organitzada per MusicaProCV.
- Jornades i seminaris web DTI CV:
- Taller Introducció a la norma UNE 178501 de sistemes de gestió de destinacions turístiques.
- Organització de cafés virtuals DTI.
- Jornada de solucions tecnològiques “El mesurament de la sostenibilitat turística de Calp”.
- Jornada de solucions tecnològiques “Aplicació d’eines tecnològiques per a la difusió del patrimoni- el Castell de Cullera”
- Jornada de presentació Digital Paper 3 “turisme intel·ligent i sostenible”, Dinapsis.
- Col·laboració en el curs “Accessibilitat i inclusió en el patrimoni natural i cultural, museus i exposicions: lectura fàcil i pictogrames de comunicació augmentativa i alternativa”, organitzat per la Universitat d’Alacant i VilaMuseu.
- Jornada de presentació del model de festival de música intel·ligent.
- Jornades i seminaris web per a l’adaptació del sector turístic al canvi climàtic:
- La contribució de les destinacions turístiques als ODS.
- La sostenibilitat com a estratègia en l’estructuració d’experiències turístiques.
- Jornada tècnica “Solucions per a descarbonitzar el teu hotel”, organitzada per Hosbec.
- Participació en la trobada amb professionals “Gestió de la qualitat i gestió mediambiental” en el màster universitari en Direcció i Planificació del Turisme de la Universitat d’Alacant.
- Col·laboració en la Jornada sobre Arquitectura Bioclimàtica en Edificis i Infraestructures Turístiques, organitzada per Hosbec i Alacant Plaza.
- Jornada “Plans d’acció pel clima: elaboració del Pla Movestur (mobilitat eficient i sostenible turística de la Comunitat Valenciana)”.
- Jornada “Plans d’acció pel clima: elaboració del programa ‘Redueix, recicla i reutilitza’ en les teues vacances a la Comunitat Valenciana”.
- Tallers de transformació digital:
- Jornada AND Invat-tur “Cap al turisme digitalitzat”
- Taller sobre màrqueting d’entrada “Digitalització de processos de màrqueting, vendes i atenció al client” (sessions a Benidorm i València).
- *Copywriting* turístic: l’art de persuadir amb les paraules.

- Presentació de la guia *Cap a l'empresa turística 3.0*
- Col·laboració amb ADESTIC en el II Taller Innovació & Turisme.
- Sessió informativa sobre el programa "Kit Digital: ajuda per a la transformació digital de pimes i autònoms (format en línia)".
- Seminari web "Atracció de talent tecnològic a la Comunitat Valenciana", organitzat per TotLab i NecsTour.
- Jornades de presentació del Pla d'acceleració per al turisme gastronòmic, en col·laboració amb l'Ajuntament de Benidorm.
- Jornada "eSports i turisme: el turista del demà".
- Jornada "Turisme i Cinema", organitzada per l'Ajuntament de l'Alfàs del Pi.
- II Diàlegs amb la innovació: digitalització en destinacions turístiques.
- Jornada "El metavers del turisme".
- Participació en la jornada "Apartament 3.0: la tecnologia com a vector per al client", organitzada per APTUR.

Altres

- Realització d'un estudi sobre la taxa turística i l'impacte que té a la Comunitat Valenciana.
- Fòrum Invat-tur "Turisme accessible a l'interior". Recursos de CreaTurisme en Tur4all (format mixt).
- Fòrum Invat-tur "Normativa per a emprendre en turisme- jornada de reflexió (format mixt)".
- Estudi sobre el turisme de salut i benestar.
- Estudi de la normativa de la Generalitat Valenciana sobre les activitats turístiques reglades.
- Jornada "Presentació CreaTurisme".
- Jornada "Repensar el Turisme: inserció laboral de persones amb discapacitat en el sector turístic".
- Col·laboració en la I Jornada Tècnica. Eina d'identificació dels problemes ergonòmics associats a la falta d'adequació de les instal·lacions i els elements de treball de les cambreres de pis, organitzada per Hosbec i IBV.
- Participació en la jornada del grau en Turisme "Tendències professionals en turisme, una activitat global".
- Participació en el fòrum "Urban Tourism Trends", organitzat per Visit València.
- Publicacions de resultats i conclusions en jornades i projectes.
- Participació en programes formatius especialitzats: UMH, UA, etc.
- Potenciació de la presència de l'Invat-tur en mitjans de comunicació generalistes i especialitzats.
- Participació en seminaris, jornades i tallers.

INVAT·TUR 2022 EN XIFRES

Període	Activitats	Nre. hores	Assistents	Assistents en línia
Gener	8	8	5	535
Febrer	51	95	248	557
Març	65	144	547	569
Abril	43	72	283	545
Maig	47	105	442	988
Juny	49	74	207	283
Juliol	34	55	449	337
Agost	7	20	87	137
Setembre	27	40	52	372
Octubre	51	106	617	886
Novembre	68	136	490	618
Desembre	37	52	192	374
Total	487		3619	6.201

6

PRODUCTE I TERRITORI

6. PRODUCTE I TERRITORI

Turisme CV, a través del Servei de Producte i Territori, té encomanades les funcions de desenvolupament d'estratègies per a la configuració i l'impuls al producte turístic mitjançant accions orientades a la creació, difusió i comercialització de productes turístics amb base experiencial i capacitat desestacionalitzadora.

Per a fer-ho, durant 2022 es va donar continuïtat a l'estratègia CreaTurisme, així com al desenvolupament d'Experiències CV, que tenen com a objectiu final el suport a la creació i comercialització d'aquests productes turístics. Així mateix, es van executar accions de promoció per a la difusió d'aquests mitjançant l'assistència a fires especialitzades, accions amb prescriptors, elaboració de material promocional, etc.

L'any 2022 ha sigut un any d'eixida i recuperació de la pandèmia, la qual cosa, en general, ha provocat alguns vaivens, principalment a principi d'any, en funció de la situació epidemiològica, encara que ha suposat una recuperació quasi completa de la situació prèvia de pandèmia amb l'eliminació progressiva de les restriccions.

En aquestes circumstàncies, s'ha treballat especialment en l'evolució del programa CreaTurisme, per a avançar en la professionalitat i especialització de les empreses adherides. Aquesta evolució ha desembocat a final d'any en un nou model d'adhesió, més exigent, que distingeix les empreses adherides en dues categories, la d'iniciació i la *business*. Així mateix, a final d'any es van convocar els primers premis CreaTurisme amb l'objectiu de premiar les millors experiències de cada línia de treball i les més innovadores i accessibles.

Així mateix, i atesa la incertesa que encara hi havia en FITUR 2022, es va organitzar una versió en línia que permetia a les empreses coexpositores ser present durant els dies de fira en un taller virtual.

També enguany, i com a novetat, s'ha introduït una quarta línia de producte i s'ha separat Mediterrani Cultural en dos, una centrada en les rutes culturals incloses en el programa i una altra en la resta de productes culturals.

També s'ha continuat amb les accions vinculades al programa "Bo Viatge Comunitat Valenciana". Aquest programa, que va nàixer amb l'objectiu d'ajudar el sector en la temporada baixa, suposa una oportunitat d'impulsar els objectius de CreaTurisme, ja que permet incrementar el coneixement i les sinergies entre agències de viatges i empreses proveïdores de serveis i activitats turístiques.

Al llarg d'aquest exercici, novament l'equip tècnic del servei de producte s'ha reduït i ha quedat limitat a tres tècnics.

6.1. PROGRAMA CREATURISME: ACTUACIONS CONJUNTES

El programa CreaTurisme es desenvolupa al voltant dels eixos temàtics de Mediterrani Actiu i Esportiu, Mediterrani Rural-Natural i l'evolució dels productes culturals en dues línies: rutes culturals i la resta de productes culturals. Per a l'execució de les actuacions s'ha comptat amb el suport de tres empreses externes fins al mes de juliol. A partir de setembre, una nova empresa adjudicatària gestiona les secretaries tècniques.

A més de continuar les tasques derivades de l'adhesió d'empreses turístiques valencianes al programa CreaTurisme: revisió del compliment dels criteris d'adhesió, manteniment de les bases de dades d'operadors i mitjans especialitzats, elaboració de continguts per al web del programa <https://creaturisme.comunitatvalenciana.com/va/creaturisme> i els diversos microllocs web de producte publicats, així com per a articles de premsa. En 2022 es van dur a terme les accions següents:

Adhesió d'empreses CreaTurisme. Durant l'any 2022 es van formalitzar un total de 94 adhesions al programa CreaTurisme, que va arribar a les 1.045 entitats adherides (1.320 adhesions). Per línia de treball, es van formalitzar 35 adhesions a Mediterrani Actiu; 31, a Mediterrani Cultural, i 28, a Mediterrani Natural-Rural.

Butlletins d'informació: elaboració de continguts i enviament de 3 butlletins mensuals en línia per a les empreses adherides als tres eixos de CreaTurisme. En 2022 es va produir i es va remetre un nombre molt més alt de butlletins, ja que s'han estat enviant en funció de les necessitats de comunicació que implicaven les diverses iniciatives i accions promocionals dutes a terme.

Programa "Bo Viatge Comunitat Valenciana": amb la finalitat d'obtenir els màxims resultats d'aquest programa, des del Servei de Producte es va preparar un pla d'acció que va incloure la formació a les empreses CreaTurisme, l'organització i edició d'un catàleg d'experiències adaptades al programa i accions de comunicació amb les agències de viatges per a donar a conèixer aquest catàleg. Es van aconseguir distribuir més de 500 catàlegs entre agències de viatges, amb més de 281 propostes experiències de la Comunitat Valenciana generades per 141 empreses. En aquesta acció es va comptar amb la col·laboració d'AEVAV, tant en la convocatòria com en la difusió del catàleg. També es va organitzar un seminari web de presentació dels catàlegs B2B a agències de



viatge.

Col·laboració amb l'Àrea de Competitivitat per a la convocatòria i resolució d'ajudes de la Resolució d'1 de febrer, de Turisme Comunitat Valenciana, a empreses, associacions, federacions i fundacions destinades a la millora de la competitivitat dels serveis i productes turístics de la CV (DOGV de 8 de febrer de 2022).

Formació en producte de la Xarxa Tourist Info. Organització d'una jornada formativa a la Xarxa Tourist Info dins de la línia de formació de producte. En funció de la disponibilitat de dates i possibilitats, en 2022 es va organitzar al maig una jornada dedicada a la Ruta del Grial.

Jornades de *networking* CreaTurisme

Durant els mesos de novembre i desembre es van organitzar tres jornades de presentació de la nova estratègia CreaTurisme, en què es van exposar als adherits les novetats del programa amb l'evolució dels criteris d'adhesió i la nova figura d'adherit *business*, també es van presentar els primers premis CreaTurisme que es lliurarien en FITUR 2023. Aquestes jornades van incloure una sessió de *networking* per a la generació de sinergies entre les empreses.

- València, 28 de novembre, a Veles e Vents.
- Benidorm, 15 de desembre, a Invat.tur.
- Castelló, 16 de desembre, a Cdt.

Col·laboració en les diverses fases del programa "Fem poble" de la Diputació de València



Des del Servei de Producte s'ha col·laborat amb la Diputació de València en el desenvolupament d'aquest programa destinat a lluites contra la despoblació en els municipis de l'interior de València. S'ha participat en les dues fases del projecte amb presentacions del programa CreaTurisme en diverses localitats: Siete Aguas, Sinarcas, Higueruelas, Cofrentes i Bellús.

Tallers producte:

Organització d'un taller en línia vinculat a FITUR 2022. En un format virtual es van plantejar jornades professionals per a unir els diversos agents que formen part de la indústria turística valenciana amb l'univers d'oportunitats empresarials de FITUR 2022. Aquest taller va nàixer amb un objectiu molt clar: connectar les empreses turístiques i CREAM TURISME! Aquest format permetia allargar les possibilitats de FITUR mantenint reunions fins al 15 de febrer.

Participació en els tallers organitzats per AEVAV en mercats emissors de proximitat. En

WORKSHOP COMUNITAT VALENCIANA FITUR 2022



aquestes accions s'ha mostrat la diversitat de l'oferta inclosa en el programa CreaTurisme en les diverses edicions:

- Múrcia al febrer
- Toledo al març
- Castelló a l'abril
- València a l'abril
- Alacant a l'abril
- Tarragona al maig
- Ciudad Real al setembre

Taller B2B NAVARTUR MEETINGS: participació de CreaTurisme en el taller B2B organitzat amb motiu de la fira Navartur a Pamplona el mes de febrer, entrevista amb diversos operadors per a presentar-los el catàleg B2B i altres materials.

Taller MICE - CreaTurisme: organització en col·laboració amb el Servei de Promoció d'un taller especialitzat en MICE per a les empreses CreaTurisme. Aquest nou format s'organitza amb la intenció de donar a conèixer als operadors MICE i els Convention Bureaux de la diversitat i riquesa de l'oferta de CreaTurisme per a viatges d'incentius. Va tindre lloc el mes d'abril a València, a Veles e Vents.

Per a garantir l'èxit d'aquesta acció, prèviament es va organitzar un seminari web formatiu dirigit a les empreses CreaTurisme sota el títol de claus per a la creació del producte MICE.



Tallers Comunitat Valenciana Euskadi organitzats el mes de maig de manera conjunta entre Promoció, Producte i Cdt. En aquests esdeveniments van participar empreses i destinacions de la Comunitat Valenciana i es va facilitar el viatge amb autobús.

Sant Sebastià: organització d'un gran taller a la ciutat de Sant Sebastià per a donar a conèixer l'oferta gastronòmica i experiencial de la Comunitat Valenciana a les agències de viatges donostiarres. Aquest esdeveniment es va celebrar en un espai icònic com el Palau de Miramar.

Bilbao: organització d'un gran taller a la ciutat de Bilbao per a donar a conèixer l'oferta gastronòmica i experiencial de la Comunitat Valenciana a les agències de viatges bilbaïnes.

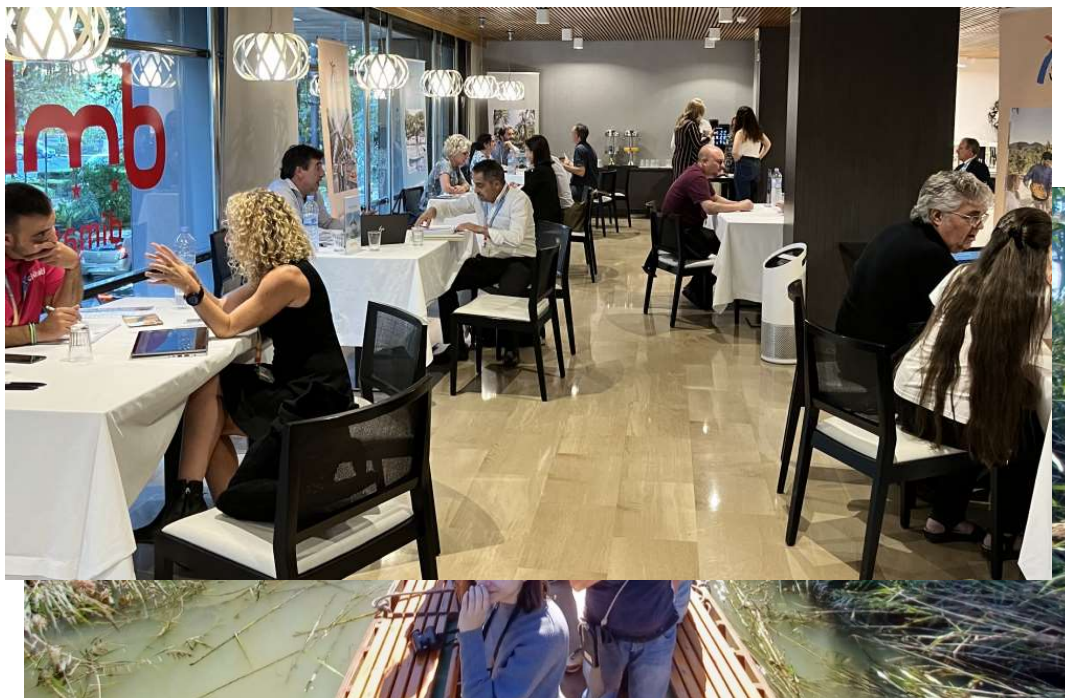
Taller "Mostra de Turisme": aquest taller va tindre un format diferent perquè Turisme Comunitat



Valenciana va convidar un grup d'agències de viatges i operadors a conèixer la Comunitat Valenciana i la Mostra de Turisme. El dia anterior a la Mostra es va organitzar aquest taller en format de reunions ràpides i concertades. En conjunt, al llarg de les més de dues hores de l'esdeveniment

es produeixen més de 300 reunions entre 8 operadors i més de 45 empreses. Va tindre lloc en un saló de l'hotel Dimar, de València.

Viatge de familiarització Mostra – CreaTurisme: els dies previs a la Mostra de Turisme s'organitza un viatge de familiarització amb els operadors que participaran en el taller CreaTurisme que es fa en la Mostra. En 2022, aquest viatge de familiarització es va dissenyar multiproducte, des del



turisme cultural amb la Ruta del Grial amb bicicleta, passant per la nàutica amb una eixida en catamarà, un ràfting pel riu Túria, una observació d'aus i un taller de paella en un tancat a l'Albufera. Vam comptar amb la participació de 8 operadors i el resultat va ser excel·lent.

[Assistència a fires generalistes](#)

2022 ha sigut la setena participació de CreaTurisme en Fitur (gener, Madrid), edició quasi normal després de l'estranya edició celebrada el maig de 2021. La Comunitat Valenciana va disposar d'un espai amb taulells tematitzats per a cadascun dels quatre grups de producte (actiu-esportiu, natural-rural, cultural i gastronòmic), així com taules de reunió, les quals es van utilitzar durant els dies professionals (de dimecres a divendres) per més de 50 empreses del sector. Tot el material es va portar en formats digitals per a accedir-hi mitjançant codis QR.

Enguany ha tingut lloc la quarta edició de la Mostra de Turisme de la Comunitat Valenciana a València, a la Ciutat de les Arts i les Ciències de València. Aquesta edició, que es va dur a terme el mes d'octubre, va tornar a la seua ubicació original, el Museu de les Ciències, i va comptar amb més de 120 empreses exposidores i una gran afluència de públic, aproximadament 15.000 persones.

6.1.1. Experiències CV



En 2022 s'ha continuat amb el projecte Experiències CV, iniciat en 2017, que constitueix una plataforma oberta en línia i fora de línia per a la promoció i comercialització d'experiències turístiques que tenen lloc a la Comunitat Valenciana. S'ha reforçat la comunicació amb les empreses per a assolir l'actualització de la informació i així assegurar la validesa del contingut de les propostes durant l'any 2022. També es va dur a terme, a final d'any, un procés de revisió i actualització d'ofertes per a 2023.

Una selecció d'ofertes experiencials creades per les empreses adherides a CreaTurisme en les seues diferents línies es van incloure també en les pàgines d'inici de tots els *microsites* de producte, i se'n va potenciar la visibilitat en la plataforma d'Experiències CV.

Les experiències carregades en aquesta plataforma també es publiquen en el portal turístic de la Comunitat Valenciana.

 València Mediterrànea en 4 etapes CICLOTURISMO Y BTT Duración: 6 días, 5 noches y 4 etapas Nivel: Intermedio Distancia total: 200 km aprox. Tipo de Ruta: Personalizada Desnivel: +1.750 aprox.... ★★★★★ 2 valoraciones 595€	 ¡Pinta en seda con tu familia o amigos! RUTA DE LA SEDA ¿Sabías que la industria sedera en València fue tan importante que la Academia de Bellas Artes tuvo una especialidad en Flores y Ornatos solo para ella? Ahora puedes crear y pintar tu propio... ★★★★★ 1 valoraciones 75€	 Open Bike Tour TURISMO CULTURAL Doyoubike ofrece todos los días este bike tour abierto a cualquier persona, no hace falta que sea un grupo o un número mínimo de personas, puedes hacer tu reserva desde una sola persona. El recorrido... ★★★★★ 1 valoraciones 27,5€	 Vuela sobre el mar con flyboard ACTIVIDADES NAÚTICAS Navegarás en nuestro barco hasta la zona de vuelo donde tu monitor te dará las instrucciones para iniciarte en esta actividad. En 5 minutos conseguirás volar y disfrutar de la sensación de estar... ★★★★★ 4 valoraciones 80€
--	--	--	---

Enguany s'ha licitat la renovació completa de la plataforma d'Experiències CV i s'espera publicar el nou entorn la primavera de 2023 amb multitud de novetats i una millor usabilitat per a les empreses.

Material fora de línia. Durant 2022 s'ha editat una nova col·lecció dels catàlegs d'experiències que inclouen 375 experiències repartides en huit catàlegs temàtics en castellà i anglés (amb l'objectiu de difondre'ls en la Xarxa Tourist Info i els certàmens nacionals i internacionals en els quals participe Turisme CV) amb els títols següents:

- Turisme actiu: 36 experiències
- Nàutica i busseig: 54 experiències
- Cicloturisme: 23 experiències
- Turisme cultural: 83 experiències
- Rutes culturals: 34 experiències
- Ecoturisme: 64 experiències
- Enogastroturisme: 48 experiències
- Agroturisme: 28 experiències



Publicacions de producte. Al llarg de l'any s'ha treballat en la definició dels fullets de producte i s'han definit cadascun dels, aproximadament, 15 models que formaran la col·lecció. Així mateix, s'han revisat els continguts i en alguns casos també la maquetació. Aquesta col·lecció es publicarà al llarg de 2023.

També s'ha fet un treball de revisió important sobre les publicacions de la Ruta del Grial (guia, etapes i credencial) que es publicaran en 2023.

Material en línia. Els suports en línia de la plataforma Experiències CV inclouen totes les experiències publicades per les empreses, i s'ha arribat a les 700 experiències actualitzades per a 2023 el 31 de desembre de 2022. En els suports en línia, la informació s'ofereix en tres idiomes (castellà, valencià i anglés) i permeten una actualització contínua, cosa que possibilita la inclusió de noves empreses i experiències, així com l'actualització de les dades de les existents. Els suports en línia són els següents:

Web www.experienciascv.es

App mòbil per a dispositius Android i iOS

La plataforma web va rebre en 2022 més de 68.000 visites, la qual cosa suposa una lleugera disminució respecte de les dades de 2021. Cada visita ha obtingut una mitjana d'1.8 ofertes. Més del 82 % de les visites provenien de trànsit directe; el 9 %, de la cerca orgànica, i el 8 %, de referents. Aquestes dades evidencien la necessitat de canviar el programari de la plataforma perquè impedeix evolucionar adequadament davant dels canvis dels algorismes dels motors de cerca i les noves tendències d'Internet. La pàgina experienciascv.es ha sumat 317.000 impressions en les pàgines de cerca de Google, amb més de 5.200 clics, la qual cosa, novament, suposa un empitjorament de les dades de 2021. A aquestes dades caldria sumar les visites a experiències en el portal turístic. L'app nativa acumula més de 10.000 instal·lacions en Android i altres tantes en iOS.

Quant a les preferències dels usuaris, en general estan bastant compensades. Si busquem les experiències més reeixides, cal destacar la visita a Ademuz, amb els 5 sentits, amb 510 visites, o la visita teatralitzada sobre la Ruta del Grial Indiana Jones i l'Última Croada, amb més de 430 visites. Li segueixen una experiència d'astroturisme i una de busseig a Sagunt.

Microsites de producte. Durant 2022 ha continuat el desenvolupament de continguts per a la difusió per mitjà de *microsites* per a cadascun dels grups de producte. Tots s'integren en una plataforma desenvolupada a partir del CMS Drupal 8, per la qual cosa compten amb un sistema de gestió i estètica similar, i concentren els continguts disponibles sobre cada producte en un únic espai amb una URL pròpia, la qual cosa en millora i facilita el posicionament.



Aquests *microsites* inclouen informació dels recursos turístics vinculats a cada producte, i també difonen les publicacions en format digital existents, així com el material gràfic i audiovisual.

En 2022 s'ha implementat un cercador en cada *microsite* i s'han separat els recursos en dues categories diferenciades (recursos turístics i empreses creadores d'experiències). Un altre canvi important ha sigut la modificació del menú, amb la incorporació de les noves seccions, que ara és estàndard per a totes les pàgines i facilita la navegació.


Enoturismo Comunitat
Valenciana

ESPAÑOL

INICIO

DESCUBRE

VIAJA

GALERÍA

BLOG

EXPERIENCIAS

DESCARGAS



Viaja

Enoturismo Comunitat Valenciana » Viaja

VER TODOS

EVENTOS

EMPRESAS ESPECIALIZADAS

OFICINAS TOURIST INFO

RESTAURANTES

ALOJAMIENTOS

COMERCIOS



Els *microsites* també estan vinculats amb el web Experienciascv.com, ja que inclouen les ofertes experiencials corresponents amb la temàtica del *microsite*, i es mostren solament les ofertes oferides per les empreses adherides a CreaTurisme. I finalment, inclouen un blog en què s'obri la participació al sector turístic.

En 2022 s'han mantingut actives 16 *microsites*:

- <https://ruta-seda.comunitatvalenciana.com/va/ruta-seda>
- <https://borgia.comunitatvalenciana.com/va/territori-borja>
- <https://ruta-grial.comunitatvalenciana.com/va/ruta-grial>
- <https://www.caminsdedinosaures.com/va/camins-de-dinosaures>
- <https://agroturismo.comunitatvalenciana.com/va/agroturisme-la-comunitat-valenciana>
- <https://birding.comunitatvalenciana.com/va/birding-comunitat-valenciana>
- <https://ecoturismo.comunitatvalenciana.com/va/ecoturisme-comunitat-valenciana>
- <https://enoturismo.comunitatvalenciana.com/va/enoturismo-comunitat-valenciana>
- <https://activo.comunitatvalenciana.com/va/turisme-actiu-comunitat-valenciana>
- <https://buceo.comunitatvalenciana.com/va/busseig-en-la-comunitat-valenciana>
- <https://cicloturismo.comunitatvalenciana.com/va/cicloturisme-comunitat-valenciana>

- www.oliveresmillenaries.com (en col·laboració amb Catalunya i la Mancomunitat Taula del Sénia). S'han iniciat també els treballs per a tornar a integrar aquest web en la instància principal de l'aplicació per a poder-se beneficiar de la seua evolució.
- <https://nautica.comunitatvalenciana.com/va/nautica>
- www.artcontemporaneo.comunitatvalenciana.com
- www.learningspanish.comunitatvalenciana.com
- www.turismodeportivo.comunitatvalenciana.com

Així mateix, es manté el *microsite* amb la informació del programa sota l'URL <https://creaturisme.comunitatvalenciana.com/va/creaturisme>. Aquest *microsite* inclou tota la documentació, així com els formularis per a sol·licitar l'adhesió als diferents programes. També dona visibilitat a les empreses adherides.

En conjunt, durant 2022, la xarxa de microsites ha rebut un total de 75.750 visites (que suposen un increment del 14 % respecte a 2021), amb 2 pàgines per sessió i un percentatge de rebot del 61 %. Més del 76 % de les visites provenen de cerca orgànica, i un 7 %, de referents. La duració de la sessió és de dos minuts, i els *microsites* més visitats han sigut:

- CreaTurisme, amb prop de 9.000 visites.
- Cicloturisme, amb més de 6.200 visites.
- Birding, amb més de 6.100 visites.
- Enoturisme, amb més de 5.900 visites.
- Busseig, amb més de 5.300 visites.
- Ruta de la Seda, amb 4.900 visites.
- Nàutica amb 4.900 visites.
- Ruta del Grial, amb quasi 4.500 visites.

En total, durant 2022 s'han vist més de 146.000 pàgines dels *microsites* esmentats.

L'empitjorament de les dades en aquest cas és imputable a la precarietat de l'equip de producte, que amb el pas del temps ha quedat molt disminuït. També cal destacar que durant 2022 vam estar un període sense secretaries tècniques de producte, ja que el nou contracte es va adjudicar al setembre, mentre que l'anterior va finalitzar al juny. Aquesta falta d'equip va suposar menys dedicació a la generació i optimització de nous continguts.

6.2. ACTUACIONS PER PRODUCTES

6.2.1. Mediterrani Actiu/Esportiu

Nàutica i busseig. Entre les accions desenvolupades en 2022 destaquen:

Assistència a fires especialitzades

La Fira VLC Boat Xou es va celebrar del 28 d'octubre a l'1 de novembre a la Marina Reial de València, atés que es tracta d'un esdeveniment que alberga les últimes novetats del sector nàutic quant a innovació i sostenibilitat, incloent-hi també l'oferta relacionada amb els esports i el turisme nàutic.

Turisme Comunitat Valenciana ha assistit com a expositor a aquest esdeveniment mitjançant el muntatge d'un estand en el qual han participat les empreses d'activitats nàutiques i de turisme de

busseig adherides al programa CreaTurisme com a coexpositores, entre les quals destaquen Nàutica Deluxe, Alfa Nàutica, CV Activa, Mundo i l'agrupació de ports esportius.



Suports per a la promoció turística

Microsite www.nautica.comunitatvalenciana.com: Actualització de continguts especialitzats en turisme nàutic a la Comunitat Valenciana. Traducció al valencià, anglès i francès. Està organitzada en les seccions següents: Activitats, Instal·lacions nàutiques, Zones litorals, Espais naturals protegits i Museus.

Publicitat i publicacions

Articles de temàtica nàutica en mitjans diferents (diverses dates), que pertanyen al Pla de mitjans 2022 coordinat pel Servei de Publicitat.

Reunions de coordinació

Diverses reunions amb l'agrupació de Ports Esportius, Federació de Vela, Associació de Turisme Actiu de la Comunitat Valenciana i empreses adherides al programa Turisme Nàutic CreaTurisme.

Cicloturisme. Entre les accions desenvolupades en 2022 destaquen:

Assistència a fires especialitzades:

FIRA DE CICLOTURISME, MILÀ, DEL 12 AL 13 DE MARÇ DE 2022

En total hi van participar 50 expositors entre els quals es trobaven Gran Canària, Catalunya, Turisme de Turquia, Turisme d'Irlanda, Croàcia i diverses zones del país transalpí.

La fira va tindre lloc a la [Fabbrica del Vapore](#), un espai gran, propietat de l'Ajuntament de Milà, destinat a la cultura, que compta amb grans estances en què es fan tota mena d'esdeveniments i que, a causa de la gran quantitat d'assistents a la fira, es pot dir que va quedar xicotet.

L'organització estima que van passar per la fira més de 15.000 persones el cap de setmana.

Turisme Comunitat Valenciana va participar amb un espai de 18 m² i tres taulells, on es va comptar amb la participació de Costa Blanca, Benidorm i Diputació de València. El dissabte 12, a les 12.00 h, vam participar en l'àrea *talk*, on vam donar a conèixer la fortalesa del nostre territori en el producte de Cicloturisme i l'alt grau de professionalitat de les nostres empreses.


DIEGO RAMÍREZ GARCÍA
Especialitzat: Responsabilitat per a l'activisme en la Regió de València.

Vicelocal: www.comunitatvalenciana.es

Lloc: Turisme i Tècnica Superior en Informació i Marketing Turístic.

Responsabilitat: per a l'activisme a l'activisme en la Regió de València

Experiència: de la promoció de governs, associacions, centres de recerca i desenvolupament, activisme en estratègia i gestió (mòbil).

Imatge promoció àrea *talk*

www.fieracicloturismo.it


Presentació del producte Cicloturisme Comunitat Valenciana

FIRA ITALIAN BIKE FESTIVAL, MISANO, 9-11 SETEMBRE 2022

Participació de Turisme Comunitat Valenciana per primera vegada en la Fira Italian Bike Festival, feta al circuit de Misano, a la regió italiana d'Emília-Romanya, al costat de la costa adriàtica.

Durant tres dies, els amants de la bici van tindre l'oportunitat de conèixer els últims llançaments de les marques principals, així com conèixer destinacions tant nacionals com internacionals.

Turisme Comunitat Valenciana va participar en l'esdeveniment amb un estand propi de 16 m² i va comptar amb la presència de Benidorm i CV Activa, a més de diverses empreses adherides a Creaturisme.

Segons les dades de la fira, hi van assistir més de 42.000 persones i 500 expositors.

La resposta per part de qui s'acostava a l'estand va ser molt positiva i de gran interès per l'oferta de la Comunitat, tant en matèria ciclista, com amb la resta de productes, i hi destacava el turisme actiu, cultural i natural.



FIRA 2 RODES (VALÈNCIA BIKES 2022)

La Fira 2 Rodes va tindre lloc del 4 al 6 de novembre en el recinte de Fira València. Aquest esdeveniment multitudinari uneix en 25.000 metres quadrats la millor oferta de les principals marques de moto i bici del mercat. A més, té un programa d'entreteniment complet amb una multitud d'exhibicions i esdeveniments en els quals van participar les empreses més importants del sector.

Turisme Comunitat Valenciana ha assistit com a expositor a aquest esdeveniment amb el muntatge d'un estand en el qual va participar Benidorm, CV Activa i empreses de cicloturisme adherides al programa CreaTurisme com a coexpositores.



Suports per a la promoció turística

Actualització dels continguts en línia disponibles en www.viasverdes.com

Microsite Cicloturisme Comunitat Valenciana: manteniment i creació de contingut de noves rutes de cicloturisme a la Comunitat Valenciana, el web està traduït al valencià, anglés i, des d'enguany, a l'italià.

Difusió en mitjans

Articles de cicloturisme en diversos mitjans (dates diferents), pertanyent al Pla de mitjans 2022 coordinat pel Servei de Publicitat (*Descubrir, GEO, Grandes Espacios, Infortursa, Meridiano L'Horta, Oxígeno, Traveler, Valencia Plaza, Viajar con hijos*)

Reunions de coordinació

Reunions amb empreses adherides al programa Cicloturisme i BTT de CreaTurisme.

Reunions Pla de dinamització i governança Terres del Maestrat, accions de Cicloturisme.

Reunions amb el centre de coordinació EuroVelo, en línia i assistència presencial a l'Assemblea General EuroVelo 2022 a Madrid.

Actiu. Entre les accions desenvolupades en 2022 destaquen:

Suports per a la promoció turística:

Manteniment i generació de continguts per al *microsite* de turisme actiu de la Comunitat Valenciana.

Publicitat i publicacions

Articles de turisme actiu en mitjans diferents (diverses dates), pertanyent al Pla de mitjans 2022 coordinat pel Servei de Publicitat. (*Viajar con hijos, Meridiano L'Horta, Oxígeno, Pronto*).

Reunions de coordinació i altres esdeveniments

Videoconferències amb empreses adherides al programa Cicloturisme i BTT de CreaTurisme.

Assistència a les IV Jornades de Turisme Actiu (CV Activa)

Reunions mantingudes entre Turisme Comunitat Valenciana i la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport.

Reunions conjuntes amb la Confederació Hidrogràfica, CVActiva, Hidroelèctrica, sobre la problemàtica del ràfting a Montanejos.

Inauguració de la Fira de Turisme Actiu de Siete Aguas.

Esportiu. En 2022 s'han dut a terme les accions següents:

Participació en el Gran Fondo Internacional de la ciutat de València.

Es va fer el 28 de maig amb eixida des de la Marina de València del port de València, al costat de Veles e Vents, on Turisme va participar muntant un punt d'informació durant el cap de setmana de l'esdeveniment. El punt estava situat en el magatzem 2 del port on hi havia la zona d'animació, la recollida de dorsals i la zona comercial.



TUREPORT

Els dies 26 i 27 de maig de 2022 es va celebrar a Vila-real el Congrés Turesport, un fòrum que pretén connectar i crear sinergies entre administracions i empreses de turisme i esport de Castelló.

A la província hi ha més de 70 empreses de turisme esportiu. El Congrés Turesport té lloc al molí del Termet, de Vila-real, i inclou debats sobre turisme esportiu internacional, turisme sostenible i accessible i col·laboració publicoprivada, entre altres. Presentem l'estratègia de CreaTurisme en turisme esportiu

COPA DAVIS



València ha sigut una de les quatre seus de la fase de grups de la Copa Davis de Tennis, que es va disputar del 14 al 18 de setembre, juntament amb les ciutats de Bolonya (Itàlia), Hamburg (Alemanya) i Glasgow (Escòcia), després de la seua elecció pel Comitè de la Copa Davis i el Consell de la ITF.

Turisme Comunitat Valenciana ha coordinat totes les accions de promoció i publicitat acordades amb l'empresa organitzadora Kosmos. Hem tingut un stand en la zona d'aficionats (*fan zone*), s'han realitzat accions en la pista, amb l'equip nacional i, fins i tot, s'ha realitzat un marxandatge *ex professo* per a l'esdeveniment. Premsa, ràdio, pista, videomarcadors, pàgina web... i un bon nombre d'accions promocionals que han associat la marca Comunitat Valenciana a un esdeveniment tan potent com la Copa Davis.



Suports per a la promoció turística

Generació de continguts i publicació del *microsite* de turisme esportiu en valencià i anglés sota l'URL: <https://turismodeportivo.comunitatvalenciana.com>



Reunions de coordinació

Amb la Direcció General d'Esport, l'Associació Trinidad Alfonso i diferents promotors i empreses de turisme esportiu.

6.2.2. Mediterrani Turisme Natural i Rural

Aquesta línia de producte inclou els productes relacionats amb el turisme de naturalesa i també amb productes de clara vocació de desenvolupament en l'àmbit rural, i preveu els següents: turisme ornitològic, ecoturisme, turisme en parcs naturals, agroturisme, oleoturisme, enoturisme i pescaturisme. Així mateix, en aquest apartat s'engloben les actuacions que tenen a veure amb el turisme rural i altres projectes relacionats amb recursos situats en l'entorn rural de la Comunitat Valenciana.

Turisme ornitològic. Entre les accions desenvolupades en 2022 destaquen:

Assistència a fires especialitzades

En aquestes accions comptem amb la col·laboració de la Diputació de València, que coordina la promoció de l'observació ornitològica (*birding*) conjuntament i compta amb la col·laboració de l'Associació de Birding de la Comunitat Valenciana.

GLOBAL BIRD FAIR

British Birdfair, després de cancel·lar l'edició del 2021, en 2022 passa a denominar-se Global Bird Fair i va tindre lloc a Rutland del 15 al 17 de juliol. Turisme Comunitat Valenciana, sota el guiatge de l'Associació de Birding de la Comunitat Valenciana i amb la participació de València Turisme, va ser present en la fira i va destacar tots els itineraris, els punts d'observació d'aus (*hides*) i les espècies que es poden visitar a la Comunitat



Valenciana.

DELTA BIRDING FESTIVAL

Al setembre, del 23 al 25, va tindre lloc la celebració, al Parc Natural del Delta de l'Ebre, d'un dels esdeveniments més interessants dedicats al turisme ornitològic i a l'ecoturisme de tots els que se celebren a Espanya.

El Delta Birding Festival forma part del calendari de fires a les quals assisteix com a expositor Turisme Comunitat Valenciana. És una fira que es consolida com la més important del Mediterrani espanyol.



FALSTERBO BIRD SHOW

Turisme Comunitat Valenciana va assistir com a expositor a l'esdeveniment dedicat a l'ornitologia que es va celebrar del 2 al 4 de setembre a Falsterbo (Suècia). Una zona molt turística en la qual es donen cita un gran nombre d'aficionats a les aus de tota Escandinàvia.

Turisme Comunitat Valenciana va mostrar en el Falsterbo Bird Show l'oferta de turisme ornitològic de la Comunitat Valenciana en un espai expositiu atès per guies especialitzats de l'Associació Valenciana de Birding. Hi vam participar amb l'objectiu de donar a conèixer l'oferta de la Comunitat Valenciana en turisme ornitològic, a més d'establir contactes amb els operadors turístics especialitzats en aquesta tipologia turística. El mercat escandinau, juntament amb el britànic i el centreeuropeu, és un dels prioritaris per al turisme ornitològic.

Suports per a la promoció turística

Generació de continguts i actualització del *microsite* de turisme ornitològic en valencià i anglés sota la URL: <https://birding.comunitatvalenciana.com>.

Elaboració de guió i proposta de continguts per a una publicació de *birding* a la Comunitat Valenciana. Revisió de continguts i maquetació.



Agroturisme i enoturisme:

Suports per a la promoció turística

Generació de continguts i actualització del *microsite* d'agroturisme en valencià i anglés sota la URL: <https://agroturismo.comunitatvalenciana.com>.

Elaboració de guió i proposta de continguts per a publicació d'agroturisme a la Comunitat Valenciana. Revisió de continguts i maquetació.

Ecoturisme:

Pel que fa a aquest producte, s'han mantingut diverses reunions amb responsables de la DG de Medi Natural, a l'efecte d'incrementar les sinergies entre les línies de producte d'ecoturisme amb els gestors dels espais naturals protegits, arran de la publicació de la regulació de les ZEC (zones d'especial conservació) de la Xarxa Natura 2000.

Suports per a la promoció turística

Generació de continguts i actualització del *microsite* d'ecoturisme en valencià i anglés sota la URL: <https://ecoturismo.comunitatvalenciana.com>.

Elaboració de guió i proposta de continguts per a publicació d'ecoturisme a la Comunitat Valenciana. Revisió de continguts i maquetació.

6.2.3 MEDITERRANI CULTURAL: ITINERARIS, RUTES, PRODUCTES

Aquesta línia de producte inclou tots els productes de turisme cultural, amb caràcter general, i dedica una atenció especial a alguns d'aquests per raons de singularitat o prioritat.

En concret, l'estratègia de CreaTurisme per a l'àmbit cultural-Mediterrani Cultural- inclou els productes o temàtiques següents:

- Ruta del Grial
- Ruta de la Seda
- Territori Borja
- Art contemporani
- Camins de dinosaures
- Turisme idiomàtic- Aprendre espanyol
- Turisme cultural en general, no adscrit a cap de les categories esmentades.

Iniciatives de turisme cultural general o transversals

Curs de Turisme Cultural, de la Fundació Cañada Blanch

Enguany s'ha celebrat la 21a edició del curs d'especialització en Turisme Cultural, organitzat per la Fundació Cañada Blanch, amb la col·laboració de Turisme Comunitat Valenciana, l'FVMP i la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport. Aquesta edició ha tingut un caràcter mixt i ha facilitat l'assistència presencial o en línia.

Turisme CV hi col·labora des del comitè organitzador, per mitjà de ponències i organitzant les tres visites taller.

Les visites taller d'enguany, organitzades per Turisme CV, han tingut lloc a Alcoi, Llíria i la Ruta del Grial (Altura, Jérica i Navajas).



Capital Cultural CV

Participació en qualitat de vocal en la comissió de valoració de la capital cultural de la Comunitat Valenciana, creada per la Secretaria Autonòmica de Cultura i Esport, per a valorar les candidatures presentades en les dues categories: capital cultural de municipis de menys de 5.000 habitants i més de 5.000 habitants.

Les candidatures que es van imposar com a capitals culturals van ser Guardamar del Segura i Geldo.

Projecte de senyalització informativa intel·ligent de caràcter estàtic per a difondre productes en format ruta o territori, finançat amb el Fons Next Generation.

Informació i senyalització intel·ligent i sostenible de municipis, productes i rutes turístics CV

S'han identificat, des de Turisme CV, els punts/municipis que s'han de senyalitzar en cadascuna de les rutes. En els casos en què s'ha considerat necessari, s'ha sol·licitat la validació per part de la Conselleria de Cultura.

Es tracta, en concret, de les rutes següents:

- Ruta del Grial
- Ruta de la Seda
- Territori Borja
- Camins de dinosaures
- Centres d'art contemporani
- Territori Berlanga
- Castells del Vinalopó
- Territori iber
- Art rupestre
- Turisme industrial
- Ruta del Joguet

Activitats per a premsa. Orientació i subministrament d'informació per a la realització de redaccions realitzats per Turisme CV sobre temes culturals: El Grat- La Ruta de la Seda, Es Mediterráneo (Trovalia)- Ruta del Grial, revista *Plaza* - Ruta del Grial.

Participació en la ràdio, en programes amb continguts de turisme cultural: rutes culturals a la CV (*La brújula*, d'Onda Cero) o el monestir de la Valldigna (*Ser viajeros*).

Publicacions de turisme cultural de Turisme CV. S'ha treballat en les publicacions incloses en la contractació del Servei de Màrqueting en Línia i Publicacions per a 2023, tant proposant guions i continguts com revisant cadascuna d'aquestes.

En concret, s'ha treballat amb els fullets-mapa següents: Art Rupestre, Territori Borja, Camins de Dinosauris, Centres d'Art Contemporani, Ibers, Patrimonis de la Humanitat, Ruta de la Seda, Ruta del Grial, Rutes Jaume I, Turisme Cultural, i Turisme Idioma (Aprendre espanyol).

Manteniment i creació de continguts en els *microsites* de contingut cultural: Borja, Ruta del Grial, Camins de Dinosauris, Art Contemporani i Aprendre espanyol. En el cas de la Ruta del Grial, els continguts pràcticament s'han modificat íntegrament i s'han adaptat a les noves publicacions.

Reunions de coordinació. A més de nombroses reunions amb associacions (Tribunal de les Aigües, Avetid, etc.) i empreses, s'han dut a terme reunions de coordinació per a cadascun dels productes culturals, i s'han convocat totes les empreses adherides.

Reunió de la Comissió Tècnica de la Mesa de Turisme Cultural

Es tracta d'una mesa creada per a la coordinació de temes comuns entre la Conselleria d'Educació i Cultural/DG Patrimoni i Turisme CV.

La Comissió es va reunir el mes de juny per a impulsar la coordinació de Turisme i Cultura en temes d'interès comú (portal, accessibilitat de recursos patrimonials, informació sobre recursos patrimonials, etc.).

Conferència a La Nau Gran de la Universitat de València (Servei de Cultura): "Pinzellades sobre turisme cultural a la Comunitat Valenciana".

Rutes Jaume I. Assistència a professionals i associacions del sector per a col·laborar en la consolidació del projecte d'un itinerari cultural europeu sobre les rutes Jaume I: Jaume I i la Corona d'Aragó – Rutes europees.



CULTURA ALS CAMPUS
Blasco Ibáñez

Conferència
La Nau Gran
PINZELLADES
SOBRE TURISME
CULTURAL EN
LA COMUNITAT
VALENCIANA

A càrrec de:
María Ruiz Arévalo
Cap de la Unitat de Turisme Cultural de Turisme Comunitat Valenciana

Presenta:
Adela Cortijo Talavera
Directora del Servei de Cultura Universitària

Sala d'Actes
Sanchis Guarner 18:00 hrs
14 de novembre de 2022

Entrada lliure
Aforament limitat

Organitza:
La Nau Gran
Aula de Gastronomia
Turisme Comunitat Valenciana

UNIVERSITAT DE VALÈNCIA

Més informació

Altres productes turístics

Turisme idiomàtic

En col·laboració amb FEDELE-CV (Associació de la Comunitat Valenciana d'Escoles d'Espanyol com a Llengua Estrangera) s'ha organitzat un viatge de familiarització en el qual han participat 7 operadors i professors d'espanyol procedents de Corea, Itàlia, Polònia i els EUA, i s'ha comptat amb la col·laboració de Visit València i el Patronat de Costa Blanca.

S'han visitat escoles a València, Dénia, Alacant i Castelló de la Plana.



Ruta de la Seda

En col·laboració amb el Centre UNESCO-València, i en el marc del conveni signat amb Turisme CV, s'han dut a terme dues activitats relacionades amb la Ruta de la Seda en les quals Turisme ha col·laborat i participat.

Realització de la Jornada de la Ruta de la Seda per/amb la diversitat funcional amb l'objectiu d'enfortir la Ruta de la Seda com un producte de turisme inclusiu i sense barreres del qual poden gaudir totes les persones que desitgen conèixer un poc més la història i les tradicions valencianes.

Celebració de la XVIII MULTAQA, CONFERÈNCIA INTERNACIONAL MEDITERRÀNIA, que tenia com a lema "Valors unitius del Mediterrani: rutes de la Seda i del Grial".

Ruta del Grial

En el marc del Pla d'impuls a la Ruta del Grial 2021-2022, durant l'any 2022 s'ha continuat treballant en el desenvolupament i la promoció d'aquesta ruta mitjançant actuacions dirigides tant a l'estructuració de la ruta com una oferta per a pelegrins, i viatgers en general, i a la promoció d'aquesta, com a accions de governança.

S'han mantingut reunions amb el Grup de Municipis de la Ruta del Grial, la catedral de València, diverses associacions vinculades a la ruta, agències de viatges, etc.

Destaquem algunes de les iniciatives més significatives.

1. Viatge de familiarització d'operadors polonesos

Viatge de familiarització d'operadors polonesos, inclòs en el POA, per a descobrir la Ruta del Grial en col·laboració amb l'OET de Varsòvia i Visit València.

El viatge de familiarització va tindre lloc del 24 al 27 de març, i va comptar amb la participació de 7 operadors, que van conèixer diversos municipis de la Ruta del Grial i del traçat. El viatge va finalitzar amb la visita a la capella del Sant Calze de la catedral de València. El grup va estar



acompanyat per Turisme.

2. Viatge de premsa mitjans de llengua alemanya, en col·laboració amb Turespaña (OET de Zúric i Viena) i Visit València, del 12 al 15 de maig. El grup va estar en tot moment acompanyat per Turisme CV. Els mitjans procedien en concret d'Àustria i Suïssa.

3. Guia de la Ruta del Grial

Durant 2022 s'ha dut a terme l'edició de les publicacions de la Ruta del Grial fins a tancar la maquetació de les tres publicacions (Guia de la Ruta, Etapes i Credencial) en castellà, valencià i anglès.

Per a fer-ho, ens hem coordinat amb els municipis (punts de segellament, imatges, etc.) i amb la catedral de València.

4. Sessió formativa per a la Xarxa Tourist Info, el mes d'abril, sobre la creació de rutes turístiques i el cas concret de la Ruta del Grial.

5. Altres activitats

Reunions amb diversos agents de la Ruta del Grial. Cal destacar les que es van mantindre amb representants de la catedral per a donar-los a conèixer les publicacions de la Ruta del Grial i poder comptar amb la seua validació; amb diverses associacions (Camí del Sant Grial, Amics de la Ruta del Grial, Centre Unesco València Mediterrani, etc.).



Desenvolupament de la base de dades de col·laboradors de la Ruta del Grial. Amb l'objectiu de facilitar informació sobre empreses que ofereixen serveis d'interés per a pelegrins o viatgers, no associats a CreaTurisme, es va crear la categoria de col·laborador de la Ruta del Grial. Totes aquestes empreses es troben en la *Guia de la Ruta del Grial* per mitjà d'un codi QR. Durant aquest any s'ha dinamitzat la cerca d'adherits, en coordinació amb els ajuntaments de la Ruta.



Territori Borja

Blogtrip amb Miruta.es. Organitzat el mes de març per diversos municipis de Territori Borja per a mostrar les facilitats que la Comunitat Valenciana ofereix per als viatges amb cotxe elèctric.

S'han visitat alguns dels municipis més rellevants en la història de la família Borja (València, Peníscola, Alfauir, Gandia i Xàtiva) i es van generar continguts publicats en format digital (textual, gràfic i audiovisual).

Col·laboració amb el Club d'Automobilisme de Gandia per a la realització del I Ral·li Clàssic Territori Borja, de cotxes antics. Des de Turisme CV es va col·laborar en el disseny del traçat i es va facilitar informació sobre la ruta.



Turisme Musical – Mediterranean Musix:

JORNADES TIIM

En 2022 s'han realitzat 3 jornades:

- El 4 d'octubre a Benidorm
- El 4 de novembre a Castelló
- El 24 i 25 de novembre a València

L'Associació de Promotors Musicals de la Comunitat Valenciana (MusicaProCV), en col·laboració amb Turisme Comunitat Valenciana, proposa unes jornades professionals que pretenen implicar els diversos agents que formen part de l'àmbit turístic i la indústria musical per a explorar les possibilitats que ofereix la música en directe en l'impuls turístic de la Comunitat Valenciana.

Les jornades Tiim naixen amb un objectiu molt clar: connectar la indústria musical valenciana amb organitzacions turístiques, públiques i privades, i d'altres sectors productius relacionats per a establir un full de ruta conjunt que aposte pel desenvolupament del binomi turisme-música com a oportunitat de diversificació, creixement, enfortiment i millora de l'oferta turística de la Comunitat Valenciana.

TROVAM

Del 2 al 5 de novembre a Castelló

La Fira Valenciana de la Música "Trovam-Pro Weekend" és el lloc de trobada de la indústria musical a la Comunitat Valenciana. Se celebra des de 2013 a la ciutat de Castelló i, en la programació, combina activitats professionals (taules de debat, tallers, trobades...) amb actuacions, concerts i *showcases* de grups de música valencians i de la resta de l'Estat. Turisme ha participat en 2 taules i un taller en aquesta edició del 2022.



Xarrades sobre turisme musical



S'han dut a terme 2 xarrades per als alumnes de Turisme de la Universitat de València i la d'Alacant (videoconferència) en què se'ls ha posat al dia de les noves polítiques al voltant del turisme musical a la Comunitat Valenciana.

Mes de la Comunitat Valenciana a Madrid

S'ha participat en el Mes de la Comunitat Valenciana a Madrid, en què la xarrada ha anat acompanyada d'un concert de l'Habitación Roja. Es tractava de valorar el treball que es fa en turisme musical davant del públic madrileny.

CEOE

El secretari autonòmic de Turisme va presentar a Madrid l'Estratègia sobre turisme musical de la Comunitat Valenciana i l'Invat-tur, el prototip de



festival intel·ligent. Primer estudi a escala nacional sobre el futur dels festivals i la importància que la dada tindrà sobre

l'evolució d'aquests esdeveniments.

Presentacions de festivals / Rodes de premsa

En 2022 s'ha assistit a més de 15 presentacions i rodes de premsa per a valorar el treball que Turisme Comunitat Valenciana fa en el suport al turisme musical i els seus festivals. Entre les que s'han dut a terme destaquen:

Mar de Sons a València i en Benicàssim, Mediterraneo Sounds, Rabo Lagartija, Zebra, Medusa Sunbeach, Big Sound, Leyendas del Rock, Deleste, Rototom, Al Port Castelló, Vall Sonora.



Presentació de l'estudi "Festival intel·ligent"

L'Invat-tur ha realitzat l'estudi sobre els festivals de música i la seua evolució. Els ha anomenat "festivals de música intel·ligent" i ha basat el treball en l'anàlisi de la dada i la importància que tindrà en l'evolució d'aquests. S'han fet 2 presentacions del treball, una a Castelló i una altra a Benidorm.

L'estudi és el primer d'aquestes característiques que es du a terme a Espanya. Continuem veient la forma d'implantació en el territori valencià.
<https://invattur.es/festivales.html>

També s'ha elaborat una enquesta per a sondejar la maduresa dels associats a les marques paraigua Mediterraneu Musix i en 2023 es decidirà el model d'implantació.

Benidorm Fest

El Benidorm Fest 2022 va ser la primera edició del certamen d'RTVE en el qual es va seleccionar la cançó espanyola per a participar en el Festival de la Cançó d'Eurovisió 2022. La final es va celebrar el 29 de gener de 2022 al palau d'esports l'Illa de Benidorm, i va comptar amb dues semifinals prèvies dutes a terme en la mateixa seu els dies 26 i 27 de gener.

Les dades d'audiència van ser excel·lents i el posicionament de la marca Benidorm en la televisió va ser rotund. La cançó guanyadora i, per tant, representant d'Espanya en Eurovisió, va ser *SiMo* de Chanel.



7



ACTUACIONS PROMOCIONALS

7. ACTUACIONS PROMOCIONALS

7.1. FIRES I CERTÀMENS TURÍSTICS

7.1.1. Certàmens celebrats en territori nacional

FITUR, Madrid, 19- 23 gener

Participació en la 42a edició de la Fira Internacional de Turisme (FITUR). Estand de 2.050 m2 en el qual van estar presents com a coexpositores les sis marques turístiques de la Comunitat, així com empreses, associacions i clubs de producte. Estand inclòs en la pròrroga del concurs de fires 2020-21 (exp. TCV15/20).



FITUR SCREEN CINE, Madrid, 19- 23 gener

Quarta edició d'aquesta secció de FITUR situada en el pavelló 6 d'IFEMA. Es va contractar un espai de 20 m². Aquest estand estava inclòs en la pròrroga del concurs de fires 2020-21 (exp. TCV15/20). Hi van participar les *film offices* de les diverses marques turístiques.



FITUR LGBT+, Madrid, 19- 23 gener

Participació amb un estand modular de 18 m² en la secció LGBT+ de FITUR situada al pavelló 3 d'IFEMA. Entre els coexpositors de l'estand es trobaven Visit València, Visit Benidorm, València Turisme i Costa Blanca. Així mateix, es van realitzar diverses presentacions d'oferta LGBTQ+ en l'escenari del pavelló per part d'algunes destinacions de la Comunitat Valenciana.

Fira NAVARTUR, Pamplona, 25- 27 febrer

Participació en la setzena edició de la Fira Internacional de Turisme de Navarra, un important certamen turístic que té lloc al cèntric palau de congressos Baluarte, de Pamplona. Estand de 100 m² inclòs en la pròrroga del concurs de fires 2020-21 (exp. TCV15/20).

Per seté any consecutiu, a excepció de l'edició 2021, quan la fira va ser cancel·lada a causa de la COVID-19, Turisme Comunitat Valenciana participa en aquest certamen, juntament amb la resta de marques turístiques, municipis i empreses de la Comunitat Valenciana, així com la Federació de Càmpings i l'associació COCEMFE.

Madrid Fusión, 28 - 30 març

Madrid Fusión és la trobada gastronòmica anual per excel·lència que té lloc a Madrid. Per tercer any consecutiu, l'organització va mantindre la seua nova ubicació en IFEMA. L'estand va constar de 48 m² i estava també inclòs en la pròrroga del concurs de fires 2020-21 (exp. TCV15/20).

L'Exquisit Mediterrani amb els seus formadors de la Xarxa de CDT van organitzar la participació de les diverses marques turístiques i els municipis i cuiners de la Comunitat que van realitzar les demostracions culinàries en directe.

B – TRAVEL i B-DELICIOUS, Barcelona, 1 – 3 abril

De l'1 al 3 d'abril de 2022 se celebra en Fira Barcelona una nova edició de la fira B-TRAVEL, un dels certàmens turístics, després de FITUR, més important del nostre país.

En aquest 2022, en la trentena edició d'aquesta fira, Turisme Comunitat Valenciana va assistir acollint en el seu espai els tres patronats provincials de turisme, Alacant City&Beach Benidorm, la Federació de Càmpings de la CV, COCEMFE i ADESTIC.

L'espai B-DELICIOUS, una zona oberta al públic amb presentacions en una plaça central i casetes amb degustacions gastronòmiques completament a l'aire lliure cobert amb carpes.

La Comunitat Valenciana participa en aquest espai amb presentacions i demostracions culinàries en directe des de la plaça Central durant els tres dies de fira.

Fira EXPOVACACIONES, Bilbao, 6 – 8 maig

Va tindre lloc al Bilbao Exhibition Center, BEC, al municipi de Barakaldo, molt pròxim a Bilbao, l'edició número 41 del certamen EXPOVACACIONES.

El País Basc és un dels emissors de turistes principals a la nostra Comunitat, per això aquest certamen es va incloure en el calendari de fires 2022 previstes per Turisme Comunitat Valenciana, així com en l'expedient de contractació TCV 15/20 per a la construcció d'estands firals.



Turisme Comunitat Valenciana va assistir acollint en el seu espai els patronats provincials de turisme, València Turisme, Benidorm, la Federació de Càmpings de la Comunitat Valenciana i l'Associació COCEMFE.

En l'estand, i tots els dies de fira, tindran lloc les següents activitats dirigides a públic adaptades a la normativa COVID vigent per al certamen.

Repartiment de mandarines

Degustacions de plats típics valencians cuinats per personal de la Xarxa de Centres CDT a l'exterior del recinte.

Fira ARATUR, Saragossa, 13 – 15 maig

Del 13 al 15 de maig de 2022 va tindre lloc al Palau de Congressos de Saragossa la setzena edició del Saló Aragonés del Turisme: ARATUR, que recupera les seues dates habituals al maig després de la passada edició en 2021, que es va dur a terme el mes de novembre a causa de la pandèmia per la COVID 19.

Atesa la importància d'aquest mercat emissor per al turisme de la Comunitat Valenciana, el certamen es va incloure en el calendari de fires 2022 previstes per Turisme Comunitat Valenciana mitjançant la pròrroga del contracte TCV 15/20 per a la construcció d'estands firals.

En l'estand de 100 m2 participen com a coexpositors els patronats provincials de turisme, Visit Benidorm, la Federació de Càmpings de la Comunitat Valenciana i COCEMFE. En aquesta edició es va comptar amb un espai de demostracions culinàries en directe, en què es va mostrar la gastronomia típica de la Comunitat i es van repartir degustacions al públic visitant. Personal del CDT va elaborar els diversos plats i va repartir els productes.

Fira Turexpo Galícia, Silleda, 2 – 5 juny

Del 2 al 5 de juny de 2022 va tindre lloc a Silleda, municipi de Pontevedra, l'onzena edició del certamen TUREXPO GALICIA en el recinte firal ABANCA SETMANA VERDA. Aquesta ha sigut la primera vegada que la Comunitat Valenciana participa en l'esdeveniment. Va ser inclòs en la pròrroga del contracte de l'expedient TCV 15/20 i es va incloure en substitució de SEVATUR 2022, que va cancel·lar definitivament l'organització.

Turisme Comunitat Valenciana assisteix acollint en el seu espai com a coexpositors a València Turisme, amb el municipi de Gandia, Visit Benidorm, el municipi de Guardamar i l'associació COCEMFE. La Federació de Càmpings de la Comunitat Valenciana i el Patronat de la Costa Blanca remeten material turístic per a la seua difusió en l'estand

Els dies 2 i 3 de juny, dins de TUREXPO GALICIA, se celebra la Borsa de Contractació Turística, on van participar diverses entitats de la Comunitat com l'Ajuntament de Gandia, COCEMFE, Tour&Kids, AEVAV i l'Associació de la Ruta de Jaume I.

En aquesta edició es va comptar amb la presència d'un espai de demostracions culinàries en directe on es va mostrar la gastronomia típica de la Comunitat i es van repartir degustacions al públic visitant. Personal del CDT va elaborar els diversos plats i els va oferir als assistents.

Mostra de Turisme, València, 15 – 16 octubre

Esdeveniment propi organitzat per Turisme Comunitat Valenciana i realitzat en col·laboració amb el Servei de Producte de Turisme durant el cap de setmana del 15 i 16 d'octubre, destinat a públic final, en el qual van participar, a més de totes les marques turístiques de la Comunitat, un total de 129 expositors, entre associacions i empreses, que mostraven tota mena de propostes i oferta turística. En aquesta edició, la mostra va tornar a l'interior del Museu Príncep Felipe i va comptar amb tallers de cuina, tastos de vins, olis i altres productes DO, tallers d'artesanía, activitats infantils i actuacions per a tots els públics.

Fira de Tots Sants, Cocentaina, 29 d'octubre – 1 de novembre

Del 29 d'octubre a l'1 de novembre va tindre lloc a Cocentaina la 676a edició de la Fira de Tots Sants. Aquesta fira és una de les mostres vives més antigues de la història de la vila comtal. El significat mercantil, origen de la fira, ha crescut també amb el pas del temps, i s'hi han trobat els tres sectors econòmics representats, ja que es manté la tradició ramadera, juntament amb l'exposició de productes variats, la promoció del turisme i la realització d'innombrables actes lúdics i culturals.

Turisme Comunitat Valenciana va participar amb 4 casetes de fusta unides (model típic de participació per a la zona de Turisme). Enguany hi han participat la Federació de Càmpings de la Comunitat Valenciana, allotjaments d'interior TEMPS, CV Activa, Club de Producte Tour & Kids, Benidorm i COCEMFE.

Fira INTUR i INTUR Negocis, Valladolid, 17 – 20 novembre

Es va celebrar en Fira Valladolid la XXV edició de la Fira Internacional del Turisme d'Interior de Valladolid. Turisme Comunitat Valenciana participa novament en aquest certamen contractant un estand de 100 m² inclòs en la pròrroga del contracte TCV 15/20 i donant cabuda als patronats provincials de turisme, Visit Benidorm, Federació de Càmpings, COCEMFE, municipis i empreses de la Comunitat Valenciana.

Amb motiu de la designació de la ciutat d'Alacant com a seu per a l'acte de lliurament dels Sols Repsol el febrer de 2023, des de Turisme Comunitat Valenciana, en el marc de la participació amb un estand en la Fira Intur de Valladolid, es va proposar l'elaboració en el recinte exterior de la mateixa Fira de l'Arròs Sol Repsol 1000. Aquesta acció va reforçar la nostra presència en la fira i va servir de promoció de la gastronomia valenciana.

En INTUR Negocios, jornada B2B que va tindre lloc el dijous 17 en un altre pavelló de la fira, van participar 15 entitats de la Comunitat, entre associacions, empreses i destinacions.

IBTM WORLD, Barcelona, 29 novembre – 1 desembre

Com a fira líder del sector MICE en el món, IBTM World és la plataforma de negocis per a l'oferta turística del sector de reunions i esdeveniments, i molts altres proveïdors de serveis de més de 180 països presenten els seus productes i serveis. Es tracta d'una fira de caràcter professional que reuneix més de 15.000 professionals de la indústria de viatges de negocis, congressos i incentius.

IBTM World reuneix una gran oferta de destinacions, agències de viatges, operadors turístics, centres de congressos, cadenes hoteleres i organitzadors d'esdeveniments internacionals.

La Comunitat Valenciana participa en la IBTM amb un estand propi que acull les oficines de congressos, associacions i marques turístiques. Un total de 17 entitats han estat presents en l'estand com a coexpositores, i cadascuna d'aquestes ha tingut a la seua disposició una agenda de cites i una taula assignada per a les trobades professionals previstes.

7.2.2. Certàmens celebrats en altres països

UTAZAS, Budapest, 3 – 6 març

Turisme Comunitat Valenciana va promocionar l'oferta turística de la Comunitat Valenciana en la Fira Internacional Utazas 2022, que es va celebrar a Budapest del 3 al 6 de març.



Turisme Comunitat Valenciana participa en aquest certamen com a expositor en l'estand de Turespaña amb tres taulells en l'entrada de la fira, i hi assisteixen també Costa Blanca, Benidorm, Visit València i València Turisme compartint taulells.

Assistim a aquesta fira amb el propòsit d'obrir la nostra oferta a nous mercats amb gran potencial, com l'hongarès, poc més de 10 milions d'habitants i l'excel·lent connectivitat aèria ens fa un destinació molt apetible.

IAGTO Connect (edició virtual), Londres, 22 – 24 març

Una trobada internacional en format en línia dedicada al turisme de golf en què es donen cita els operadors turístics i les agències de viatge més importants especialitzats en aquest producte. Esdeveniment només per a professionals membres d'IAGTO (International Association of Golf Touroperators) que consisteix en tres dies de cites amb operadors turístics i mitjans especialitzats en golf amb els quals es mantenen videoconferències de 20 minuts de duració.

SALON DES VACANCES, Brussel·les, 24 – 27 març

Participació en la fira Salon des Vacances 2022, que tindrà lloc en el recinte firal Brussels Expo del 24 al 27 de març de 2022. Està prevista l'assistència de Turisme Comunitat Valenciana com a expositor dins de l'estand de Turespaña amb quatre taulells. Hi assistiran com a coexpositors Visit Benidorm, València Turisme i Visit Elche.

National Golf Week, París, 31 març – 2 abril

Esdeveniment que substitueix el Salon du Golf i que se celebra en el camp de golf Le National (a 30 km de París), seu de la Ryder Cup 2018, la qual cosa ja suposa un reclam per a l'assistència de públic. Espai de 12 m², que ens van cobrar al preu de 9 m² i que finalment va ser atès per representants de l'Associació de Camps de Golf de la Costa Blanca i Com. Valenciana: Àngel Llopes, gerent de l'associació, Alberto Iglesias i David Darmon (Font del Llop) i Arjan Ten Have (Meliá Villaitana). Format de l'esdeveniment: els dos primers dies s'organitza un torneig pro-am. La zona d'exposició és una carpa amb expositors.

Travel Trade Show, Dublín i Cork, 6 – 7 abril

Xicoteta fira organitzada per ITAA (Irish Travel Agents Association) celebrada a manera de taller en dues localitats, Cork i Dublín. L'associació convidava els agents de la zona a assistir a un taller en el qual érem presents diverses destinacions i empreses. Les destinacions espanyoles representades, a més de Turespaña, van ser Gran Canària, Lanzarote, Cambrils, Salou, Catalunya, Costa Cálida i Andalusia (patrocinador dels sopars que s'hi van oferir). Benidorm no va arribar a temps de reservar taula a Cork, motiu pel qual vam compartir el nostre espai amb ells. A Dublín, cadascun va tindre la seua pròpia taula. L'assistència a Cork va ser fluixa i el nombre d'agents que es va acostar a la nostra taula va ser escassa. En canvi, a Dublín l'afluència va ser òptima.

IMEX FRANKFURT, Frankfurt, 31 maig – 2 juny

Aquesta fira constitueix un dels certàmens de trobada més grans del sector MICE a escala nacional i internacional. IMEX es torna a celebrar presencialment, després de dues cancel·lacions a causa de la pandèmia de la COVID-19. Participar en aquest certamen especialitzat en turisme de negocis i MICE és entrar en contacte amb els professionals alemanys i internacionals més importants del sector. Té lloc des de 2002 i és la més important d'aquest sector del turisme.

SCANDINAVIAN MIXED, Halmstad (Suècia), 9 – 12 juny

Torneig de golf del calendari European Tour més important que se celebra a Suècia. Hi vam assistir amb una carpa dins del recinte de la fira de 9 m². El nostre espai estava localitzat al costat del d'Andalusia i tenia una bona situació, a l'entrada del recinte. Altres destinacions assistents van ser Turisme d'Irlanda i Portugal. Hi va assistir Àngel Llopes com a gerent de l'Associació de Camps de Golf de la C. Blanca i Com. Valenciana; Salvador Lucas, president de l'associació i representant de La Finca Resort i un altre representant de La Finca Resort.

ITALIAN OPEN, Roma, 15 – 18 setembre

Participació en la zona comercial de la fira del torneig amb una carpa de 12 m² en la qual es va oferir informació als visitants. Hi va assistir personal de l'associació Camps de Golf de la Costa Blanca i Comunitat Valenciana i representants de La Finca Resort. L'afluència de públic va ser acceptable.



IFTM TOP RESA, París, 20- 23 setembre

Participació en la fira IFTM – TOP RESA, al parc d'exposicions de Porte de Versailles, del 20 al 23 de setembre de 2022. Està prevista l'assistència de Turisme Comunitat Valenciana com a expositor dins de l'estand de Turespaña. Comptem amb 5 taulells als quals van assistir els coexpositors següents: Visit València, Visit Benidorm, Costa Blanca (Calp, Guardamar) i València Turisme (Cullera, Gandia).

IGTM, Roma, 17 – 20 octubre



Fira exclusivament per a professionals del turisme de golf (operadors turístics, agències, empreses de comunicació, mitjans) amb un llibre de cites tancat abans de la fira. Les cites concertades van ascendir a 30. Hi van assistir 12 expositors de Comunitat Valenciana, algun dels quals compartia espai.

Fira WORLD TRAVEL MARKET, Londres, 7 – 9 de novembre

Principal fira de turisme en el mercat britànic i una de les més importants internacionalment. Hi vam participar amb un estand propi de 285 m² en el qual es van registrar un total de 47 empreses, entitats i ajuntaments de la Comunitat Valenciana com a coexpositors. Es van mantindre reunions amb operadors turístics, aerolínies, premsa especialitzada i empreses de representació especialitzades en turisme. A aquesta fira acudeix principalment públic professional, que en aquesta ocasió va arribar a les 35.800 persones.



7.2. TALLERS, JORNADES INVERSES, PRESENTACIONS I SEMINARIS WEB

7.2.1. Mercat NACIONAL

Taller MICE CREATURISME, València, 27 abril

Organització d'un taller MICE-CREATURISME a la ciutat de València (Marina de València, edifici Veles e Vents). El turisme de congressos i reunions (MICE) és un dels que més ha patit les conseqüències de l'alentiment i la paràlisi del mercat turístic causada per la pandèmia, atesa la naturalesa i les característiques del producte. Tant per la importància del producte (congressos, reunions, esdeveniments i incentius) com per l'efecte arrossegament que la seua activitat implica en moltes altres (allotjament, transport, restauració, compres i activitats complementàries, entre altres), resulta de gran interès, segons el parer d'aquesta direcció, dur a terme actuacions que contribuïsquen a la promoció i comercialització de l'oferta MICE en els principals mercats emissors, per les seues possibilitats i proximitat geogràfica. És per això que es considera interessant fer aquesta jornada de treball per a propiciar una trobada entre els Convention Bureaux, DMC i OPC de la Comunitat Valenciana i les empreses de CreaTurisme, atés que aquestes poden ser proveïdores de productes i serveis a les primeres. Es tracta d'un esdeveniment que pretén generar sinergies per a les dues parts, l'oferta de CreaTurisme i la demanda de les empreses de MICE valencianes.

Taller País Basc, Sant Sebastià/ Bilbao, 4 – 5 maig

Turisme Comunitat Valenciana, juntament amb València Turisme, Visit València, Costa Blanca i Benidorm, i en el context de la Fira Expovacaciones que es farà a Barakaldo del 6 al 8 de maig, va realitzar dos tallers entre empreses turístiques de la Comunitat Valenciana amb una oferta de producte de caràcter experiencial, hotels i agències receptives, al qual es van unir agents de viatges bascos.

Hi va participar un total de 30 empreses valencianes.

A més d'oferir la possibilitat que els agents de viatges bascos conegueren de primera mà l'oferta turística de la Comunitat Valenciana, es va programar un sopar bufet amb plats i productes de la gastronomia valenciana que va servir de colofó a la reunió professional prèvia.

Les marques turístiques participants van ser coorganitzadores de l'esdeveniment i van aportar degustacions gastronòmiques juntament amb les elaborades pels cuiners de la Xarxa de Centres de Turisme.

7.2.2. Mercat INTERNACIONAL

ALEMANYA, ÀUSTRIA, SUÏSSA

Presentació Alacant, Zúric, 19 de maig

Viatge d'un tècnic de promoció a Zúric per a donar suport a la presentació de destinació davant de mitjans i agents realitzada per part del personal del Patronat Municipal de Turisme d'Alacant.

POLÒNIA

Jornades directes Varsòvia i Cracòvia, 26 – 27 octubre

Participació en les jornades directes de suport a la comercialització per al mercat polonès organitzades per Turespaña, que van tindre lloc a les ciutats de Varsòvia i Cracòvia els dies 26 i 27 d'octubre. L'objectiu és el suport directe a les empreses espanyoles facilitant trobades amb els possibles compradors del mercat polonès.

En representació de Turisme Comunitat Valenciana va assistir un responsable de l'associació Introducing Castellón així com tècnics de les marques turístiques Visit València i Benidorm.

PORTUGAL

Presentació de l'oferta turística de la Comunitat en col·laboració amb el Consell de Cambres de Comerç de la Comunitat i Conhostur, Lisboa, 24 – 26 maig

Presentació de l'oferta turística de la Comunitat a operadors i mitjans turístics de la regió de Lisboa, presidida pel president de la Generalitat i l'ambaixadora d'Espanya a Lisboa, en col·laboració amb el Consell de Cambres de Comerç de la Comunitat i la Federació d'Hostaleria Conhostur, compta amb l'assistència d'unes 90 persones, entre les quals representants d'uns 60 operadors i mitjans portuguesos. La jornada consisteix en una breu presentació de la Comunitat seguida d'un tast de vins i degustació de productes DO de la Comunitat i un sopar-còctel.

SUISSA

Presentació de la Comunitat Valenciana en col·laboració amb CONHOSTUR, Zúric, 14 juny

Presentació de l'oferta turística de la Comunitat a operadors i mitjans turístics suïssos, presidida pel secretari autonòmic de Turisme i el cònsol d'Espanya a Zúric, en col·laboració amb la Federació d'Hostaleria Conhostur, compta amb assistència d'unes 110 persones, entre les quals representants d'uns 80 operadors i mitjans suïssos, així com algunes empreses i destinacions de la Comunitat. La jornada consisteix en una breu presentació de la Comunitat seguida d'un tast de vins i degustació de productes DO de la Comunitat i un sopar-còctel.

ELS PAÏSOS BAIXOS

Presentació Comunitat Valenciana i temporada d'òpera del Palau de les Arts a Amsterdam, 25 octubre.

En una acció emmarcada en el conveni de Turisme amb el Palau de les Arts i presidida pel secretari autonòmic de Turisme i el director de l'OET a La Haia es presenta davant d'uns 40 operadors i mitjans especialitzats l'oferta turística de la Comunitat i la programació operística del Palau de les Arts per a la temporada 2022-2023. Presentació seguida d'un còctel-degustació amb cuina valenciana.

IRLANDA

Presentació de la Comunitat Valenciana amb el Consell de Cambres de Comerç de la Comunitat i CONHOSTUR a Dublín, 22 novembre.

Presentació de l'oferta turística de la Comunitat a operadors i mitjans turístics irlandesos a Lisboa, presidida pel secretari autonòmic de Turisme i l'ambaixador d'Espanya a Dublín, en col·laboració amb el Consell de Cambres de Comerç de la Comunitat i la Federació d'Hostaleria Conhostur, compta amb l'assistència d'unes 120 persones, entre les quals hi ha representants d'uns 80 operadors i mitjans irlandesos, així com d'algunes empreses i destinacions de la Comunitat. La jornada consisteix en una breu presentació de la Comunitat seguida d'un tast de vins i una degustació de productes DO de la Comunitat i un sopar-còctel.

FRANÇA

Presentació de la Comunitat Valenciana a París amb el Consell de Cambres de Comerç de la Comunitat Valenciana, 12 desembre.

Presentació de l'oferta turística de la Comunitat a operadors i mitjans turístics francesos, presidida pel secretari autonòmic de Turisme, en col·laboració amb el Consell de Cambres de Comerç de la

Comunitat i dins del conveni amb aquesta entitat, compta amb l'assistència d'unes 70 persones, entre aquestes representants d'uns 45 operadors i mitjans francesos, així com d'algunes empreses i destinacions de la Comunitat. La jornada consisteix en una breu presentació de la Comunitat, seguida d'un tast de vins i una degustació de productes DO de la Comunitat, i conclou amb un sopar oferit per la Cambra de Comerç Hispanofrancesa, en què es lliuren els premis a les empreses espanyoles més destacades a França, també les del sector turístic.

DIA MUNDIAL DE LA PAELLA A BUDAPEST

Turisme Comunitat Valenciana ha participat en una acció promocional a Hongria per a agents de viatges, operadors turístics i mitjans de comunicació hongaresos amb motiu del World Paella Day.

Així, amb motiu del World Paella Day s'ha dut a terme en l'ambaixada d'Espanya a Hongria una reunió amb agents de viatges, operadors turístics i mitjans de comunicació hongaresos, en la qual se'ls ha fet una presentació de la destinació Comunitat Valenciana.

Cal assenyalar que aquesta acció promocional s'ha organitzat des de l'Oficina Espanyola de Turisme (OET) de Viena, juntament amb Visit València i amb la col·laboració de Turisme Comunitat Valenciana.

L'amfitriona d'aquest esdeveniment ha sigut l'ambaixadora d'Espanya a Hongria, Anunciada Fernández de Córdoba. També hi ha participat de l'OET la directora, Rocío Martín, i el responsable del mercat hongarés, Jaime Heist. A l'esdeveniment han acudit la gens menyspreable xifra de 46 agències de viatge i operadors turístics. La Comunitat Valenciana és la millor connectada amb Hongria, ja que té vols que connecten Budapest amb els nostres 3 aeroports.

7.3. VIATGES DE PREMSA I FAMILIARITZACIÓ

ALEMANYA

Viatge de familiarització Alexandra Frank – Revista *Merian*, 4-23 gener

Viatge de la periodista Alexandra Frank a diversos municipis de la Comunitat Valenciana (Morella, Peníscola, Vilafamés, Montanejos, Sagunt, Xàtiva, Chulilla, Bocairent, Calp i Dénia) amb l'objectiu de realitzar continguts per a la revista *Merian*. Es tracta d'un viatge de premsa per a la revista *Merian*, una de les revistes de viatges més importants d'Alemanya, amb més de 700.000 lectors.

Viatge de premsa TV WDR, 23 març – 30 abril

Visita d'inspecció, rodatge i gravació del programa de viatges *Wunderschön*, que s'emet en la televisió alemanya Westdeutscher Rundfunk. Es tracta d'un dels programes de viatges més coneguts en la TV alemanya. Gravació per al programa de viatges *Wunderschön*, que s'emet en la televisió alemanya Westdeutscher Rundfunk els diumenges a la vesprada de 20.15 h a 21.45 h. Es tracta d'un dels programes de viatge més conegut en la TV alemanya.



Viatge Youtuber LIPE BRASIL, 19 – 23 abril

Des de l'OET de São Paulo, ens sol·liciten col·laboració per a la visita de Lipe en un viatge en el qual inclou la visita a Benidorm i València.

Publicacions fetes:

- Valencia, Espanha- Novidades 2022 | Episódio 7 | Dicas de viagem LTS
- Benidorm, Espanha- Novidades 2022 | Episódio 6 | Dicas de viagem LTS

Viatge de premsa Helge Sobik, 25 – 26 abril

Des de l'OET de Frankfurt se'ns sol·licita col·laboració per al periodista alemany Helge Sobik, que realitza reportatges excel·lents per a diversos mitjans de comunicació i es proposa publicar dos reportatges gastronòmics sobre especialitats de la província de València i Alacant: Gandia i Dénia.

Viatge de premsa ART TV, 20 – 25 maig

Gravació per al programa de viatges d'ART TV que s'emet en diversos països europeus, entre els quals, Alemanya. L'equip de gravació es desplaçarà al llarg de la Comunitat Valenciana. Per a filmar part d'una sèrie, *Adventure Spain*, per a ART TV, que serà un documental de 52 minuts. Els llocs de gravació seran els següents: València, Chulilla, Torrevieja (Salinas).



Viatge de familiarització: TTOO Oper und Musik in Valencia, 4 juny

Viatge de familiarització per a un grup d'operadors turístics alemanys especialitzats en turisme cultural i musical. Del 2 al 6 de juny, un grup d'operadors turístics alemanys, acompanyats per una tècnica de l'OET de Berlín, visitaran la ciutat de València i Llíria (Ciutat Creativa de la Música per la UNESCO) per a descobrir tant la ciutat com la província en l'àmbit cultural i musical.

Viatge de familiarització organitzat per Visit València en el qual TCV col·labora atenent el grup el dissabte 4.

Viatge de premsa Ruta del Grial DACH, 12 – 15 maig

Viatge de premsa organitzat pel Servei de Producte, en col·laboració amb el Servei de Promoció i les OET de Viena/Zuric, per a un grup de periodistes suïssos i austríacs. Durant el viatge visiten la ciutat de València, així com els municipis que conformen la Ruta del Grial: Caudiel, Jérica, Segorbe, Navajas.

XINA

Viatge influenciador xinés a la Costa Blanca 13 i 14 juliol

ZHAN Ziliang és un influenciador xinés resident a Barcelona i especialitzat en programes en directe. Zhan és col·laborador de l'OET de Pequín i té més d'1,5 milions de seguidors en Weibo, una de les xarxes socials més populars de la Xina.

ESTATS UNITS

Viatge de premsa Gerry Dawes, 20 – 24 abril

El periodista Gerry Dawes, especialitzat en temes gastronòmics, té previst escriure el llibre *Sunset in a Glass: Adventures of a Food and Wine Road Warrior in Spain Volume II*, que es publicarà abans de final de 2022. Durant el viatge visita diversos restaurants de les províncies de València i Castelló i té trobades amb els xefs d'aquests. Casa Montaña, Raúl Aleixandre, La Pepica, La Sirena, Paco Torreblanca, Quique Dacosta, Mari Carmen Vélez, La Taberna del Gourmet, María José San Román, Nou Manolín, Toni Pérez, Kiko Moya, L'Escaleta, Casa Elías i Rafael Poveda són els noms protagonistes del seu viatge.

FRANÇA

Viatge de premsa francesa a la Vila Joiosa (Moros i Cristians), 25 – 28 juliol

Viatge de premsa francesa amb motiu de les festes de Moros i Cristians de la Vila Joiosa promogut per Patronat Costa Blanca. El viatge va incloure visites a Benidorm, el Campello i la Vila Joiosa. Hi vam col·laborar amb una de les visites guiades del viatge.

IRLANDA

Viatge de premsa irlandesa a Benidorm, 21 – 24 juny

Viatge de premsa irlandesa a la ciutat de Benidorm del 21 al 24 de juny, en què participen els periodistes Niamh Anderson, de *The Irish Sun*, i Christine McCleery, de *NI Travel News*. El viatge té com a objectiu mostrar “The alternative side of Benidorm”.

ITÀLIA

Viatge influenciadora italiana a la Costa Blanca, 16 i 17 juliol

Viatge de la influenciadora italiana, Erika Scarcella, i el fotògraf Aleixandre Ibañez a la Costa Blanca. El viatge de la influenciadora i el fotògraf està motivat per la necessitat de recaptar informació turística sobre alguns aspectes de la Costa Blanca (Tabarca i Alacant ciutat) amb la finalitat de participar en l'acció “Esperienza Spagna”, inclosa dins del POA 2022 de Turespaña.

POLÒNIA

Viatge de familiarització idiomàtic, Polònia, 12 – 14 maig

En el pla operatiu de Turespaña 2022 apareix l'activitat proposada per la marca Costa Blanca per a participar en el concurs de relats organitzat per l'Ambaixada d'Espanya a Polònia. Aquesta acció va acompanyada d'un viatge de familiarització per a conèixer les escoles d'espanyol en les destinacions combinades de la Costa Blanca i la Costa Càlida. Turisme Comunitat Valenciana va col·laborar assumint els costos d'allotjament i trasllats entre l'aeroport i les destinacions alacantines dels agents polonesos especialitzats en turisme idiomàtic participants.

REGNE UNIT

Viatge d'inspecció ABTA, 29 març – 1 abril

Viatge d'inspecció de representants d'ABTA i OET Londres a Benidorm per a una possible celebració futura de la convenció anual d'ABTA. Els assistents Mark Tanzer (CEO ABTA), Manuel Butler (conseller de Turisme al Regne Unit), Agustín García (cap de relacions amb el sector OET Londres), van visitar les instal·lacions de Meliá Villaitana, Hotel Gran Luxor i Barceló Asia Gardens. Durant la seua visita va tindre lloc una trobada amb autoritats: alcalde de Benidorm, SAT, DGT, gerent del Patronat Costa Blanca i el president HOSBEC.

The Ultimate Escape, setembre a desembre

Viatges de familiarització de 32 agents de viatge britànics a diverses destinacions de la Comunitat Valenciana per a realitzar experiències diferents. Els agents van fer viatges de 4 nits en dates diferents entre els mesos de setembre i desembre de 2022. Les destinacions i activitats triades pels agents han sigut: estada a València i visita a cellers d'Utiel/Requena, aprendre a cuinar una paella, experiència relax en un spa i descobrir Dénia, ciutat creativa de la gastronomia. L'acció va ser proposada per Turespaña (OET Londres) i compta amb la implicació de la prestigiosa publicació *Travel Weekly*.

HONGRIA

FAMTRIP MUISZ

Del 28 de setembre al 4 d'octubre es va dur a terme el viatge de familiarització per a agències de viatges, operadors turístics i la premsa hongaresa. Hi van assistir un total de 51 agents acompanyats per la directora de l'OET de Viena i Jaime Heist, promotor de la destinació per a Turespaña.

El viatge es va fer entrant per l'aeroport de Castelló i eixint pel d'Alacant. Un recorregut exigent amb autobús organitzat i coordinat per Turisme Comunitat Valenciana, però en el qual es van bolcar totes les marques turístiques de la Comunitat.

Es va donar bon compte dels nostres paisatges, allotjament, recursos i, com no podia ser d'una altra manera, de la nostra gastronomia.

MULTIMERCAT

EUROPA

Visita – Estudi projecte HERIT DATA, 9 febrer

En col·laboració amb altres serveis de Turisme, organització d'una jornada de visita-estudi dins del projecte HERIT DATA. Amb l'objectiu de millorar el monitoratge i la gestió dels fluxos creueristes en zones estratègiques de la ciutat, així com avaluar l'impacte que tenen en edificis amb interès cultural i patrimonial, els tres socis del consorci valencians, Turisme Comunitat Valenciana, la Fundació Valenciaport i la Fundació Santa Maria la Real, han dut a terme una acció pilot dins del projecte HERIT-DATA. Com a resultat s'organitza una jornada de visita-estudi amb l'objectiu d'explicar als principals agents d'interès els resultats de les accions desenvolupades a València en el marc d'Herit-Data, així com mostrar als participants exemples del funcionament de les tecnologies aplicades en el projecte pilot, entre altres.

PAÏSOS NÒRDICS

Costa Blanca Inland Treasures, 27 – 31 març

Viatge de premsa de mitjans nòrdics a la Costa Blanca per a mostrar la seua oferta d'interior més exclusiva.

Entre els participants:

Dinamarca Jørgen Laurvig: diari *Jyllands-posten*.

Finlàndia Marjut Sahlberg i Laura Laakso. Dos periodistes de l'editorial Olé, l'editorial finlandesa líder a Espanya des de fa 30 anys. Noruega: Hedda Bjerén, que escriu per a l'editorial Egmont i per al seu blog i Instagram @tenkkoffertcom.

Suècia: Karin Wimarck, editor per a *Vagabond* (el principal mitjà especialitzat en viatges a Suècia). Maud Ingeborg Onnermark, editor cap per a la revista impresa *Matmagasinet*.

València i voltants, 31 de març – 5 abril

Viatge de premsa del periodista danès Jørgen Laurvig, del diari *Jyllands-posten*, a València i les localitats properes per a actualitzar una guia de viatges de la qual és autor.

7.4. ACCIONS EN LÍNIA

IRLANDA

SPAIN YOUR MUSE, 18 – 19 abril

El guanyador del concurs "Spain your Muse", organitzat per l'OET de Dublín en 2020, va gaudir de la seua estada a València durant la qual va fer una visita guiada a la ciutat oferida per Turisme Comunitat Valenciana. L'activitat "Spain your Muse" consistia en la creació d'un web en què artistes residents a Irlanda van poder pujar les seues obres (poesia, il·lustració, pintura, videoart i fotografia) inspirades a Espanya. Els visitants del web votaven les seues obres favorites. Els guanyadors en cada categoria van rebre el premi d'un viatge a Espanya. Campanya de promoció

de tres mesos principalment mitjançant xarxes socials, butlletins d'informació, anuncis, bàners, notes de premsa...

7.5. ACCIONS PÚBLIC FINAL

IRLANDA

Acció Sant Patrici GLOBAL GREENING, 17 de març

Iniciativa a la qual s'adhereixen multitud de ciutats de tot el món que el dia 17 de març, festivat de Sant Patrici, dia nacional d'Irlanda, il·luminen de color verd algun espai o monument com a gest de salutació a Irlanda.

Enguany, a causa de la guerra d'Ucraïna, aquesta activitat finalment es va cancel·lar. Fins al moment de la cancel·lació, s'hi havien adherit un total de 32 municipis.

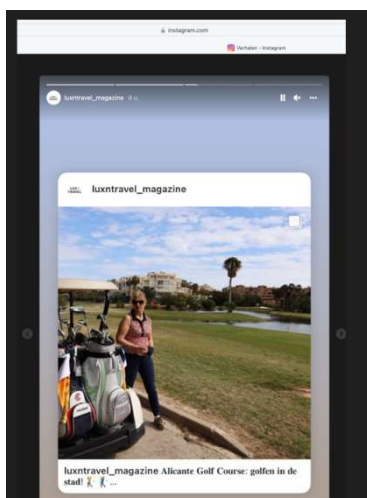
7.6. PRODUCTES

GOLF

BÈLGICA

Viatge de premsa LUX & TRAVEL Magazine, 27 – 28 febrer

Viatge de premsa dels periodistes Rudy Beckx i Ing Michielsens, director i responsable de xarxes socials de la revista *Lux & Travel* de Bèlgica. Els periodistes ja van visitar la província d'Alacant en 2021 per a escriure un article enfocat en el luxe, que es va publicar en la revista *Cruise & Style*. En aquesta ocasió s'ha col·laborat oferint una nit d'allotjament a l'hotel Alacant Golf i una eixida a jugar al camp del mateix nom. Té previst una publicació de l'article l'octubre de 2022.



ITÀLIA

FAM TRIP TO SPORT TOUR, 28 – 31 març

Viatge d'inspecció a hotels, instal·lacions esportives i camps de golf de València ciutat i província per a un possible esdeveniment de pàdel de l'operador turístic Sport Tour. Vam col·laborar amb Visit València en la gestió de cites amb els camps de golf.

CREUERS

Durant 2022 s'ha recuperat el turisme de creuers gradualment. S'han continuat els contactes i les reunions amb els ens relacionats amb la promoció de turisme de creuers en els ports de la

Comunitat Valenciana. Turisme Comunitat Valenciana ha col·laborat en la realització d'un viatge de familiarització d'executius de les navilieres Calypso, Silversea i Carnival a la Costa Blanca.

PRODUCTE LGBTQ+

Barcelona PRIDE, Barcelona, 24 – 25 juny

Estand a la fira.

València PRIDE, València, 25 juny

Carrossa CV.

COLOGNEPRIDE (CSD), Colònia, 1 – 3 juliol

Punt d'informació en la fira de l'esdeveniment.

MADRID ORGULLO, Madrid, 9 juliol

Carrossa CV.

ALACANT PRIDE, Alacant, 16 juliol

Carrossa CV.

HAMBURG PRIDE (CSD), Hamburg, 5 – 7 d'agost de 2022

Punt d'informació en la fira de l'esdeveniment

MICE

Jornada de *networking* a València, 4 març.

POLÒNIA

Participació en una jornada de *networking* amb les agències de viatge poloneses i les empreses valencianes, amb motiu del viatge de familiarització amb SOIT (Associació d'Agències de Turisme d'Incentius) coordinat entre l'OET de Varsòvia i Visit València.

Taller MEET & COM- agències de viatges especialitzades de França a València, 6 – 8 març

Participació de Turisme Comunitat Valenciana en la trobada-taller el dia 7 de març amb agents especialitzats en turisme MICE (congressos, esdeveniments, incentius i reunions) organitzat per l'empresa Groupe Meet & Com, amb la col·laboració de València Convention Bureau. Aquesta empresa, organitzadora única de l'esdeveniment, portarà a València, del 6 al 8 de març de 2022, agents provinents de França, Bèlgica i Suïssa. Entre aquests, un 70-80 % són agències MICE i un 30-20 % són clients directes per a conèixer la destinació i participar en un taller amb reunions entre aquests agents i les destinacions i l'oferta de turisme MICE de la Comunitat, que tindrà lloc a l'hotel Las Arenas.

Jornada de *networking* a València, 11 de novembre. ITÀLIA

Participació en una jornada de *networking* amb agències de viatge italianes i les empreses valencianes, amb motiu d'un viatge de familiarització d'agències italianes MICE organitzat, juntament amb l'Oficina Espanyola de Turisme de Milà, al Palau de Congressos de València.

TURISME MICE, una oportunitat per a la província de València, 31 de març

Assistència a una jornada a Cullera organitzada per l'Ajuntament i en col·laboració amb altres entitats del segment MICE.

II Convenció organitzada per Turespaña a Barcelona, 3 – 5 octubre

Assistència a la segona convenció de Turespaña a Barcelona, els dies 3 a 5 d'octubre, en què directius de Turespaña, així com consellers de Turisme d'Espanya en les diverses OET, analitzen l'evolució i les tendències dels principals mercats emissors de turisme cap a Espanya, així com tendències del màrqueting i la promoció actuals. La convenció es tanca amb una jornada de reunions entre representants de les diverses comunitats autònomes, destinacions i empreses assistents amb els directius de Turespaña i de les diverses OET per a la planificació d'activitats de promoció.

IBERIAN MICE FORUM, Benidorm, 18 – 20 octubre

Participació en l'IBERIAN MICE FORUM, que tindrà lloc a Benidorm del 18 al 20 d'octubre de 2022. Està prevista l'assistència de Turisme Comunitat Valenciana com a expositor a l'IBERIAN MICE FORUM, que se celebrarà en el Grand Luxor Hotel de Benidorm. Es tracta d'un esdeveniment *one-to-one* de 2 dies de duració amb compradors dels principals mercats emissors d'Europa occidental. Dirigint a DMC, destinacions i proveïdors ibèrics de tota la cadena de valor dels esdeveniments corporatius.

7.7. CONNECTIVITAT AÈRIA

I Jornada de connectivitat aèria Turespaña – AENA, 6 juliol

Jornada de connectivitat aèria Turespaña-AENA. Celebració de taules de treball i *networking* amb companyies aèries: EasyJet, Eurowings, Ryanair, Vueling Airlines, Wizz Air, Air Nostrum, IATA, Iberia-Iberia Express, Jet2 i TUI. S'ha demostrat que la connectivitat aèria resulta crucial per al desenvolupament turístic d'una destinació. L'objectiu d'aquesta jornada és impulsar el desenvolupament de la connectivitat aèria internacional després de la COVID i coordinar missatges clau de manera unificada i eficaç, amb les nostres destinacions i col·laboradors. És per això que es considera una acció de gran interès per a enfortir els llaços comercials amb les companyies aèries, les quals poden ampliar el seu àmbit d'operacions a la Comunitat Valenciana. El 6 de juliol, a la ciutat de València, jornada exclusivament per a destinacions turístiques. Edifici Veles e Vents de la Marina de València.



TURISME FAMILIAR

Taller Tour & Kids a Madrid, 28 – 29 abril

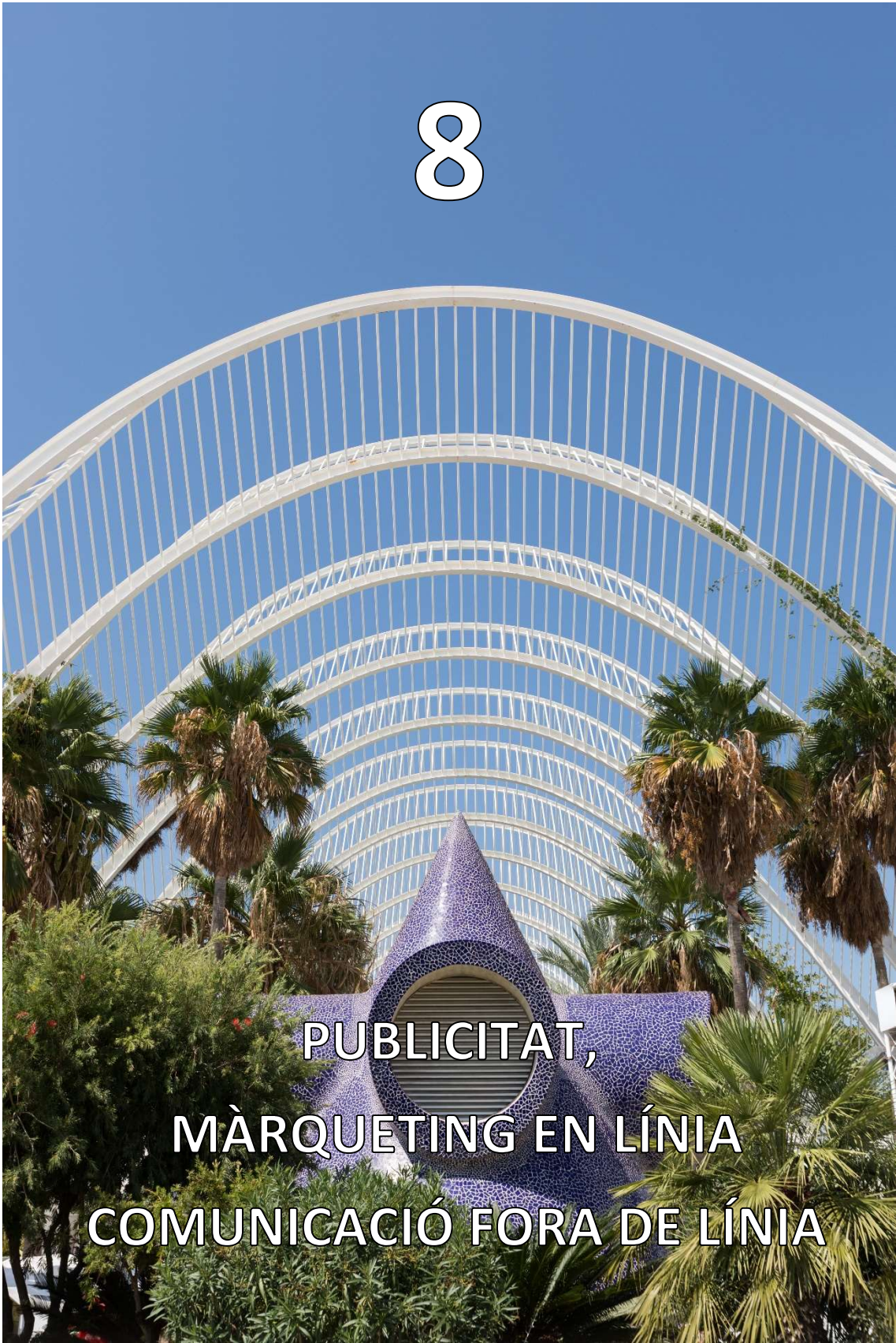
Assistència al taller “Presentació de l’oferta turística familiar de la Comunitat Valenciana” a Madrid. Dijous, 28 d’abril, a l’espai Impact Hub – Sala Gobernador situat al c. Gobernador.



7.7. ALTRES ACCIONS

Coordinació amb l’Àrea de Competitivitat Turística per a la valoració del reconeixement de la condició de municipi turístic dels municipis sol·licitants

8



PUBLICITAT,
MÀRQUETING EN LÍNIA
COMUNICACIÓ FORA DE LÍNIA

8. PUBLICITAT, MÀRQUETING EN LÍNIA, COMUNICACIÓ FORA DE LÍNIA

8.1. REALITZACIÓ DE CAMPANYES I ACTUACIONS DE PUBLICITAT

L'estratègia de comunicació i promoció turística s'articula en funció dels diversos canals o suports complementaris entre si.

L'estratègia de màrqueting en línia, que té com a eix principal el portal turístic www.comunitatvalenciana.com, les xarxes socials, el videoblog, la xarxa de càmeres web, la mobilitat i l'ús de formats multimèdia, fomenten i incrementen el compromís i la fidelització amb la marca Comunitat Valenciana.

A això cal afegir la publicitat per mitjà de campanyes de comunicació, amb una difusió a través d'una combinació de mitjans, accions de contingut de marca o insercions directes en mitjans de comunicació i la línia de comunicació basada en publicacions impreses.

Així mateix, es vertebren amb la col·laboració amb diverses entitats certes actuacions de màrqueting turístic per a conjuminar els esforços de tots, mitjançant convenis nominatius per a la millora de la imatge i la competitivitat de la Comunitat Valenciana.

8.1.1. Campanyes de publicitat

Durant l'any 2022 s'han realitzat les accions publicitàries incloses en aquesta anualitat de les campanyes de publicitat turística autonòmica, nacional i internacional, actives.

Campanya de publicitat autonòmica i nacional per a la difusió de l'oferta turística de la Comunitat Valenciana durant els exercicis 2020-2021. Expedient TCV05/20 i la pròrroga per a l'exercici 2022-2023.

La campanya es va desenvolupar des de l'1 de gener fins al 31 de desembre de 2022, i va completar les actuacions previstes per a la primera anualitat de la contractació i continuar amb la mateixa estratègia de campanya mitjançant la pròrroga de la contractació per a l'anualitat 2022-2023 (per un import total anual de 5.000.000 euros més IVA).

La campanya respon a la política de promoció basada en la segmentació de mercats i productes emmarcats en les destinacions turístiques; diversificació de productes que té en compte la vertebració territorial i la desestacionalització, de manera que posiciona la Comunitat Valenciana com una destinació sostenible, ètica i hospitalària.

Un dels objectius de la campanya és mantindre una presència continuada al llarg de tot l'any, motiu pel qual el pla de mitjans abasta, per mitjà dels diversos suports i actuacions, tots els mesos de campanya.

Per a fer-ho, s'estableix un calendari d'actuacions definit en el pla general d'àmbit nacional i de la Comunitat Valenciana que es distribueix temporalment de la manera següent:

- Onada prevacacional (maig-juny).
- Onada vacacional (juliol-agost-setembre).
- Onada desestacionalització octubre-desembre i primer trimestre de l'any.
- Onades per a ponts i festius (com el 9 i 12 d'octubre, el 8 de desembre, etc.).
- Onada de Nadal.
- Onada Fitur. Exterior (Madrid) i resta suports àmbit Comunitat Valenciana.
- Onada prevacacional de Setmana Santa.

I aquestes actuacions es complementen amb les onades especials d'àmbit exclusiu Comunitat Valenciana denominades *escapaetes*:

- Onada Mostra de Turisme.
- Onada *escapaetes* per a la difusió del producte turisme actiu i de naturalesa.
- Onada *escapaetes* per a la difusió del producte gastronòmic i la seua marca L'Exquisit Mediterrani.
- Onada *escapaetes* per a la difusió del producte de turisme cultural, el patrimoni i les festes.

El plantejament tàctic va comprendre actuacions en televisió, ràdio, premsa i revistes, en línia, exterior i cinema, tenint en compte l'estratègia de productes de Turisme CV i els mercats nacionals d'interés, conjugant els suports publicitaris de "Quien lo ha vivido lo sabe" i la col·laboració en matèria de continguts.

El rècord de la campanya de promoció turística de la Comunitat Valenciana millora 3 punts percentuals en relació amb l'onada de juny de 2022. El rècord ha anat augmentant amb el pas del temps, ja que s'ha passat d'un 38 % el desembre de 2021 a l'actual 48 %.

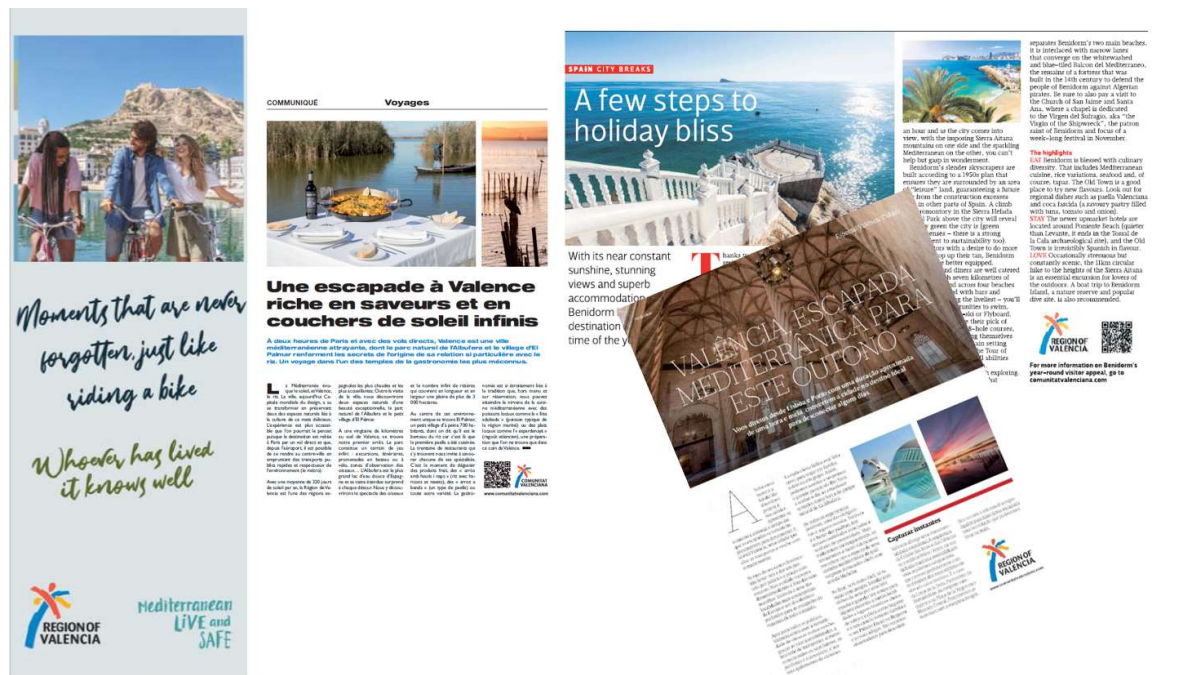


Campanya de publicitat internacional per a la difusió de l'oferta turística de la Comunitat Valenciana durant els exercicis 2020-2021. Expedient TCV12/20:

La campanya es va desenvolupar des de l'1 de gener de 2022 fins al 31 de desembre de 2022 i es van completar les actuacions previstes per a la primera anualitat de la contractació, així com es va continuar amb la mateixa estratègia de campanya per mitjà de la pròrroga de la contractació per a l'anualitat 2022-2023 de l'expedient TCV12/20.

L'estratègia engloba un plantejament de mitjans 360°, que es desenvolupa en cadascun dels mercats en funció del grau d'abast d'aquests i en proporció a l'afluència del nombre de turistes que cada mercat puga aportar a la Comunitat, així com la facilitat i flexibilitat en les connexions de comunicació, especialment per via aèria, entre els diversos mercats d'origen i la destinació Comunitat Valenciana.

Durant l'anualitat 2022 s'ha produït la modificació del pla de mitjans inclòs en l'expedient TCV12/20 (per un import total d'1.700.000 euros més IVA) amb noves actuacions publicitàries en el marcat alemany, britànic i francès amb l'increment d'un 20 % respecte del pressupost global de la contractació, és a dir, 340.000 (més IVA), per a incrementar l'esforç publicitari de la promoció de la Comunitat Valenciana en dos dels mercats pròxims que compleixen la màxima capacitat d'emissió de turistes cap al nostre territori, com el Regne Unit i França, a més de reforçar la promoció en el mercat alemany.



8.1.2. Creativitats

A) Elaboració de la creativitat i producció de suports publicitaris per a una campanya de publicitat nacional i internacional per a la difusió de l'oferta turística de la CV. Exp. TCV09/19:

En 2021, Turisme Comunitat Valenciana va presentar la creativitat que serveix de base per a les campanyes de publicitat turística. La campanya introduïa per primera vegada la poesia mitjançant els coneguts versos de Lope de Vega amb el *claim* o eslògan "Quien lo ha vivido lo sabe" en què es dona veu, aprofitant que la nostra destinació aconsegueix una fidelització que supera el 80 %, a qui ja ha estat a la Comunitat Valenciana per a saber què pensa d'aquesta terra, dels nostres paisatges, de la nostra manera de vida i de la nostra hospitalitat. Aquest *claim* conviu amb l'eslògan "Mediterrani en Viu".

Aquesta creativitat, adaptada per a suports i idiomes diferents, presentava una campanya segmentada per productes turístics i té com a objectiu final la desestacionalització. Algunes dades d'aquesta són: 32 espots, castellà i valencià; 18 peces internacionals, 20 gràfiques en castellà i valencià, 30 gràfiques en 6 idiomes internacionals, 40 falques de ràdio, 240 bàners animats i 10 vídeos promocionals.

Durant l'any 2022 es va realitzar l'adaptació de campanya, prevista en l'estratègia de campanya, utilitzant el mateix eslògan, però renovant la campanya amb un to més juvenil i contemporani que enllaçara el concepte clàssic anterior amb la modernitat actual, amb el raper alacantí Arkano.

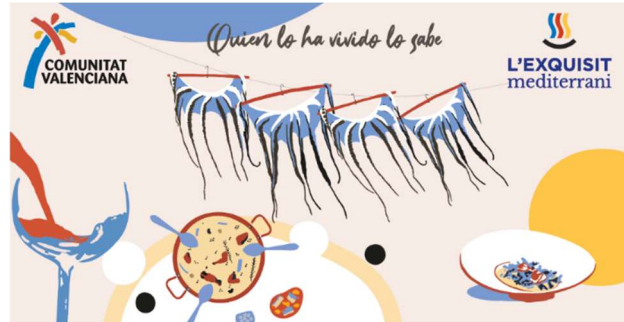


Es tracta d'una campanya integrada, interactiva, innovadora i adaptable, que ha anat evolucionant gràcies a una eina d'escolta social, en què es van reunir totes les ressenyes existents en Internet sobre la Comunitat Valenciana i les seues diverses destinacions. Es va tractar de generar un algorisme que seleccionara les paraules i expressions que més es repetien amb freqüència, com ara *llum, sol, paella, mar, Mediterrani, tradició...* i es va arribar a recopilar més de 200.400 ressenyes i traslladar-les a un rap poètic de 3.000 paraules, que principalment recull el sentiment de tots els visitants de la Comunitat, passant de la intel·ligència artificial a l'emocional, i transforma totes les opinions en una sola veu, la veu de la Comunitat Valenciana.

El procés creatiu es va cedir a Arkano, que va triar les ressenyes que més l'emocionaven, les va dividir en terminacions, va veure quines rimaven entre si i les va adaptar a la música del productor per a poder fer el text final.



Els objectius principals d'aquesta campanya es basen a promocionar la gran varietat de productes emmarcats en les diverses destinacions de la Comunitat Valenciana. Amb aquesta es busca



promocionar el turisme d'interior, més enllà del principal reclam de sol i platja característic de la zona. Un altre dels objectius que té és l'atracció de viatgers durant tot l'any, per això s'han plantejat dues peces audiovisuals, estacional i desestacional, aprofitant la varietat de paisatges de muntanya i platja que ofereix la Comunitat Valenciana.

A més del rap, de les ressenyes van nàixer altres poemes que han generat altres càpsules de contingut que parlen de la varietat de l'oferta turística de la Comunitat Valenciana, com ara l'esport, l'interior, la gastronomia, etc.

Les peces utilitzades són: 1 espot de 60" estacional, amb adaptacions a 30" i 20"; 1 espot de 60" desestacional, amb adaptacions a 30" i 20"; 12 espots de 20"; 40 gràfics; 11 bàners; 38 falques i 5 vídeos promocionals de 2'.

L'idioma principal és el castellà i el valencià, i els gràfics i bàners també s'han traduït al valencià, xinès, hongarès, anglès, polonès, alemany, francès i italià.

8.1.3. Adaptacions gràfiques per al suport en la promoció turística

Durant 2022 s'ha col·laborat amb els serveis de promoció i producte fent panells per a fires de promoció turística i productes turístics específics, tant nacionals com internacionals, així com facilitant material audiovisual de la campanya.

8.2. MÀRQUETING COL·LABORATIU

Mitjançant convenis i resolucions de concessió directa de subvencions amb associacions sectorials i entitats locals per a la promoció de productes i destinacions turístiques, es va donar suport en 2022 a actuacions que tenien com a objectiu la difusió i promoció de productes turístics de destinacions de la Comunitat Valenciana, i les de màrqueting, dirigides a mercats d'interés prioritari per a les associacions i entitats locals que ho promouen.

A aquest efecte, Turisme CV va atorgar subvencions directes a les entitats següents:

BENEFICIARIS	OBJECTE
1. Associació d'Empreses de Turisme Actiu	Accions de publicitat i difusió del turisme actiu de la Comunitat Valenciana.
2. Ajuntament d'Altea	Accions de màrqueting turístic i promoció del municipi d'Altea.
3. Ajuntament de Buñol	Promoció del producte turístic del municipi de Buñol.
4. Ajuntament de Castelló de la Plana	Promoció del producte turístic del municipi de Castelló de la Plana.
5. Ajuntament de Cullera	Accions de màrqueting col·laboratiu de Cullera.
6. Ajuntament de Cocentaina	Actuacions de màrqueting col·laboratiu per a la promoció de festes d'interés turístic rellevant.
7. Ajuntament de Dénia	Pla de promoció de la gastronomia de Dénia i de la CV.
8. Ajuntament de Gandia	Potenciar la ruta turística de la família dels Borja.
9. Ajuntament de Lliria	Accions de promoció del producte turístic del municipi de Lliria.
10. Ajuntament de Peníscola	Pla de promoció del producte cinematogràfic de Peníscola i de la CV.
11. Ajuntament de Sagunt	Pla de promoció turística del producte cultural a través de les arts escèniques a Sagunt i de la CV.
12. Ajuntament de Segorbe	Accions de màrqueting turístic i promoció del municipi de Segorbe.
13. Ajuntament de Torrevieja	Actuacions de màrqueting col·laboratiu per a la promoció de festes d'interés turístic rellevant.
14. Ajuntament de la Vila Joiosa	Accions de promoció del producte turístic del municipi de la Vila Joiosa.
15. Ajuntament de Villena	Accions de promoció del producte turístic del municipi de Villena.
16. Ajuntament de Xàtiva	Potenciar la ruta turística de la família dels Borja.
17. Aeroport de Castelló (Aerocas)	Promoure accions de publicitat i comunicació turística de l'aeroport de Castelló.

BENEFICIARIS	OBJECTE
18. Associació Empresarial Valenciana d'Agències de Viatge (AEVAV)	Accions de promoció i comercialització de paquets turístics de la CV.
19. Associació Club de Producte d'Allotjaments d'Interior de la CV-TEMPS	Suport d'accions de promoció i comercialització de l'oferta turística d'interior de la CV.
20. Associació de Turisme Actiu (CV Activa)	Accions de publicitat i difusió del turisme actiu de la Comunitat Valenciana.
21. Associació d'Empreses d'Apartaments Turístics Comunitat Valenciana	Promoció de l'oferta d'apartaments turístics de la Comunitat Valenciana.
22. Associació d'Empresaris de Camps de Golf de la Costa Blanca i Comunitat Valenciana	Fomentar accions de promoció de turisme de golf tant nacional com internacional.
23. Associació de Fogueres Especials d'Alacant	Actuacions de màrqueting col·laboratiu per a la promoció de festes d'interés turístic rellevant: les Fogueres d'Alacant.
24. Associació de Promotors Musicals de la Comunitat Valenciana	Actuacions de màrqueting i promoció del producte del turisme musical.
25. Associació de Promotors de Grans Festivals Música CV	Accions de promoció, difusió i desestacionalització turística amb la marca Mediterranean Fest.
26. Associació Empresarial València Premium	Promoure accions de turisme excel·lent a la CV.
27. Associació d'Empreses d'Hostaleria de Torrevieja i Comarca	Accions de promoció i màrqueting de l'oferta d'hostaleria i restauració de Torrevieja.
28. Associació Empresarial Hotelera de Benidorm, Costa Blanca i Comunitat Valenciana- HOSBEC	Actuacions de publicitat, promoció i comàrqueting per a la difusió de l'oferta de Benidorm, Costa Blanca i Comunitat Valenciana en el mercat nacional i internacional, incidint en aquest últim en el mercat britànic (Brexit).
29. Associació Empresarial Organització de Congressos de CV	Accions de promoció de l'oferta de congressos i esdeveniments a la Comunitat Valenciana.
30. Associació per a la promoció i divulgació de concerts, cicles, esdeveniments i festivals de la CV (Promfest)	Accions destinades al foment del producte turístic de festivals CV.

BENEFICIARIS	OBJECTE
31. Associació per a la Promoció del Turisme Familiar de la CV	Suport de l'activitat de turisme familiar a la CV.
32. Associació Provincial d'Hotels d'Alacant	Accions de promoció i màrqueting de l'oferta hotelera d'Alacant.
33. Associació Provincial d'Empresaris d'Hostaleria i Turisme (Ashotur)	Accions de promoció i màrqueting provincial de Castelló.
34. Associació de Sant Jordi	Actuacions de màrqueting col·laboratiu per a la promoció de festes d'interés turístic rellevant. Moros i Cristians d'Alcoi
35. Associació Valenciana d'Empreses Productores de Teatre, Dansa i Circ- AVETID	Foment de la imatge de València i la CV com a referents del turisme cultural i les arts escèniques.
36. Cambra Oficial de Comerç, Indústria, Servei i Navegació d'Alacant	Suport a la promoció de productes turístics.
37. Consell Regulador de la denominació d'origen Arròs de València	Accions de promoció turística del producte gastronòmic "arròs" mitjançant la denominació d'origen arròs de València.
38. Confederació de Persones amb Discapacitat Física i Orgànica de la Comunitat Valenciana- COCEMFE	Col·laboració per a l'impuls al turisme accessible a la CV, "turisme per a tots".
39. Confederació d'Empresaris d'Hostaleria i Turisme de la Comunitat Valenciana- CONHOSTUR	Promoció i desenvolupament del producte gastronòmic de la CV.
40. Corporació de Ràdio i Televisió Espanyola SA (RTVE)	Promoure accions de publicitat i comunicació turística de la CV en RTVE.
41. Federació Empresarial de Càmping i CV de la Comunitat Valenciana	Realització d'accions de promoció i dinamització de l'oferta turística de càmpings de la CV.
42. Federació de Societats Musicals de la Comunitat Valenciana	Promoure el producte musical valencià per excel·lència de bandes de música locals.
43. Federació d'Oci, Turisme, Joc, Activitats Recreatives i Indústries Afins de la CV (FOTUR).	Col·laboració en actuacions promocionals dels productes d'oci i turisme de la CV.

BENEFICIARIS	OBJECTE
44. Federació Falles Secció Especial	Actuacions de màrqueting col·laboratiu per a la promoció de festes d'interés turístic rellevant: Falles de Secció Especial
45. Federació Gestora de Gaiates	Actuacions de màrqueting col·laboratiu per a la promoció de festes d'interés turístic rellevant: Gaiates de Castelló.
46. Federació Valenciana d'Enoturisme de la Comunitat Valenciana	Foment i promoció de la Comunitat Valenciana destinació turística.
47. Fira Mostrari Internacional de València	Accions del turisme gastronòmic (Gastrónoma). MICE, actiu i esportiu.
48. Fundació Cultural Capella de Ministrers	Activar i donar suport al producte turístic cultural a través d'accions de la música.
49. Fundació Visit Benidorm de la CV	Realització d'actuacions de màrqueting i promoció turística de Benidorm en l'àmbit nacional i internacional.
50. Fundació de Turisme de Montanejos de la CV	Accions de promoció i difusió del producte turístic a Montanejos.
51. Fundació Visit València de la Comunitat Valenciana	Foment de la imatge de la ciutat de València com a referent en el turisme dels diferents productes, entre els quals destaquen el cultural, l'urbà, el gastronòmic, l'esportiu, el familiar i el de negocis (MICE).
52. Institució Firal Alacantina (IFA)	Donar suport a les actuacions del turisme gastronòmic, nàutic, cultural i familiar.
53. Institut Seda Espanya	Promoure actuacions de promoció turística del producte Ruta de la Seda.
54. Associació Club del Producte Turístic Introducing Castelló	Accions de promoció i màrqueting de l'oferta turística de la província de Castelló.
55. Palau de les Arts Reina Sofia. Fundació de la Generalitat	Accions de promoció i màrqueting de la cultura de la CV en col·laboració amb el Palau de les Arts Reina Sofia.
56. Patronat Municipal de Turisme i Platges d'Alacant	Realització d'accions de promoció i màrqueting del producte turístic del municipi d'Alacant.
57. Patronat Provincial de Turisme de la Costa Blanca	Accions de màrqueting i col·laboració per a la difusió dels recursos turístics de la Costa Blanca.
58. Plataforma representativa estatal de persones amb discapacitat física (PREDIF)	Col·laboració per a l'impuls al turisme accessible a la Comunitat, "turisme per a tots".

BENEFICIARIS	OBJECTE
59. Productors audiovisuals valencians	Impulsar el turisme cinematogràfic i propiciar accions que comporten afavorir espais de la Comunitat Valenciana com a plató de rodatge.
60. Societat Anònima de Mitjans de Comunicació de la Comunitat Valenciana	Promoció Turisme CV.
61. Associació Unesco Valencia Mediterráneo	Promoure actuacions de promoció turística del producte Ruta de la Seda.
62. Organisme autònom VISITELCHE	Potenciar la promoció turística a la ciutat d'Elx.



8.3. MÀRQUETING EN LÍNIA

La introducció massiva de les tecnologies de la informació i comunicació (TIC), molt especialment Internet, ha comportat una profunda transformació en el mercat i sector turístic i ha creat un entorn en el qual Internet i la tecnologia estan canviant, de manera constant i accelerada, les relacions entre els canals de distribució, les estratègies de màrqueting de les destinacions turístiques i el comportament de consum del viatger actual, un client hiperconnectat que utilitza Internet en totes les fases del cicle del viatge, incloent-hi un ús massiu durant el viatge mitjançant dispositius mòbils.

Per tant, davant d'aquesta situació i amb els objectius d'incrementar el coneixement, la notorietat, la reputació i el posicionament de la marca turística, les destinacions i el portal turístic comunitatvalenciana.com, així com afavorir la presència i fomentar la distribució de l'oferta turística valenciana en la xarxa, estem treballant de manera contínua en una estratègia de màrqueting en línia global que inclou les accions de màrqueting de continguts, la gestió i administració de continguts del portal turístic www.comunitatvalenciana.com i la xarxa de càmeres web, difusió i promoció turística de la destinació en l'ecosistema de les xarxes socials, així com el disseny i l'execució d'accions de publicitat digital per a la destinació Comunitat Valenciana.

Les accions de màrqueting en línia es basen fonamentalment en tres eixos:

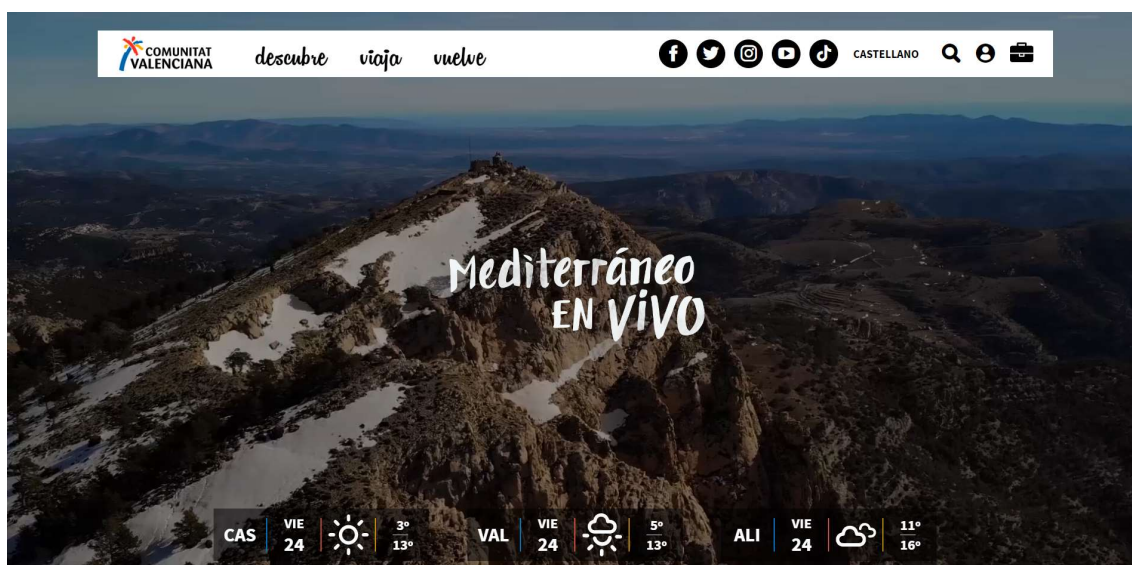
- El portal turístic de la Comunitat Valenciana, www.comunitatvalenciana.com, web multicanal i responsiu dotat d'intel·ligència web que presenta els continguts turístics de la Comunitat Valenciana.
- Xarxa de Webcams de la Comunitat Valenciana, que consisteix en la retransmissió de vídeo en temps real en les destinacions principals i recursos de la Comunitat Valenciana per a crear una interacció autèntica i dinàmica amb el turista en un canal innovador i amb gran poder d'atracció.
- Estratègia de màrqueting en línia, que abasta la generació i administració de màrqueting de continguts de manera global, accions de vídeo màrqueting, la promoció en les xarxes socials d'interés turístic principals, col·laboració amb influenciadors, campanyes de màrqueting per correu electrònic, així com el disseny i les campanyes de pagament de publicitat digital per a la destinació Comunitat Valenciana en mercats nacionals i internacionals, incloent-hi aquests últims mercats madurs com el Regne Unit, Alemanya i França, o altres llunyans com la Xina.

8.3.1. Portal turístic www.comunitatvalenciana.com/va/inici

El 2022 ha sigut un any de consolidació del portal turístic. El portal turístic actual www.comunitatvalenciana.com va veure la llum el maig de 2020, quan va presentar nova versió, nova imatge, nova tecnologia, nous continguts i seccions, i nova estratègia.

No obstant això, i després de dos anys, s'ha dut a terme un redisseny i una adaptació d'imatge amb l'objectiu d'assolir més frescor, mostrar més dinamisme en la vida del portal i millorar el disseny i les funcionalitats inicials després de dos anys d'experiència.

Per a fer-ho, s'ha canviat el carrusel d'imatges de portada per un vídeo inspirador que s'adapta a cada estació de l'any, s'ha donat més protagonisme a les seccions més destacades del portal (Càmeres web, Videoblog, Agenda, i la nova secció Itineraris), a més de donar visibilitat a l'apartat Experiències turístiques.



El portal turístic i totes les funcionalitats que té s'han transformat en el Sistema de Gestió Integral de la destinació Comunitat Valenciana, una eina omnicanal que permet l'accés als continguts des de qualsevol tipus de dispositiu. Al llarg de l'any 2022, els diversos elements que conformen el portal han anat evolucionant.

Novetats en el portal turístic. Dins de totes les utilitats i els apartats del portal turístic, durant el 2022 s'ha desenvolupat una nova secció, Itineraris de Viatges per la Comunitat Valenciana. Dins de l'apartat Descobreix s'ha integrat aquesta nova secció, en què s'ofereix als usuaris una sèrie de recorreguts per diverses destinacions de la Comunitat Valenciana, des de ciutats com València per a veure-les en 3 dies, a una ruta de 5 dies per Morella i els pobles de la Tinença de Benifassà, recorrent per etapes grans racons de la Comunitat Valenciana.

Plataforma professional. Des dels inicis, el portal ha permès la gestió de la informació turística a tercers, les oficines de la Xarxa Tourist Info, i durant el 2022 s'ha desenvolupat l'eina perquè els titulars de les empreses turístiques puguin administrar les dades de les seues pròpies empreses. En concret, s'iniciarà el llançament amb els hotels per a arribar, durant el 2023, a la resta de les empreses turístiques. Això permetrà que la informació que s'ofereix als usuaris del portal siga més veraç i actualitzada, ja que la podran administrar els mateixos establiments. En aquest sentit, s'ha fet un redisseny de la plataforma professional amb una imatge més amigable.

L'Enciclopèdia de continguts, una eina que permet l'emmagatzematge centralitzat i la distribució dels elements multimèdia a l'SGIDCV i a tercers, continua creixent i s'està convertint en un gran repositori de recursos multimèdia, imatges i vídeo que són l'actiu més important d'un portal turístic com aquest.

Finalment, el portal turístic s'ha consolidat com el repositori centralitzat de recursos turístics de la Comunitat Valenciana, gràcies a la sincronització amb diverses bases de dades, com les d'Experiències de la Comunitat Valenciana o del Registre oficial d'empreses, de manera que ha esdevingut l'aparador del turisme de la Comunitat Valenciana.

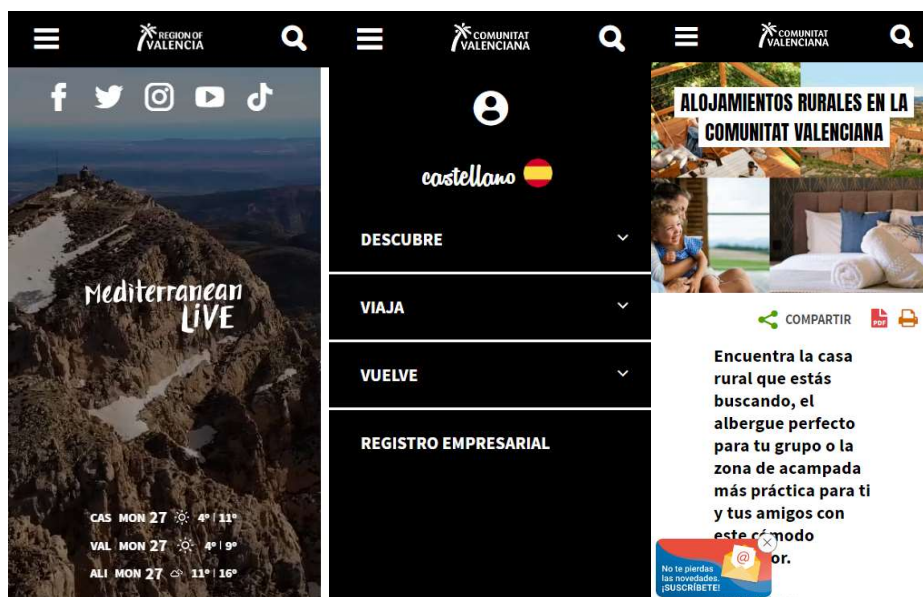
Amb tot això, www.comunitatvalenciana.com va rebre en 2022 un poc més de 6,7 milions de visites de més de 2.400.000 usuaris, cal tindre en compte que en el 2021 es van tindre un poc més de 3,6 milions de visites de més d'1.400.000 d'usuaris, per la qual cosa el creixement en els dos criteris ha sigut notable.

Del total d'usuaris que han visitat el portal durant el 2022, la majoria procedeixen d'Espanya (78,58 %) i dels mercats emissors més consolidats per a la Comunitat Valenciana, com són França (3,61 %), el Regne Unit (3,26 %), Alemanya (4,44 %), Bèlgica (1,25 %) i els Països Baixos (0,97 %); encara que cal destacar que les visites al portal des dels Estats Units (1,12 %) continuen un any més per davant de destinacions com els Països Baixos. Les visites van procedir de 214 països diferents.

Si atenem la dada de les versions idiomàtiques del portal, observem que els usuaris i les visites de pàgines es van repartir de la manera següent:

	% USUARIS		% VISITES	
IDIOMA	2021	2022	2021	2022
Espanyol	67,73 %	66,88 %	74,28 %	75,58 %
Valencià	1,79 %	1,67 %	4,69 %	3,05 %
Anglès	9,31 %	9,26 %	9,87 %	10,12 %
Francès	5,93 %	5,69 %	5,44 %	5,12 %
Alemany	5,71 %	6,25 %	5,07 %	5,94 %

Quant al dispositiu d'accés al portal, durant el 2022 ha continuat augmentant l'ús dels dispositius mòbils en detriment de l'ordinador, de manera que el telèfon mòbil és el més utilitzat per a accedir al portal en l'actualitat. Mòbil, 70,80 %; ordinador, 25,49 % i tauleta, 3,72 %.



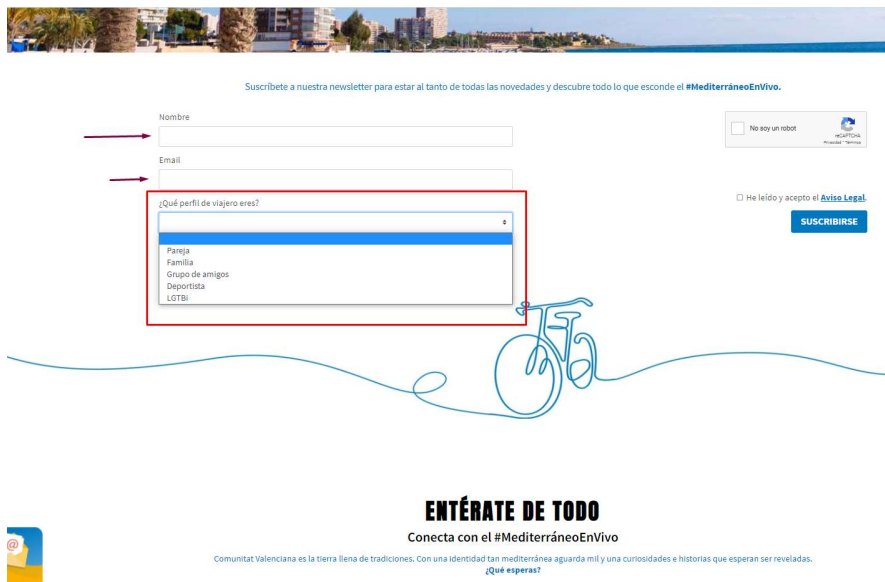
El 28,05 % de les pàgines visitades en el portal van ser continguts relacionats amb la Xarxa de Webcams de la Comunitat Valenciana, el contingut més visitat pels usuaris. Quant als continguts de tipus agenda, s'ha passat d'un 2,89 % en 2021 a un 6,58 % de les visites del portal, un creixement causat principalment per dos factors, el primer una tornada a la normalitat respecte d'anys anteriors, i el segon, el nou disseny de la pàgina inicial (*home*), que ha fet que l'accés a l'agenda siga més accessible i destacat dins dels continguts del portal.

Quant al butlletí turístic, el nombre total de subscriptors actius a final del 2022 va ser de 80.856, que es distribueixen per grup-idioma segons la taula següent:

IDIOMA	Nre. SUBSCRIPTORS actius el 31/12/2022
Espanyol	12.564
Anglès	1.915
Francès	657
Alemanys	628
Valencià	433
B Viatge* (Espanyol)	64.659
TOTAL	80.856

(*) La base de dades Bo Viatge està formada per les dades de les persones que, havent participat en la Campanya Bo Viatge 2022, autoritzaven ser contactades per Turisme per a una altra mena de comunicacions.

El març de 2021 es van modificar els formularis de subscripció al butlletí, de manera que els nous subscriptors pogueren indicar quin era el seu perfil de viatger: parella, família, esportista, grup d'amics o LGBTi, la qual cosa ens ha portat a comptar amb una base de dades segmentada per perfil en els 5 idiomes del portal que va en creixement, i el cas de l'idioma espanyol és el més rellevant.



Suscríbete a nuestra newsletter para estar al tanto de todas las novedades y descubrir todo lo que esconde el #MediterráneoEnVivo.

Nombre

Email

☐ No soy un robot 

☐ He leído y acepto el [Aviso Legal](#)

¿Qué perfil de viajero eres?

- Pareja
- Familia
- Grupo de amigos
- Deportista
- LGBTi

ENTÉRATE DE TODO
Conecta con el #MediterráneoEnVivo

Comunitat Valenciana es la tierra llena de tradiciones. Con una identidad tan mediterránea aguarda mil y una curiosidades e historias que esperan ser reveladas.
¿Qué esperas?

Nou formulari de subscripció

El nombre de subscriptors en l'actualitat és el següent: subscriptors per perfil		Acumulat el 31/12/21	Acumulat el 31/12/22	
Espanyol	Parella	207	839	
	Família	214	850	
	Esportista	19	91	
	Grup d'amics	85	304	
	LGTBi	6	23	
	Total	531	2.107	
Valencià	Parella	15	48	
	Família	26	61	
	Esportista	5	16	
	Grup d'amics	4	8	
	LGTBi	1	2	
	Total	51	135	
Anglès	Parella	74	159	
	Família	25	58	
	Esportista	6	16	
	Grup d'amics	11	22	
	LGTBi	2	4	
	Total	118	259	
Francés	Parella	40	103	
	Família	19	36	
	Esportista	1	3	

	Grup d'amics	1	9	
	LGTBi	2	3	
	Total	63	154	
Alemany	Parella	28	86	
	Família	15	32	
	Esportista	9	18	
	Grup d'amics	13	26	
	LGTBi	0	4	
	Total	65	166	
Nre. total de subscriptors amb perfil		828	2.821	

8.3.2. Xarxa de Webcams de la Comunitat Valenciana



La Xarxa de Webcams de la Comunitat Valenciana, un canal innovador i amb gran poder d'atracció, està composta en l'actualitat per 76 càmeres distribuïdes al llarg de tota la Comunitat, i ha assolit pràcticament un milió nou-cents mil visitants durant aquest any.

Amb la finalitat de millorar la qualitat del servei i oferir una experiència de qualitat als usuaris, es van dur a terme les actuacions següents:

S'ha continuat amb la substitució d'equips segons el contracte signat en 2020, amb 19 càmeres més en 2022. En aquesta ocasió, les 19 càmeres instal·lades superen en prestacions les instal·lades en els 2 primers anys del contracte, l'*streaming* (reproducció en continu) és de més qualitat i tenen moviment programat, per la qual cosa es poden establir rondes que ofereixen amb gran detall els millors racons de la Comunitat Valenciana. També integren el seu sistema d'autoneteja que s'activa mitjançant un sensor de pluja.

En aquests moments, totes estan emetent en *streaming*, la qual cosa fa que l'experiència de l'usuari siga molt més gratificant.

Durant el 2022 s'ha començat a utilitzar la xarxa dels edificis on estan instal·lades les càmeres. A vegades no es disposa d'una bona connexió de fibra per al nou servei de reproducció en continu, per la qual cosa s'ha conversat amb els ajuntaments o gestors dels edificis per a usar la seua connexió a Internet, amb gran acceptació i èxit.



8.3.3. Estratègia de màrqueting en línia per a la Comunitat Valenciana

Durant l'exercici 2022 es va continuar amb l'execució de la II^a Estratègia de màrqueting en línia de Turisme Comunitat Valenciana, adjudicada per un període de 24 mesos amb possibilitat de pròrroga durant 24 mesos més el 28 de maig de 2020. El 29 de maig de 2022 es va començar a executar la primera pròrroga de 12 mesos, que finalitzarà el 28 de maig de 2023, si bé caldria ampliar-la per un segon i últim període de pròrroga de 12 mesos més fins a 2024.

L'estratègia abasta cinc subestratègies: Estratègia de màrqueting de continguts, Estratègia en xarxes socials i amb influenciadors, Estratègia de màrqueting per correu electrònic i base de dades, Estratègia de SEM i publicitat en línia, i Estratègia o Pla de mesurament, comunicació i esdeveniments.

ESTRATÈGIA DE MÀRQUETING DE CONTINGUTS
Administració i dinamització del portal turístic
Videoblog turístic de la CV
Agenda d'esdeveniments turístics i festes de la CV
ESTRATÈGIA DE XARXES SOCIALS I INFLUENCIADORS
Estratègia xarxes socials
Estratègia amb influenciadors
Estratègia de màrqueting mòbil
ESTRATÈGIA DE MÀRQUETING PER CORREU ELECTRÒNIC I BASES DE DADES
ESTRATÈGIA SEM I PUBLICITAT
Publicitat en operadors turístics i agències en línia
Xarxes socials viatgeres i metacercadors
Estratègia SEM i publicitat
PLA DE MESURAMENT, COMUNICACIONS I ESDEVENIMENTS

8.3.3.1. Estratègia de màrqueting de continguts

S'han fet les tasques d'administració i dinamització del portal turístic <https://www.comunitatvalenciana.com/>. Els continguts oferits en Internet han de ser originals, estar adaptats al mitjà i oferir una imatge positiva, evocadora, inspiradora i actual de la Comunitat Valenciana, i s'ha de tindre cura del posicionament d'aquests per als motors de cerca. Per això s'ha treballat en aquesta tasca i s'ha aconseguit generar durant l'exercici 2022 els continguts següents en els 5 idiomes del portal (ES, VAL, EN, FR i DE):

Continguts editorials:

TIPUS DE CONTINGUT	CONTINGUTS	URL GENERATS
Pàgines de destinació	116	583
Notícies sobre esdeveniments	70	350
Propostes de viatge	184	921
Nous continguts	64	324
TOTAL	434	2.178

Continguts audiovisuals:

TIPUS DE CONTINGUT	CONTINGUTS
Microvídeos	505
Imatges per a continguts	1.784
Imatges "Agenda esdeveniments"	774
Bàners pàgina inicial	59
Vídeos per a la pàgina inicial	3
	3.125

Fitxes de producte:

TIPUS DE CONTINGUT	CONTINGUTS	URL GENERATS
Fitxes de producte (monuments, museus, parcs naturals, espais naturals...)	346	1.730
Esdeveniments	1.016	5.080
Grans festes	80	400



descubre
viaja
vuelve



Inicio > Valencia > Valencia > Monumentos > Mercado de Colón




GALERÍA MULTIMEDIA






Valencia oculta un tesoro modernista realizado con una espectacular estructura de metal, ¡no te pierdas este punto de encuentro gastronómico y patrimonial de la ciudad!

El Mercado de Colón en **Valencia** es una grata sorpresa para cualquiera que recorra las bonitas calles de su ensanche. Ubicado en una zona muy comercial y llena de vida, esta preciosa **estructura metálica de inspiración modernista** con portadas de ladrillo y cerámica a modo de grandes arcos es obra del arquitecto de Sagunto Francisco Mora, y su inauguración en 1928 fue celebrada con una gran fiesta.

Este enclave, que en otros tiempos fue un mercado tradicional al uso del Mercado Central, fue construido para satisfacer la demanda del barrio en que se encuentra, y se ha adaptado a los nuevos tiempos reinventándose como **zona de ocio, compras y gastronomía**. En el Mercado de Colón los restaurantes son un gran atractivo y se ha conseguido reunir un buen número de locales con propuestas realmente interesantes.

Tras su **restauración en 2003** se construyeron grandes cubos de cristal en la planta de calle que albergan animadas cafeterías dejando reservado el subsuelo para algunas tiendas de alimentación gourmet y para los restaurantes. Además, durante el año se suceden las **exposiciones, mercadillos y actividades** bajo su cubierta.

El Mercado de Colón es uno de los **puntos más fotogénicos de la ciudad**, y se encuentra realmente cerca del **Jardín del Turia**, por lo que puede ser un lugar fantástico para **detenerse a descansar o comer** después de un largo paseo. ¡Anota este impactante edificio en tu lista de cosas que ver en Valencia y baja a descubrir en las tiendas de su subsuelo deliciosos productos y el pescado más fresco imaginable!

Jorge Juan, 19

Valencia

Información de contacto

963 371 101

info@mercadocolon.es

Acceder a la web

Exemple d'una fitxa optimitzada

Optimització SEO. Fitxes d'empreses turístiques, agenda i festes:

Optimització SEO de les pàgines específiques de la secció Gastronomia del portal (receptes, enoturisme, denominació d'origen, etc. Pàgines d'aterratge, textos descriptius i galeria d'imatges.

Videoblog:

El videoblog de la Comunitat Valenciana, [Mediterrani en Acció](#), disposa de la seua pròpia estratègia, tant en el mercat nacional com en l'internacional. Els continguts s'emmarquen en les categories o temes: Activitats i plans, Art i cultura, Festes i esdeveniments, Gastronomia, Naturalesa i sostenibilitat i Turisme accessible i inclusiu.

TODOS LOS VÍDEOS

ORDENAR POR ▼

FILTRAR POR TEMAS ▲

FILTRAR POR PROVINCIAS ▼

Filtrar por temas

Actividades y planes

Arte y cultura

Fiestas y eventos

Gastronomía

Naturaleza y sostenibilidad

Turismo accesible e inclusivo



ARTE Y CULTURA

Sant Jeroni de Cotalba: un mágico viaje a la Edad Media

3'22"



NATURALEZA Y SOSTENIBILIDAD

Jardines de Monforte en València: un paseo lleno de belleza

2'14"



ARTE Y CULTURA

Benicató en Nules: Descubre la Primera Villa Romana de la Plana

3'05"

Idioma	Nre. vídeos publicats en 2022	Visites totals als vídeos en el portal	Usuaris
Castellà	95	79.827	25.258
Valencià	146	4.247	602
Anglès	17	4.282	799
Francès	17	3.291	763
Alemanys	17	5.130	1.662
Suma total	292	96.777	29.084

8.3.3.2. Estratègia de xarxes socials i influencers

L'estratègia en línia per a Turisme Comunitat Valenciana té entre els diversos vessants el disseny i desenvolupament d'una estratègia de màrqueting completa en xarxes socials i influencers, que desenvolupa i planifica la presència de la Comunitat Valenciana i la seua oferta turística en les principals xarxes socials, al mateix temps que fomenta la participació de l'usuari i la seua fidelització (*engagement*) a la marca turística de la Comunitat.

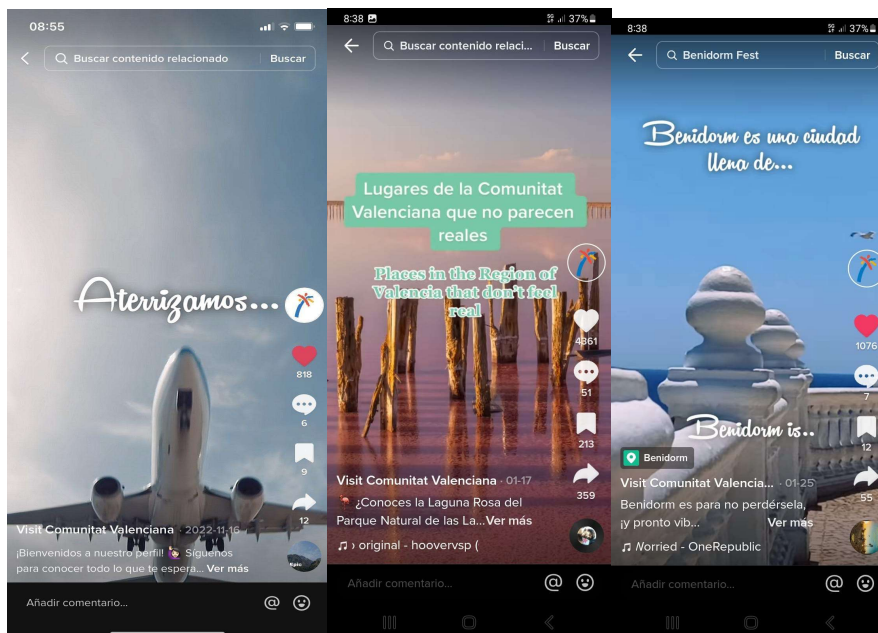
Les xarxes socials que s'utilitzen, ja que és on es troba el públic objectiu i on realitzem la promoció de la Comunitat Valenciana, són:

- Facebook @comunitatvalenciana
- Instagram @comunitat_valenciana
- Twitter @c_valenciana
- Youtube Visit Comunitat Valenciana
- Tik Tok Visit Comunitat Valenciana



Els continguts nacionals i també els internacionals estan planificats segons els gustos i les necessitats dels mercats emissors cap a la Comunitat Valenciana.

Les xarxes socials són canviants i, per això, és indispensable adaptar-se als moments diferents. Així, en 2022 s'inicia el desenvolupament d'una estratègia per a TikTok amb la finalitat d'estar actualitzats quant a xarxes socials i impactar en el públic més jove. El 16 de novembre de 2022 Visit Comunitat Valenciana aterra en TikTok.



El desembre de 2022, el nombre de seguidors de la Comunitat Valenciana per xarxa va ser el següent:

Xarxa social	Nre. seguidors
Facebook nacional	317.162
Instagram	121.006
Twitter	135.609
YouTube	5.377
TikTok	1.565
Total	580.619

(*) TikTok es va llançar el 16 de novembre de 2022.

I el nombre total de publicacions fetes durant l'exercici 2022 ha sigut:

Xarxa social	Nre. de publicacions
Facebook nacional	786
Facebook internacional	312
Publicacions en Instagram	280
Històries Instagram	573
Twitter nacional	1.085
Twitter internacional	284
YouTube	47
TikTok	13
Total	3.380

L'*engagement* o les reaccions amb les xarxes socials que s'ha assolit (es considera que és una bona taxa d'*engagement* entre l'1 % i el 3 %) és el següent:

Xarxa social	<i>Engagement</i>
Facebook	5,10 %
Instagram	4,85 %
Twitter	3,73 %
YouTube	3 %
TikTok	7 %
Mitjana	5 %

El nombre d'impressions (és a dir, el nombre de vegades que el contingut s'ha mostrat en pantalla) que s'ha assolit és:

Xarxa social	Nombre d'impressions
Facebook	12.634.877
Instagram	9.084.596
Twitter	2.152.040
YouTube	519.990
TikTok	28.937
TOTAL	24.420.440

D'altra banda, s'ha enviat a la Xarxa d'Oficines Espanyoles de Turisme (OET) en el món un total de 110 continguts per a xarxes (còpies i imatges) al llarg de tot l'exercici:

País	Post	Copy	Enlace	Creatividad	Creatividad enlace	Feedback
Francia	1	L'Albufera de València es un paraíso del birdwatching 🦋. Coge tu cámara y escáptate a comprobarlo por ti mismo! #MediterráneoEnVivo			https://stock.adobe.com/es/images/view-of-mallorca-de-la-albufera-en-valencia-from-the-beach?ref=from-the-beach&from_view=detail#q=albufera%20valencia&from_view=detail#q=albufera%20valencia	
	2	Las playas de la Comunitat Valenciana en otoño son tranquilas, cálidas, muy especiales. ¿o único difícil es escoger? Echale un vistazo a esta pequeña guía y prepara tu escapada 🌊 #MediterráneoEnVivo	https://www.comunitatvalenciana.com/en/tao-que-quieres-region-de-valencia-que-quieres		https://stock.adobe.com/es/images/view-of-paisajes-from-the-beach?ref=from-the-beach&from_view=detail#q=albufera%20valencia&from_view=detail#q=albufera%20valencia	
Alemania	1	🌊 Periscola en la provincia de Castellón es la ciudad medieval junto al Mediterráneo perfecta para una escapada completa. Descubre su belleza y su historia! #MediterráneoEnVivo			https://stock.adobe.com/es/images/view-of-paisajes-from-the-beach?ref=from-the-beach&from_view=detail#q=albufera%20valencia&from_view=detail#q=albufera%20valencia	
	2	¿Playa en otoño? ¡En la Comunitat Valenciana es muy fácil! Tan solo tienes que escoger, ¡aquí tienes esta guía! 🌊 #MediterráneoEnVivo	https://www.comunitatvalenciana.com/en/tao-que-quieres-region-de-valencia-que-quieres		https://stock.adobe.com/es/images/view-of-paisajes-from-the-beach?ref=from-the-beach&from_view=detail#q=albufera%20valencia&from_view=detail#q=albufera%20valencia	
UK	1	Altea y sus calles de fachadas blancas llenas de vida te esperan para una escapada con mucho sabor mediterráneo. ¡Y una experiencia gastronómica! #MediterráneoEnVivo			https://stock.adobe.com/es/images/view-of-paisajes-from-the-beach?ref=from-the-beach&from_view=detail#q=albufera%20valencia&from_view=detail#q=albufera%20valencia	
	2	La playa en otoño es un gran plan si estás en la Comunitat Valenciana. ¡Costas cálidas y tranquilas te esperan en una estación preciosa! #MediterráneoEnVivo	https://www.comunitatvalenciana.com/en/tao-que-quieres-region-de-valencia-que-quieres		https://stock.adobe.com/es/images/view-of-paisajes-from-the-beach?ref=from-the-beach&from_view=detail#q=albufera%20valencia&from_view=detail#q=albufera%20valencia	
EEUU	1	Playa, monumentos, siglos de historia, deliciosa gastronomía... ¡Valencia es un destino para todo tipo de viajeros! Descúbrelo por ti mismo. #MediterráneoEnVivo			https://www.google.es/maps/@45.7588889,-0.7038889,15t/data=!3m1!1e3!3m1!1sValencia, España	
	2	El otoño es genial para descubrir las playas de la Comunitat Valenciana a un ritmo tranquilo, ¡escoge la tuya en esta guía! 🌊 #MediterráneoEnVivo	https://www.comunitatvalenciana.com/en/tao-que-quieres-region-de-valencia-que-quieres		https://stock.adobe.com/es/images/view-of-paisajes-from-the-beach?ref=from-the-beach&from_view=detail#q=albufera%20valencia&from_view=detail#q=albufera%20valencia	
Canadá	1	🌊 ¿Una ciudad con siglos de historia, grandes playas y una oferta cultural y de ocio para todos los gustos? Estás buscando Valencia, ¡descubrela! #MediterráneoEnVivo			https://www.google.es/maps/@45.7588889,-0.7038889,15t/data=!3m1!1e3!3m1!1sValencia, España	
	2	Disfrutar el otoño mediterráneo desde una playa de la Comunitat Valenciana es un auténtico placer 🌊. Puedes escoger con esta pequeña guía 🌊 #MediterráneoEnVivo	https://www.comunitatvalenciana.com/en/tao-que-quieres-region-de-valencia-que-quieres		https://stock.adobe.com/es/images/view-of-paisajes-from-the-beach?ref=from-the-beach&from_view=detail#q=albufera%20valencia&from_view=detail#q=albufera%20valencia	

Exemple d'un calendari de contingut per a les OET (2022)

En relació amb el videoblog, com a canal de comunicació compost per una galeria de vídeos que versen sobre destinacions, productes, recursos o empreses turístiques amb entrevistes a agents representatius del sector, cal indicar que els vídeos publicats en 2022 van obtindre, en el canal de Youtube Visit Comunitat Valenciana, les visualitzacions següents d'una mica més de 29.000 usuaris únics:

Idioma	Nombre de vídeos publicats videoblog	Visualitzacions videoblog
Castellà	95	138.404
Valencià	146	4.840
Anglès	17	2.263
Francès	17	2.985
Alemanys	17	2.520
Total	292	151.012

Accions destacables en xarxes socials:

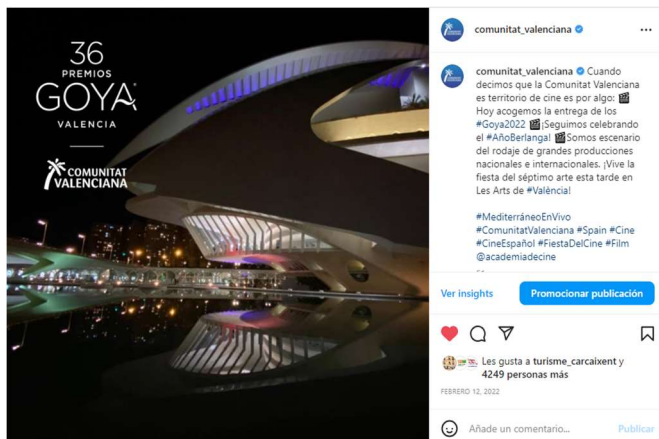
Les publicacions que més impacte van tindre en xarxes socials durant 2022 van ser les següents:

Facebook: el vídeo publicat al març sobre l'ofrena a la Mare de Déu durant les Falles de València.



Abast	457.212
Impressions	457.212
Interaccions	27.991

Instagram: el post publicat al febrer sobre la celebració de la gala dels Goya a València.



Abast	87.700
Impressions	90.188
Interaccions	4.696

Twitter: el post publicat al setembre sobre Alacant.



Impressions	14.440
Interaccions	696

Youtube_1: el vídeo sobre el Bo Viatge 2023 (publicat al desembre).



Bono Viaje 2023. El bono turístico de la Comunitat Valenciana

Visualitzacions	37.167
Temps de visualització (en hores)	474
Interaccions	50

Youtube_2: videoblog “Desconecta en la Fuente de los Baños de Montanejos”.

Visualitzacions	19.454
Temps de visualització (en hores)	356
Interacció	35

TikTok: el vídeo sobre coses que no et pots perdre de la ciutat de València.



Abast	10.100
Reproduccions	12.000
Interaccions	35

Els col·laboradors per a promocionar la Comunitat Valenciana en el 2022 han sigut els influenciadors nacionals i internacionals següents:

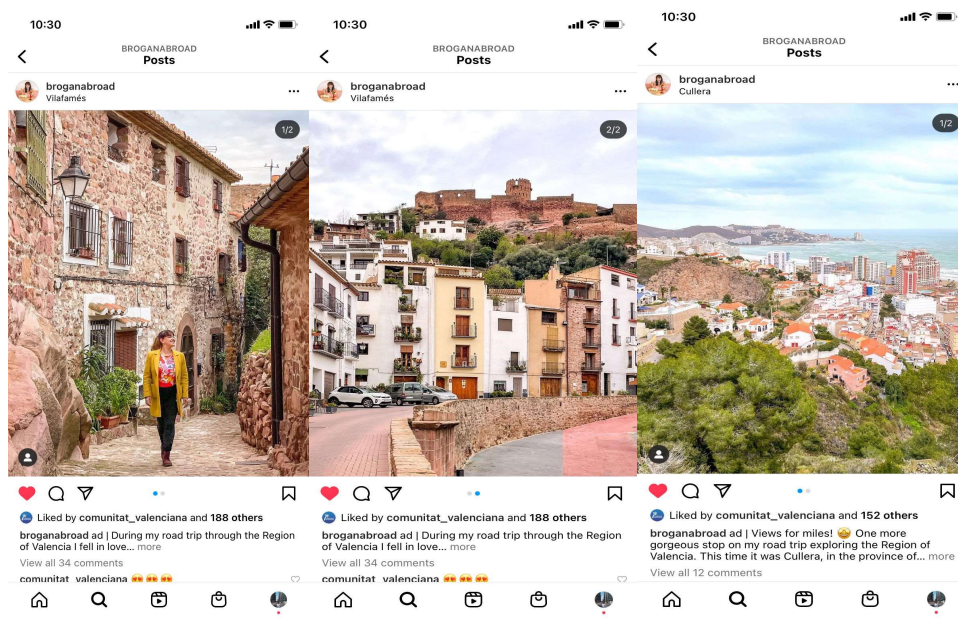
Tobias Hoiten, Alemanya

Quan	Del 18 al 21 de febrer.
On	L'influenciador va recórrer la Comunitat Valenciana de nord a sud recorrent municipis com: Vilafamés, Castelló de la Plana, València, Cullera, Bocairent, Novelda, Xàbia, Altea, Benidorm o Alacant.
Què va publicar	3 publicacions en el canal de continguts 64 històries



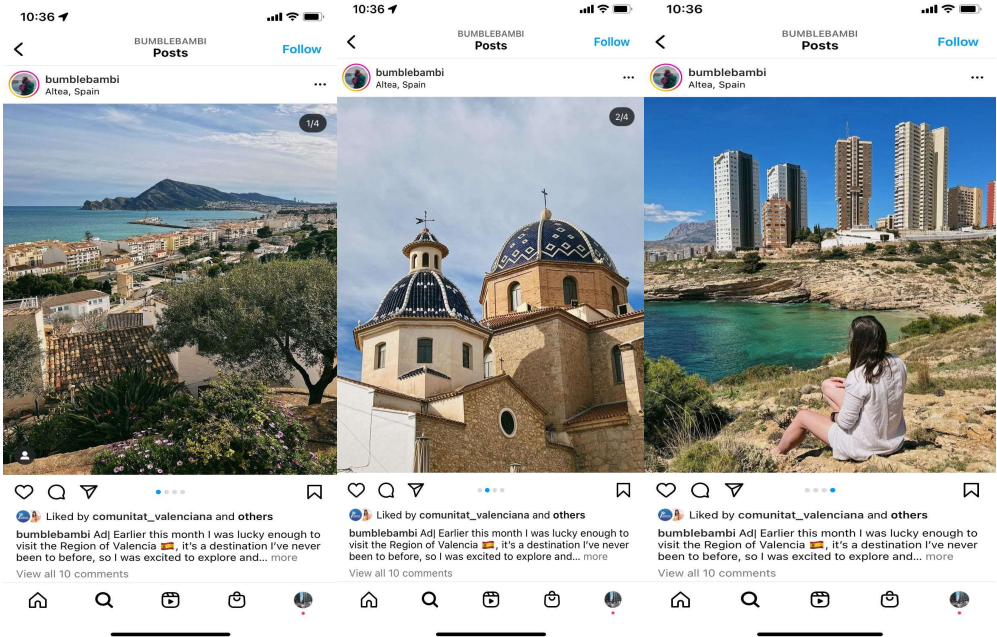
Broganabroad, Regne Unit

Quan	Del 2 al 5 d'abril.
On	La influenciadora va començar el seu viatge a la província d'Alacant, i va visitar localitats com Altea, Benidorm i el Canó del Mascarat. La segona província que va visitar va ser la de Castelló, i va recórrer Segorbe, Benicàssim, el Salto de la Novia (a Navajas) i Vilafamés. Per últim, la província de València, on va visitar Cullera, l'Albufera i València.
Què va publicar	3 publicacions en el canal de continguts en format carrusel 46 històries



Bumblebambi (Regne Unit):

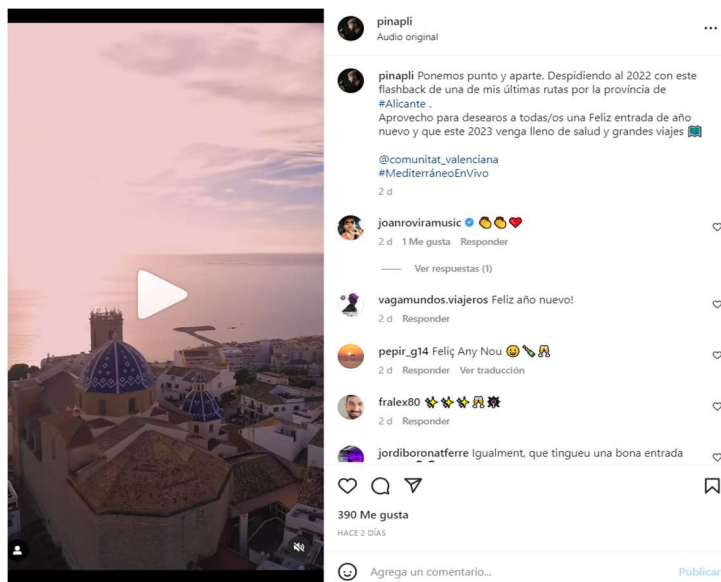
Quan	Del 2 al 5 d’abril.
On	La influenciadora va començar el seu viatge a la província d’Alacant, i va visitar localitats com Altea, Benidorm i el Canó del Mascarat. La segona província que va visitar va ser la de Castelló, i va recórrer Segorbe, Benicàssim, el Salto de la Novia (a Navajas) i Vilafamés. Per últim, la província de València, on va visitar Cullera, l’Albufera i València.
Què va publicar	3 publicacions en el canal de continguts en format carrusel 46 històries



Pinapli (Espanya):

Quan	Del 9 a l’11 de novembre.
On	Aquest influenciador va realitzar un viatge de nord a sud per tota la Comunitat Valenciana. Va recórrer diversos municipis com Culla, Morella, València, Altea o Calp i va crear contingut durant el viatge.
Què va publicar	2 reels: un dels reels s’ha publicat en 2023.

1 reel/ sorteig: aquesta publicació s'ha fet durant 2023.
18 històries.



8.3.3.3. Estratègia de màrqueting per correu electrònic

L'estratègia de màrqueting per correu electrònic o enviament de butlletins als subscriptors s'ha anat adaptant al llarg dels mesos i ha passat a ser una estratègia en què es fan cinc tipus d'enviaments diferents:

- Butlletí nacional
- Butlletí internacional
- Butlletí especial o de campanya
- Butlletí Bo Viatge: concebut per a recordar als beneficiaris que se'ls ha assignat un codi per a fer la reserva.

Durant 2022 es van enviar un total de 59 butlletins:

Tipus de butlletí	Nombre
Nacional	18
Internacional	5
Especial o de campanya	13
Bo Viatge	22
Extra (codi ètic)	1
Total	59

Durant 2022 s'han dut a terme tasques de segmentació: es va treballar el grup-idioma de subscripció al butlletí en castellà, valencià, anglés, francès i alemany i, el perfil-viatger en el mercat nacional, i en el segon cas s'han enviat 8 butlletins segmentats als perfils:

Perfil viatger	ES, VA
Parella	1
Família	4, 2
Grup d'amics	1
Total	6, 2

Els temes sobre els quals es va escriure en els butlletins van estar inspirats, entre altres, en els textos publicitaris següents:

¡Disfruta de todo lo que la Comunitat Valenciana ha preparado para 2022!
Discover the perfect itinerary for you in the Region of València
Apunta't al turisme cultural per la Comunitat Valenciana
¿Buscas ideas para una escapada de Semana Santa en familia?
Banya't de llum en les estes de la Magdalena de Castelló de la Plana!
Viu les Falles de València com un local!
Organiza una escapada entre amigos en la Comunitat Valenciana
Spanisch lernen in der Region Valencia, ein authentisches Erlebnis!
¡Ya está aquí la App Kiosco Comunitat Valenciana!
Un estiu per a viure'l en família!
¡Descubre la magia del fuego en las Fogueres de Alicante!
¡Llega la Copa Davis a València! 🎾
Jazz, gastronomía, grans vins... 🍷 descobreix tot el que tenim per a tu!
Îles, criques, plages, vins... venez savourer l'été ! 🏖️
¡Dale la bienvenida al otoño con grandes planes y experiencias!
¡El puente de noviembre es pura vida en la Comunitat Valenciana!
La millor destinació per al teu grup d'amics aquest pont de desembre! 🗓️
¿Cuántos paisajes conoces en la Comunitat Valenciana?
¡La Navidad está en la Comunitat Valenciana! 🎄

8.3.3.4. Estratègia SEM (search engine marketing) i publicitat digital

Durant l'exercici 2022 es van continuar fent campanyes en Social Ads i Google Ads (publicitat), així com campanyes de promoció de la Comunitat Valenciana en agències de viatge en línia (OTA), metacercadors i xarxes socials viatgeres.

Els resultats mesurats en impressions obtingudes en cada un dels canals esmentats en 2022 van ser:

Canal	Impressions obtingudes
OTA- nacional	77.162.556
OTA- internacional	6.919.540
Total	84.082.096
Metacercadors i xarxes socials viatgeres- nacional	5.491.447
Metacercadors i xarxes socials viatgeres- internacional	465.689
Total	5.957.136
Social ads + Google Ads- nacional	30.061.707
Social ads + Google Ads- internacional	3.384.529
Total	33.446.236

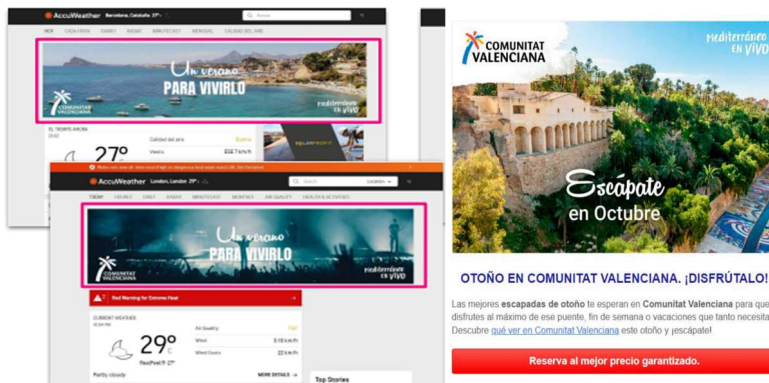
Les OTA en què s'han dut a terme accions són les principals tant en el mercat nacional com internacional: atrapalo.com, Destinia, e-Dreams, logitravel, Expedia / Central de reserves, lastminute.com/rumbo.



En els metacercadors següents: Skyscanner i Tripadvisor.



I en les xarxes socials viatgeres següents: Passporter i minube.





Amb l'objectiu comú a totes les OTA de generar visibilitat de la marca Comunitat Valenciana per a aconseguir un augment de les reserves, que es dirigeix només al mercat nacional o també a l'internacional, les accions dutes a terme per les 7 OTA seleccionades per a l'Estratègia de màrqueting en línia del 2022 van ser les següents:

OTA	Mercat	Accions	Canals
Atrápalo	Espanya	Bàners Newsletters Blog Houdinis Microsite Pòdcast Xarxes socials	Web + app + xarxes socials + correu electrònic
Destinia	Espanya, Regne Unit, França i Alemanya	Microsite Bàners i capçaleres de pàgines Newsletter Publicacions de blog Xarxes socials	Correu electrònic + xarxes socials web + app
Edreams	Espanya, Regne Unit, França i Alemanya	Contingut de marca Bàners Xarxes socials	Web + app + xarxes socials + correu electrònic

OTA	Mercat	Accions	Canals
		Màrqueting per correu electrònic	
Logitravel	Espanya	Bàners Publicacions de blog <i>Newsletter</i> <i>Microsite</i> Xarxes socials	Web + app + xarxes socials + correu electrònic
Expedia	Espanya, Regne Unit, França i Alemanya	Bàners <i>Microsite</i>	Web + app
Rumbo/Lastminute	Espanya, Regne Unit, França i Alemanya	Bàners Xarxes socials <i>Newsletters</i> Capçaleres en AccuWeather	Web + app + xarxes socials + correu electrònic
Central de reserves	Espanya, França, Regne Unit i Itàlia	Butlletins Ofereixes flaix Publicació de blog i xarxes socials Missatges publicitaris en el procés de reserva	Web + xarxes socials + correu electrònic

Metacercadors / xarxes socials viatgeres	Mercat	Accions	Canals
Tripadvisor	Espanya, Regne Unit, França i Alemanya	Bàners	Web + app
Passporter	Espanya	Campanya d'influenciadors amb creació d'itineraris Influenciadors en parella amb ruta per als ponts Bàners i publicitat nativa en mitjans especialitzats Pòdcast Xarxes socials Social Ads	Web + app + xarxes socials + Spotify
Minube	Espanya	Contingut de marca Bàners Xarxes socials Màrqueting per correu electrònic Anuncis natius	Web + app + xarxes socials + correu electrònic
Skyscanner	Espanya	Ads	Web

Quant a les campanyes de publicitat en xarxes socials (*ads*), tant en Facebook com en Twitter, Instagram i Youtube, van tindre un abast tant nacional com internacional.



Google Ads

Les campanyes mensuals de Display i Search en Google Ads, dutes a terme amb diversos formats, van tindre com a objectius principals **donar visibilitat a la marca Comunitat Valenciana i generar trànsit al portal**, i els mercats als quals estaven dirigides van ser tant el nacional com l'internacional, i s'entén que són el Regne Unit, França i Alemanya.

8.3.3.5. Campanyes especials de comunicació

Dins del marc de l'Estratègia de màrqueting en línia de Turisme Comunitat Valenciana, en 2022 es desenvolupen diverses campanyes puntuals per a promocionar, especialment, esdeveniments d'interés que tinguen lloc en les destinacions del territori.

Per a posar en marxa aquestes campanyes, es vertebren amb les cinc estratègies del projecte amb la finalitat de coordinar-se en la difusió de les accions, solen comprendre els elements següents:

Creativitat: creativitat específica per a la difusió de la campanya amb una imatge especial i atractiva.

Portal turístic: elaboració de notícies, actualització de l'agenda, optimització de la destinació i els recursos en què tinga lloc aquesta campanya i bàner en la pàgina d'inici per a enllaçar al contingut principal de la campanya, tot en cinc idiomes.

Xarxes socials: programació de diverses publicacions en formats diferents que es planifiquen per a tots els perfils nacionals (i si es considera, internacionals) de Turisme en Facebook, Instagram, TikTok, Twitter i, ocasionalment, YouTube. Creació de #hashtags especials de campanya.

Màrqueting per correu electrònic: enviament de butlletins especials de campanya que, segons la tipologia i l'interés, poden tindre caràcter autonòmic, nacional o internacional.

Publicitat en línia: suport en Social Ads i, ocasionalment, en OTA, metacercadors i xarxes socials viatgeres.

Difusió de la campanya mitjançant notes de premsa enviades a mitjans especialitzats.

Aquestes campanyes, en la majoria de les ocasions, es coordinen amb els diversos actors del sector, per exemple, en Falles, amb la Junta Central Fallera, en la Tomatina, amb l'Ajuntament de Buñol, amb la finalitat de compartir sinergies i creativitats.

L'any 2022 s'han desenvolupat les campanyes següents:

Campanya especial
Benidorm Fest 2022
Premis Goya
Falles
Magdalena
Setmana Santa
Fogueres de Sant Joan
Moros i Cristians de la Vila Joiosa
75é aniversari de la Tomatina de Buñol
Copa Davis a València
Promoció d'artistes valencians participants en el Benidorm Fest 2022
Alacant, Port d'Eixida de The Ocean Race

Campanya especial

Campanya ponts: octubre, novembre i desembre de 2022



Disfruta de la *Semana Santa* en la Comunitat Valenciana

DESCÚBRELA

¡Sorteo!
Gana una entrada doble para la Tomatina de Buñol

Fiestas de la Magdalena

¡Sabéis que las **Fiestas de la Magdalena** nos recuerdan cada año la fundación de la ciudad? Vive el colorido de la luz de las gacetas, de sus coros regionales y celebra las calles y edificios emblemáticos con el resto de parroquias. Todo son símbolos que nos recuerdan que esta ciudad un día decidió instalarse junto al Mediterráneo.

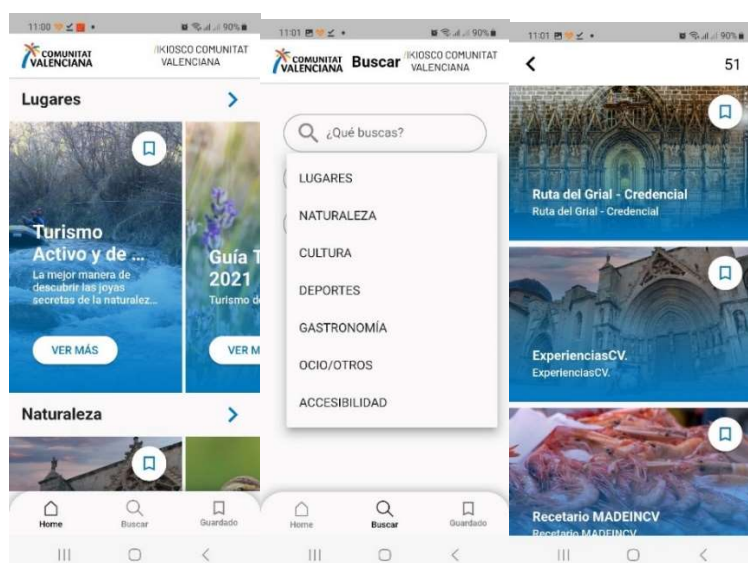
Preséncia en sus calles portales de fuegos artificiales, coronas, desfiles, verbenas, etc. carne regional, canciones y música y folklore regional. Además podrá disfrutar de su semana de paellas y de paellas, vive como un auténtico ganador las actuaciones Fiestas de la Magdalena 2022.

21 mayo	22 mayo	23 mayo
Apertura de las fiestas en la Plaza de las Gacetas	Concurso de paellas y verbenas	Desfile en su emblemática plaza valenciana
24 mayo	25 mayo	26 mayo
Vibra con su Masica regional	¡No te pierdas el desfile de coros que recorrerá las calles de la Plaza!	¡Preséncia el desfile tradicional del Baile en su Campesinato Mundial!
27 mayo		
¡Celebra el día de la Magdalena!		

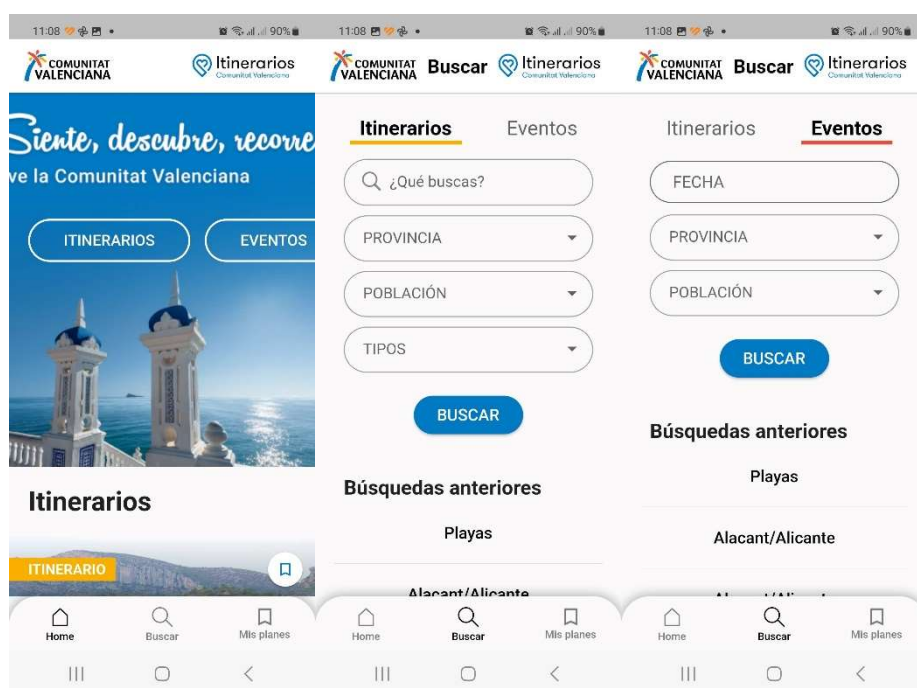
8.3.3.6. Aplicacions mòbils

En 2022 s'han desenvolupat dues aplicacions per a dispositius mòbils: Quiosc CV i Itineraris CV, les versions definitives de les quals es publicaran en 2023, tant per a Android com per a iOS, amb la promoció i difusió consegüent.

Quiosc CV es publica el maig de 2022 i ofereix als usuaris la possibilitat de descarregar-se qualsevol de les publicacions que ofereix el portal turístic. El sistema permet que quan s'actualitza o afegisca qualsevol publicació en el portal, estiga disponible immediatament en l'app Quiosc CV. Després d'un temps de proves, s'ha implementat en els 5 idiomes del portal, per la qual cosa l'app es visualitzarà en l'idioma en què estiga configurat el dispositiu de l'usuari. De moment té 408 descàrregues.



Itineraris CV s'ha desenvolupat per a oferir als usuaris els continguts, tant de la nova secció d'Itineraris del portal, com els publicats en l'Agenda. Quan es vagen ampliant els continguts de la secció d'Itineraris estaran disponibles també en l'app; així mateix, l'usuari podrà accedir a tots els continguts de l'apartat d'Agenda del portal turístic, que alimenten diàriament les oficines de la Xarxa Tourist Info. En 2022 s'ha publicat en beta per a poder fer totes les comprovacions i millores, per la qual cosa no se n'ha fet difusió.



8.3.3.7. Campanyes especials de comunicació

Els resultats de l'estratègia s'han mesurat mensualment amb el pla de mesurament i s'ha fet un seguiment de l'evolució del projecte en tots els vessants.

A més, cada dos mesos s'ha executat un pla d'escolta activa pel qual s'han monitorat les paraules clau triades, i també un pla de comunicació i difusió *ad hoc* per al projecte.

Les notes de premsa enviades al llarg de 2022 han sigut les següents:

Notes de premsa 2022
Turisme Comunitat Valenciana aposta per la capacitat de comunicació dels influenciadors de viatges
Turisme Comunitat Valenciana posa en marxa la seua campanya digital per a Falles 2022
El portal de Turisme Comunitat Valenciana i les seues xarxes socials, bolcats amb la Magdalena 2022
La Setmana Santa pren el protagonisme en l'ecosistema digital de Turisme Comunitat Valenciana
Turisme Comunitat Valenciana llança l'app Quiosc Comunitat Valenciana, una eina de cerca i descàrrega de continguts, plans i molt més
Turisme Comunitat Valenciana col·labora amb els participants valencians del Benidorm Fest
Turisme Comunitat Valenciana inicia la campanya de difusió de la festa de Fogueres de Sant Joan 2022
Turisme Comunitat Valenciana celebra el 75é aniversari de la Tomatina de Buñol, amb un sorteig d'entrades i diverses accions de difusió
Turisme Comunitat Valenciana prepara la difusió en mitjans digitals de la Copa Davis 2022 a València
Turisme Comunitat Valenciana prepara la seua campanya digital per als pròxims ponts de tardor
Turisme Comunitat Valenciana incorpora TikTok a la seua estratègia de difusió en xarxes socials
Turisme Comunitat Valenciana prepara la difusió digital de les activitats organitzades al voltant d'Alacant Port d'Eixida

Accions de difusió de l'estratègia:

S'han dut a terme les accions següents de difusió de l'Estratègia de màrqueting en línia

Difusió de l'Estratègia de màrqueting en línia a la Xarxa d'Oficines de Turisme a la Comunitat Valenciana, dividida en tres sessions.

Difusió de l'Estratègia de màrqueting en línia a altres companys de diversos serveis de Turisme Comunitat Valenciana, dividida en dues sessions presencials.

Presentació de la candidatura del videoblog als premis Best!N Travel, en la categoria de Best Branded Content.

8.3.4. Estratègia de màrqueting en línia per als mercats llunyans: Xina

Des de l'inici del projecte s'ha dut a terme una estratègia especial per al mercat xinés a causa de la manera diferent de realitzar la promoció en línia.

Els elements bàsics d'aquesta promoció són el desenvolupament d'una pàgina web localitzada, la dinamització de les xarxes socials pròpies del mercat xinés amb publicitat en canals diferents i la creació i realització d'un curs de capacitació en línia per als agents de viatge.

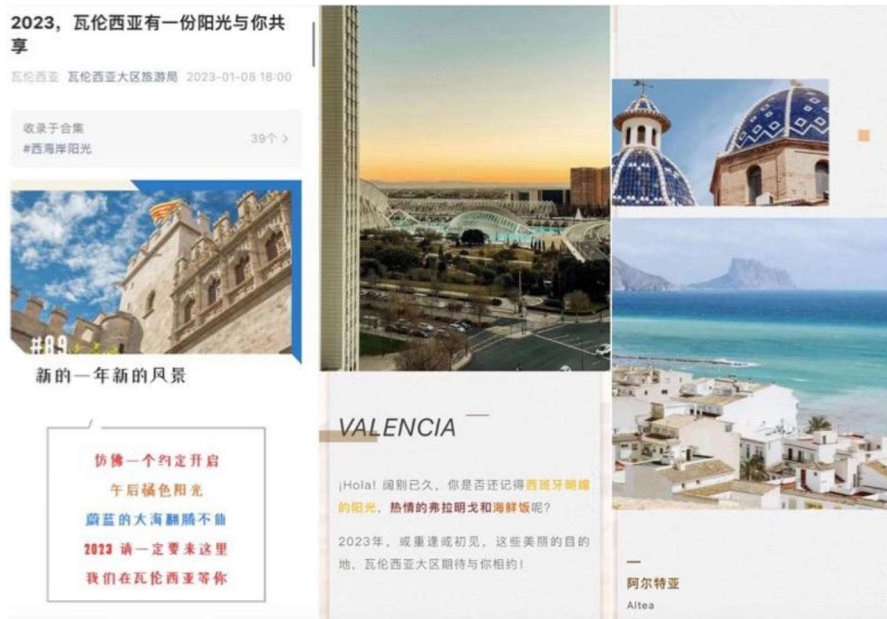
Pàgina web especial mercat xinés

Durant 2022 s'ha promocionat el lloc web <http://www.travelregionofvalencia.cn>. Aquest portal està situat en servidors locals a la Xina perquè tinga una millor difusió en aquest mercat.



Xarxes socials

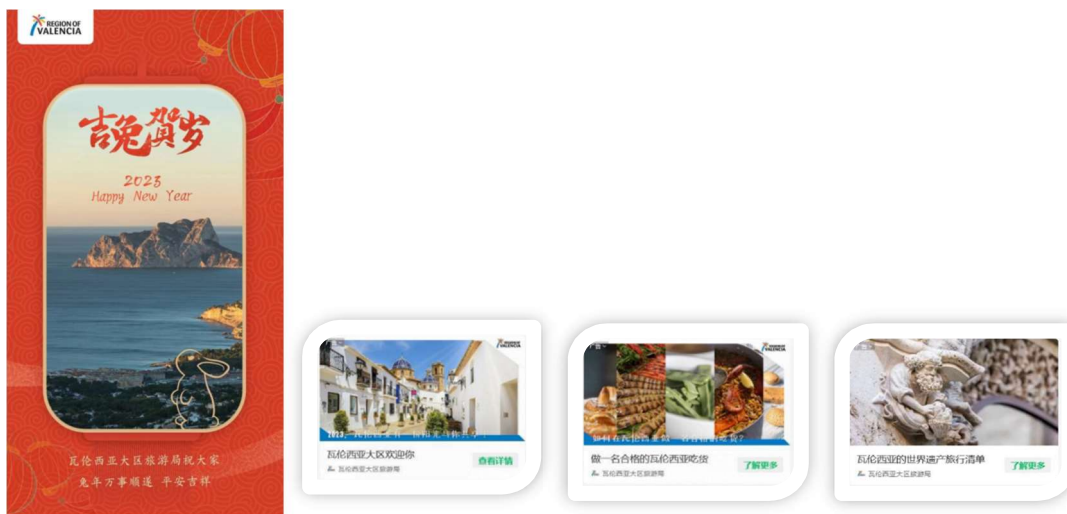
Els treballs realitzats en xarxes socials es van enfocar a tindre presència en les principals xarxes socials del mercat xinés, per a això, s'ha realitzat la creació de contingut i gestió per als comptes de TCV en les xarxes socials xineses WeChat i Weibo.



Publicitat en mitjans digitals

A més, es va reforçar l'estratègia amb un pla de publicitat en els canals següents:

Weibo Advertising, WeChat Account Ads, WeChat Banner Ads.



8.4. COMUNICACIÓ FORA DE LÍNIA PUBLICACIONS I MARXANDATGE

En el marc de les accions per a la comunicació de la marca Comunitat Valenciana, durant 2022, dins del programa de "Publicacions i material promocional", es van dur a terme diverses actuacions amb l'objectiu d'assegurar la màxima difusió i coneixement de la imatge turística.

8.4.1. Creació de nova línia de publicacions turístiques

Dins de la nova línia de publicacions del concurs públic posat en marxa en 2020, que inclou continguts, disseny i maquetació, en 2022 s'han creat publicacions noves. Aquestes publicacions estan dividides en tres grups: guies, mapes de producte i fullets. La línia gràfica de les noves publicacions reflecteix la llum i l'esperit de la Comunitat Valenciana per mitjà de les imatges, les



tipografies emprades i els colors mediterranis. La maquetació és molt visual i presenta la informació de manera clara, amb textos curts, fotos grans i una àrea gràfica per a destacats.

Les publicacions acabades en 2022 són les següents:

Guia genèrica de la Comunitat Valenciana

Guia de naturalesa i Interior

Mapa genèric

Mapa de Turisme actiu

Mapa territori Borja

Mapa busseig

Mapa de senderisme

Aquest material s'ha traduït als diversos idiomes necessaris per a la promoció de la Comunitat Valenciana.

8.4.2 Reimpressió de publicacions

El segon lot del concurs fa referència a les reimpressions de les publicacions ja existents com a suport a les accions de promoció, tant a escala nacional com internacional.



En 2022 s'han editat les publicacions següents en diversos idiomes:

- Guia genèrica de la Comunitat Valenciana
- Guia golf
- Guia vies verdes
- Guia aus
- Mapa *birding*
- Guia València Ciutat de la Seda
- Guies experiències de producte
- Turisme cultural
- Rutes culturals
- Turisme actiu
- Nàutica i busseig
- Cicloturisme
- Ecoturisme
- Enogastroturisme
- Agroturisme
- Guia Jaume I
- Guia Berlanga
- Fullet de formació en Hostaleria i Turisme per a la Inserció Laboral Traducció ucraïnés
- Mapa de la Comunitat Valenciana

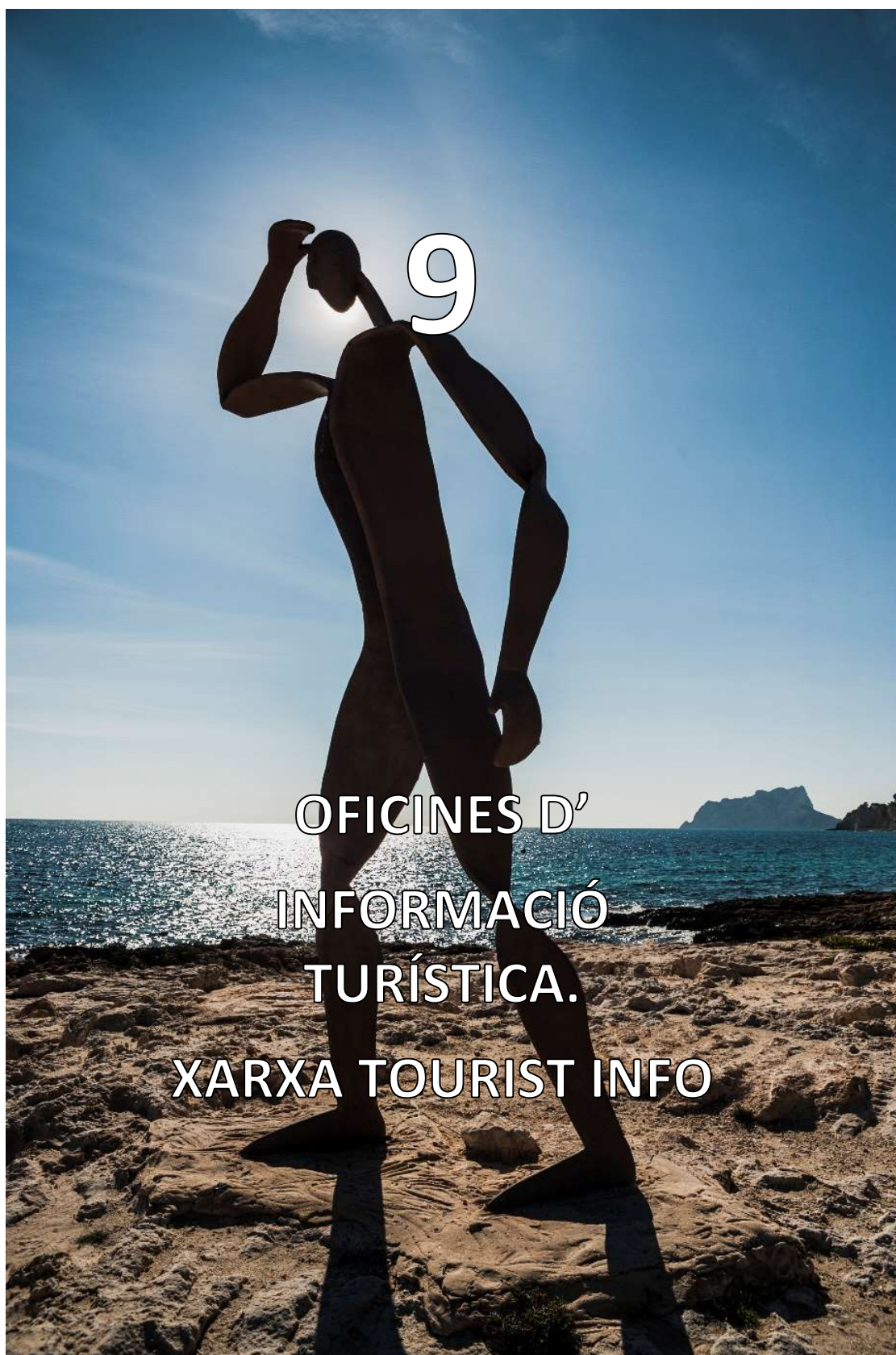


8.4.3 Marxandatge

En 2022 s'ha elaborat material de marxandatge com a vehicle de promoció de la marca Comunitat Valenciana per a fires i altres esdeveniments.

- Bosses de tela
- Bolígrafs
- Pins plata i colors
- Llibreta
- Cinta clauer
- Barret tou de diversos colors
- Clauer





9
OFICINES D'
INFORMACIÓ
TURÍSTICA.
XARXA TOURIST INFO

9. OFICINES D'INFORMACIÓ TURÍSTICA

9.1. INTRODUCCIÓ

La Llei 15/2018, 7 de juny, de la Generalitat, de turisme, oci i hospitalitat de la Comunitat Valenciana, en l'article 42 estableix:

“La Xarxa Tourist Info es configura com un instrument de desenvolupament de la política turística de les administracions públiques de la Comunitat Valenciana i s'orienta a proporcionar un conjunt integral de serveis d'informació turística durant tot l'any, de manera que contribuïska a difondre el coneixement dels seus recursos i productes, facilite assistència i orientació turística, fomenti l'hospitalitat i coadjuve a optimitzar la gestió de l'experiència turística. Excepcionalment, en el marc de la Xarxa Tourist Info, es podran habilitar punts d'informació en cooperació amb entitats locals interessades o empreses del sector”.

L'objectiu del Programa Xarxa Tourist Info és oferir al turista un servei d'informació i acolliment i una imatge homogènia en tot el territori per mitjà de les oficines d'informació turística. Les oficines s'organitzen sota l'estructura corporativa de la Xarxa Tourist Info, que la promou i la gestiona la Generalitat mitjançant Turisme Comunitat Valenciana, amb oficines pròpies i de gestió local, de manera que s'incideix en la satisfacció i fidelització del client i en la millora de la gestió turística de les destinacions.

El model de gestió es basa en serveis de qualitat vinculats a la marca Comunitat Valenciana, en sistemes de treball i materials homologats per a tota la Xarxa i en la qualificació professional dels informadors que atenen de manera personal i directa el client durant la seua estada.

La missió de la Xarxa Tourist Info és:

“Prestar un servei integral d'informació turística, de manera que s'oferisca una imatge de qualitat de la Comunitat Valenciana, pel que fa a les singularitats de les diferents destinacions turístiques, i erigir-se en eina d'interlocució entre les administracions públiques i el teixit empresarial de la Comunitat Valenciana per a la generació i promoció de productes i serveis turístics; tot això, amb el propòsit de fidelitzar els turistes que visiten la Comunitat, diversificar el producte turístic valencià i aconseguir la satisfacció personal i professional de tècnics i informadors de les oficines Tourist Info”.

Per a millorar els serveis d'informació turística que s'ofereixen a la Comunitat Valenciana, les actuacions que es reconeixen com a prioritàries són: perfil del personal; identificació corporativa del servei Tourist Info; cobertura informativa homogènia, i territorialment, de tota la Comunitat Valenciana; intercanvi d'informació turística i col·laboració en els sistemes estadístics i d'avaluació del servei; consolidació i participació activa en les eines d'atenció i en els sistemes de qualitat turística, entre altres aspectes, amb la coordinació de Turisme Comunitat Valenciana en el marc del Programa de la Xarxa Tourist Info.

La Xarxa Tourist Info disposa d'un total de 238 oficines d'informació turística adscrites, així com 20 punts d'informació turística, distribuïts territorialment per tota la Comunitat Valenciana.

9.2. LA GESTIÓ DE LA XARXA TOURIST INFO EN OCASIÓ DE L'ALERTA SANITÀRIA PER LA COVID-19

En 2022, la pandèmia provocada per la COVID-19 ha presentat menys intensitat, amb un alçament progressiu de limitacions d'accessos, aforaments i altres mesures.

En línia amb això, i amb l'alt grau de vacunació de la població, tant nacional com internacional, el Comitè de Qualitat i Innovació de la Xarxa Tourist Info ha aconsellat la continuïtat, la relaxació de mesures de prevenció de la COVID-19, o l'alçament complet, a l'empara de les normes sanitàries dictades a cada moment, mantenint l'obertura i operativitat de les oficines Tourist Info:

1. Comunicació puntual de novetats legislatives sobre la matèria.
2. Actualització dels plans de contingència de les oficines de la Xarxa Tourist Info per a donar resposta a les circumstàncies canviants de la pandèmia i les seues conseqüències en l'atenció al turista i als proveïdors d'oferta.
3. Manteniment de mesures passives de protecció: mampares, senyals de distància física, màscares i cartells informatius.
4. Manteniment de mesures actives de protecció: neteja especial, ús de gels hidroalcohòlics i ventilació reforçada de les oficines.
5. Condicions d'obertura de zones d'autoservei.
6. Condicions de posada en marxa de pantalles tàctils informatives.
7. Per a l'estiu de 2022 es van desactivar la majoria de les limitacions obligatòries, encara que es va mantindre una crida a la prudència i al manteniment de mesures actives de prevenció.
8. De la mateixa manera, en l'enquesta Tourist Info de l'estiu de 2022 es van eliminar les preguntes relatives a la COVID-19.

9.3. COBERTURA DE LA XARXA

9.3.1. Cobertura jurídica - Convenis

El Consell va aprovar, per acord de 8 de febrer de 2019, un conveni tipus de col·laboració entre Turisme Comunitat Valenciana i 140 entitats locals (137 municipis, 2 mancomunitats i 1 entitat local menor), que ha permés la renovació i actualització dels convenis subscrits amb aquestes entitats per al desenvolupament del programa Tourist Info.

Mitjançant aquest conveni tipus s'actualitzen els convenis subscrits entre 1993 i 2015, que s'adapten a la nova normativa, com la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, i el Decret 176/2014, de 10 d'octubre, del Consell, que regula els convenis que subscriga la Generalitat i el seu registre. Els canvis més importants afecten la duració, que passa a ser de quatre anys, i l'obligació de la publicació d'aquests en les pàgines web dels organismes que convenien, segons disposen els articles 9.1.c i 10.3 de la Llei 2/2015, de 2 d'abril, de la Generalitat, de transparència, bon govern i participació ciutadana de la Comunitat Valenciana, així com la constitució de comissions de seguiment d'aquests convenis.

Durant 2022, Turisme Comunitat Valenciana ha seguit el procés d'actualització mitjançant la figura del conveni tipus. Al mateix temps, ha promogut convenis específics sense contingut econòmic i, finalment, convenis amb contingut econòmic per a l'adhesió de nous municipis al programa de la Xarxa Tourist Info. En total, s'han subscrit 19 convenis Tourist Info.

6 convenis tipus d'actualització de la seua adhesió a la Xarxa Tourist Info.

PROVÍNCIA	MUNICIPI/MANCOMUNITAT
Alacant	Finestrat
Castelló	Benassal, Vilafamés i Vinaròs
València	Manises i Oloacu

6 convenis específics Tourist Info, encara que sense dotació econòmica.

PROVÍNCIA	MUNICIPI/MANCOMUNITAT
Alacant	Benidorm, Rojales i Villena
Castelló	Cirat i Torás
València	Andilla

7 convenis d'adhesió de nous municipis o oficines a la Xarxa, o trasllats, convenis individualitzats en cada cas, i amb la consegüent dotació econòmica.

PROVÍNCIA	MUNICIPI/MANCOMUNITAT
Alacant	Busot, Los Montesinos i el Pinós
Castelló	Nules, Vallibona i Onda
València	Tavernes de la Valldigna

9.3.2. Cobertura territorial

El 2022 es va tancar amb 20 punts d'informació i 238 oficines Tourist Info en funcionament dins de la Xarxa, amb una gran presència del servei al llarg de la Comunitat Valenciana, tant en destinacions de litoral com d'interior i urbanes.

D'altra banda, diversos punts d'informació han adquirit la condició d'oficina Tourist Info.

Les oficines Tourist Info es gestionen en col·laboració amb 180 entitats locals i l'aeroport de Castelló.

S'ha produït un increment interanual en el nombre d'oficines adscrites a la Xarxa Tourist Info, de 3,93 %, que s'ha de qualificar de rellevant en atenció a l'elevada implantació territorial de la Xarxa.

Per províncies, el nombre d'oficines Tourist Info és el següent:

PROVÍNCIA	NOMBRE D'OFICINES	% SOBRE TOTAL DE LA CV
Alacant	84	35,29
Castelló	75	31,51
València	79	33,20
Total	238	100,00 %

La Xarxa Tourist Info presenta una cobertura territorial comarcal del 100 % (amb presència en les 34 comarques de la Comunitat Valenciana). I amb la desagregació següent:

PROVÍNCIA D'ALACANT		
COMARCA	NOMBRE D'OFICINES	% SOBRE TOTAL DE LA CV
El Baix Segura	17	7,14
El Baix Vinalopó	8	3,36
El Comtat	3	1,26
El Vinalopó Mitjà	7	2,94
L'Alacantí	10	4,20
L'Alcoià	6	2,52
L'Alt Vinalopó	3	1,26
La Marina Alta	17	7,14
La Marina Baixa	13	5,46

PROVÍNCIA DE CASTELLÓ		
COMARCA	NOMBRE D'OFICINES	% SOBRE TOTAL DE LA CV
L'Alt Millars	5	2,10
L'Alt Palància	6	2,52
El Baix Maestrat	17	7,14
Els Ports	4	1,68
L'Alcalatén	3	1,26
L'Alt Maestrat	8	3,36
La Plana Alta	16	6,72
La Plana Baixa	16	6,72

PROVÍNCIA DE VALÈNCIA		
COMARCA	NOMBRE D'OFICINES	% SOBRE TOTAL DE LA CV
El Camp de Morvedre	3	1,26
El Camp de Túria	6	2,52
El Racó d'Ademús	2	0,84
La Vall de Cofrents-Aiora	4	1,68
L'Horta Nord	6	2,52
L'Horta Oest	3	1,26
L'Horta Sud	1	0,42
La Canal de Navarrés	4	1,68
La Costera	3	1,26
La Foia de Bunyol	2	0,84
La Plana d'Utiel-Requena	2	0,84
La Ribera Alta	6	2,52
La Ribera Baixa	4	1,68
La Safor	16	6,72
La Vall d'Albaida	6	2,52
Els Serrans	5	2,10
València	6	2,52

Turisme Comunitat Valenciana va incorporar durant 2022 set oficines noves:

Tourist Info Busot (Alacant)

Tourist Info Los Montesinos (Alacant)

Tourist Info Rojales (Alacant)

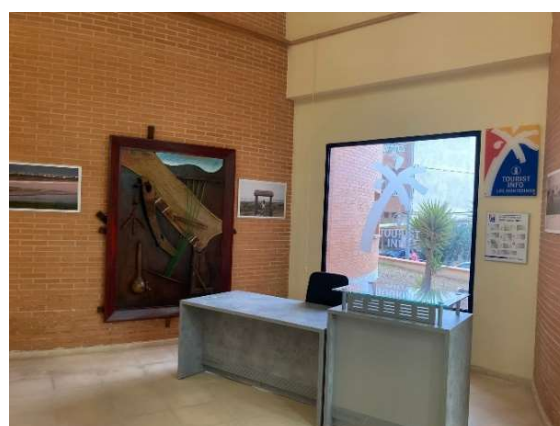
Tourist Info Nules Mascarell (Castelló)

Tourist Info Torás (Castelló)

Tourist Info Vallibona (Castelló)

Tourist Info Andilla (València)

Tourist Info Los Montesinos



També en 2022, i fora del territori de la Comunitat

Valenciana, s'ha continuat amb la prestació d'un servei d'informació turística en la seu actual de

l'Oficina de la Generalitat Valenciana a Madrid, carrer d'El Españolito, 25, 28010, Madrid: punt d'informació Tourist Info Comunitat Valenciana-Madrid. S'ha equipat el punt d'informació amb elements de mobiliari i retolació corporatius i una pantalla tàctil 24 h.

Turisme Comunitat Valenciana va treballar també en 2022 en la modernització de la imatge i millora de les instal·lacions de les oficines i els punts d'informació Tourist Info.

9.4. INDICADORS DE SERVEI: HOSPITALITAT

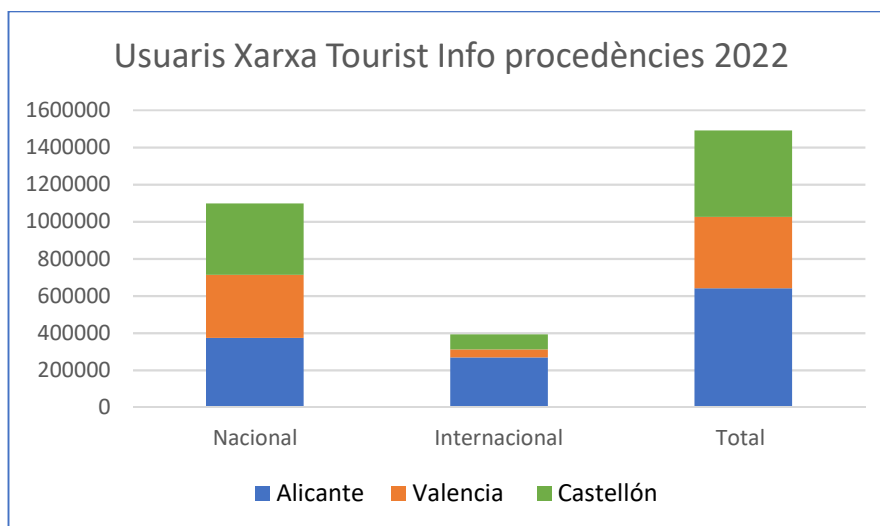
<http://drive.google.com/file/d/1rt0bgrxpqsgijgq5euz8626yohi136bj/view9.4.1>.
Indicadors
quantitatius

El conjunt de la Xarxa va atendre en 2022 un total d'1.557.393 demandes d'informació en destinació. Aquest nombre suposa un increment de 27 punts percentuals respecte a 2021 (1.226.607), atribuïble a la millora de situació d'alarma sanitària nacional i internacional, tot i que encara lluny de 2019, amb 1.987.210 demandes.

En total, i segons el Registre estadístic de la Xarxa Tourist Info, són 1.491.116 persones les que han visitat les oficines i els punts de la Xarxa, amb un augment d'un 29 % en relació amb l'any passat (1.156.604 persones). Les procedències nacionals representen el 73,60 % en el conjunt; després de la fi de les limitacions COVID-19 s'aprecia ja un increment significatiu de les procedències internacionals respecte de 2021, si bé, encara moderat.

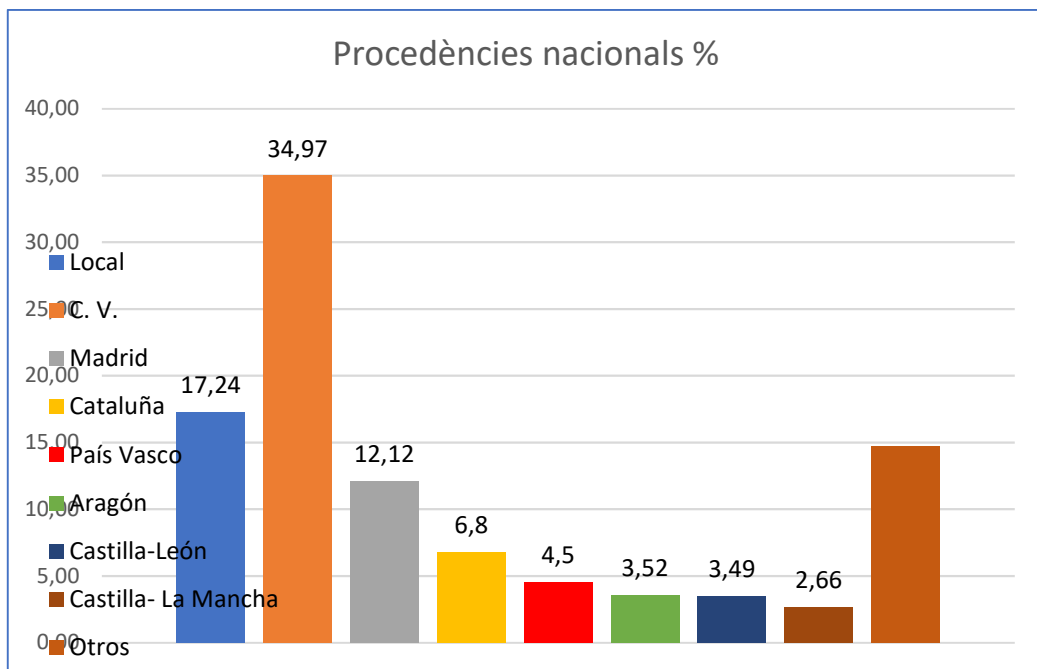
La suma de tots els canals d'atenció al turista (presencial, telèfon, correu electrònic, xarxes socials i altres), i segons el Registre estadístic de la Xarxa Tourist Info, s'eleva a les 1.657.813 consultes rebudes en la Xarxa durant 2022, enfront de les 1.308.649 consultes en 2021, la qual cosa comporta un increment anual de més d'un 25%.

A Castelló i València, els usuaris/viatgers internacionals presencials (17,42 % y 11,62 %, respectivament) acudeixen menys a les oficines de la Xarxa, davant dels nacionals, mentre que a Alacant arriben al 41,74 %.



Font: sistema estadístic Xarxa Tourist Info. Elaboració pròpia.

El gràfic següent detalla els percentatges nacionals de caràcter presencial sobre el total de procedències nacionals en 2022:

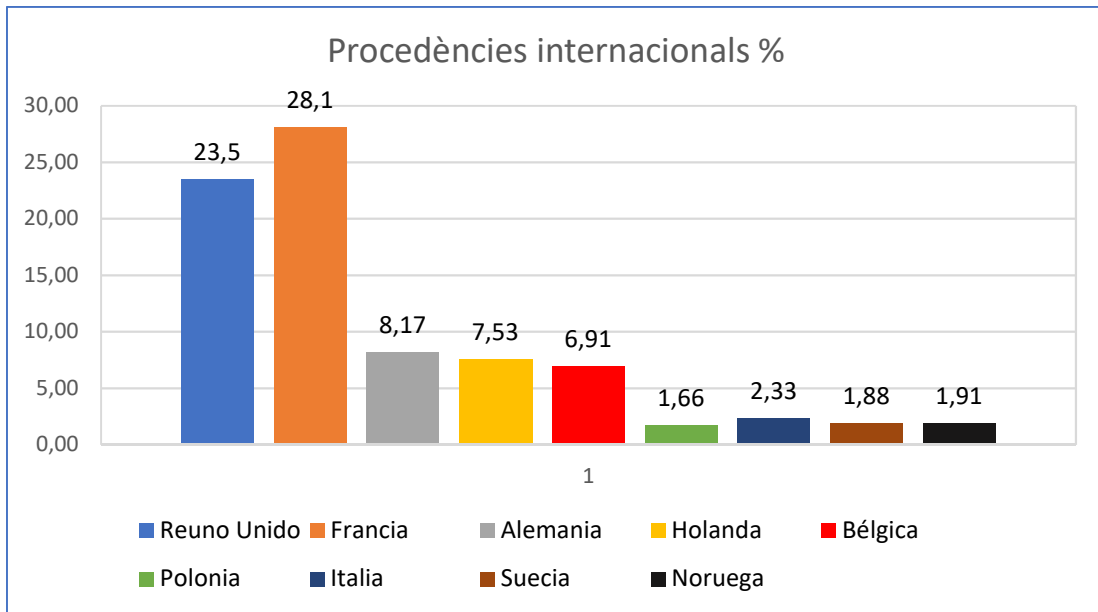


Font: sistema estadístic Xarxa Tourist Info. Elaboració pròpia.

En línies generals, la distribució percentual per procedències nacionals s'ha mantingut en relació amb 2021, però es redueix de manera significativa la presència de Comunitat Valenciana (inclosos locals). Es mantenen les procedències nacionals habituals, amb lleugers increments percentuals.

El gràfic següent detalla els percentatges internacionals sobre el total de procedències internacionals en 2022. En aquest cas, el turisme francès conserva el primer lloc entre les procedències internacionals, encara que a la baixa. En paral·lel, el turisme britànic creix quasi 6 punts percentuals en relació amb 2021, afavorit per l'obertura del transport aeri. El turisme de Polònia es consolida amb poques variacions entre 2021 i 2022. Finalment, els alemanys segueixen per davant dels visitants holandesos, que també es veuen sobrepassats per Bèlgica.

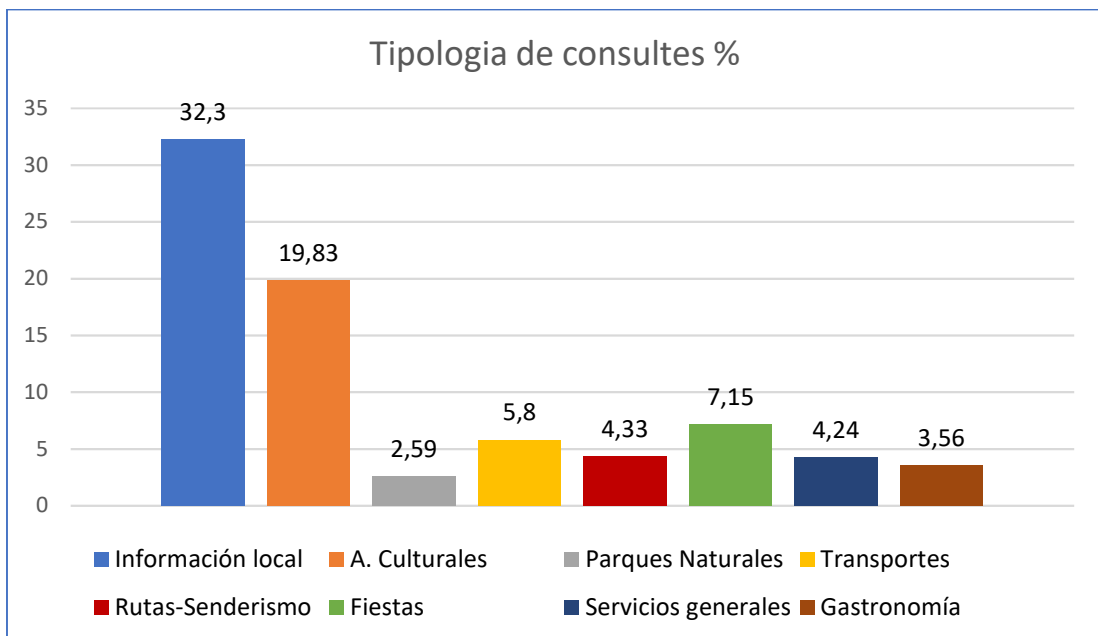




Font: sistema estadístic Xarxa Tourist Info. Elaboració pròpia.

Al seu torn, i per tipologia de consultes rebudes, destaquen les que s'han fet sobre "informació local", seguides de les consultes sobre "activitats culturals", "rutes i senderisme" i "transports". L'entrada de "parcs naturals" descendeix, igual que "gastronomia". La tipologia de consultes més habituals recupera presència en detriment de les consultes en auge durant l'alerta sanitària.

El gràfic següent detalla els percentatges sobre el total de consultes en 2022.



Font: sistema estadístic Xarxa Tourist Info. Elaboració pròpia.

9.4.2. Indicadors qualitatius

El procés de l'enquesta Tourist Info corresponent a l'any 2022 ha inclòs tots els mesos de l'any en què les oficines han estat operatives. Enguany s'ha treballat amb tres models d'enquesta,

incloent-hi durant els sis primers mesos de l'any qüestions sobre la percepció de les mesures de prevenció davant de la COVID-19.

Enquesta d'estiu, que en 2022 ha représ els continguts sobre el procés de presa de decisions del viatge: motivacionals, característiques del viatge, etc. S'han eliminat les preguntes sobre la percepció del turista de les mesures de seguretat davant de la COVID-19 en l'oficina i la destinació turística. Aquest format d'enquesta es va aplicar de l'1 juliol al 15 setembre de 2022 i el seu compliment és responsabilitat del conjunt de la Xarxa.

Enquesta de seguiment COVID-19, en què es recull el perfil sociodemogràfic de l'enquestat i la seua valoració de l'atenció rebuda. Aquesta enquesta l'han omplit, de gener a juny de 2022, les oficines certificades o distingides en qualitat. S'hi han incorporat dues preguntes sobre la percepció del turista de les mesures de seguretat davant de la COVID-19, tant en l'Oficina com en la destinació turística.

Enquesta de seguiment convencional, en què es recull el perfil sociodemogràfic de l'enquestat i la seua valoració de l'atenció rebuda. Aquesta enquesta s'ha omplit de setembre a desembre de 2022 per part de les oficines certificades o distingides en qualitat.

En 2022 s'han omplit entre onze tipus d'enquestes, un total de 10.973 qüestionaris, 17,4 % més que en 2021, la qual cosa s'ha de considerar com una bona dada. Malgrat que no s'assoleixen encara les xifres de 2019, 12.387 qüestionaris, les diferències es redueixen.

OBJECTIUS D'INFORMACIÓ DE L'ENQUESTA TOURIST INFO

Coneixement del perfil de l'usuari de l'oficina Tourist Info objecte de l'estudi.

Coneixement del grau de satisfacció de l'usuari de la Xarxa sobre la seua visita a la Comunitat Valenciana.

Avaluació del nivell de qualitat de les oficines Tourist Info.

Valoració de la percepció de les mesures de prevenció del virus COVID-19 posades en marxa en l'oficina Tourist Info i en la destinació turística (enquesta seguiment COVID).

Enguany s'ha continuat comptant amb la possibilitat de recollida d'informació del visitant, per mitjà de la remissió d'enquestes en línia als seus dispositius mòbils, i s'ha guanyat neutralitat i imparcialitat mitjançant la denominada atenció presencial digitalitzada.

Enquesta Tourist Info de satisfacció del client d'estiu.

Es van processar en 2022 un total de 6.299 qüestionaris —13 punts més que en el mateix període de 2021, encara que se segueix per davall de la ràtio de 2019—, realitzats per 119 oficines, és a dir, 8 més que en l'exercici anterior.

El 66,7 % del total dels enquestats són residents a Espanya —8 punts menys que en 2021—, el 31,5 % són estrangers i l'1,8 % no contesta. Del total d'estrangers, el 91,7 % són residents europeus, el 7,04 % són residents americans, el 0,5 % residents a Àfrica, el 0,6 % residents a Àsia i el 0,16 % residents a Oceania. Del grup reduït d'estrangers no europeus enquestats, aquests procedeixen, majoritàriament, de l'Argentina (29,28 %) i els EUA (24,28 %).

Els grups d'edat més nombrosos que han sigut enquestats, tant per a residents a Espanya com europeus, són, en primer lloc, els de 45-65 anys, seguits del grup de 36-45 anys.

Els resultats de l'enquesta no permeten, en atenció a la metodologia, l'extrapolació estadística al conjunt de la demanda de la Comunitat Valenciana. No obstant això, aquesta enquesta sí que resulta significativa per a l'univers de persones que visiten les oficines de la Xarxa Tourist Info de la Comunitat Valenciana.

Les activitats a les quals ha dedicat o pensa dedicar el turista el seu temps durant l'estada (la suma pot ser superior al 100 %) es desglossen per percentatges:

Platja	63,1
Visites culturals	57,3
Visites a centres d'oci	18,5
Visites a espais naturals	43,6
Assistències a festivals/esdeveniments	13,7
Activitats esportives/senderisme	19,5
Degustacions gastronòmiques	30,8
Compres de productes típics	15,7
Altres compres (<i>shopping</i>)	8,2
Festes locals	15,6
Aprenentatge de l'idioma	4,1

En aquesta enquesta, la _Xarxa en el seu conjunt va registrar la satisfacció d'expectatives del client sobre l'oficina visitada amb una mitjana de 9,70 punts sobre 10 (0,01 punts per damunt de 2021) i amb una mitjana de 9,60 punts sobre 10 (0,02 punts més que en 2021) l'atenció i els serveis que s'hi ofereixen.

Els usuaris de la Xarxa Tourist Info atorguen una puntuació mitjana en 2022 sobre l'atenció i els serveis oferits de 9,60 punts sobre 10.

Els usuaris de la Xarxa Tourist Info atorguen una puntuació mitjana en 2022 sobre compliment d'expectatives de 9,70 punts sobre 10.

A més, un 48,80 % (0,30 punts més que en 2021) va indicar haver visitat més d'una oficina, un clar signe de fidelitat i satisfacció del servei ofert per la Xarxa Tourist Info. Un 61,6 % va declarar conèixer la Xarxa Tourist Info (3,2 punts menys que en les dades de 2021).

Enquesta Tourist Info de satisfacció del client de seguiment, incloent-hi mesures anti-COVID-19.

L'enquesta Tourist Info de satisfacció del client de seguiment COVID-19 va processar en 2022, de gener a juny, un total de 3.023 qüestionaris de més de 30 oficines. S'ha incrementat el nombre d'enquestes quasi un 29 % respecte del mateix període de l'any anterior.



El 63,90 % del total dels enquestats eren residents a Espanya, el 33,1 % eren estrangers i el 2,30 % no contesta. Del total d'estrangers, el 92 % eren residents europeus. Igual que a l'estiu, el percentatge d'estrangers enquestats puja.

En aquesta enquesta es mantenen dues preguntes sobre mesures anti-COVID-19.

La Xarxa en el seu conjunt va registrar la satisfacció d'expectatives del client sobre l'oficina visitada amb una mitjana de 9,70 punts sobre 10 (lleugerament per davall de la mitjana de 2021) i amb una mitjana de 9,65 sobre 10 (0,05 per davall de 2021) l'atenció i els serveis que s'hi ofereixen.

Els usuaris de la Xarxa Tourist Info atorguen una puntuació mitjana en 2022 sobre l'atenció i els serveis oferits de 9,65 punts sobre 10.

Els usuaris de la Xarxa Tourist Info atorguen una puntuació mitjana en 2022 sobre compliment d'expectatives de 9,70 punts sobre 10.

Resulta, igualment, oportú destacar els resultats de les preguntes específiques sobre la percepció del turista de les mesures anti-COVID-19 articulades per l'oficina i la destinació turística. En els dos casos, se supera la valoració de 9 punts sobre 10.

Els usuaris de la Xarxa Tourist Info valoren les mesures de seguretat anti-COVID-19 de l'oficina amb una puntuació mitjana en 2022 de 9,64 punts sobre 10.

Els usuaris de la Xarxa Tourist Info valoren les mesures de seguretat anti-COVID-19 de la destinació amb una puntuació mitjana en 2022 de 9,50 punts sobre 10.

A més, un 47,90 % va indicar haver visitat més d'una oficina, un clar signe de fidelitat i satisfacció del servei ofert per la Xarxa Tourist Info, i un 67,50 % va declarar conèixer la Xarxa Tourist Info de la Comunitat Valenciana, un índex de reconeixement alt.

Enquesta Tourist Info de satisfacció del client de seguiment convencional.

L'Enquesta Tourist Info de satisfacció del client de seguiment convencional va processar en 2022, de setembre a desembre, un total de 1.651 qüestionaris de més de 30 oficines. S'ha incrementat el nombre d'enquestes més d'un 15 % respecte del mateix període de l'any anterior.

El 62,70 % del total dels enquestats eren residents a Espanya, el 36,1 % eren estrangers i l'1,20 % no va contestar. Del total d'estrangers, el 91,78 % eren residents europeus. Com en la resta de períodes d'enquestes, el percentatge d'estrangers creix.

La xarxa en el seu conjunt va registrar la satisfacció d'expectatives del client sobre l'oficina visitada amb una mitjana de 9,71 punts sobre 10 (lleugerament per damunt de la mitjana de 2021) i amb una mitjana de 9,64 sobre 10 (quasi com en 2021) en l'atenció i els serveis que s'hi ofereixen.

Els usuaris de la Xarxa Tourist Info atorguen una puntuació mitjana en 2022 sobre l'atenció i els serveis oferits de 9,64 punts sobre 10.

Els usuaris de la Xarxa Tourist Info atorguen una puntuació mitjana en 2022 sobre compliment d'expectatives de 9,71 punts sobre 10.

9.5. ELEMENTS D'IMATGE CORPORATIVA

La Xarxa Tourist Info compta amb diferents elements corporatius, entesos en sentit ampli, com ara suports de retolació i senyalització Tourist Info, mobiliari divers i altres instruments d'imatge.

En les enquestes Tourist Info 2022 s'incorporen tres ítems que valoren la imatge en general de les oficines Tourist Info, amb uns resultats favorables que animen a continuar treballant en la definició, la millora i el manteniment d'elements corporatius nous.

Mitjana ponderada ítems valoració instal·lacions Tourist Info, sobre 10 punts màxims 2022:

Imatge de l'oficina: 9,52 punts.

Ambient de l'oficina: 9,57 punts.

Localització/accessibilitat de l'oficina: 9,43 punts.

S'han millorat els valors de 2021 en els dos primers apartats, amb una lleugera variació positiva; en el tercer apartat es repeteix la valoració de 2021.

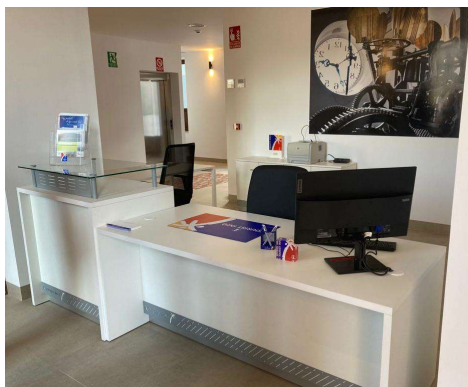
Durant 2022 s'han executat diverses actuacions en aquesta línia mitjançant l'expedient de contractació dels subministraments de mobiliari Tourist Info, retolació corporativa i altres elements d'imatge (Expedient TCV 02/20), corresponents al capítol VI i capítol II dels pressupostos de Turisme Comunitat Valenciana.

Mobiliari de la Xarxa Tourist Info.

Per al subministrament del mobiliari, se segueix el manual, creat en el seu moment, que defineix els següents models d'oficina Tourist Info, i s'han considerat 34 elements diferents:

- Oficina tipus
- Oficina espai natural
- Oficina edifici històric
- Oficina portàtil

Durant l'exercici 2022 s'ha executat mitjançant l'expedient de referència i altres contractes singulars —capítol VI— la dotació de mobiliari de les noves oficines Tourist Info, així com en elements puntuals en altres oficines ja existents per a la millora de la prestació del servei.



Cal assenyalar com a accions més significatives les realitzades en els municipis i les seues oficines de Busot, Los Montesinos, Nules-Mascarell, Onda-Castell, el Pinós, Tavernes de la Valldigna i Vallibona, a més de la reforma integral de l'Oficina Tourist Info Aeroport d'Alacant-Elx que es desenvolupa més avall.

Vegeu, a títol d'exemple, fotografies de Tourist Info el Pinós i Tourist Info Vallibona.

Retolació i senyalització corporativa de la Xarxa Tourist

Info.

La identificació del servei Tourist Info per part de turistes i visitants a la Comunitat Valenciana resulta bàsica per a la prestació.

Per a fer-ho, s'han definit una sèrie de models, formats i acabats, sempre conforme a la imatge corporativa Tourist Info, amb 22 elements de retolació i 4 de senyalització. I s'apliquen en atenció a tres línies bàsiques:

Retolació i senyalització Tourist Info de noves oficines incorporades a la Xarxa.

Manteniment i millora de la retolació i senyalització Tourist Info d'oficines existents.

Subministrament de suports d'imatge corporativa: decàlegs de qualitat i elements de zonificació d'oficines d'acord amb la norma de qualitat Q i el Sistema Integral de Qualitat Turística en Destinacions.



Durant l'exercici 2022 s'han executat aquestes actuacions mitjançant l'expedient de referència i altres contractes singulars per a la retolació i senyalització de noves oficines Tourist Info, així com elements puntuals en altres oficines ja existents per a la millora de la prestació del servei.

Cal destacar com a accions més significatives les realitzades en els municipis i les seues oficines Busot, Los Montesinos, Nules-

Mascarell, Onda-Castell, el Pinós, Tavernes de la Valldigna i Vallibona, entre altres.

Altres elements d'imatge.



En 2022 s'ha continuat disposant d'una sèrie de 13 elements d'imatge corporativa per a posar-los a la disposició de les oficines Tourist Info, segons les necessitats en cada cas. Destaquem models d'expositors de diferent grandària, material de papereria, llaips de memòria i altres.

9.6. ORIENTACIÓ AL CLIENT: PLA DE QUALITAT

Amb aquest pla de qualitat es fomenta la cultura de l'excel·lència entre els tècnics i informadors turístics i s'impulsa la implantació de sistemes d'assegurament de la qualitat, i es treballen també aspectes mediambientals, d'accessibilitat universal i de qualitat total en destinació (SICTED).

La Xarxa té oficines certificades segons les normes UNE/ISO següents:

- Norma UNE-ISO 14785, oficines d'informació turística (Q).
- UNE-ISO/PAS 5643, oficines d'informació turística "Safe Tourism"
- Norma UNE-EN ISO 9001, sistemes de gestió de la qualitat.
- Norma UNE-EN ISO 14001, sistemes de gestió ambiental.
- Norma UNE 170001, accessibilitat.

D'altra banda, la xarxa compta amb oficines distingides amb el Sistema de Qualitat Integral en Destinacions.

La Comunitat Valenciana va tancar 2022 amb 123 certificacions o distincions de qualitat.

	Q	SICTED	ISO 9001	ISO 14001	UNE 170001	UNE-ISO/PAS 5643	TOTAL
Alacant	17	23	1	0	0	3	44
Castelló	14	17	1	1	0	0	33
València	18	22	5	5	5	1	56
TOTALS	49	62	7	6	5	4	133

Segons les dades que publica l'ICTE (Institut de Qualitat Turística d'Espanya), la Comunitat Valenciana és la segona comunitat autònoma amb més oficines certificades amb la Q i oficines distingides en el SICTED.

Cal subratllar l'elevat increment de certificacions Q i SICTED durant 2022: un 40 % i un 21 %, respectivament.

Turisme Comunitat Valenciana ofereix a les administracions locals, a través de mitjans propis, tant presencialment com a distància, assessorament i assistència per als processos d'implantació dels



sistemes (formació, auditories internes, sistemes de documentació, seguiment, eines informàtiques corporatives...), entre els quals destaca un fòrum comú per a la millora contínua i la innovació i el Comité de Qualitat i Innovació de la Xarxa Tourist Info, conformat per totes les oficines certificades/distingides i en vies de certificació de la Xarxa.

En 2022 van tindre lloc dues reunions del Comité de Qualitat i Innovació de la Xarxa Tourist Info: la primera d'aquestes —en línia— centrada a donar resposta a les

noves necessitats sorgides davant de la situació d'alerta sanitària per la Covid-19; la segona —ja, presencial— va recuperar assumptes més específics en matèria de qualitat, com ara adaptacions del sistema documental i altres.

Les dues reunions es van obrir a tota la Xarxa Tourist Info.

34a Reunió del Comité de Qualitat i Innovació de la Xarxa Tourist Info en format virtual, plataformes Zoom i Hangout, 21 de juny de 2022 "Propostes de millora de la Xarxa Tourist Info i adaptació del pla de contingència de la Xarxa Tourist Info a les noves circumstàncies sanitàries per la COVID-19".

35a Reunió del Comité de Qualitat i Innovació de la Xarxa Tourist Info, en format presencial, en el marc de les XXI Jornades Tourist Info a Oliva, el 16 de novembre de 2022, "Actualització Norma UNE-ISO 14785 i Segell 'S' de l'ICTE de sostenibilitat turística", entre altres matèries.

D'altra banda, la Xarxa Tourist Info de la Comunitat Valenciana —els seus òrgans de gestió i les oficines d'aquesta— participa en el "CTN187, SC03, Oficines d'Informació Turística" de l'ICTE per a la revisió de la norma ISO 14785 i en el Comité Internacional "ISO/TC228 Turisme i Serveis Relacionats".

Participació grup nacional de treball CTN 187/SC3: tres reunions: febrer, abril i juliol de 2022. La presidència del grup ha correspost a Turisme Comunitat Valenciana.

Participació en el grup internacional de treball ISO/TC228 per a la revisió de la Norma ISO 14785. S'han dut a terme tres reunions: març, juny i novembre de 2022.

9.7. ASSISTÈNCIA I SUPORT A LES DESTINACIONS, EMPRESES I ENTITATS

A més de l'assistència en matèria de qualitat que ofereixen directament els coordinadors, es va donar suport tècnic directe a les entitats locals i a les oficines que ho van requerir a través dels coordinadors territorials i personal tècnic: formació a mesura, solució d'incidències, organització de trobades, valoració i propostes de millora del servei, procediments de treball, maneig d'eines, etc.

Durant 2022 s'han dut a terme 121 accions d'assistència tècnica i coordinació, presencials i en línia, que es desglossen:

97 atencions presencials al llarg de la Comunitat Valenciana, en les diverses matèries exposades anteriorment, amb una mitjana de més de 8 visites mensuals.

24 assistències en línia, en les quals destaquen les assistències tècniques per a la implantació del sistema de la Q de l'ICTE i la participació en taules de qualitat del SICTED.

Finalment, enguany s'han atés peticions massives de material turístic imprés per a distribuir-lo en congressos, esdeveniments, reunions i establiments turístics; peticions de material efectuades per les oficines de la Xarxa Tourist Info, i peticions d'informació turística:

150 enviaments de material divers a oficines Tourist info.

41 enviaments a congressos, esdeveniments, particulars.

185 consultes turístiques de diversa índole rebudes des del portal comunitatvalenciana.com

També s'ha col·laborat en la distribució entre les oficines de la Xarxa Tourist Info del material imprés editat per altres entitats, establiments i associacions de caràcter turístic.

9.8. QUALIFICACIÓ DE L'EQUIP HUMÀ: EL PLA DE FORMACIÓ

Per a garantir al visitant la millor estada, el servei s'ha d'orientar estratègicament a la satisfacció i fidelització del turista a través de l'hospitalitat i l'excel·lència. Per això, la qualitat i professionalitat dels recursos humans són dos paràmetres permanents per a reforçar la tasca que realitza la Xarxa Tourist Info i, en última instància, optimitzar el consum turístic dinamitzant la despesa en destinació.

Les estratègies de màrqueting de Turisme estableixen línies d'actuació per a aconseguir l'excel·lència en l'atenció al client, mitjançant el ja esmentat Pla de qualitat i el Programa de formació de la Xarxa Tourist Info.

Durant l'exercici 2022, la millora de l'alerta sanitària ha permés la impartició de cursos presencials, encara que amb totes les mesures de prevenció necessàries, que han conviscut amb accions en línia. La col·laboració de la Xarxa de Centres de Turisme ha facilitat accions formatives diferents.

40 jornades formatives

200 hores de formació

890 participants

Quant a continguts competencials, s'ha treballat la gestió de qualitat, tecnologies, coneixement de productes i destinacions, sostenibilitat, parcs naturals i les XXI Jornades Tourist Info, entre altres matèries, amb continguts dirigits a tècnics i informadors turístics de la Xarxa.

Qualitat: 34a i 35a Reunió de comitès de qualitat i innovació de la Xarxa Tourist Info; curs d'Atenció al Públic i Motivació al Client, de caràcter presencial.

Formació sobre parcs naturals per a la renovació/implantació de la condició de les oficines Tourist Info com a punt d'informació col·laborador (PIC) dels parcs naturals. 22 sessions específiques, una per cada parc.

Coneixement de producte: 1 curs en línia CreaTurisme; 3 jornades Temps, rutes del vi al Vinalopó i la Marina Alta, Ruta 99 i "Crevillent. Any Marià Benlliure".

Tecnologia: 2 cursos de Canva, 1 curs de Google, 1 curs d'Outlook i estratègia de màrqueting en línia.

Mereixen un esment més detallat les XXI Jornades Tourist info celebrades a Oliva els dies 15 i 16 de novembre. En aquestes jornades va tindre lloc una taula redona sobre el producte turístic esportiu de la Comunitat Valenciana com a producte assentat en el territori i de gran valor desestacionalitzador.

En el transcurs de les jornades es va fer lliurament del premi a la innovació en la Xarxa Tourist Info 2022 a les oficines de Gandia i Banyeres de Mariola.

Finalment, s'han divulgat, entre la Xarxa Tourist Info, iniciatives formatives de Turisme Comunitat Valenciana d'interés especial per al personal de les oficines d'informació turística, com ara el procés participatiu del Pla d'accessibilitat Comunitat Valenciana 2021-2024.



Canva (CdT Morella).



Atenció al públic (CdT Alacant).



Xarxa Tourist Info. Punt d'informació col·laborador P.N. Serra d'Irta.



Xarxa Tourist Info. Punt d'informació col·laborador P.N. Serra d'Espadà.



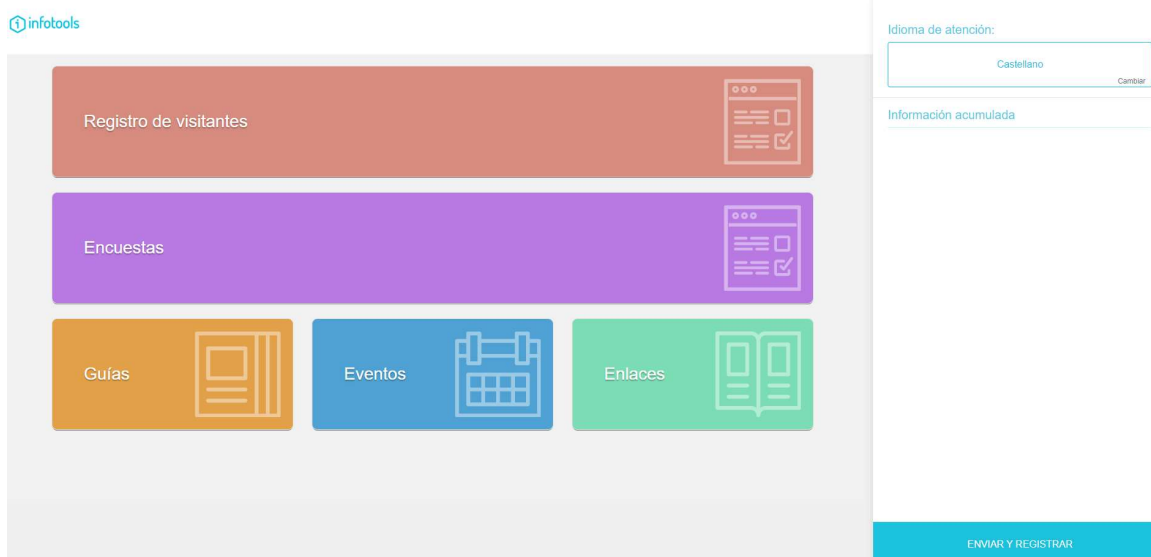
XXI Jornades Tourist Info.



XXI Jornades Tourist Info.

9.9. SISTEMES D'INFORMACIÓ TURÍSTICA

Recullen de manera sistemàtica la informació actualitzada de l'oferta turística amb un doble objectiu: integrar tecnològicament la informació generada pels diversos actors de la destinació en un sol contenidor i difondre l'oferta turística al llarg de totes les oficines de la Xarxa, mitjançant eines tecnològiques i procediments corporatius.



Digitalització de la informació en xarxa. Fullets i publicacions: 1.020 guies turístiques publicades en InfotouristAPI 2.0.

Eina de gestió de la informació turística per a l'atenció en temps real al turista presencial InfotouristAPI 2.0. Digitalització de les oficines de la Xarxa Tourist Info. Per a afavorir la visió de la Comunitat Valenciana com una destinació turística intel·ligent, Turisme Comunitat Valenciana incrementa i accelera la digitalització de les oficines d'informació turística de la Comunitat Valenciana (Xarxa Tourist Info) mitjançant la implantació d'una eina de gestió de la informació turística per a l'atenció en temps real al turista presencial.

Aquesta eina, denominada InfotouristAPI 2.0, es consolida:

Permet una atenció digitalitzada multicanal del turista presencial des de l'inici fins al final, amb el còmput estadístic i les enquestes al visitant.

Estableix nous mecanismes per a compartir, entre totes les oficines Tourist Info, informació en xarxa: guies turístiques, esdeveniments i enllaços d'interés.

Amplia la recollida d'informació del visitant, per mitjà de la remissió d'enquestes en línia: motivacions, procedències, experiències, etc.

Manteniment de 27 aparadors interactius en la Xarxa Tourist Info de la Comunitat Valenciana. Mitjançant l'expedient de contractació TCV26/20, que comprén desplaçaments, mà d'obra i recanvis per mitjà d'una bossa taxada de recanvis.

Manteniment de l'aplicació InfotouristAPI 2.0 per a l'exercici 2022.

Renovació anual de la plataforma SERVEIS INFOTOURIST VERSIÓ SaaS CLOUD.

9.10. PROJECTES D'INNOVACIÓ

Turisme Comunitat Valenciana treballa conjuntament amb les entitats locals en la modernització de les oficines i en l'impuls de nous serveis que acosten la Xarxa Tourist Info a les exigències de la informació turística del segle XXI: la tematització d'oficines, les xarxes socials com a nous canals per a oferir informació al client en totes les fases del viatge, un nombre creixent d'oficines que ofereixen connexió wifi gratuïta als turistes, integració de codis QR per a l'accés a la descàrrega de fullets o app turístiques, o les prop de 30 oficines que disposen de suports de màrqueting dinàmic com ara pantalles tàctils 24 h o pantalles per a la difusió d'informació.

Durant 2022 es van promoure diversos projectes d'innovació per al conjunt de la Xarxa, combinant elements tecnològics amb nous serveis (incloent-hi els de caràcter social) per als usuaris de les oficines Tourist Info, així com convocant la VI edició del Premi a la Innovació en la Xarxa Tourist Info.

9.10.1. Premi a la Innovació de la Xarxa Tourist Info 2022

El Premi a la Innovació Xarxa Tourist Info reconeix la introducció en la prestació de l'activitat habitual de l'Oficina Tourist Info d'una novetat en serveis, productes, procediments o instal·lacions, dirigida als turistes i que facilita una millor atenció d'aquests.

Els criteris de valoració objectius es van estructurar en cinc grans apartats:

- Valors de la iniciativa: creativitat, hospitalitat, accessibilitat, sostenibilitat i excel·lència.
- Creació de noves eines i/o canals d'atenció al turista, a través de suports tecnològics i altres mitjans, adaptats a la informació turística en destinació i el seu ús en l'oficina Tourist Info.
- Generació de nous serveis i/o productes per a prestar a l'oficina Tourist Info.
- Suport al desenvolupament, mitjançant tècniques innovadores, de noves activitats turístiques empresarials, en línia amb les estratègies de la Comunitat Valenciana en aquesta matèria.
- Grau d'adaptabilitat al conjunt d'oficines de la Xarxa Tourist Info.

En atenció a aquests criteris, es van proclamar guanyadores del VI Premi a la Innovació en la Xarxa Tourist Info de la Comunitat Valenciana a l'oficina Tourist Info Gandia, amb el seu projecte conjunt "La innovació en les oficines de turisme de Gandia. Un procés transversal".

El projecte guanyador persegueix la integració, en el protocol d'acolliment per a les demandes d'informació local, de l'ús de dispositius digitals de realitat virtual combinat amb l'atenció presencial personalitzada.

El personal informador turístic ofereix als visitants que demanen informació sobre Gandia, una experiència immersiva en els principals espais visitables de la ciutat directament en les oficines Tourist Info, mitjançant *tours* 360º que poden gaudir amb ulleres virtuals. Aquesta conjunció de canals i mecanismes d'atenció en l'espai físic de l'oficina reforça el paper dinamitzador que té de l'oferta turística del municipi i de conjunció d'una atenció tecnològica i personal: en resum, un tracte singular en què el poder de la persuasió al turista descansa en la veu humana i en allò que podem denominar una mirada tecnològica i individual.

Els seus objectius bàsics són:

- Avançar en la innovació i transformació digital de la informació turística per a desenvolupar nous models en l'atenció al turista en les oficines Tourist Info.
- Oferir en les oficines Tourist Info un entorn molt més interactiu i amb més poder d'atracció del visitant.
- Aportar un disseny actual i concorde a un turista actual, en què els dispositius mòbils, les noves eines tecnològiques i les xarxes socials tenen un gran protagonisme per a afavorir la interacció del visitant en el municipi.
- Generar interès cap als recursos locals mitjançant la tecnologia, un efecte crida en el qual l'aspecte virtual porta el turista a un consum físic i real.
- Incrementar el nombre de visitants en els principals espais visitables de la destinació.

També es valora el grau d'adaptabilitat del projecte a altres destinacions de la Xarxa Tourist Info.

Així mateix, atés l'alt nivell assolit per les propostes presentades en l'edició 2022, es va acordar atorgar l'accessit previst en la base 7a de la convocatòria del premi a Tourist Info Banyeres de Mariola, amb el projecte "Banyeres en clau ODS: Mapa turístic amb decàleg sostenible".

El projecte al qual se li atorga l'accessit transforma un element clàssic en la informació turística, com és un mapa de la destinació, en un fullet/mapa turístic únic, en què es conjuminen valors de sostenibilitat i la difusió activa, reutilització i la participació directa dels turistes en la millora dels seus continguts. Combina amb encert un model clàssic d'un suport turístic, molt demandat en les oficines Tourist Info, amb les necessitats actuals de sostenibilitat i interacció turística, tot això mitjançant una construcció senzilla i efectiva. Dona suport a la interacció entre els turistes per mitjà de missatges en el mateix fullet/mapa que es comparteix de manera successiva.

Creació d'un decàleg propi de la destinació turística amb el compromís amb els ODS.

Fullet clàssic "en construcció", que deixa oberta la possibilitat de fer els canvis oportuns per a adaptar-nos als requeriments de turistes/visitants.

Es convida l'usuari a depositar el fullet/mapa turístic únic en les bústies destinades a aquesta finalitat per a reutilitzar-lo.





Tourist Info Gandia guanyadora.
accèssit.

Tourist Info Banyeres de Mariola:

9.10.2. Nous productes i serveis

En 2022 es reforcen els sistemes d'atenció no presencial i presencial *contactless*, Punt Violeta Turístic, punts d'informació col·laboradors dels parcs naturals i altres.

9.10.2.1. Punt Violeta Turístic

En aquest sentit, assistim, d'una banda, a la consolidació del Punt Violeta Turístic en el conjunt de la Xarxa Tourist Info.

Aquest projecte naix de la col·laboració entre Turisme CV i l'Institut Valencià de les Dones per a reforçar el posicionament de la Comunitat Valenciana com a destinació turística segura contra la violència masclista.

El Punt Violeta Turístic es defineix com a oficina Tourist Info que exerceix tasques de sensibilització a turistes i població en general davant de la violència masclista, i en el qual es presta una atenció i un assessorament bàsic i de derivació a serveis especialitzats en la prevenció d'aquesta violència i d'atenció qualificada a les víctimes.



El nombre d'adhesions fins a la fi de l'exercici és el següent:

89 municipis

114 oficines Tourist Info

En la taula següent es mostra per províncies:

Província	Oficines	Municipis
ALACANT	33	28
CASTELLÓ	48	35
VALÈNCIA	33	26
TOTAL	114	89

9.10.2.2. Oficines Tourist Info com a punts d'informació col·laboradors dels parcs naturals (PIC)

La Comunitat Valenciana té la Xarxa Valenciana d'Espais Naturals, en la qual, entre altres figures de protecció, destaquen 22 parcs naturals distribuïts al llarg de tot el territori que són gestionats per la Conselleria d'Agricultura, Desenvolupament Rural, Emergència Climàtica i Transició Ecològica.

D'altra banda, el denominat turisme de naturalesa ha aconseguit en aquest període un grau de desenvolupament significatiu, amb un tractament legislatiu propi des del Decret 22/2012, de 27 de gener, del Consell, regulador del turisme actiu a la Comunitat Valenciana, fins a arribar a la Llei 15/2018, de 7 de juny, de turisme, oci i hospitalitat de la Comunitat Valenciana, en l'article 71 i la seua implementació reglamentària.

Per això, Turisme Comunitat Valenciana i la Conselleria d'Agricultura, Desenvolupament Rural, Emergència Climàtica i Transició Ecològica han establert un programa nou per a l'acreditació de les oficines de la Xarxa Tourist Info com a punts d'informació col·laboradors (PIC) dels parcs naturals de la Comunitat Valenciana mitjançant un procediment d'adhesió, amb un pla actualitzat de col·laboració i formació contínua i el compliment d'una sèrie de condicions.

Són dos els objectius generals d'aquesta actuació:

Establir un sistema estable de col·laboració entre les oficines de la Xarxa Tourist Info i els parcs naturals pròxims a les seues destinacions, que permeta millorar la comunicació entre aquests, i la informació que es proporciona al visitant sobre els espais naturals i serveis disponibles en el seu entorn que afavorisca la seua dinamització econòmica, sota el prisma de la seua preservació i utilització racional i la seua sostenibilitat mediambiental i turística.

Garantir la qualificació professional dels tècnics implicats en l'atenció i acolliment al visitant, mitjançant la formació contínua per al millor compliment dels serveis, tant en els centres de visitants dels parcs naturals com en les oficines Tourist Info.

En 2022 s'hi han adherit 14 oficines d'11 municipis, que conformen un total de:

86 municipis
119 oficines Tourist Info

En la taula següent es mostra per províncies:

Província	Oficines	Municipis
ALACANT	39	27
CASTELLÓ	48	35
VALÈNCIA	32	24
TOTAL	119	86

9.10.2.3. Reforma Tourist Info Aeroport Alacant-Elx

Turisme Comunitat Valenciana compta amb una oficina d'informació turística (Tourist Info Aeroport d'Alacant-Elx), de gestió pròpia, en la zona d'arribades de l'aeroport d'Alacant-Elx Miguel Hernández. L'espai físic assignat a l'oficina s'articula mitjançant un conveni entre Turisme Comunitat Valenciana i AENA SME, SA, per a la cessió temporal de superfície i estructura modular a l'aeroport d'Alacant-Elx per a l'ús com a oficina d'informació turística de la Comunitat Valenciana. Aquesta estructura i l'estructura modular estan situades en l'àrea terminal d'arribades de l'aeroport d'Alacant-Elx.

L'estructura modular, de 2014, presentava diversos inconvenients que en limitaven la utilitat. El viatger no accedia a l'oficina, ja que l'atenció es feia sobre un taulell que s'obria cap a l'exterior de l'estructura.

S'ha fet una àmplia reforma de l'oficina Tourist Info Aeroport d'Alacant-Elx per a atendre les noves necessitats, que respon a:

- Accessibilitat de l'Oficina
- Servei 24 hores
- Impulsar l'oficina com a eina de màrqueting de la Comunitat Valenciana
- Serveis addicionals de cortesia

Accessibilitat. S'obri de manera permanent la zona frontal del mòdul, que n'elimina el tancament i permet l'accés a un espai on disposar d'atenció personal, digital i pantalles audiovisuals.

Servei 24 hores. Punt tàctil d'informació 24 hores de 43", amb continguts generals de la Comunitat Valenciana, de les ciutats d'Alacant i Elx i dels serveis de les instal·lacions aeroportuàries. Es disposa de serveis addicionals de cortesia, com autofotos (*selfies*).

Eina de màrqueting. Monitor professional de 86" i d'un mini PC i programari específic, per a l'emissió de cartelleria digital i vídeo i el visionat en l'oficina Tourist Info pels viatgers que, a través de l'Aeroport d'Alacant-Elx, accedeixen a la Comunitat Valenciana. Continguts generals i específics de destinacions, esdeveniments, productes turístics, campanyes de promoció, etc.

Enguany s'han projectat un total de 25 vídeos que varien en funció de temporades i esdeveniments d'interés turístic.

Des que es va obrir al juliol, després de la reforma, la pantalla 24 hores ha rebut 6.253 demandes d'un total de 6.004 usuaris.

Tourist Info Aeroport Alacant-Elx



9.11. LA XARXA TOURIST INFO 2022 EN XIFRES

GESTIÓ DE LA XARXA PER L'ALERTA SANITÀRIA COVID-19	• Actualització del pla de contingència de la Xarxa Tourist Info • Aforaments • Obertura autoservei • Condicions de posada en marxa de pantalles tàctils
COBERTURA JURÍDICA	• 19 convenis Tourist Info subscrits: • 6 conveni tipus • 6 convenis específics sense dotació econòmica • 7 convenis d'adhesió de nous municipis
COBERTURA TERRITORIAL	• 180 entitats locals adherides +1 • 238 oficines Tourist Info • 20 punts d'informació turística • 7 oficines noves Tourist Info en 2022
INDICADORS DE SERVEI QUANTITATIUS	• 1.097.526 persones ateses en la Xarxa en 2022 • Nacionals: 1.097.526 • Internacionals: 393.590
INDICADORS DE SERVEI QUALITATIUS	• 10.973 enquestes de satisfacció omplides en la Xarxa Tourist Info

ENQUESTA TOURIST INFO ESTIU	• 6.299 enquestes de satisfacció omplides en la Xarxa Tourist Info • 111 oficines participants • 9,60 punts sobre 10 de mitjana de valoració dels serveis oficines • 9,70 punts sobre 10 de mitjana en compliment d'expectatives de les oficines
ENQUESTA TOURIST INFO DE SEGUIMENT COVID-19	• 3.023 qüestionaris emplenats • 30 oficines participants (oficines certificades o distingides en qualitat). • 9,65 punts sobre 10 de mitjana de valoració dels serveis oficines • 9,70 punts sobre 10 de mitjana en compliment d'expectatives de les oficines • 9,64 punts sobre 10 de mitjana de valoració de les mesures COVID-19 en les oficines
ENQUESTA TOURIST INFO DE SEGUIMENT	• 1.651 qüestionaris formalitzats • 30 oficines participants (oficines certificades o distingides en qualitat) • 9,64 punts sobre 10 de mitjana de valoració dels serveis oficines • 9,71 punts sobre 10 de mitjana en compliment d'expectatives de les oficines
ELEMENTS D'IMATGE CORPORATIVA	• Mobiliari Tourist Info • Retolació i senyalització • Altres elements d'imatge corporativa
ORIENTACIÓ AL CLIENT: PLA DE QUALITAT	• 133 certificacions o distintius de qualitat. • 49 certificacions UNE-ISO 14785 "Q" • 7 certificacions ISO 9001 • 6 certificacions ISO 14001 • 5 certificacions UNE 170001 • 4 certificacions UNE-ISO/PAS 5643 Safe Tourism • 62 distintius SICTED

ASSISTÈNCIA I SUPORT A DESTINACIONS I SECTOR TURÍSTIC	• 121 assistències a entitats locals/oficines • 185 consultes ateses des del portal <www.comunitatvalenciana.com/va/inici> • 191 enviaments de material a oficines, esdeveniments i particulars
PLA DE FORMACIÓ XARXA TOURIST INFO	• 40 jornades formatives • 200 hores de formació • 890 participants, entre tècnics i informadors de la Xarxa • XXI Jornades Tourist Info
SISTEMES INFORMACIÓ TURÍSTICA	• 1.020 guies turístiques pujades a INFOTOURISTAPI 2.0 • Manteniment 27 aparadors interactius • Manteniment de l'eina de gestió de la Xarxa InfotouristAPI 2.0
PROJECTES D'INNOVACIÓ	VI Premi a la Innovació en la Xarxa Tourist Info a: Premi. Tourist Info Gandia Accèssit: Tourist Info Banyeres de Mariola Punt Violeta Turístic: • 114 oficines • 89 municipis • Punt d'informació col·laborador amb parcs naturals (PIC): • 119 oficines • 86 municipis Posada en marxa de pantalla tàctil i monitor en Tourist info Aeroport Alacant-Elx: Dades pantalla 24 h: • Usuaris: 6.004 • Demandes d'informació: 6.253 • 107 esdeveniments publicats des de l'oficina. • 25 vídeos emesos



GENERALITAT
VALENCIANA



TURISME
COMUNITAT VALENCIANA