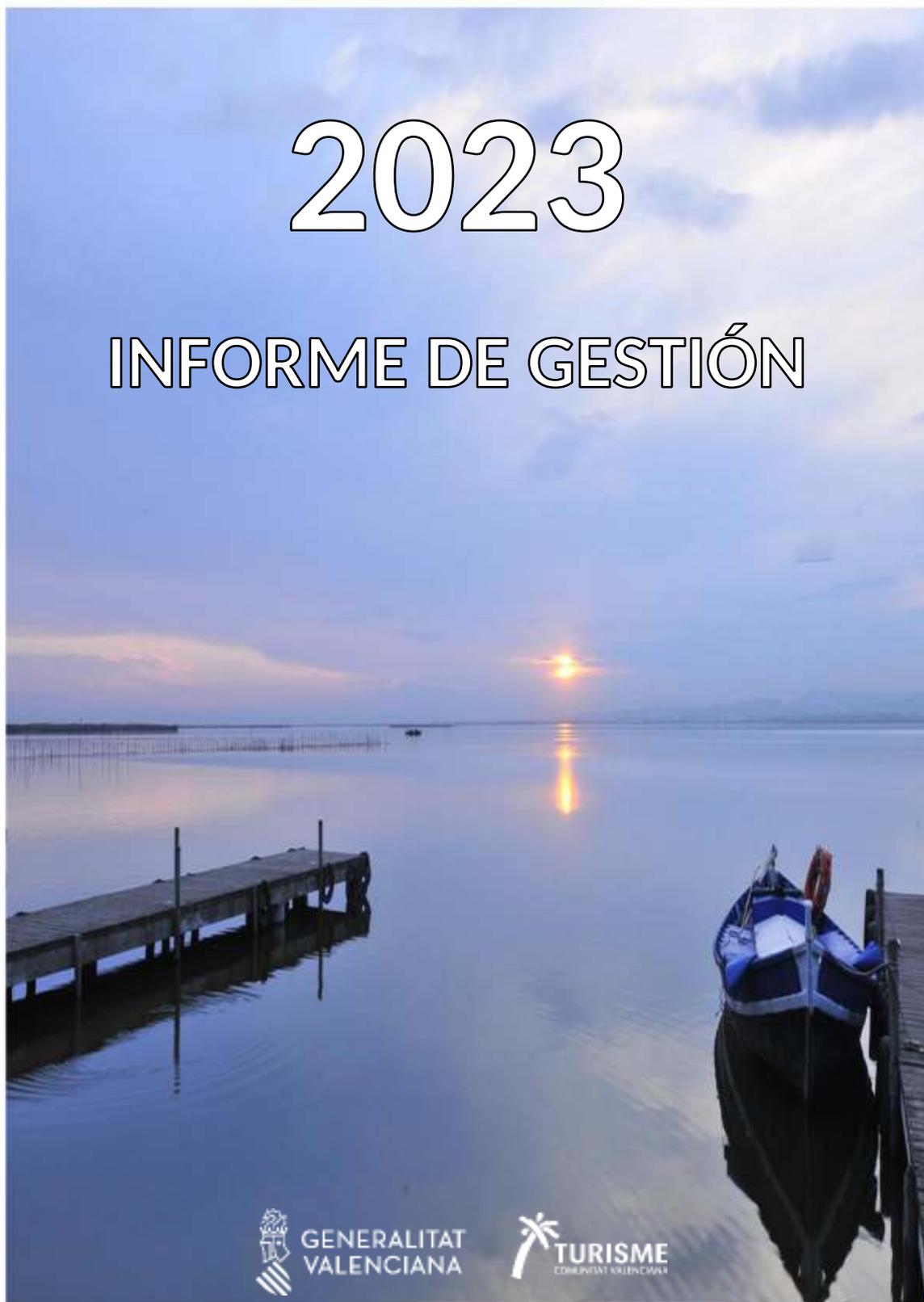


# 2023

## INFORME DE GESTIÓN



GENERALITAT  
VALENCIANA



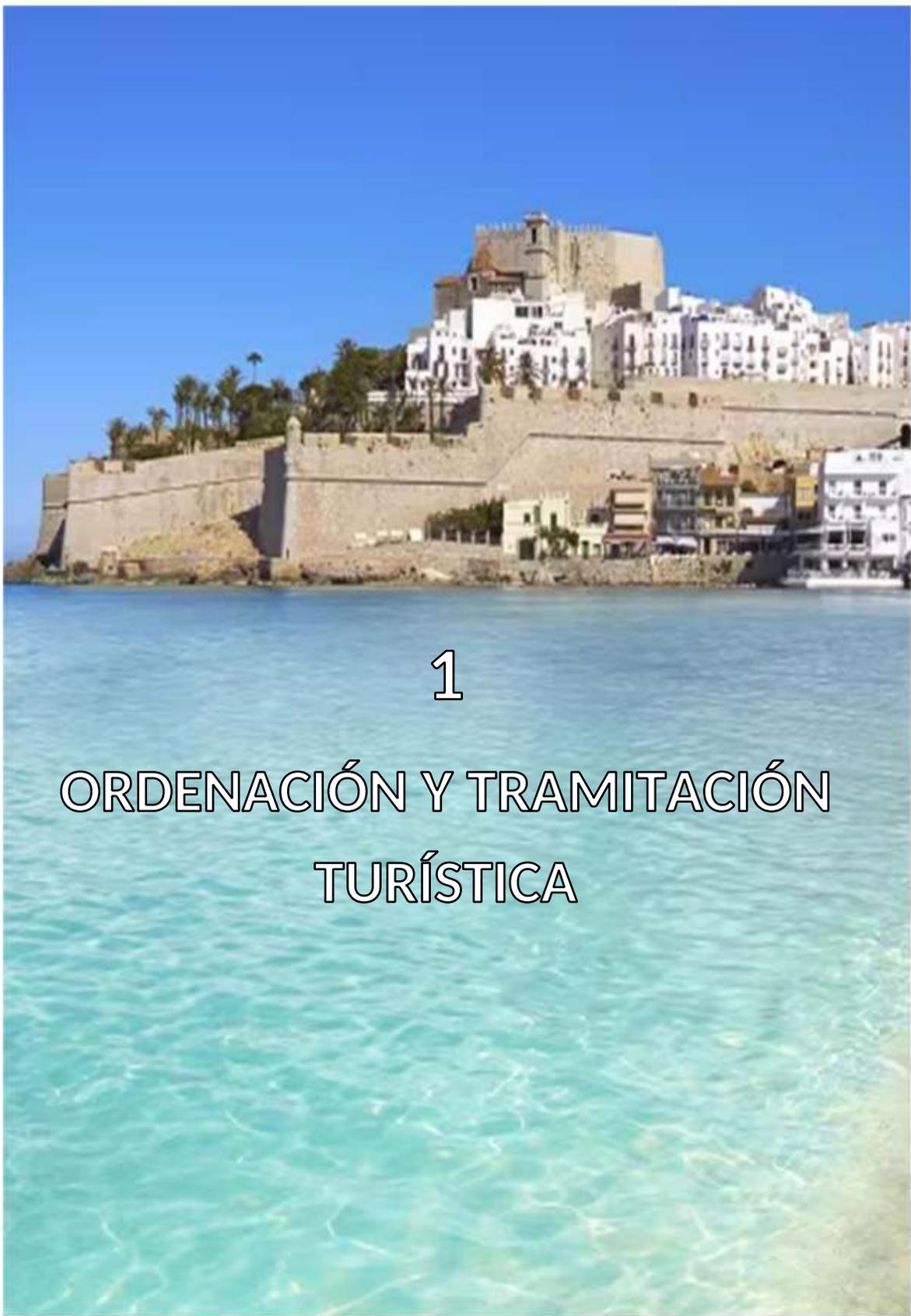
TURISME  
COMUNITAT VALENCIANA

## INDICE DE CONTENIDOS

<b>1. ORDENACIÓN Y TRAMITACIÓN TURÍSTICA</b> .....	<b>5</b>
1.1. NORMATIVA .....	5
1.2. REGISTRO DE TURISMO DE LA COMUNITAT VALENCIANA .....	9
1.3. EMPRESAS DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS .....	11
1.4. GUÍAS DE TURISMO .....	11
1.5. RECURSOS Y DISPENSAS. ....	12
1.6. NUEVAS TECNOLOGÍAS APLICADAS A LA TRAMITACIÓN TURÍSTICA .....	13
1.7. ATENCIÓN AL USUARIO .....	14
1.8. PÁGINA WEB TURISMO .....	15
1.9. OTROS.....	16
<b>2.-ASISTENCIA E INSPECCIÓN TURÍSTICA</b> .....	<b>18</b>
2.1. INSPECCIÓN TURÍSTICA.....	18
2.2. DECLARACIÓN DE INTERÉS TURÍSTICO.....	24
2.3. RECONOCIMIENTO DE LA CONDICIÓN DE MUNICIPIO TURÍSTICO .....	28
2.4. PLANES DE DINAMIZACIÓN Y GOBERNANZA TURÍSTICA .....	33
<b>3. COMPETIVIDAD TURÍSTICA</b> .....	<b>53</b>
3.1. ACETUR: ITINERARIOS DE EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD TURÍSTICA .....	53
3.2. EXCELENCIA Y SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA.....	60
3.3. PROGRAMAS DE AYUDAS 2023 .....	70
3.4. ESTADÍSTICAS DE TURISME CV .....	76
3.5. ANUARIOS Y OTROS ESTUDIOS.....	82
3.6. CONVOCATORIA Y GESTIÓN DE LOS PREMIS TURISME CV.....	83
3.7. CÓDIGO ÉTICO DEL TURISMO VALENCIANO .....	84
3.8. PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN TURÍSTICA .....	85
3.9. PROYECTOS EUROPEOS Y RELACIONES INTERNACIONALES.....	85
3.10. ESTRATEGIA PLANES DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA EN DESTINO .....	85
3.11. ACCIONES DE APOYO A LAS ACTUACIONES DE POLÍTICA TURÍSTICA .....	87
<b>4. INFRAESTRUCTURAS TURÍSTICAS</b> .....	<b>89</b>
4.1. INFRAESTRUCTURAS DE LITORAL.....	89
4.2. INFRAESTRUCTURAS EN LOS EDIFICIOS DE TURISME .....	91
4.3. OTRAS ACTUACIONES .....	93
4.4. ASESORAMIENTO E INFORMES PRECEPTIVOS.....	98
<b>5. FORMACIÓN E INNOVACIÓN TURÍSTICA</b> .....	<b>100</b>
5.1. ACCIONES DE FORMACIÓN TURÍSTICA.....	100
5.2. EL TURISMO DE INTERIOR Y LA NUEVA CONFIGURACION DE LA RED CdT.....	103
5.3. OTRAS ACTUACIONES .....	103
5.4. ACCIONES DE INNOVACIÓN TURÍSTICA: INVAT·TUR .....	104
<b>6. PRODUCTO Y TERRITORIO</b> .....	<b>112</b>

6.1. PROGRAMA CREATURISME: ACTUACIONES CONJUNTAS.....	112
6.2. ACTUACIONES POR PRODUCTOS .....	122
6.3. MARKETING COLABORATIVO .....	148
<b>7. ACTUACIONES ROMOCIONALES.....</b>	<b>155</b>
7.1.-FERIAS Y CERTÁMENES TURÍSTICOS .....	155
7.2.- WORKSHOPS, JORNADAS INVERSAS Y PRESENTACIONES .....	164
7.3.- VIAJES DE PRENSA Y FAMILIARIZACIÓN .....	166
7.4.- ACCIONES OFF LINE .....	168
7.5.- ACCIONES ON LINE .....	168
7.6.- ACCIONES PÚBLICO FINAL .....	168
7.7. PRODUCTOS.....	169
7.8.- OTRAS ACCIONES .....	170
<b>8. PUBLICIDAD, MARKETING ONLINE, COMUNICACIÓN OFFLINE. ....</b>	<b>172</b>
8.1. REALIZACIÓN DE CAMPAÑAS Y ACTUACIONES DE PUBLICIDAD .....	172
8.2. OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA. RED TOURIST INFO .....	178
8.3. MARKETING ONLINE.....	204
<b>9. PROGRAMAS FINANCIADOS CON FONDOS MRR NEXT GENERATION EN TURISME COMUNITAT VALENCIANA.....</b>	<b>240</b>
9.1 PLANES DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA EN DESTINOS .....	241
9.2 EFICIENCIA ENERGÉTICA Y ECONOMÍA CIRCULAR EN EMPRESAS TURÍSTICAS .....	248
9.3 MANTENIMIENTO Y REHABILITACIÓN DEL PATRIMONIO HISTÓRICO CON USO TURÍSTICO .....	249
9.4 OBLIGACIONES TRANSVERSALES .....	251

---



# 1

## ORDENACIÓN Y TRAMITACIÓN TURÍSTICA

## 1. ORDENACIÓN Y TRAMITACIÓN TURÍSTICA

### 1.1. NORMATIVA

El Servicio de Ordenación y Tramitación Turística ha gestionado en 2023 la tramitación de un Decreto-Ley (la derogación de la popularmente conocida como tasa turística), tres decretos relativos a tipologías turísticas y seis decretos relacionados con bases reguladoras de ayudas y subvenciones. Se han trabajado varios borradores de decretos e instrucciones. Asimismo, se han realizado jornadas de difusión de normativa.

#### **1.1.1. Decreto 36/2023, de 24 de marzo, del Consell por el que se regulan los establecimientos de restauración en la Comunitat Valenciana, la Red Gastroturística y L'Exquisit Mediterrani. (DOGV número 9567 de 3 de abril de 2023)**

El decreto desarrolla el artículo 55 de la Ley 15/2018, de 7 de junio, de la Generalitat, de turismo, ocio y hospitalidad de la Comunitat Valenciana (en adelante LTOH) que contemplan la restauración como actividad y servicio turístico.

El Decreto deroga la anterior regulación de 2009, adaptándola a la Ley y al resto de normativa turística, en especial al Decreto 1/2022, de 14 de enero, del Consell, de regulación del Registro de Turismo de la Comunitat Valencia. El objeto del decreto es regular los establecimientos de restauración que se dediquen de forma profesional, habitual y mediante precio, a servir comidas, otros alimentos y/o bebidas para ser consumidas en el propio local, así como los requisitos, términos, criterios y condiciones para determinar las clasificación y categorías, debiendo destacarse la nueva categoría L'Exquisit Mediterrani. Asimismo, se regula la Red Gastroturística de la Comunitat Valenciana.

#### **1.1.2 Decreto del Consell regulador del Turismo Activo y el Ecoturismo en la Comunitat Valenciana. (DOGV nº 9765, de 12 de enero de 2024)**

El decreto adapta las empresas del sector a los principios de la LTOH, así como al Decreto 1/2022, de 14 de enero, del Consell, de regulación del Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana. Las principales novedades serían la incorporación de las empresas de ecoturismo y en consecuencia la actualización del anexo de actividades, así como una mayor precisión en los artículos relativos a la seguridad en el ejercicio de la actividad, la formación de los profesionales, así como de los materiales empleados, cuestiones que responden a las principales inquietudes manifestadas por los usuarios turísticos. El decreto adopta medidas para favorecer la visibilidad de las empresas inscritas y luchar contra la actividad clandestina y el intrusismo, mediante la actualización permanente del listado de empresas inscritas en el Registro de Turismo y estableciendo medidas concretas como la emisión de un distintivo para el personal de las empresas.

#### **1.1.3.- Decreto 65/2023, de 5 de mayo, del Consell, por el que se modifica el Decreto 142/2020, de 25 de septiembre, del Consell, de regulación de la línea específica del Fondo de Cooperación Municipal para Municipios Turísticos de la Comunitat Valenciana. (DOGV número 9590, de 8 de mayo de 2023)**

Tras la modificación por el Decreto 203/2021, de 17 de diciembre, de 2021, del Consell, de la regulación del estatuto del municipio turístico de la Comunitat Valenciana, con el objetivo principal de flexibilizar los criterios para el reconocimiento de la condición de municipio turístico, se hizo necesario modificar el Decreto 142/2020, de 25 de septiembre, del Consell, de

regulación de la línea específica del Fondo de cooperación municipal para municipios turísticos de la Comunitat Valenciana exclusivamente a efectos de adecuar en el decreto del Consell las citadas modificaciones normativas, incorporando al sistema de financiación de las corporaciones locales el componente que tenga en consideración la diversificación de los municipios declarados turísticos, que se encuentran desde hace décadas con el problema de tener que asumir servicios por los que no reciben una financiación concreta, al contar con una población flotante no contabilizada para determinar la asignación presupuestaria por parte de otras administraciones.

**1.1.4.- Decreto 6/2023, de 26 de abril, del president de la Generalitat, de modificación del Decreto 4/2017, de 31 de marzo, del president de la Generalitat, por el que se aprueban las bases reguladoras de las ayudas dirigidas al sector turístico de la Comunitat Valenciana (DOGV número 9588, de 4 de mayo de 2023)**

La entrada en vigor el 1 de julio de 2022 de la modificación del apartado 3 del artículo 45 de la Ley 15/2018, así como la incorporación de la nueva disposición adicional tercera relativa a Criterios de calidad laboral en las convocatorias de subvenciones, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley 7/2021, de 29 de diciembre, de la Generalitat, de medidas fiscales, de gestión administrativa y financiera y de organización de la Generalitat 2022, ha exigido que dentro de los criterios de dignificación laboral a los que se hace referencia en el citado apartado 3 del artículo 45 de la Ley 15/2018, las bases reguladoras y respectivas convocatorias de subvenciones incluyan, a efectos de ponderación y puntuación de solicitudes, determinados criterios.

En el mismo sentido, lo dispuesto en el Decreto 118/2022, de 5 de agosto, del Consell, por el que se regula la inclusión de cláusulas de responsabilidad social en la contratación pública y en las convocatorias de ayudas y subvenciones, disposición reglamentaria que conlleva la obligación de modificar las bases reguladoras y convocatorias de las ayudas que se publiquen a partir de su entrada en vigor, hecho que reforzó la necesidad de modificar el Decreto 4/2017, del president, de bases reguladoras de ayudas al sector turístico de la Comunitat Valenciana en lo relativo a las cláusulas de responsabilidad social a considerar a efectos de ponderación y puntuación de las solicitudes que se presenten a la correspondiente convocatoria anual de ayudas. Por otra parte, y con el fin reflejar de forma adecuada la variedad de agentes que desde la oferta y demanda turística interactúan en pro de la mejora de la competitividad de la actividad turística en la Comunitat Valenciana, mediante este decreto se amplía el ámbito subjetivo de aplicación del Decreto 4/2017.

El decreto se publicó en el DOGV número 9588, de 4 de mayo de 2023, y entró en vigor al día siguiente de su publicación

**1.1.5. -Resolución de 2 de enero de 2023 del president de la Generalitat, por el que se establecen las bases reguladoras y se aprueba la convocatoria de ayudas dirigidas a financiar, en 2023, proyectos de eficiencia energética y economía circular de empresas de alojamiento turísticos de la Comunitat Valenciana, en el marco del Plan de recuperación, transformación y resiliencia. (DOGV número 9507, de 9 de mayo de 2023)**

El objeto de la resolución ha sido convocar, para el ejercicio 2023, subvenciones destinadas a financiar proyectos de mejora de la eficiencia energética en alojamientos turísticos de la Comunitat Valenciana en el marco del PRTR financiado por la Unión Europea Next Generation EU.

---

**1.1.6. Decreto 46/2023, de 31 de marzo, del Consell, de aprobación de las bases reguladoras y de concesión directa de ayudas a personas y empresas del sector turístico afectadas por los incendios ocurridos durante el verano de 2022. (DOGV número 9568, de 4 de abril de 2023)**

El objeto de este decreto fue contribuir a la recuperación de la actividad empresarial y/o profesional en el sector turístico de los municipios afectados por los graves incendios forestales ocurridos durante el verano de 2022, estableciéndose para ello las bases reguladoras y la concesión directa de ayudas dirigidas a las personas y empresas turísticas cuyas actividades se desarrollan en los municipios detallados y cuya prestación de servicios se considera necesaria para dotar de dinamismo a las áreas afectadas (Bejís y Vall d'Ebo), al ser la economía turística un factor determinante en la reactivación de otros sectores conexos a este, así como fuente de generación directo e indirecto en los municipios afectados.

**1.1.7. DECRETO 196/2023, de 3 de noviembre, del Consell, por el que se aprueban las bases reguladoras y convocatoria para la concesión de ayudas directas dirigidas a las empresas y personas titulares de establecimientos hoteleros de la Comunitat Valenciana que participan en el Programa de Turismo del IMSERSO 2022-2023 en el periodo enero a junio de 2023. (DOGV nº 9719, de 7 de noviembre de 2023. (DOGV número 9734 corrección de errores)**

El objeto del decreto ha sido aprobar las bases reguladoras y la concesión de ayudas directas a las empresas y personas titulares de establecimientos hoteleros de la Comunitat Valenciana inscritos en el Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana, que han participado en el Programa de Turismo del IMSERSO 2022-2023, destinadas a compensar el incremento de los costes derivados de la invasión de Ucrania por Rusia soportados por dichas personas y entidades destinatarias. Tras la preceptiva tramitación, se publica el Decreto en el DOGV nº 9719, de 7 de noviembre de 2023. Posteriormente, en fecha 28 de noviembre de 2023, se publica en el DOGV número 9734 Corrección de errores del Decreto 196/2023, de 3 de noviembre, del Consell.

**1.1.8. DECRETO LEY 12/2023, de 10 de noviembre, del Consell, de derogación de la Ley 7/2022, de 16 de diciembre, de la Generalitat, de medidas fiscales para impulsar el turismo sostenible. DOGV de 14 de noviembre de 2023, número 9724). (Popularmente conocida como tasa turística)**

En atención a las competencias otorgadas por el Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana a la Generalitat, previa tramitación como proposición de Ley, se aprobó la Ley 7/2022, de 16 de diciembre, de la Generalitat, de medidas fiscales para impulsar el turismo sostenible, siendo su objeto la creación del impuesto valenciano sobre estancias turísticas (IVET), como un impuesto propio de la Generalitat Valenciana que grava la capacidad económica puesta de manifiesto por su estancia en determinados establecimientos turísticos situados en el territorio de la Comunitat Valenciana, impuesto que ha sido popularmente conocido como “tasa turística”. Esta Ley se publicó el 19 de diciembre de 2022 (DOGV núm. 9492) y de conformidad con su disposición final tercera entrará en vigor en el plazo de un año desde su publicación en el DOGV, momento a partir del cual los ayuntamientos podrían decidir aplicar de manera voluntaria el recargo establecido en la disposición adicional primera.

La derogación normativa que ha introducido el decreto ley responde a la extraordinaria y urgente necesidad de derogar la ley de creación del impuesto valenciano sobre estancias turísticas (IVET), con anterioridad a su entrada en vigor. Asimismo, queda justificada ya que el sector turístico tiene que enfrentar desafíos adicionales derivados de la incertidumbre económica ocasionada por factores como la inflación, el aumento de los costos de las materias primas y el conflicto en Ucrania que afectan a la capacidad de gasto de los viajeros y aumentan los gastos de los establecimientos turísticos. El aumento de los costos, que incluye energía,

transporte, alimentación y salarios, impacta en los márgenes de beneficio del sector. Son argumentos adicionales la situación económica y geopolítica, la complejidad administrativa de su implementación y el negativo impacto en la imagen turística de la Comunitat Valenciana.

En el DOGV número 9741 de 7 de diciembre de 2023 se publicó la Resolución 47/XI, del Pleno de las Corts Valencianes, sobre la convalidación del Decreto ley 12/2023, de 10 de noviembre, del Consell, de derogación de la Ley 7/2022, de 16 de diciembre, de la Generalitat, de medidas fiscales para impulsar el turismo sostenible (RE-número 4300), aprobada en la sesión del día 30 de noviembre de 2023.

**1.1.9. Decreto 216/2023, de 14 de diciembre, del Consell, por el que se modifica el Decreto 196/2023, de 3 de noviembre, del Consell, por el que se aprueban las bases reguladoras y convocatoria para la concesión de ayudas directas dirigidas a las empresas y personas titulares de establecimientos hoteleros de la Comunitat Valenciana que participan en el Programa de turismo del IMSERSO 2022-2023 en el periodo enero a junio de 2023. (DOGV número 9750, de 21 de diciembre de 2023)**

El objeto del decreto ha sido modificar el periodo mínimo de días en que las habitaciones debían estar adscritas al programa de turismo del IMSERSO.

**1.1.10 Decreto 163/2023, de 29 de septiembre, del Consell, de modificación del Decreto 112/2023, de 25 de julio, del Consell, por el que establece la estructura orgánica básica de la Presidencia y de las consellerías de la Generalitat. (DOGV 3.10.2023)**

Se realizó un informe propuesta de modificación del Decreto 112/2023 del Consell por el que se establece la estructura orgánica básica de la Presidencia y las Consellerías de la Generalitat a fin de que la Consellera de Innovación, Industria, Comercio y Turismo fuese la presidenta de Turisme Comunitat Valenciana (artículos 128 y 138), en atención al informe de la Abogacía General, (DOGV 3.10.2023).

**1.1.11. Propuestas normativas**

Durante 2023, se han elaborado las siguientes propuestas:

-Proyecto de decreto, del Consell, de regulación de los espacios turísticos supramunicipales y del procedimiento de elaboración y aprobación del Plan de Espacios Turísticos supramunicipales de la Comunitat Valenciana.

-Proyecto de modificación del Decreto 10/2021, de 22 de enero, del Consell, de aprobación del Reglamento regulador del alojamiento turístico en la Comunitat Valenciana.

-Instrucciones en materia de requisitos mínimos de los hoteles cápsula y las normas mínimas de habitabilidad y diseño de las viviendas de uso turístico.

- Por otra parte, quedó archivado el Proyecto tramitado de Decreto regulador de la actividad de la Red de Destinos Turísticos Inteligentes de la Comunitat Valenciana. (Red DTI-CV).

**1.1.12. Alegaciones a proyectos normativos**

**1.1.12.1 Alegaciones a proyectos de la Unión Europea**

Se encuentra en tramitación el Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo sobre la recogida y el intercambio de datos relativos a los servicios de alquiler de alojamientos de corta duración y por el que se modifica el Reglamento (UE) 2018/1724. Esta iniciativa tiene por objeto

---

fomentar un crecimiento responsable, justo y fiable de los alquileres de corta duración como parte de un ecosistema turístico equilibrado, que beneficie a las ciudades y a los proveedores de alquiler turístico, sean particulares, empresas o plataformas. Durante 2023, se han remitido datos cuantitativos y cualitativos, así como dos informes valorativos desde la Dirección General.

#### **1.1.12.2 Alegaciones a proyectos de otras Consellerias y administraciones**

Se han revisado y en su caso, realizado alegaciones, a los 11 proyectos remitidos para su valoración por la Subsecretaria. Asimismo, en el Servicio se elaboran propuestas en relación con las enmiendas de las Leyes de acompañamiento.

#### **1.1.13 Informes especiales relacionados con normativa turística y expedientes de otras instituciones.**

- Se elaboran informes específicos sobre diversas cuestiones (Informe de valoración sobre el programa de prevención y atención a los problemas de salud derivados de las temperaturas extremas en la Comunitat Valenciana, Informe de situación de las viviendas de uso turístico en la Comunitat Valenciana, situación jurídico-administrativa de los guías de turismo).

- Se han emitido en este año 2023, 27 informes relacionados con la Planificación Urbanística, que se tramitan en el Servicio de Ordenación y Tramitación Turística.

- Se han tramitado las quejas del Síndic de Greuges y de los expedientes iniciados por la Agencia Valenciana Antifraude y Agencia Estatal de la Administración Tributaria y las solicitudes de información remitidas por el procedimiento especial de GVA-oberta, y las solicitudes de la secretaria de Estado de Turismo.

#### **1.1.14 Difusión de la normativa**

##### **1.1.15 Sesiones informativas sobre normativa dirigidas al sector:**

Se han realizado tres sesiones explicativas al sector del Decreto 36/2023, de 24 de marzo, del Consell por el que se regulan los establecimientos de restauración en la Comunitat Valenciana, la Red Gastroturística y L'Exquisit Mediterrani. Se han realizado presencialmente en el Invat.tur, CdT de Castellón y Valencia durante el mes de mayo de 2023.



## **1.2 REGISTRO DE TURISMO DE LA COMUNITAT VALENCIANA**

---

El Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana tiene como finalidad básica servir de instrumento de conocimiento del sector turístico y de información para el ejercicio de las potestades administrativas que ostenta la administración turística, de forma que facilite las actividades de ordenación, inspección, control, verificación, programación y planificación a ella atribuidas, así como el suministro de información a las personas o entidades interesadas. Su gestión es exclusivamente electrónica.

El Servicio de Ordenación y Tramitación Turística realiza la coordinación jurídica, técnica e informática del Registro, así como la gestión directa de los expedientes de las empresas de servicios complementarios y los guías de turismo.

Se ofrecen los datos consolidados de las inscripciones en el Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana en 2023, debiendo destacarse el importante incremento del 62,46 % respecto a las inscripciones de 2022.

TIPO DE EMPRESA O ACTIVIDAD TURÍSTICA	ALTAS	BAJAS	MODIFICACIONES	RECLASIFICACIONES	TOTAL 2023	EMPRESAS INSCRITAS EN EL REGISTRO
Establecimientos hoteleros	72	15	175	14	276	1.432
Campings y áreas de pernocta	11	4	35	1	51	151
Bloques y conjuntos de viviendas turísticas	34	1	27	0	62	169
Alojamientos turísticos rurales	81	55	57	8	201	1.113
Turismo activo	56	33	37	0	126	539
Restauración*	228	2	0	0	228	228
Agencias de Viajes	96	188	120	0	404	1.417
Empresas gestoras de viviendas turísticas	81	89	47	0	217	1.416
Viviendas turísticas	13.721	5.364	979	26	20.090	95.200
Albergues turísticos	7	1	44	0	52	98
Guías de turismo	0	0	27	0	27	1.411
Empresas de servicios complementarios**	21	24	34	0	79	406
<b>TOTAL</b>	<b>14.408</b>	<b>5.776</b>	<b>1.582</b>	<b>49</b>	<b>21.813</b>	103.580

\*Adaptaciones potestativas durante el 2023 al DECRETO 36/2023, de 24 de marzo, del Consell por el que se regulan los establecimientos de restauración en la Comunitat Valenciana, la Red Gastroturística y L'Exquisit Mediterrani.

\*\*Inscripción potestativa de acuerdo con la Ley 15/2018, de 7 de junio, de la Generalitat, de turismo, ocio y hospitalidad.

A continuación, se exponen los datos globales del cuadro de registro de los últimos años, en el cual se puede observar la anomalía de los años de la pandemia de COVID-19, y la recuperación de los datos prepandemia.

AÑO	ALTAS	BAJAS	MODIFICACIONES	RECLASIFICACIONES	TOTAL
2017	17.122	5.297	1.160	70	23.649
2018	16.843	6.683	1.757	50	25.333
2019	10.934	3.851	2.010	21	16.816
2020	6.987	1.185	670	37	9.241
2021	5.461	1.812	1.703	232	9.208
2022	9.248	3.336	816	36	13.427
2023	14.408	5.776	1.582	49	21.813

### 1.3 EMPRESAS DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Las empresas de servicios complementarios son aquellas que tienen por objeto la realización de actividades de interés o directamente relacionadas con el turismo, de entretenimiento y otras de esparcimiento y ocio cuando se oferten con fines turísticos, contribuyendo a la diversificación de la oferta y al desarrollo turístico. Se gestionan directamente en servicios centrales. Su inscripción es potestativa. Se han tramitado un total de 93 expedientes en 2023.

Con el fin de comprobar la situación actual de las 406 empresas turísticas de servicios complementarios que constan inscritas en el Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana, desde el Servicio de Ordenación y Tramitación Turística, durante los meses de febrero a abril 2023, se envió un correo electrónico a todas ellas a fin de que comunicaran si continuaban desarrollando la actividad para las que se inscribieron, si habían cesado en su actividad o si habían sufrido alguna modificación de actividad, domicilio, datos de contacto, etc.

El resultado de esta comprobación se trasladó al Servicio de Asistencia e Inspección Turística que incluyó como un plan especial del Plan de Inspección Turística de 2023, la comprobación material de la efectiva actividad de las empresas turísticas de servicios complementarios. Tras la actuación de los servicios territoriales se ha procedido a regularizar la situación de diversas y la tramitación de 14 expedientes de baja.

### 1.4 GUÍAS DE TURISMO

#### 1.4.1 – Emisión de acreditaciones

Conforme a lo establecido en el artículo 6 del Decreto 62/1996, de 25 de marzo, del Gobierno Valenciano, por el que se aprueba el reglamento regulador de la profesión de guía de turismo, la acreditación de guía de turismo deberá renovarse, en todo caso, cada cinco años contados

desde su obtención y, también, siempre que varíe cualquier dato de los que contenga. Hay 1475 guías habilitados que constan en activo en la Comunitat Valenciana (31 diciembre de 2023). Durante este período del año se han emitido un total de 229 acreditaciones.

#### **1.4.2 - Guías habilitados por países miembros de la Unión Europea**

En cumplimiento de lo establecido en el Decreto 80/2014, de 6 de junio, del Consell, por el que se determinan los órganos competentes en la Comunitat Valenciana para el reconocimiento de cualificaciones profesionales obtenidas en otros países miembros de la Unión Europea, y se establece el procedimiento de acreditación y autenticación de títulos y certificados de competencia obtenidos en la Comunitat Valenciana, durante el año 2023 se han dictado 7 resoluciones de reconocimiento de cualificación profesional de guía de turismo.

#### **1.4.3 - Convocatoria de pruebas de guías habilitados**

Durante el año 2023, se ha elaborado un borrador de la nueva convocatoria, además de numerosas reuniones para la informatización del proceso telemático del pago de la tasa y presentación de documentación por parte de las futuras personas candidatas a la habilitación por la Generalitat Valenciana y ampliación de idiomas de las personas guías de turismo ya habilitadas por la Generalitat.

### **1.5 RECURSOS Y DISPENSAS.**

#### **1.5.1 Tramitación de recursos**

De conformidad con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas hasta el 31 de diciembre de 2023 se han formulado 31 recursos de alzada contra resoluciones denegatorias de inscripciones. De los cuales han sido estimados 4, desestimados 17, 2 no se correspondían con recursos, 1 desistió el recurrente y 1 no fue admitido a trámite por extemporáneo, encontrándose los 6 restantes en tramitación pendientes de resolución. Además, se han emitido 3 resoluciones desestimatorias correspondientes a recursos que quedaron en tramitación del año anterior.

#### **1.5.2. Tramitación de dispensas**

La Ley 15/2018, 7 de junio, de la Generalitat, de turismo, ocio y hospitalidad de la Comunitat Valenciana regula las dispensas en su artículo 61. El artículo 28.4 de Decreto 10/2021 regulador del alojamiento turístico en la Comunitat Valenciana, establece que las dispensas concedidas serán objeto de publicación en la web de la administración turística competente.

En cuanto a las dispensas solicitadas, hasta el 31 de diciembre de 2023 han sido un total de 19, de las cuales, se han resuelto favorablemente 13, se han producido 4 desestimaciones y 1 está en tramitación pendientes de resolución. Atendiendo al tipo de establecimiento las dispensas solicitadas corresponden 1 a alojamiento rural, 11 a bloques, 3 a hoteles, 1 a hotel-apartamento, 1 a vivienda turística y 1 a camping.

---

## 1.6. NUEVAS TECNOLOGÍAS APLICADAS A LA TRAMITACIÓN TURÍSTICA

### 1.6.1 Proyecto GESTURNET- MART-e

Durante 2023, se han continuado las reuniones de trabajo con los distintos servicios territoriales de turismo y con los servicios correspondientes de la Dirección General de Servicios de la Información (DGTIC), con una periodicidad quincenal (aproximadamente) para dos asuntos:

- El diseño de la nueva aplicación de gestión de empresas turísticas (GESTURNET).
- El diseño de los nuevos expedientes relacionados con estas empresas y su integración en la nueva plataforma de tramitación mart-e.

Todo ello, para optimizar la eficiencia y transparencia en la gestión del Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana, cuya finalidad básica según el Decreto 1/2022, de 14 de enero, del Consell, de regulación del Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana, es servir de instrumento de conocimiento del sector turístico y de información para el ejercicio de las potestades administrativas que ostenta la administración turística, de forma que facilite las actividades de ordenación, inspección, control, verificación, programación y planificación a ella atribuidas, así como el suministro de información a las personas o entidades interesadas.

Durante el año 2023 se ha puesto ya en producción la tramitación de las empresas turísticas de campings, áreas de pernocta en tránsito para autocaravanas, acampada en finca particular, casas rurales y albergues, habiéndose comprobado su perfecto funcionamiento.

Igualmente se ha trabajado en la mejora de la generación de consultas: listados, informes de actividad y situación de las diferentes empresas turísticas, estando ya operativas dichas consultas a través de MART-e.

Por otra parte, se ha procedido al análisis funcional de agencias de viajes, habiéndose mantenido varias reuniones con la Dirección General de Servicios de la Información (DGTIC) y la empresa que está llevando a cabo su implementación en MART-e.

Está previsto continuar con la adaptación al nuevo programa en el que sucesivamente irán incorporándose el resto de las tipologías, según los siguientes hitos:

Hito 8 - BLOQUES Y CONJUNTOS DE APARTAMENTOS TURÍSTICOS

Hito 9 - EMPRESAS GESTORAS

Hito 10 - VIVIENDAS USO TURÍSTICO

Hito 11 – ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS

Hito 12- TURISMO ACTIVO

Hito 13 - EMPRESAS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Hito 14 - GUÍAS DE TURISMO

Hito 15 - BARES

Hito 16 - RESTAURANTES

La implementación de cada hito o tipología turística conlleva un enorme esfuerzo, pues supone revisar todos los listados de expedientes para garantizar la integridad del traspaso, además de sincronizar todos los expedientes en tramitación al pasar de un entorno tecnológico a otro, así como la calidad de los datos que se trasladan a la página web de la Dirección General de Turismo, TURISME CV y GVA oberta.

La plataforma EEAT-i es una herramienta informática que facilita el procedimiento de comunicación telemática de uso de «viviendas de uso turístico» por las empresas gestoras. Durante 2023 se ha trabajado con el departamento de informática para actualización la aplicación, hasta la implementación de GESTURNET-MARTE en esta tipología turística.

**1.6.2 - Programa IMI**

Programa de la Comisión Europea para el intercambio de información entre las autoridades competentes de los Estado Miembros, que tiene como objeto garantizar la supervisión de las actividades de prestación de servicios y de reconocimiento de cualificaciones profesionales, por ejemplo, si un prestador de servicios está legalmente establecido en otro Estado miembro, si está autorizado para ejercer una determinada actividad, si un documento ha sido realmente expedido por una autoridad competente, etc. Con su gestión se da cumplimiento de la obligación de cooperación administrativa establecida en la Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a los servicios en el mercado interior.

En 2023 se han realizado 7 consultas relativas al reconocimiento de títulos de formación o certificados de competencia obtenidos en el país de la Unión Europea de la persona solicitante, para el ejercicio en la Comunitat Valenciana de la profesión de guía de turismo.

**1.7- ATENCIÓN AL USUARIO**

**1.7.1 - Atención al usuario: [guiadeturisme@gva.es](mailto:guiadeturisme@gva.es) (2023)**

La web institucional de Turisme CV pone a disposición de los usuarios el correo electrónico [guiadeturisme@gva.es](mailto:guiadeturisme@gva.es) para consultas, peticiones y solicitudes de información relacionadas con la profesión de guía.

2023	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
ST ALICANTE	23	43	41	36	23	26	14	15	10	20	16	23	290
ST CASTELLÓN	1	3	1	2	3	5	4	7	4	2	3	3	38
ST VALENCIA	13	13	10	10	14	23	23	14	14	15	12	15	176
S. ORDENACIÓN	17	38	68	31	45	53	36	20	44	27	50	42	471
INFORMATICA	1	3	1	1	0	3	4	1	1	3	2	5	25
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100</b>	<b>121</b>	<b>80</b>	<b>93</b>	<b>80</b>	<b>81</b>	<b>57</b>	<b>73</b>	<b>67</b>	<b>83</b>	<b>88</b>	<b>1000</b>

### 1.7.2 - Atención al usuario: ordenacion\_turisme@gva.es (2023)

Se han recibido en la cuenta genérica del Servicio de Ordenación y Tramitación Turística consultas sobre normativa y procedimiento. No se computan las recibidas en los servicios territoriales. Hay que destacar que se han duplicado respecto al 2022. Destacan cuantitativamente las relacionadas con la tramitación de viviendas turísticas que fueron contestadas o remitidas a los siguientes departamentos competentes:

### 1.7.3 – Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía (SIAC).

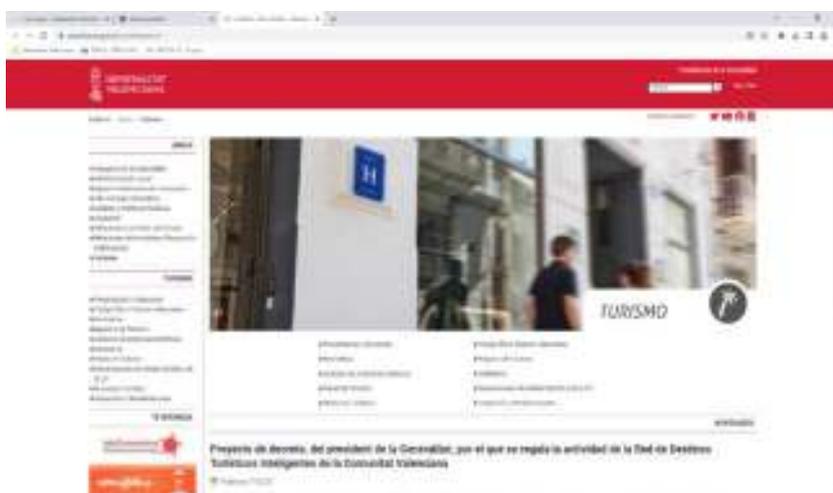
La aplicación Gestor Único de Contenidos GUC, se ha venido utilizando para informar a la ciudadanía sobre procedimientos, trámites y servicios de la Generalitat. Actualmente se ha creado una nueva aplicación que sustituye íntegramente a GUC, que es el Sistema de Información a la Ciudadanía, SIAC, y que entró en funcionamiento el 27 de febrero de 2023.

En relación con las empresas turísticas, durante este año 2023 se ha publicado el nuevo SIAC 23186 referente a albergues turísticos y se ha adaptado a la nueva normativa de restaurantes el SIAC 14372 referente a la actividad de los establecimientos de restauración (bares y restaurantes). Así mismo se está trabajando en la mejora y actualización de todos de los SIACs de las diferentes empresas turísticas.

## 1.8 PÁGINA WEB TURISMO

Tras el preceptivo periodo de análisis, actualización y priorización de contenidos, en colaboración con el departamento de portales de la DGTIC, la puesta en funcionamiento en la página de Presidencia de la Generalitat, el apartado correspondiente a la Dirección General de Turismo se implementó en diciembre de 2021. Durante 2023 se ha mantenido permanente actualizada. Además, se ha realizado la formación necesaria para su gestión y se han mejorado la sistemática, contenidos y enlaces.

Durante el año 2023, la Dirección General de Turismo fue adscrita a la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo por lo que la dirección de la página web ha pasado a ser la siguiente: <https://cindi.gva.es/es/web/turisme>



### 1.9. OTROS

-El Servicio de Ordenación y Tramitación Turística, realiza las tareas de apoyo a la secretaria en las convocatorias del Consejo Valenciano del Turismo, órgano colegiado superior de consulta y asesoramiento del Consell en materia de turismo, previsto en la LOTH y desarrollado por el Decreto 7/2020, de 17 de enero, del Consell, de regulación de los órganos para la coordinación de la acción turística y del organismo público para la gestión de la política turística.

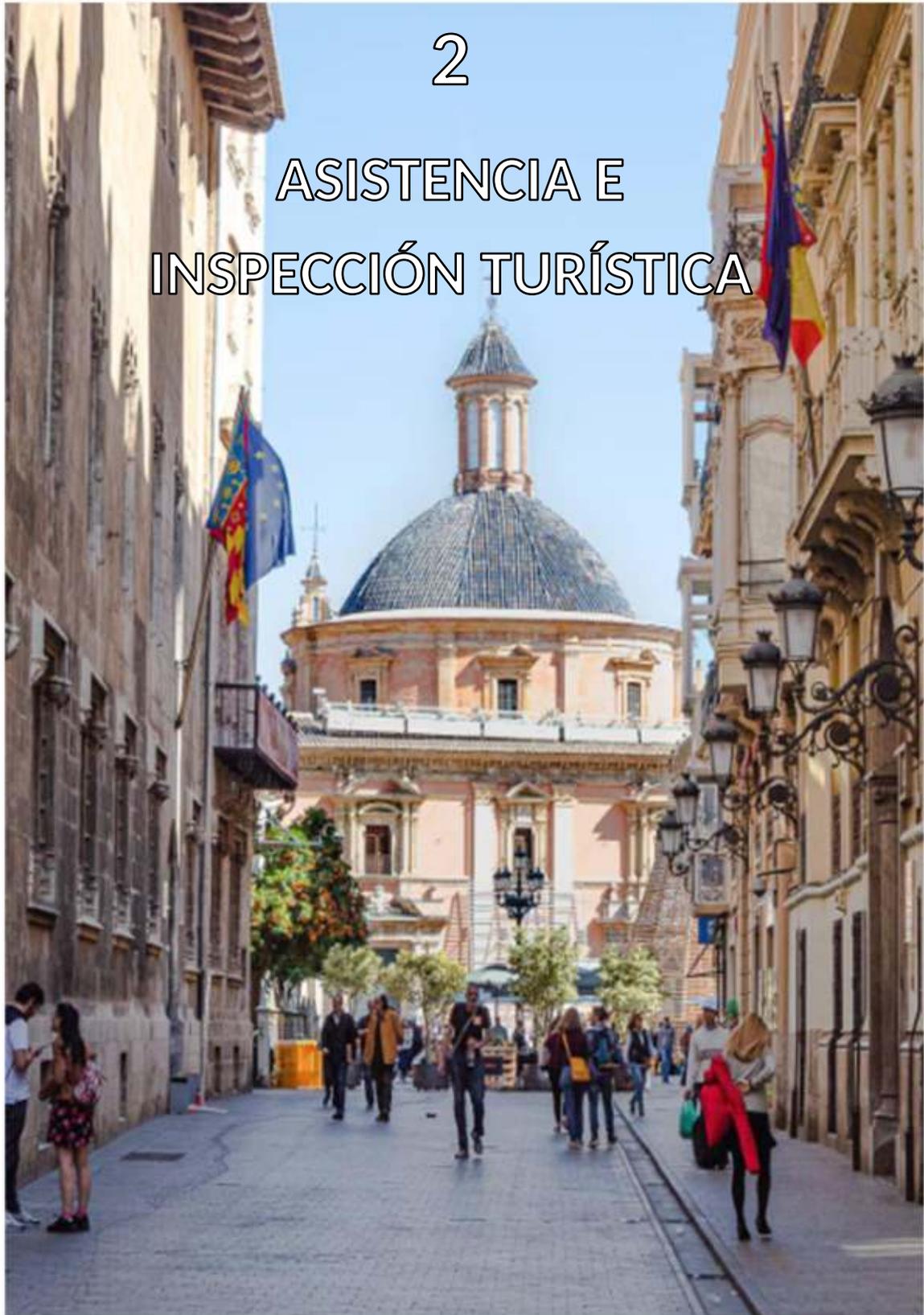
- Se han realizado periódicamente reuniones telemáticas de coordinación entre el servicio y los servicios territoriales, en materia de ordenación y tramitación turística, creándose una carpeta compartida para facilitar el intercambio y constancia de la información.

- Formación. El personal del Servicio ha participado en el curso propuesto al IVAP - ADAPTACIÓ DE LA NORMATIVA REGULADORA DEL REGISTRE DE TURISME DE LA CV A L'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA, cuyo objetivo ha sido adquirir conocimientos y resolver dudas ante el nuevo escenario regulador tras la entrada en vigor del Decreto 1/2022, de 14 de enero, del Consell, de regulación del Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana, especialmente en materia de Administración Electrónica.

---

# 2

## ASISTENCIA E INSPECCIÓN TURÍSTICA



## 2.-ASISTENCIA E INSPECCIÓN TURÍSTICA

### 2.1.- INSPECCIÓN TURÍSTICA

#### 2.1.1.- Gestión de reclamaciones e inspección

Con el objetivo de elevar la calidad de la oferta existente asegurando la subsanación de las posibles deficiencias o irregularidades que pudieran surgir, así como garantizar el adecuado cumplimiento de las obligaciones para con los usuarios y detectar las actividades que operen en la clandestinidad, durante el ejercicio 2023 se han realizado las siguientes acciones:

Gestión de reclamaciones: Durante este ejercicio 2023 se han recibido y tramitado un total de 1.087 reclamaciones de usuarios turísticos con el siguiente desglose:

TIPO DE ESTABLECIMIENTO	VALENCIA	ALICANTE	CASTELLÓN	TOTAL
Áreas de pernocta de autocaravanas	0	1	0	<b>1</b>
Bloques de conjuntos y apartamentos	2	8	1	<b>11</b>
Albergues turísticos	0	0	0	<b>0</b>
Agencias de viajes	115	44	26	<b>185</b>
Bares	36	45	1	<b>82</b>
Campings	9	57	8	<b>74</b>
Cafeterías	19	2	1	<b>22</b>
Guías turísticos	1	0	0	<b>1</b>
Establecimientos hoteleros	81	149	97	<b>327</b>
Turismo Activo	1	1	0	<b>2</b>
Restaurantes	88	72	6	<b>166</b>
Titulares de viviendas turísticas	5	75	1	<b>81</b>
Empresas gestoras de viviendas turísticas	5	32	30	<b>67</b>
Otros	29	30	9	<b>68</b>
<b>TOTALES</b>	<b>391</b>	<b>516</b>	<b>180</b>	<b>1.087</b>

Es conveniente tener en cuenta que la mayoría de las reclamaciones se presentan durante el periodo estival.

Inspecciones: 2023. Respecto a la actividad inspectora, se han realizado un total de 2.318 actuaciones (INFORMES Y ACTAS) (1), con el siguiente desglose por actividades:

ACTIVIDADES TURÍSTICAS	ALICANTE	CASTELLÓN	VALENCIA	TOTAL
Actividad Complementaria	2	35	28	65
Agencias de viajes	169	53	125	347
Alojamiento rural	58	136	88	282
Bares	4	5	4	13
Bloques y conjuntos de apartamentos	66	9	33	108
Campings	46	87	37	170
Empresas Gestoras de apartamentos	167	40	112	319
Guías turísticos	1	1	0	2
Hoteles	231	293	184	708
Restaurantes	0	7	20	27
Turismo activo	89	14	46	149
Viviendas	38	15	52	105
Otros	1	15	7	23
	872	710	736	2318

Respecto del **Plan de Inspección**, se concretan las actuaciones específicas recogidas en los programas siguientes:

Total, actuaciones 1.642.

ACTUACIONES	Valencia	Alicante	Castellón	Total
2.1 Programa de comprobación y control de actividades y empresas turísticas. Actas e informes (1)	736	872	710	2.318
2.2 Programa de calidad y competitividad en hoteles y el cumplimiento de distintivos por empresas y establecimientos turísticos.	70	33	65	168
2.3 Programa de actualización del registro de alojamientos turísticos rurales en la Comunitat Valenciana.	45	33	47	125
2.4 Programa de actualización del registro de viviendas de uso turístico.	109	173	184	466

2.5 Programa de comprobación y verificación en bloques y conjuntos de apartamentos turísticos.	15	21	-	36
2.6 Programa de formación inspección y administración turística. 2.6.1. Talleres. 2.6.2 Curso adaptación administración electrónica en registro de Turismo. II edición.	<p>Taller elaboración actas de inspección. Realizado el 8 de noviembre de 2023.</p> <p>Curso realizado los días 20, 22 y 24 de noviembre de 2023.</p>			
3.1 Programa sector campings.	19	19	15	53
3.2.1 Programa de intrusismo: Viviendas turísticas (on-line)	561	362	243	1.166
3.2.2 Programa de intrusismo: Guías de Turismo.	-	1	4	5
3.3 Programa de Agencias de viaje	103	151	54	308
3.4 Programa Turismo activo	45	87	18	150
3.5 Programa de accesibilidad empresas turísticas.	56	43	147	246
3.6 Programa servicios complementarios Depuración en el registro Turismo de las actividades.	26	25	34	85
3.7 Programa áreas de pernocta.	-	-	-	-

### 2.1.2.- Actividades contra el intrusismo

Las políticas de control a través de la inspección turística van dirigidas a la mejora de la calidad y los servicios, que incluyen actuaciones de comprobación en los grandes portales de reservas para investigar la publicidad de la oferta inscrita, así como todas aquellas destinadas a garantizar la calidad de los servicios que se prestan y de los derechos de los usuarios turísticos.

Se han efectuado las comunicaciones a las plataformas de internet para la eliminación de ofertas de alquiler de viviendas turísticas que se publicitan y comercializan en sus webs, sin el número de inscripción del registro de Turismo o bien con signatures que no se ajustan a la realidad.

En 2023, se han realizado 1.166 comprobaciones de ofertas de viviendas turísticas online y 218 comunicaciones a diferentes empresas de servicios de sociedad de la información.

En cualquier caso, las últimas sentencias relativas a la actividad de estas plataformas nos impiden disponer de facultades coercitivas para conseguir la retirada anuncios ya que al tener la consideración de empresas de la sociedad de la información no están sujetas al régimen disciplinario turístico.

Actualmente, tenemos abierta una vía de colaboración con una de las principales plataformas de alojamiento turístico (Booking). Esta plataforma nos facilita un acceso restringido a autoridades en su web, donde facilitamos listados de anuncios irregulares que la plataforma

retira en parte tras comunicar al anunciante su posible situación irregular. En 2023 se facilitó un listado de 344 viviendas.

El libro III de la Ley 15/2018 regula la actividad turística, y en concreto su título II, dedicado a la disciplina turística, tiene por objeto contribuir a una adecuada ordenación del sector mediante la lucha contra el intrusismo y las actividades fraudulentas, velando además por los intereses y derechos tanto de la prestación de servicios como de las personas usuarias de servicios turísticos. Con esta finalidad y en el marco de la colaboración interadministrativa se firman con distintas administraciones locales las bases para la colaboración de la Secretaría Autonómica de Turismo con otras administraciones en el desarrollo de acciones contra el intrusismo y la competencia desleal.

Durante 2023 se ha firmado un total de 47 documentos en las tres provincias, siendo su desglose el siguiente:

Valencia: 17

Alicante: 10

Castellón: 20

### 2.1.3.- Plan de inspección 2023

Desde los servicios centrales anualmente se diseñan los “Planes de Inspección” conforme a las necesidades de cada actividad turística y los recursos personales disponibles, destacando la campaña especial de sensibilización contra el intrusismo en apartamentos turísticos con acciones centradas principalmente en actuaciones de la inspección on line relacionadas con los grandes portales de reservas, nacionales e internacionales.

Los planes se dividen en dos partes: Plan general y Planes especiales. Se detalla a continuación el plan de Inspección de 2023:

#### 1. PLAN GENERAL

1.1. Programa de comprobación y control de actividades y empresas turísticas.

1.2. Programa de calidad y competitividad en hoteles y el cumplimiento de los distintivos por empresas y establecimientos turísticos.

1.3. Programa de actualización del registro de alojamientos turísticos rurales en la Comunitat Valenciana.

1.4. Programa de actualización del registro de viviendas de uso turístico.

1.5. Programa de comprobación y verificación en bloques y conjuntos de apartamentos turísticos.

1.6. Programa de formación inspección y administración turística.

1.6.1. Talleres

1.6.2 Curso adaptación administración electrónica en el futuro registro de Turismo. Actualización conocimientos normativos y técnicos. Segunda edición

## 2. PLANES ESPECIALES

- 2.1. Programa Sector Camping – Sistemas de evacuación y emergencias.
- 2.2. Programa de intrusismo.
  - 2.2.1 Viviendas uso turístico.
  - 2.2.2 Guías de Turismo
- 2.3. Programa agencias de viaje: campaña de información viajes combinados y servicios vinculados.
- 2.4. Programa de Turismo Activo – Comprobación y vigencia seguro de responsabilidad civil y de accidentes, incluyendo cobertura de rescate.
- 2.5. Programa de accesibilidad empresas turísticas.
- 2.6. Programa servicios complementarios: Depuración en el Registro de Turismo de las actividades.
- 2.7. Programa áreas de pernocta

Las actuaciones realizadas en 2023 incluidas en la previsión del plan de inspección están ya detalladas en el apartado 2.1 de esta memoria. Solamente cabría incorporar las actividades de asesoramiento e informes solicitados por otras administraciones, como es el caso de los informes de declaración de interés comunitario necesarios para la instalación de establecimientos en suelo no urbano. En 2023 se han realizado en total 61 informes de asesoramiento, DICS y exención de obligaciones de los establecimientos.

Resultado del esfuerzo realizado en las campañas estivales, y también durante el resto del año, se relacionan a continuación los siguientes resultados globales anuales de las altas en viviendas turísticas en el periodo 2015-2023.

PROVINCIA	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	TOTAL
VALENCIA	955	3.180	3.486	3.741	1.691	789	910	1.252	2.229	18.233
ALICANTE	3.578	7.010	10.300	10.627	7.879	4.293	3.608	6.425	10.126	63.846
CASTELLÓN	1.852	2.658	2.403	2.813	1.483	714	758	1.074	1.477	15.232
TOTAL	6.385	12.848	16.189	17.181	11.053	5.796	5.276	8.751	13.832	97.311

En 2023, se han llevado a cabo reuniones con la DGTIC con la finalidad de lograr la conexión de la actividad inspectora a la aplicación MAR-TE (módulo de gestión de aplicaciones y usuarios que gestiona el registro de Turismo) y poder de esta forma, disponer de información importante para la actividad inspectora y al mismo tiempo actualizar las estadísticas de inspección y reducir las dificultades de su cómputo.

El Plan de Inspección de 2023 incluye en el apartado de formación la realización de talleres dirigidos a formar a los agentes de inspección en la redacción de informes y actas que faciliten la labor de instrucción de expedientes sancionadores. El primer taller de elaboración de actas e informes, que estaba previsto para abril, se retrasó como consecuencia de los efectos de la

redistribución de efectivos provocado por la multitud de concursos de provisión de puestos de trabajo convocados, realizándose, finalmente, el 8 de noviembre de 2023.

#### 2.1.4.- Tramitación de expedientes sancionadores y recursos

De conformidad con la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, el número de expedientes sancionadores que se tramitan hasta la fecha en 2023 en la Comunitat Valenciana, son los siguientes:

PROVINCIA	2023
VALENCIA	11
ALICANTE	8
CASTELLÓN	1
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

#### 2.1.5.- Aplicación corporativa sancionadora

Finalizada la parte general de la aplicación para toda la Generalitat, y en coordinación con la Dirección General de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DGTIC), se procedió a la implementación de la parte específica relativa a las diligencias previas y expedientes sancionadores correspondientes a Turismo.

Tras la puesta en marcha de la aplicación sancionadora en los Servicios Territoriales de Turismo y en la Dirección General, se continúa llevando a cabo la coordinación desde este servicio con la DGTIC para la resolución de las incidencias que se remiten al citado departamento, a través de mastín, consolidándose así la aplicación como herramienta para procedimientos administrativos sancionadores y las reclamaciones o denuncias, diligencias previas, de una manera más ágil y eficaz.

Se participa por correo electrónico grupal con el grupo de técnicos pertenecientes a diferentes consellerías que tienen implementada la aplicación sancionadora, al objeto de comentar o proponer mejoras en la misma de forma coordinada con responsables de la DGTIC.

Durante el 2023 y hasta la fecha se han resuelto por la DGTIC la totalidad de las incidencias remitidas que ascienden a 35.

Por otro lado, se mantienen las reuniones entre los servicios territoriales de Turismo, servicios centrales y la DGTIC, con la finalidad de trabajar juntos en el proyecto consistente en la integración de las bases de datos obrantes en Turisme Comunitat Valenciana para que puedan en un futuro conectarse con la aplicación corporativa sancionadora a través de SIGMA y a su vez, con los datos reflejados en el nuevo registro GESTURNET de MAR-TE (antiguo MASTIN). De esta forma, se conseguirá dar el soporte necesario a las bases de datos que no se actualizan al no pertenecer a la DGTIC, adaptándose a los nuevos sistemas y abandonando los existentes en la actualidad.

### 2.1.6. Coordinación y otras tareas administrativas

El Servicio de Información e Inspección Turística se encarga de la coordinación y recogida de datos de las actuaciones inspectoras, estableciendo criterios de desarrollo y ejecución del plan de inspección anual, así como la centralización los datos facilitados por los servicios territoriales de cada una de las provincias.

También distribuye las reclamaciones y denuncias que se canalizan a través de la Dirección General de Turismo y se atienden las consultas que se plantean a través del correo [sait\\_turismegva.es](mailto:sait_turismegva.es).

Se tramitan los requerimientos judiciales de expedientes administrativos recurridos en vía jurisdiccional. Asimismo, también se redactan informes relacionados con alegaciones a proyectos de normativa y protocolos de colaboración.

En este servicio se redactan y remiten a inspección los pliegos de contratos necesarios para el funcionamiento de los servicios tanto centrales como territoriales. Durante 2023 se tramitaron contratos de placas conmemorativas, vinilos de identificación de vehículos y placas para la distinción de fiestas y municipios turísticos.

El Servicio de Información e inspección turística redacta informes relacionados con proyectos de normas

### 2.2.- DECLARACIÓN DE INTERÉS TURÍSTICO.

De conformidad con el [Decreto 119/2006](#), de 28 de julio, del Consell, regulador de las declaraciones de Fiestas, Itinerarios, Publicaciones y Obras Audiovisuales de Interés Turístico de la Comunitat Valenciana, en el ejercicio 2023, se han recibido 48 solicitudes de declaración de Interés Turístico, de las cuales, 11 son Fiestas de Interés Turístico Autonómico, 14 son Fiestas de Interés Turístico Provincial y 23 son Fiestas de Interés Turístico Local, y 1 Publicación. Además de 2 informes para solicitar la condición de Fiesta de Interés Turístico Nacional.

Han sido declaradas y publicadas en el DOGV 34 Fiestas de Interés Turístico, 1 Publicación de Interés Turístico y 2 informes favorables de la Comunidad Autónoma para solicitar la condición de Fiesta de Interés Turístico Nacional.

Se desestimaron 8 solicitudes de Fiestas de Interés Turístico Local, 2 solicitudes de Fiestas de Interés Turístico Provincial y 3 Fiestas de Interés Turístico Autonómico.

Se han resuelto 4 expedientes pendientes del ejercicio 2022; 1 Fiesta de Interés Turístico Autonómico y 3 Fiestas de Interés Turístico Local, quedando pendiente de resolver 1 Fiesta de Interés Turístico Nacional.

FIESTAS DECLARADAS		ALICANTE	CASTELLÓN	VALENCIA
AUTONÓMICO	8	5	0	3
PROVINCIAL	10	4	3	3
LOCAL	16	5	0	11

FIESTAS DESESTIMADAS		ALICANTE	CASTELLÓN	VALENCIA
AUTONÓMICO	3	0	3	0
PROVINCIAL	2	0	1	1
LOCAL	8	0	5	3

PUBLICACIONES DECLARADAS	ALICANTE	CASTELLÓN	VALENCIA
1	1	0	0

**2.2.1.- Fiestas de Interés Turístico Autonómico:**

- 1.RESOLUCIÓN de 3 de marzo de 2023, de la Presidencia de la Generalitat, por la que se otorga la declaración de Fiesta de Interés Turístico Autonómico de la Comunitat Valenciana a «Fiestas y Romería del Pilar de Benejúzar». [DOGV 10.03.2023](#)
- 2.RESOLUCIÓN de 6 de abril de 2023, de la Presidencia de la Generalitat, por la que se otorga la declaración de Fiesta de Interés Turístico Autonómico de la Comunitat Valenciana a «Semana Santa de Elche». [DOGV 14.04.2023](#)
- 3.RESOLUCIÓN de 13 de abril de 2023, de la Presidencia de la Generalitat, por la que se otorga la declaración de Fiesta de Interés Turístico Autonómico de la Comunitat Valenciana a «Fiestas de Moros y cristianos en honor a la Virgen de la Salud», de Onil. [DOGV 20.04.2023](#)
- 4.RESOLUCIÓN de 2 de mayo de 2023, de la Presidencia de la Generalitat, por la que se otorga la declaración de Fiesta de Interés Turístico Autonómico de la Comunitat Valenciana a «La Passejà de Sant Onofre», de Quart de Poblet. [DOGV 09.05.2023](#)
- 5.RESOLUCIÓN de 16 de mayo de 2023, de la Presidencia de la Generalitat, por la que se otorga la declaración de Fiesta de Interés Turístico Autonómico de la Comunitat Valenciana a «Fiestas de Moros y Cristianos San Blas», de Alicante. [DOGV 23.05.2023](#)
- 6.RESOLUCIÓN de 15 de septiembre de 2023, de la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo, por la que se otorga la declaración de Fiesta de Interés Turístico Autonómico de la Comunitat Valenciana a «Processó del Santíssim Crist de la Bona Mort», de Bellús. [DOGV 28.09.2023](#)
- 7.RESOLUCIÓN de 15 de septiembre de 2023, de la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo, por la que se otorga la declaración de Fiesta de Interés Turístico Autonómico de la Comunitat Valenciana a «Passejà de Sant Onofre», de Quart de Poblet. [DOGV 28.09.2023](#)

**2.2.2.- Fiestas de Interés Turístico Provincial:**

- 1.RESOLUCIÓN de 16 de febrero de 2023, de la Presidencia de la Generalitat, por la que se otorga la declaración de Fiesta de Interés Turístico Provincial de la Comunitat Valenciana a «Concurs d’All i Pebre amb motiu del 9 d’octubre» de Sedaví. [DOGV 22.02.2023](#)

- 2.RESOLUCIÓN de 30 de marzo de 2023, de la Presidencia de la Generalitat, por la que se otorga la declaración de Fiesta de Interés Turístico Provincial de la Comunitat Valenciana a «Cabalgata de San José» de Cheste. [DOGV 05.04.2023](#)
- 3. RESOLUCIÓN de 23 de mayo de 2023, de la Presidencia de la Generalitat, por la que se otorga la declaración de Fiesta de Interés Turístico Provincial de la Comunitat Valenciana a «Fiestas de Moros y cristianos en Honor a San José» de Alicante. [DOGV 31.05.2023](#)
- 4. RESOLUCIÓN de 23 de mayo de 2023, de la Presidencia de la Generalitat, por la que se otorga la declaración de Fiesta de Interés Turístico Provincial de la Comunitat Valenciana a «Fiestas de Moros y cristianos en Honor a su patrona la Virgen de la Asunción» de Alicante. [DOGV 31.05.2023](#)
- 5. RESOLUCIÓN de 25 de mayo de 2023, de la Presidencia de la Generalitat, por la que se otorga la declaración de Fiesta de Interés Turístico Provincial de la Comunitat Valenciana a «Baixa del Crist dels Necessitats d'Aldaia». [DOGV 01.06.2023](#)
- 6. RESOLUCIÓN de 2 de junio de 2023, de la Presidencia de la Generalitat, por la que se otorga la declaración de Fiesta de Interés Turístico Provincial de la Comunitat Valenciana a «Semana Santa de Benicarló». [DOGV 13.06.2023](#)
- 7. RESOLUCIÓN de 2 de junio de 2023, de la Presidencia de la Generalitat, por la que se otorga la declaración de Fiesta de Interés Turístico Provincial de la Comunitat Valenciana a «Festa de la Nit del Foc de Sant Joan de Finestrat». [DOGV 13.06.2023](#)
- 8. RESOLUCIÓN de 16 de junio de 2023, de la Presidencia de la Generalitat, por la que se otorga la declaración de Fiesta de Interés Turístico Provincial de la Comunitat Valenciana a «Festes Patronals de Sant Vicent», de Borriol. [DOGV 27.06.2023](#)
- 9. RESOLUCIÓN de 29 de junio de 2023, de la Presidencia de la Generalitat, por la que se otorga la declaración de Fiesta de Interés Turístico Provincial de la Comunitat Valenciana a «La Trobà d'Orpesa, Encuentro de Oficios, Costumbres, Tradiciones y Productos Artesanales». [DOGV 07.07.2023](#)
- 10. RESOLUCIÓN de 7 de julio de 2023, de la Presidencia de la Generalitat, por la que se otorga la declaración de Fiesta de Interés Turístico Provincial de la Comunitat Valenciana a «Fiestas Mayores de Sant Joan d'Alacant en honor al Santísimo Cristo de la Paz». [DOGV 14.07.2023](#)

### 2.2.3.- Fiestas de Interés Turístico Local:

- 1.RESOLUCIÓN de 26 de enero de 2023, de la Presidencia de la Generalitat, por la que se otorga la declaración de Fiesta de Interés Turístico Local de la Comunitat Valenciana a «Festivitat de Sant Antoni Abat» de Rafelbunyol. [DOGV 01.02.2023](#)
  - 2.RESOLUCIÓN de 16 de febrero de 2023, de la Presidencia de la Generalitat, por la que se otorga la declaración de Fiesta de Interés Turístico Local de la Comunitat Valenciana a «Festividad de Semana Santa» de Mogente. [DOGV 23.02.2023](#)
  - 3.RESOLUCIÓN de 1 de marzo de 2023, de la Presidencia de la Generalitat, por la que se otorga la declaración de Fiesta de Interés Turístico Local de la Comunitat Valenciana a «Fiestas Populares de Patraix» de València. [DOGV 07.03.2023](#)
-

- 4.RESOLUCIÓN de 2 de marzo de 2023, de la Presidencia de la Generalitat, por la que se otorga la declaración de Fiesta de Interés Turístico Local de la Comunitat Valenciana a «Fiestas de agosto» de Godella. [DOGV 13.03.2023](#)
- 5.RESOLUCIÓN de 9 de marzo de 2023, de la Presidencia de la Generalitat, por la que se otorga la declaración de Fiesta de Interés Turístico Local de la Comunitat Valenciana a «Festes Patronals en honor al Santíssim Crist de l'Agonia d'Antella». [DOGV 16.03.2023](#)
- 6.RESOLUCIÓN de 6 de abril de 2023, de la Presidencia de la Generalitat, por la que se otorga la declaración de Fiesta de Interés Turístico Local de la Comunitat Valenciana a «Festes Patronals en honor a Sant Josep i a la Mare de Déu dels Àngels» de Serra. [DOGV 19.04.2023](#)
- 7.RESOLUCIÓN de 23 de mayo de 2023, de la Presidencia de la Generalitat, por la que se otorga la declaración de Fiesta de Interés Turístico Local de la Comunitat Valenciana a «Fiestas de Moros y Cristianos de Rebolledo» de Alicante. [DOGV 31.05.2023](#)
- 8.RESOLUCIÓN de 15 de junio de 2023, de la Presidencia de la Generalitat, por la que se otorga la declaración de Fiesta de Interés Turístico Local de la Comunitat Valenciana a «Festes Majors Santíssim Crist del Monte Calvari» de l'Alcúdia de Crespins. [DOGV 22.06.2023](#)
- 9.RESOLUCIÓN de 20 de junio de 2023, de la Presidencia de la Generalitat, por la que se otorga la declaración de Fiesta de Interés Turístico Local de la Comunitat Valenciana a «Romeria de Sant Esteve», de Ontinyent. [DOGV 28.06.2023](#)
- 10. RESOLUCIÓN de 23 de junio de 2023, de la Presidencia de la Generalitat, por la que se otorga la declaración de Fiesta de Interés Turístico Local de la Comunitat Valenciana a «Festes d'Agost de la Nucia». [DOGV 30-06-2023](#)
- 11. RESOLUCIÓN de 5 de julio de 2023, de la Presidencia de la Generalitat, por la que se otorga la declaración de Fiesta de Interés Turístico Local de la Comunitat Valenciana a «Festes Patronals en Honor a la Mare de Déu de l'Assumpció» del Castell de Guadalest. [DOGV 14.07.2023](#)
- 12.RESOLUCIÓN de 7 de julio de 2023, de la Presidencia de la Generalitat, por la que se otorga la declaración de Fiesta de Interés Turístico Local de la Comunitat Valenciana a «Festes Patronals Sant Onofre» de l'Alcúdia de Crespins. [DOGV 14.07.2023](#)
- 13.RESOLUCIÓN de 10 de noviembre de 2023, de la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo, por la que se otorga la declaración de Fiesta de Interés Turístico Local de la Comunitat Valenciana a «Fiestas Sant Antoni Abat y Rei Pàixaro de Biar». [DOGV 28.11.2023](#)

#### 2.2.4.- Publicaciones de Interés Turístico:

- 1.RESOLUCIÓN de 25 de abril de 2023, de la Presidencia de la Generalitat, por la que se otorga la declaración de Publicación de Interés Turístico Local de la Comunitat Valenciana a «La Pilarica de Benejúzar, Una promesa convertida en tradición». [DOGV 03.05.2023](#)
-

### 2.2.5.- Fiestas de Interés Turístico Nacional e Internacional declaradas por la Administración General del Estado.

La Orden ICT/851/2019, de 25 de julio regula la declaración de Fiestas de Interés Turístico Nacional e Internacional. En virtud de la citada norma, las Comunidades Autónomas realizan el informe preceptivo cuya declaración compete a la Secretaría de Estado de Turismo del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo.

Este año la Dirección General de Turismo de la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo ha evacuado 2 informes favorables de Fiesta de Interés Turístico de carácter Nacional: las Fiestas de Moros y cristianos en honor a San Hipólito de Cocentaina y el Primer Corte de la Miel de Ayora.

FIESTAS DEL ESTADO	ALICANTE	CASTELLÓN	VALENCIA
NACIONAL	1	0	1

Todas estas declaraciones de Interés Turístico de la Comunitat Valenciana se encuentran publicadas en la web de la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo en el [Registro Especial de Fiestas, Itinerarios, Publicaciones y Obras Audiovisuales de Interés Turístico de la Comunitat Valenciana](#).

### 2.3.-RECONOCIMIENTO DE LA CONDICIÓN DE MUNICIPIO TURÍSTICO

El 17 de enero de 2020 se publicó en el DOGV el Decreto 5/2020, de 10 de enero, del Consell, de regulación del estatuto del municipio turístico de la Comunitat Valenciana, dicha norma se dicta en desarrollo de la Ley valenciana de turismo, ocio y hospitalidad y tiene por objeto regular los criterios que deben cumplir y las obligaciones que deben asumir los municipios para obtener y mantener la consideración de municipio turístico, así como los derechos que tal reconocimiento comprende.

El 29 de diciembre de 2021 se publicó en el DOGV el Decreto 203/2021, de 17 de diciembre, del Consell, de modificación del Decreto 5/2020, de 10 de enero, del Consell, de regulación del estatuto del municipio turístico de la Comunitat Valenciana.

En el que se plantean varias modificaciones del Decreto 5/2020, con el objetivo principal de flexibilizar los criterios para el reconocimiento de la condición de municipio turístico, de manera que este reconocimiento se pueda ampliar a un mayor número de municipios de la Comunitat Valenciana. Para ello, en la búsqueda de una mayor eficacia de la norma y de su proporcionalidad, se incluye como novedad la diversificación en tres categorías: municipio turístico de excelencia, municipio turístico de relevancia y municipio turístico de singularidad.

El resumen del año 2023 es el siguiente:

Se ha resuelto favorablemente 39 solicitudes, de ellas 3 en la categoría de excelencia, 13 en la categoría de relevancia y 23 en la categoría de singularidad.

No han sido concedidas un total de 48 solicitudes, (habiéndose dictado 32 resoluciones declarando el desistimiento, 5 resoluciones denegando la solicitud por incumplimiento de criterios, y 11 resoluciones desestimatorias por no cumplir con las obligaciones.

Siete expedientes en estudio.

SOLICITUDES		RESUELTAS	ALICANTE	CASTELLÓN	VALENCIA
3	EXCELENCIA	3	2	1	0
17	RELEVANCIA	13	4	2	7
67	SINGULARIDAD	23	5	12	6
NO CONCEDIDAS		48	10	17	21
7	En estudio	7	3	4	0
94	<b>TOTALES</b>	94			

### 2.3.1.- Municipio Turístico de excelencia.

- 1.RESOLUCIÓN de 9 de enero de 2023, de la Presidencia de la Generalitat, por la que se otorga el reconocimiento de la condición de municipio turístico de excelencia de la Comunitat Valenciana al Ayuntamiento de Vinaròs ([DOGV 13-01-2023](#))
- 2.RESOLUCIÓN de 13 de enero de 2023, de la Presidencia de la Generalitat, por la que se otorga el reconocimiento de la condición de municipio turístico de excelencia de la Comunitat Valenciana al Ayuntamiento de Alicante ([DOGV 19-01-2023](#))
- 3.RESOLUCIÓN de 8 de mayo de 2023, de la Presidencia de la Generalitat, por la que se otorga el reconocimiento de la condición de municipio turístico de excelencia de la Comunitat Valenciana al Ayuntamiento de Altea ([DOGV 16-05-2023](#))

### 2.3.2.- Municipio turístico de relevancia.

- 1.RESOLUCIÓN de 9 de enero de 2023, de la Presidencia de la Generalitat, por la que se otorga el reconocimiento de la condición de municipio turístico de relevancia de la Comunitat Valenciana al Ayuntamiento de Oliva ([DOGV 13-01-2023](#)).
- 2.RESOLUCIÓN de 9 de enero de 2023, de la Presidencia de la Generalitat, por la que se otorga el reconocimiento de la condición de municipio turístico de relevancia de la Comunitat Valenciana al Ayuntamiento de Alboraya ([DOGV 13-01-2023](#))
- 3.RESOLUCIÓN de 26 de enero de 2023, de la Presidencia de la Generalitat, por la que se otorga el reconocimiento de la condición de municipio turístico de relevancia de la Comunitat Valenciana al Ayuntamiento de Riba-roja de Turia ([DOGV 01-02-2023](#))

- 4.RESOLUCIÓN de 26 de enero de 2023, de la Presidencia de la Generalitat, por la que se otorga el reconocimiento de la condición de municipio turístico de relevancia de la Comunitat Valenciana al Ayuntamiento de Alcoy ([DOGV 01-02-2023](#))
- 5.RESOLUCIÓN de 20 de febrero de 2023, de la Presidencia de la Generalitat, por la que se otorga el reconocimiento de la condición de municipio turístico de relevancia de la Comunitat Valenciana al Ayuntamiento de Benicarló. ([DOGV 24-02-2023](#))
- 6.RESOLUCIÓN de 22 de febrero de 2023, de la Presidencia de la Generalitat, por la que se otorga el reconocimiento de la condición de municipio turístico de relevancia de la Comunitat Valenciana al Ayuntamiento de Orihuela. ([DOGV 27-02-2023](#))
- 7.RESOLUCIÓN de 22 de marzo de 2023, de la Presidencia de la Generalitat, por la que se otorga el reconocimiento de la condición de municipio turístico de relevancia de la Comunitat Valenciana al Ayuntamiento de Sagunto ([DOGV 30-03-2023](#))
- 8.RESOLUCIÓN de 30 de marzo de 2023, de la Presidencia de la Generalitat, por la que se otorga el reconocimiento de la condición de municipio turístico de relevancia de la Comunitat Valenciana al Ayuntamiento de Bocairent. ([DOGV 11-04-2023](#))
- 9.RESOLUCIÓN de 3 de abril de 2023, de la Presidencia de la Generalitat, por la que se otorga el reconocimiento de la condición de municipio turístico de relevancia de la Comunitat Valenciana al Ayuntamiento de Sant Mateu ([DOGV 12-04-2023](#))
- 10.RESOLUCIÓN de 3 de abril de 2023, de la Presidencia de la Generalitat, por la que se otorga el reconocimiento de la condición de municipio turístico de relevancia de la Comunitat Valenciana al Ayuntamiento de Xàtiva. ([DOGV 12-04-2023](#))
- 11.RESOLUCIÓN de 12 de abril de 2023, de la Presidencia de la Generalitat, por la que se otorga el reconocimiento de la condición de municipio turístico de relevancia de la Comunitat Valenciana al Ayuntamiento de L'Alfàs del Pi. ([DOGV 20-04-2023](#))
- 12.RESOLUCIÓN de 5 de mayo de 2023, de la Presidencia de la Generalitat, por la que se otorga el reconocimiento de la condición de municipio turístico de relevancia de la Comunitat Valenciana al Ayuntamiento de Villajoyosa. ([DOGV 12-05-2023](#))
- 13.RESOLUCIÓN de 9 mayo de 2023, de la Presidencia de la Generalitat, por la que se otorga el reconocimiento de la condición de municipio turístico de relevancia de la Comunitat Valenciana al Ayuntamiento de Canet d'en Berenguer ([DOGV 17-05-2023](#))

### **2.3.3.- Municipio turístico de singularidad.**

- 1.RESOLUCIÓN de 20 de febrero de 2023, de la Presidencia de la Generalitat, por la que se otorga el reconocimiento de la condición de municipio turístico de singularidad de la Comunitat Valenciana al Ayuntamiento de Rojales ([DOGV 24-02-2023](#))
-

- 2.RESOLUCIÓN de 20 de febrero de 2023, de la Presidencia de la Generalitat, por la que se otorga el reconocimiento de la condición de municipio turístico de singularidad de la Comunitat Valenciana al Ayuntamiento de Cabanes ([DOGV 24-02-2023](#))
  - 3.RESOLUCIÓN de 22 de febrero de 2023, de la Presidencia de la Generalitat, por la que se otorga el reconocimiento de la condición de municipio turístico de singularidad de la Comunitat Valenciana al Ayuntamiento de Sueca ([DOGV 27-02-2023](#))
  - 4.RESOLUCIÓN de 14 de marzo de 2023, de la Presidencia de la Generalitat, por la que se otorga el reconocimiento de la condición de municipio turístico de singularidad de la Comunitat Valenciana al Ayuntamiento de Ontinyent. ([DOGV 24-03-2023](#))
  - 5.RESOLUCIÓN de 22 de marzo de 2023, de la Presidencia de la Generalitat, por la que se otorga el reconocimiento de la condición de municipio turístico de singularidad de la Comunitat Valenciana al Ayuntamiento de Burriana. ([DOGV 30-03-2023](#))
  - 6.RESOLUCIÓN de 30 de marzo de 2023, de la Presidencia de la Generalitat, por la que se otorga el reconocimiento de la condición de municipio turístico de singularidad de la Comunitat Valenciana al Ayuntamiento de Villena. ([DOGV 11-04-2023](#))
  - 7.RESOLUCIÓN de 30 de marzo de 2023, de la Presidencia de la Generalitat, por la que se otorga el reconocimiento de la condición de municipio turístico de singularidad de la Comunitat Valenciana al Ayuntamiento de Enguera. ([DOGV 11-04-2023](#))
  - 8.RESOLUCIÓN de 30 de marzo de 2023, de la Presidencia de la Generalitat, por la que se otorga el reconocimiento de la condición de municipio turístico de singularidad de la Comunitat Valenciana al Ayuntamiento de Altura ([DOGV 11-04-2023](#))
  - 9.RESOLUCIÓN de 3 de abril de 2023, de la Presidencia de la Generalitat, por la que se otorga el reconocimiento de la condición de municipio turístico de singularidad de la Comunitat Valenciana al Ayuntamiento de Navajas. ([DOGV 12-04-2023](#))
  - 10.RESOLUCIÓN de 12 de abril de 2023, de la Presidencia de la Generalitat, por la que se otorga el reconocimiento de la condición de municipio turístico de singularidad de la Comunitat Valenciana al Ayuntamiento de Ademuz. ([DOGV 20-04-2023](#))
  - 11.RESOLUCIÓN de 20 de abril de 2023, de la Presidencia de la Generalitat, por la que se otorga el reconocimiento de la condición de municipio turístico de singularidad de la Comunitat Valenciana al Ayuntamiento de Crevillent. ([DOGV 02-05-2023](#))
  - 12.RESOLUCIÓN de 20 de abril de 2023, de la Presidencia de la Generalitat, por la que se otorga el reconocimiento de la condición de municipio turístico de singularidad de la Comunitat Valenciana al Ayuntamiento de Onda ([DOGV 02-05-2023](#))
-

- 13.RESOLUCIÓN de 25 de abril de 2023, de la Presidencia de la Generalitat, por la que se otorga el reconocimiento de la condición de municipio turístico de singularidad de la Comunitat Valenciana al Ayuntamiento de Cinctorres. ([DOGV 04-05-2023](#))
  - 14.RESOLUCIÓN de 25 de abril de 2023, de la Presidencia de la Generalitat, por la que se otorga el reconocimiento de la condición de municipio turístico de singularidad de la Comunitat Valenciana al Ayuntamiento de Teulada. ([DOGV 04-05-2023](#))
  - 15.RESOLUCIÓN de 5 de mayo de 2023, de la Presidencia de la Generalitat, por la que se otorga el reconocimiento de la condición de municipio turístico de singularidad de la Comunitat Valenciana al Ayuntamiento de Chilches. ([DOGV 12-05-2023](#))
  - 16.RESOLUCIÓN de 5 de mayo de 2023, de la Presidencia de la Generalitat, por la que se otorga el reconocimiento de la condición de municipio turístico de singularidad de la Comunitat Valenciana al Ayuntamiento de Villahermosa del Río ([DOGV 12-05-2023](#))
  - 17.RESOLUCIÓN de 5 de mayo de 2023, de la Presidencia de la Generalitat, por la que se otorga el reconocimiento de la condición de municipio turístico de singularidad de la Comunitat Valenciana al Ayuntamiento de Traiguera. ([DOGV 12-05-2023](#))
  - 18.RESOLUCIÓN de 8 de mayo de 2023, de la Presidencia de la Generalitat, por la que se otorga el reconocimiento de la condición de municipio turístico de singularidad de la Comunitat Valenciana al Ayuntamiento de Benassal. ([DOGV 16-05-2023](#))
  - 19.RESOLUCIÓN de 8 de mayo de 2023, de la Presidencia de la Generalitat, por la que se otorga el reconocimiento de la condición de municipio turístico de singularidad de la Comunitat Valenciana al Ayuntamiento de Càlig. ([DOGV 17-05-2023](#))
  - 20.RESOLUCIÓN de 9 de mayo de 2023, de la Presidencia de la Generalitat, por la que se otorga el reconocimiento de la condición de municipio turístico de singularidad de la Comunitat Valenciana al Ayuntamiento de Forcall. ([DOGV 17-05-2023](#))
  - 21.RESOLUCIÓN de 9 de mayo de 2023, de la Presidencia de la Generalitat, por la que se otorga el reconocimiento de la condición de municipio turístico de singularidad de la Comunitat Valenciana al Ayuntamiento de San Fulgencio. ([DOGV 27-06-2023](#))
  - 22.RESOLUCIÓN de 14 de septiembre de 2023, de la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo, por la que se otorga el reconocimiento de la condición de municipio turístico de singularidad de la Comunitat Valenciana al Ayuntamiento de Olocau ([DOGV 19-09-2023](#))
  - 23.RESOLUCIÓN de 14 de septiembre de 2023, de la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo, por la que se otorga el reconocimiento de la condición de municipio turístico de singularidad de la Comunitat Valenciana al Ayuntamiento de Ayora ([DOGV 19-09-2023](#))
-

### 2.3.4.- Listado de municipios turísticos.

Se puede consultar el listado de municipios que tienen reconocida la condición de municipio turístico de la Comunitat Valenciana desde la publicación del Decreto 5/2020, en el DOGV de 17 de enero de 2020, en Listado de municipios que tienen reconocida la condición de municipio turístico de la CV (Decreto 5/2020, de 10 de enero, del Consell, de regulación del estatuto del municipio turístico de la Comunitat Valenciana)

Resumen de los municipios que tienen reconocida la condición de municipio turístico de la Comunitat Valenciana a efectos de la RESOLUCIÓN de 24 de mayo de 2023, de la Presidencia de la Generalitat, de asignación de la línea específica del Fondo de Cooperación Municipal para municipios turísticos de la Comunitat Valenciana, correspondiente a cada entidad beneficiaria para el ejercicio presupuestario 2023:

CATEGORÍA	ALICANTE	CASTELLÓN	VALENCIA	TOTAL
EXCELENCIA	8	6	3	17
RELEVANCIA	7	3	8	18
SINGULARIDAD	5	14	5	24
TOTALES	20	23	16	59

### 2.3.5.- Informes de seguimiento de las declaraciones de municipios turísticos.

Durante el año 2023 se ha procedido a solicitar a los municipios a los que se les ha reconocido la condición de municipio turístico, un informe de seguimiento sobre el cumplimiento y ejecución de las obligaciones, con el fin de proceder a realizar las oportunas comprobaciones.

Se han recibido 21 Informes de seguimiento (10 en 2022 y 11 en 2023) y como consecuencia de la revisión Altea y Castelló de la Plana han pasado a la categoría de excelencia y Villajoyosa a la de relevancia.

## 2.4.- PLANES DE DINAMIZACIÓN Y GOBERNANZA TURÍSTICA

Al objeto de mantener la competitividad de nuestra oferta turística y su posición en el mercado nacional e internacional es imprescindible crear una estrategia conjunta de las administraciones públicas y del sector privado que cristalice en la asunción de compromisos concretos por parte de los agentes que intervienen en la configuración y la oferta de los servicios turísticos.

Con esa finalidad, la Generalitat, a través de Turisme Comunitat Valenciana, lanzó en el año 2016 la iniciativa de los Planes de Competitividad Turística de los Destinos de la Comunitat Valenciana, actualmente llamados Planes de Dinamización y Gobernanza Turística.

Estos planes persiguen poner en valor los factores ambientales, económicos y socioculturales desde una perspectiva integral, así como lograr una mejor distribución de la actividad turística en el territorio valenciano, contribuyendo al reequilibrio entre los espacios litorales, más dinámicos, y aquellos de interior susceptibles de mayor desarrollo turístico.

Los planes se instrumentan a través de la formalización de convenios entre Turisme Comunitat Valenciana y otras administraciones públicas y entes privados (Diputaciones Provinciales, mancomunidades y asociaciones turísticas), con el objeto de fomentar la innovación, modernización y consolidación de los productos turísticos valencianos.

El coste de los Planes se financia a partes iguales por las partes firmantes: Turisme Comunitat Valenciana, diputaciones provinciales y mancomunidades o asociaciones intervinientes.

En este ejercicio 2023 se han presupuestado 26 PLANES DE DINAMIZACIÓN Y GOBERNANZA TURÍSTICA, incluidos los 8 nuevos Planes que se han incorporado este año\*:

**ALICANTE:**

- Consorcio para el Desarrollo Económico de la Vega Baja (CONVEGA)
- Mancomunidad Intermunicipal Vall de Pop
- Mancomunitat de l'Alcoia i el Comtat\*
- Mancomunitat Circuit Cultural Comarcal de la Marina Alta (MACMA)\*
- Mancomunitat de Serveis Socials i Turisme de Pego, l'Atzúbia i les Valls\*
- Mancomunitat El Xarpolar\*

**CASTELLÓN:**

- Asociación Intermunicipal Alt Maestrat
- Mancomunidad Intermunicipal del Alto Palancia
- Mancomunitat Comarcal Els Ports
- Mancomunidad Espadán-Mijares
- Asociación Intermunicipal de Municipios de Penyagolosa
- Consorcio del Pacto Territorial para la Creación de Empleo de la Plana Baixa
- Associació Intermunicipal de Dinamització i Promoció de la Plana de l'Arc
- Associació de Promoció Turística Terris del Maestrat, Ànima Interior.
- Mancomunitat de Penyagolosa-Pobles del Nord. \*

**VALENCIA:**

- Ayuntamiento de Sagunto-Camp de Morvedre
- Mancomunitat Camp de Turia
- Mancomunitat de La Canal de Navarrés
- Mancomunitat del Carraixet
- Mancomunitat de Municipis La Costera-Canal
- Mancomunidad Hoya de Buñol-Chiva
- Mancomunitat de Municipis de la Safor
- Mancomunidad del Interior Tierra del Vino
- Consorci de la Ribera\*
- Mancomunidad La Serranía\*
- Mancomunitat Intermunicipal de l'Horta Sud\*

Este año se ha incluido una línea presupuestaria para subvencionar la puesta en marcha de acciones dirigidas a la dinamización turística del territorio afectado por los **incendios del verano 2022** que afecta a las siguientes entidades:

---

- Mancomunitat Circuit Cultural Comarcal de la Marina Alta (MACMA)
- Mancomunitat de Serveis Socials i Turisme de Pego, l'Atzúbia i les Valls
- Mancomunitat El Xarpolar
- Mancomunidad Intermunicipal del Alto Palancia
- Asociación Intermunicipal de Municipios de Penyagolosa
- Por otro lado, no han presentado solicitud ni plan de actuaciones las siguientes entidades:
- Mancomunidad Intermunicipal Vall de Pop
- Mancomunitat de l'Alcoia i el Comtat
- Mancomunitat de Penyagolosa-Pobles del Nord.
- Mancomunidad Hoya de Buñol-Chiva

Como novedad en este ejercicio se incluyen como subvencionables los gastos de auditoría.

A continuación, se detalla para cada uno de los convenios un resumen de su situación administrativa y el plan de actuaciones presentado:

**PROVINCIA DE ALICANTE**

CONSORCIO PARA EL DESARROLLO ECONÓMICO DE LA VEGA BAJA. (CONVEGA)

Este convenio tiene por objeto establecer la colaboración entre las partes firmantes para desarrollar y ejecutar el Plan de Dinamización y Gobernanza Turística de la Vega Baja, correspondiente al ejercicio 2023, mediante la concesión directa al Consorcio para el desarrollo económico de la Vega baja (CONVEGA) de sendas subvenciones nominativas por parte de Turisme Comunidad Valenciana y de la Diputación Provincial de Alicante.

El plan de actuaciones previsto es el siguiente:

ACTUACIONES
1.- IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA MARCA TURÍSTICA VEGA BAJA DEL SEGURA EN EL TEJIDO EMPRESARIAL.
CREACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DEL CLUB DE PRODUCTO TURISMO GASTRONÓMICO. FASE 1.
PRESENTACIÓN DE LA PÁGINA WEB MARCA TURÍSTICA.
ELABORACIÓN DE LA IDEA CREATIVA PARA SU POSTERIOR APLICACIÓN EN EL NUEVO MATERIAL PROMOCIONAL Y EN LA CAMPAÑA DE COMUNICACIÓN PARA LA PROYECCIÓN DEL DESTINO.
ADQUISICIÓN DEL MATERIAL PROMOCIONAL TURÍSTICO PARA LA PROYECCIÓN DEL DESTINO
CAMPAÑA DE MARKETING TURÍSTICO: ESTRATEGIA DE CONOCIMIENTO, ESTIMA Y DIFERENCIACIÓN DEL DESTINO Y GABINETE DE PRENSA.

<p>2.- CREACIÓN DE NUEVOS PRODUCTOS TURÍSTICOS: RUTAS TEMÁTICAS</p> <p>PROYECTOS TÉCNICOS PARA LA CREACIÓN Y HOMOLOGACIÓN CICLORUTAS</p> <p>SEÑALIZACIÓN DE LA RED COMARCAL DE RUTAS DE LA VEGA BAJA.</p> <p>ADQUISICIÓN E INSTALACIÓN DE APARCABICIS Y ESTACIONES DE REPARACIÓN DE BICICLETAS</p>
<p>3.- INSTRUMENTOS PARA LA COMUNICACIÓN DEL TERRITORIO.</p> <p>3.1. PRODUCCIÓN Y EDICIÓN DE MATERIAL AUDIOVISUAL DE LA RED COMARCAL DE RUTAS DE LA VEGA BAJA DEL SEGURA.</p> <p>3.2. CONCURSOS DE FOTOGRAFÍA Y CARTOGRAFÍA EN COLABORACIÓN CON CENTROS EDUCATIVOS, ASOCIACIONES CULTURALES Y PROFESIONALES DE LA FOTOGRAFÍA Y EL DISEÑO.</p> <p>3.3. PRESCRIPTORES DEL TERRITORIO</p> <p>3.4. ACTOS DE PROMOCIÓN DEL DESTINO</p> <p>3.5. FAM TRIP COMO HERRAMIENTA ESTRATÉGICA DE PROMOCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN TURÍSTICA DE LA VEGA BAJA DEL SEGURA</p> <p>3.6. PRODUCCIÓN Y EDICIÓN DE MATERIAL AUDIOVISUAL PARA CAPTACIÓN DE TURISMO SEGÚN EL TARGET DESCRITO EN EL PLAN DE MARKETING DE LA MARCA TERRITORIO.</p> <p>3.7. ELABORACIÓN DE PLANES TURÍSTICOS</p>
<p>4.- EVENTO COMARCAL PARA EL FOMENTO DEL TURISMO SOSTENIBLE, LA GASTRONOMÍA Y EL SECTOR AGROALIMENTARIO.</p>
<p>5.- GERENCIA DEL PLAN DE DINAMIZACIÓN Y GOBERNANZA TURÍSTICA.</p>
<p>6.- SERVICIO DE AUDITORÍA CUENTA JUSTIFICATIVA.</p>

### **MANCOMUNIDAD CIRCUITO CULTURAL COMARCAL DE LA MARINA ALTA (MACMA)**

El presente convenio tiene por objeto establecer la colaboración entre las partes firmantes para desarrollar y ejecutar el Plan de Dinamización y Gobernanza Turística de la Mancomunidad Circuito Cultural Comarcal de la Marina Alta, correspondiente al ejercicio 2023, mediante la concesión directa a esta entidad de una subvención nominativa por parte de Turismo Comunidad Valenciana

Este es uno de los casos que en el que la subvención se concede para paliar los daños provocados por los incendios acaecidos en el verano de 2022.

El plan de actuaciones previsto es el siguiente:

#### **ACTUACIONES**

1. Elaboración de un Plan Ambiental y Territorial de Turismo Sostenible de los valles de la Marina Alta 2023-2025
2. Programa de visitas culturales y senderismo para fomentar la movilidad y el consumo de la demanda turística
3. Desarrollo de acciones medioambientales para la revitalización turística del territorio
4. Diseño y producción de material promocional, interpretativo y merchandising institucional
5. Auditoría de cuentas del PDGT

### MANCOMUNIDAD DE SERVICIOS SOCIALES Y TURISMO DE PEGO, L'ATZÚBIA Y LES VALLS

El presente convenio tiene por objeto establecer la colaboración entre las partes firmantes para desarrollar y ejecutar el Plan de Dinamización y Gobernanza Turística de la Mancomunitat de Serveis Socials i Turisme de Pego, l'Atzúbia i les Valls, correspondiente al ejercicio 2023, mediante la concesión directa a esta entidad de una subvención nominativa por parte de Turismo Comunidad Valenciana

Este es uno de los casos que en el que la subvención se concede para paliar los daños provocados por los incendios acaecidos en el verano de 2022.

El plan de actuaciones previsto es el siguiente:

ACTUACIONES
1. Gerencia del PDGT.
2. Elaboración del Plan estratégico de Turismo de Pego i Les Valls 2024-2028
3. Elaboración de un Plan Ambiental y Territorial de Pego i Les Valls 2023-2025
4. Articulación de productos turísticos competitivos y sostenibles en el marco del Programa Creaturisme.
5. Programa de visitas culturales y senderismo para fomentar la movilidad y el consumo de la demanda turística.
6. Programa de talleres etnobotánicos y de observación de aves.
7. Desarrollo de acciones medioambientales para la revitalización turística del territorio.
8. Campaña de comunicación y márketing en línea.

9. Diseño y producción de material promocional, interpretativo y merchandising institucional.

10. Desarrollo de mejoras en la web y l'APP turística.

11. Creación de identidad visual y diseño gráfico para cartelería y señalética de las rutas de turismo de Pego i les Valls.

12. Auditoría de cuentas del PDGT.

### **MANCOMUNIDAD EL XARPOLAR**

El presente convenio tiene por objeto establecer la colaboración entre las partes firmantes para desarrollar y ejecutar el Plan de Dinamización y Gobernanza Turística de la Vall de Seta y Planes, correspondiente al ejercicio 2023, mediante la concesión directa a la Mancomunitat El Xarpolar de una subvención nominativa por parte de Turismo Comunidad Valenciana.

Este es uno de los casos que en el que la subvención se concede para paliar los daños provocados por los incendios acaecidos en el verano de 2022.

El plan de actuaciones previsto es el siguiente:

<b>ACTUACIONES</b>
Elaboración de un Plan Ambiental y Territorial de Turismo Sostenible de La Vall de Seta y Planes 2023-2025
Programa de visitas culturales y senderismo para fomentar la movilidad y el consumo de la demanda turística
Desarrollo de acciones medioambientales para la revitalización turística del territorio
Diseño y producción de material promocional, interpretativo y merchandising institucional
Auditoría de cuentas del PDGT

### **PROVINCIA DE CASTELLÓN**

#### **ASOCIACIÓN INTERMUNICIPAL ALT MAESTRAT**

Este convenio tiene por objeto establecer la colaboración entre las partes firmantes para desarrollar y ejecutar el Plan de dinamización y gobernanza turística de la Asociación Intermunicipal Alt Maestrat correspondiente al ejercicio 2023, mediante la concesión directa a esta entidad de sendas subvenciones nominativas por parte de Turisme Comunitat Valenciana y del Patronato Provincial de Turismo Castellón "Costa Azahar".

El plan de actuaciones previsto es el siguiente:

---

<b>ACTUACIONES</b>
1.1 Costes salariales personal
1.2 Gastos asesoría
1.3 Gastos financieros
2.1 Gestión e inversión de publicidad propia y en medios
2.2 Redacción plano promoción recursos de primer orden y campaña
3.1 Gestión del marketing digital en redes y contenido web
4.1 Organización y gestión de actividades y acontecimientos para la dinamización y promoción turística
5.1 Organización y gestión prueba cicloturista MBT- BTT
6.1 Estudio y diagnosis
6.2 Trabajos de ampliación y reconfiguración en la web propia
7.1 Diseño de nuevo material promocional actualizado y digitalizado
7.2 Impresión de material promocional actualizado
8.1 Creación de punto de observación del cielo
9.1 Ruta de la Nevera de Catí
9.2 Ruta de Matamoros y Font del Bosc-Albocàsser
10.2 Creación audiovisuales
11.1 Informe de auditoría para la justificación

### **MANCOMUNIDAD INTERMUNICIPAL DEL ALTO PALANCIA**

El presente convenio tiene por objeto establecer la colaboración entre las partes firmantes para desarrollar y ejecutar el Plan de Dinamización y Gobernanza Turística de la Mancomunidad Intermunicipal del Alto Palancia correspondiente al ejercicio 2023, mediante la concesión directa a esta entidad de una subvención nominativa por parte de Turisme Comunitat Valenciana.

Este es uno de los casos que en el que la subvención se concede para paliar los daños provocados por los incendios acaecidos en el verano de 2022.

El plan de actuaciones previsto es el siguiente:

ACTUACIONES ANUALIDAD 2023
1.- IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE INTERPRETACIÓN Y SEÑALIZACIÓN TURÍSTICA DEL ALTO PALANCIA
2.- ELABORACIÓN PLANES LOCALES DE ACCIÓN POR EL CLIMA Y LA ENERGÍA SOSTENIBLE, Y DE ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO
3.-CAMPAÑA TURISMO DE REFORESTACIÓN
4.- IMPLEMENTACIÓN BANCO IMÁGENES
5.- AUDIOVISUALES CONTRA INCENDIOS

### MANCOMUNITAT COMARCAL ELS PORTS

Este convenio tiene por objeto establecer la colaboración entre las partes firmantes para desarrollar y ejecutar el Plan de dinamización y gobernanza turística de la Mancomunidad Comarcal Els Ports correspondiendo al ejercicio 2023, mediante la concesión directa a esta entidad de sendas subvenciones nominativas por parte de Turismo Comunidad Valenciana y del Patronato Provincial de Turismo Castellón “Costa Azahar”.

El plan de actuaciones previsto es el siguiente:

ACTUACIONES
1. Servicio de coordinación PDGT
2. Programa para el desarrollo de visitas turísticas comarcales "Descubre Els Ports"
3. Creación nueva web turística Els Ports
4. Asistencia técnica para la gestión avanzada y desarrollo de campañas Medianos sociales y Organización del IV Concurso en línea de Fotografía "Els Ports és autèntic" en redes sociales
5. Creación de una Guía sobre escalada a los Puertos (español, valenciano e inglés)
6. Recuperación paisajística y etnográfica de la en torno al GR-331 Camino de Conquista
7. Campaña de comunicación en medios
8. Programa de mejora continúa de la calidad turística comarcal

9. Creación de una Guía de senderismo y cicloturismo a los Puertos (español, valenciano e inglés)
10. Auditoría cuentas Els Ports
11. Impresión guía escalada Els Ports (español, valenciano e inglés) y Guía integral de senderismo y cicloturismo Els Ports (español, valenciano e inglés)

### MANCOMUNIDAD ESPADÁN-MIJARES

El presente convenio tiene por objeto establecer la colaboración entre las partes firmantes para desarrollar y ejecutar el Plan de Dinamización y Gobernanza Turística de la Mancomunidad Espadán-Mijares correspondiente al ejercicio 2023, a través de la concesión directa de sendas subvenciones nominativas a la citada mancomunidad por parte de Turisme Comunitat Valenciana y del Patronato Provincial de Turismo de Castellón «Costa Azahar».

El plan de actuaciones previsto es el siguiente:

ACTUACIONES
1. Servicio de Coordinación PDGT
2. Servicio de Smart Office para el despliegue de la estrategia DTI del destino
3. Campaña de sensibilización social sobre importancia turismo
4. Campaña de publicidad exterior en destinos litorales próximos
5. Campaña marketing digital
6. Implantación y desarrollo del producto turismo birding
7. Implantación y desarrollo del producto turismo bélico
8. Implantación y desarrollo del producto astroturismo
9. Producción e instalación de señales de bienvenida con la imagen de marca del destino
10. Impresión de folletos promocionales
11. Auditoría de cuentas del PDGT 2023

### ASOCIACIÓN INTERMUNICIPAL DE MUNICIPIOS DE PENYAGOLOSA

Este convenio tiene por objeto establecer la colaboración entre las partes firmantes para desarrollar y ejecutar el Plan de dinamización y gobernanza turística de la Asociación

Intermunicipal Municipios del Penyagolosa correspondiente al ejercicio 2023, mediante la concesión directa a esta entidad de una subvención nominativa por parte de Turisme Comunitat Valenciana.

Este es uno de los casos que en el que la subvención se concede para paliar los daños provocados por los incendios acaecidos en el verano de 2022.

El plan de actuaciones previsto es el siguiente:

**ACTUACIONES ANUALIDAD 2023**

1.- EJECUCIÓN ESPACIOS INTERPRETATIVOS RECEPCIÓN VISITANTES DE LA RED DE MUSEOS Y ESPACIOS INTERPRETATIVOS

2.- IMPLEMENTACIÓN BANCO DE IMÁGENES INCENDIO 2022

**CONSORCIO DEL PACTO TERRITORIAL PARA LA CREACIÓN DE EMPLEO DE LA PLANA BAIXA**

Este convenio tiene por objeto establecer la colaboración entre las partes firmantes para desarrollar y ejecutar el Plan de dinamización y gobernanza turística del consorcio gestor del pacto territorial para la creación de empleo de la Plana Baixa correspondiente al ejercicio 2023, mediante la concesión directa a esta entidad de sendas subvenciones nominativas por parte de Turisme Comunitat Valenciana y del Patronato Provincial de Turismo Castellón “Costa Azahar”.

El plan de actuaciones previsto es el siguiente:

**ACTUACIONES**

A.1 Programa de actividades en torno al patrimonio bélico

A.2 Programa de actividades en torno al turismo ornitológico

A.3 Jornadas de dibujo del patrimonio arquitectónico y paisajístico

B.1 Celebración del “Mercado del labrador”

B.2 Creación de la ruta de murales gastronómicos

C.1 Fichas descriptivas vestigios bélicos

C.2 Visitas 360é vestigios bélicos

C.3 Mejora accesibilidad espacios de recepción de visitantes

D.1 Servicio de consultoría para la implantación del SIDTEC

E.1 Plan de Medios

E.2 Dinamización de redes sociales y web turística
E.3 Comercialización turismo de caravaning
E.4 Creación merchandising

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

Este convenio tiene por objeto establecer la colaboración entre las partes firmantes para desarrollar y ejecutar el Plan de dinamización y gobernanza turística de la Asociación Intermunicipal de Dinamización y Promoción de la Plana del Arc correspondiente al ejercicio 2023, mediante la concesión directa a esta entidad de sendas subvenciones nominativas por parte de Turisme Comunitat Valenciana y del Patronato Provincial de Turismo Castellón “Costa Azahar”.

El plan de actuaciones previsto es el siguiente:

ACTUACIONES
TOTALA.1.- APP Red de viales verdes
A.2.- Señalética esculturas
A.3.- Esculturas
A.4.- Festival arte y gastronómico: Pedales sostenibles
B.1.- Material promocional vía 7 sillas/bicicletas
B.2.- Comunity manager
B.3.- Plan de medios

**ASSOCIACIÓ DE PROMOCIÓ TURÍSTICA TERRES DEL MAESTRAT, ÀNIMA INTERIOR**

Este convenio tiene por objeto establecer la colaboración entre las partes firmantes para desarrollar y ejecutar el Plan de dinamización y gobernanza turística de la Asociación de promoción y dinamización socioeconómica Maestrat. Ànima interior correspondiente al ejercicio 2023, mediante la concesión directa a esta entidad de sendas subvenciones nominativas por parte de Turisme Comunitat Valenciana y del Patronato Provincial de Turismo Castellón “Costa Azahar”.

El plan de actuaciones previsto es el siguiente:

<b>ACTUACIONES</b>
<b>1. GERENCIA Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DEL DESTINO</b>
1.1. Gerencia administrativa
1.2. Gastos financieros
1.3. Informes técnicos
<b>2. COMUNICACIÓN Y PROMOCIÓN</b>
2.1. Estrategia de Comunicación en medios de comunicación externos
2.2. Producción e impresión de material gráfico
2.3. Estrategia de Comunicación en medios propios (comunicación web, gestión de redes sociales, Social Media Marketing y dispositivos / apoyos digitales de promoción)
2.4. Jornadas de sensibilización turística
<b>3. VALORACIÓN DE RECURSOS, MEJORA Y CREACIÓN DE PRODUCTO</b>
3.1. Difusión, seguimiento e implementación del programa SICTED
3.2. Estudio técnico para el proyecto de señalización y adecuación de una ruta para ciliturisme gravel en los municipios del destino, interconectando senders existentes y creando nuevos tramos
3.3. Ejecución del proyecto de señalización y adecuación de una ruta para ciliturisme gravel en los municipios del destino, interconectando senders existentes y creando nuevos tramos

**PROVINCIA DE VALENCIA:****MANCOMUNIDAD CAMP DE TURIA**

Este convenio tiene por objeto establecer la colaboración entre las partes firmantes para desarrollar y ejecutar el Plan de Dinamización y Gobernanza Turística de la Mancomunidad de Camp de Turia correspondiente al ejercicio 2023, mediante la concesión directa a esta entidad de sendas subvenciones nominativas por parte de Turisme Comunitat Valenciana y de la Diputación Provincial de Valencia.

El plan de actuaciones previsto es el siguiente:

**ACTUACIONES**

1. GERENCIA PROFESIONAL DEL PROCESO DE PUESTA EN MARCHA DEL PLAN ESTRATÉGICO DE TURISMO Y GASTOS FINANCIACIÓN/AUDITORÍA DEL PLAN
2. REALIZACIÓN BANCO DE IMÁGENES
3. IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE COMUNICACIÓN Y POSICIONAMIENTO DE LOS PRODUCTOS TURÍSTICOS
4. SUMINISTRAMIENTO DE SOPORTES DE MERCHANDISING
5. SERVICIO Y SUMINISTRO APOYOS ASISTENCIA ACONTECIMIENTOS Y CAMPAÑAS
6. IMPLEMENTACIÓN CLUB DE PRODUCTO TURÍSTICO
7. APOYOS EN LÍNEA ELABORACIÓN GASTRONOMÍA COMARCAL, EXPERIENCIAS TURÍSTICAS
8. JORNADA ANUAL DE PROMOCIÓN TURÍSTICA DE LA COMARCA
9. PLAN DE INFORMACIÓN Y FORMACIÓN (Creaturisme, Promoción RRSS,)
10. ADHESIÓN E IMPLANTACIÓN PLAN DTI Y SIDTEC
11. CORNER PRODUCTOS GASTRONÓMICOS
12. IMPLEMENTACIÓN SEÑALÉTICA INTERACTIVA Y CONTENIDOS
13. ELABORACIÓN PÁGINA WEB POR PRODUCTOS
14. AUDIOVISUALES POR PRODUCTOS

## MANCOMUNIDAD DE LA CANAL DE NAVARRÉS

Este convenio tiene por objeto establecer la colaboración entre las partes firmantes para desarrollar y ejecutar el Plan de Dinamización y Gobernanza Turística de la Mancomunidad de La Canal de Navarrés correspondiente al ejercicio 2023, a través de la concesión directa a esta entidad de las dos subvenciones nominativas por parte de Turisme Comunitat Valenciana y de la Diputación Provincial de Valencia.

El plan de actuaciones previsto es el siguiente:

ACTUACIONES
1) Accesibilidad y adecuación de parajes naturales
1.1 Accesibilidad
1.2 Accesibilidad para personas ciegas y/o sordociegas

1.3 Adecuación y construcción W.C.
2) Plan de habilitación de carril bici
3) Plan de promoción turística 3.1 Instalación de aparadores interactivos 3.2 Asistencia técnica de consultoría digital 3.3 Concurso de gazpacho
4) Plan de conservación de los recursos naturales y emergència 4.1 Conservación de los recursos naturales - Estudio de carga medioambiental y turística - Adquisición de papeleras e instalación de paneles 4.2 Plan de emergencia
5) Plan de colaboración con el Club Producto
6) Informe de auditoria

**MANCOMUNIDAD DEL CARRAIXET**

Este convenio tiene por objeto establecer la colaboración entre las partes firmantes para desarrollar y ejecutar el Plan de Dinamización y Gobernanza Turística de la Mancomunitat del Carraixet correspondiente al ejercicio 2023, a través de la concesión directa a esta entidad de las dos subvenciones nominativas por parte de Turisme Comunitat Valenciana y de la Diputació Provincial de Valencia.

El plan de actuaciones previsto es el siguiente:

ACTUACIONES
Festival Miradors de l’Horta
Convenio ADCV
Organización y gestión festival
Producción
Programación
Inversión Vehicula Food Truk

Producto Dinamización Producto Gastronómico

Auditor

**CONSORCIO DE LA RIBERA**

Este convenio tiene por objeto establecer la colaboración entre las partes firmantes para desarrollar y ejecutar el Plan de Dinamización y Gobernanza Turística de la Ribera correspondiente al ejercicio 2023, a través de la concesión directa a esta entidad de las dos subvenciones nominativas por parte de Turisme Comunitat Valenciana y de la Diputación Provincial de Valencia.

El plan de actuaciones previsto es el siguiente:

<b>ACTUACIONES</b>
1.- Programa de ECOTURISMO y turismo fluvial
2.- Programa de turismo/experiencias accesibles
3.- Acondicionamiento de áreas recreativas fluviales: Sumacárcer, Antella, sueca, Cullera
4.- Capacitación en el propósito de los ODS y la agenda 2030
5.- Señalización rutas ciclopeatonales
6.- Programa de experiencias de promoción del cicloturismo- Capacitación/adecuación de la oferta turística
7.- Diseño/edición, impresión de material promocional en diferentes soportes/traducción a idiomas
8.- Estudi diagnostic DTI/plan director
9.- Descenso internacional del Xúquer
10.- Estudio de los oficios artesanos de la comarca para su recuperación, digitalización, puesta en valor y creación de experiencias turísticas
11.- Difusión y promoción de los productos turísticos de la Ribera
12.- Plan de comunicación y sensibilización a residentes y turistas/ colaboración al intrusismo (campaña)
13.- Auditoría externa
14.- Contratación externa del servicio de gerencia del plan

**MANCOMUNITAT DE MUNICIPIS LA COSTERA-CANAL**

Este convenio tiene por objeto establecer la colaboración entre las partes firmantes para desarrollar y ejecutar el Plan de Dinamización y Gobernanza Turística de la Mancomunitat La Costera-Canal correspondiente al ejercicio 2023, a través de la concesión directa a esta entidad de las dos subvenciones nominativas por parte de Turisme Comunitat Valenciana y de la Diputación Provincial de Valencia.

El plan de actuaciones previsto es el siguiente:

ACTUACIONES
Material de difusión turística y de accesibilidad
Talleres, jornadas y eventos
Publicidad: medios de comunicación y soporte a la difusión en línea off-line
Equipamiento para a ferias
Tòtems interactivos: comunicación dinámica de los recursos turísticos
Accesibilidad de contenidos web (Protocol WAI)
Mejora de la señalización de accesibilidad

**MANCOMUNITAT INTERMUNICIPAL DE L'HORTA SUD**

Este convenio tiene por objeto establecer la colaboración entre las partes firmantes para desarrollar y ejecutar el Plan de Dinamización y Gobernanza Turística de la Mancomunitat Intermunicipal de l'Horta Sud correspondiente al ejercicio 2023, a través de la concesión directa a esta entidad de las dos subvenciones nominativas por parte de Turisme Comunitat Valenciana y de la Diputación Provincial de Valencia.

El plan de actuaciones previsto es el siguiente:

ACTUACIONES
Organización y celebración periódica de vistas guiadas
Adaptación rutas naturales accesibles
Creación web turística
Instalación tótem informativos

Organización feria de la comarca
Estudio viabilidad ruta cicloturista
Contratación gerencia turística
Auditoria

### MANCOMUNIDAD LA SERRANÍA

Este convenio tiene por objeto establecer la colaboración entre las partes firmantes para desarrollar y ejecutar el Plan de Dinamización y Gobernanza Turística de la Mancomunidad La Serranía correspondiente al ejercicio 2023, a través de la concesión directa a esta entidad de las dos subvenciones nominativas por parte de Turisme Comunitat Valenciana y de la Diputación Provincial de Valencia.

El plan de actuaciones previsto es el siguiente:

ACTUACIONES
1.- DISEÑO DE LA MARCA TURÍSTICA
2.-CREACIÓN Y DISEÑO DE UNA ESTRATEGIA DE PRODUCTOS TURÍSTICOS QUE ESTRUCTUREN EL DESTINO
3.-PLAN DE SENSIBILIZACIÓN DEL PLAN DE DINAMIZACIÓN
4.-IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE COMUNICACIÓN Y POSICIONAMIENTO DE LOS PRODUCTOS TURÍSTICOS
5.-REALIZACIÓN BANCO IMÁGENES MUNICIPIOS
6.-SUMINISTRO SOPORTES DE MERCHANDISING
7.-JORNADAS DE FORMACIÓN
8.-IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE SEÑALIZACIÓN
9.-GERENCIA PROFESIONAL DEL PROCESO DE PUESTA EN MARCHA DEL PLAN ESTRATEGICO DE TURISMO Y GASTOS FINANCIACIÓN DEL PLAN
10.- GASTOS AUDITORÍA

### MANCOMUNITAT DE MUNICIPIS DE LA SAFOR

Este convenio tiene por objeto establecer la colaboración entre las partes firmantes para desarrollar y ejecutar el Plan de Dinamización y Gobernanza Turística de la Safor correspondiente al ejercicio 2023, a través de la concesión directa a esta entidad de las dos subvenciones nominativas por parte de Turisme Comunitat Valenciana y de la Diputación Provincial de Valencia.

El plan de actuaciones previsto es el siguiente:

ACTUACIONES
1.-INSTALACIÓN DE PANTALLAS INTERACTIVAS
2.-IMPLEMENTACIÓN DTI
3.- PLAN DE COMUNICACIÓN
4.-CREACIÓN Y DISEÑO DE UNA ESTRATEGIA DE PRODUCTOS TURÍSTICOS VINCULADOS A ARGUMENTOS DE CONSUMO QUE ESTRUCTUREN LA DESTINACIÓN
5.-IMPLEMENTACIÓN CLUB DE PRODUCTO TURÍSTICO
6. BANCO DE IMAGENES NUEVAS EXPERIENCIAS TURÍSTICAS
7.-IMPLANTACIÓN IMAGEN DE MARCA EN SOPORTES PROMOCIONALES
8.-SUMINISTRO SOPORTES ASISTENCIA EVENTOS Y CAMPAÑAS
9.-CONTRACTACIÓN EXTERNA DEL SERVICIO GERENCIA PSTD I GASTOS DERIVADOS DE LA GERENCIA
10.-SERVICIO DE AUDITORIA

### AYUNTAMIENTO DE SAGUNTO - CAMP DE MORVEDRE

Este convenio tiene por objeto establecer la colaboración entre las partes firmantes para desarrollar y ejecutar el Plan de Dinamización y Gobernanza Turística del Camp de Morvedre correspondiente al ejercicio 2023, a través de la concesión directa al Ayuntamiento de Sagunto de las dos subvenciones nominativas por parte de Turisme Comunitat Valenciana y de la Diputación Provincial de Valencia.

El plan de actuaciones previsto es el siguiente:

ACTUACIONES
1. Servicio de Coordinación PDGT.
2. Creación de spots experienciales según productos turísticos y segmentos de demanda.
3. Diseño, traducción y producción de Guía y mapa sobre arte urbano en Sagunto.
4. Adecuación de la iluminación y sonido interno de la ermita de la Sangre de Sagunto para la mejora de la experiencia turística en torno a la Ruta del Grial.

5. Organización y promoción de las II Jornadas Gastronómicas del Camp de Morvedre.
6. Producción de nuevas visitas virtuales para los miradores turísticos digitales del Camp de Morvedre
7. Mejora de la accesibilidad en el Centro de Recepción de Visitantes de la Casa de Berenguer de Sagunto.
8. Organización, difusión y gestión de la Y Concurso de fotografía en línea Camp de Morvedre.
9. Campaña de comunicación turística del Camp de Morvedre.
10. Diseño, traducción y producción de Guía de Birding en el Camp de Morvedre.
11. Auditoría de cuentas del PDGT 2023.
12. Suministro de pantalla táctil de gran formato con base para el Museo de la Ermita de la Sangre de Sagunto.
13. Producción de video interpretativo sobre la Semana Santa Saguntina para la nueva sala de recepción de visitantes del Museo de la Ermita de la Sangre.

### MANCOMUNIDAD DEL INTERIOR TIERRA DEL VINO

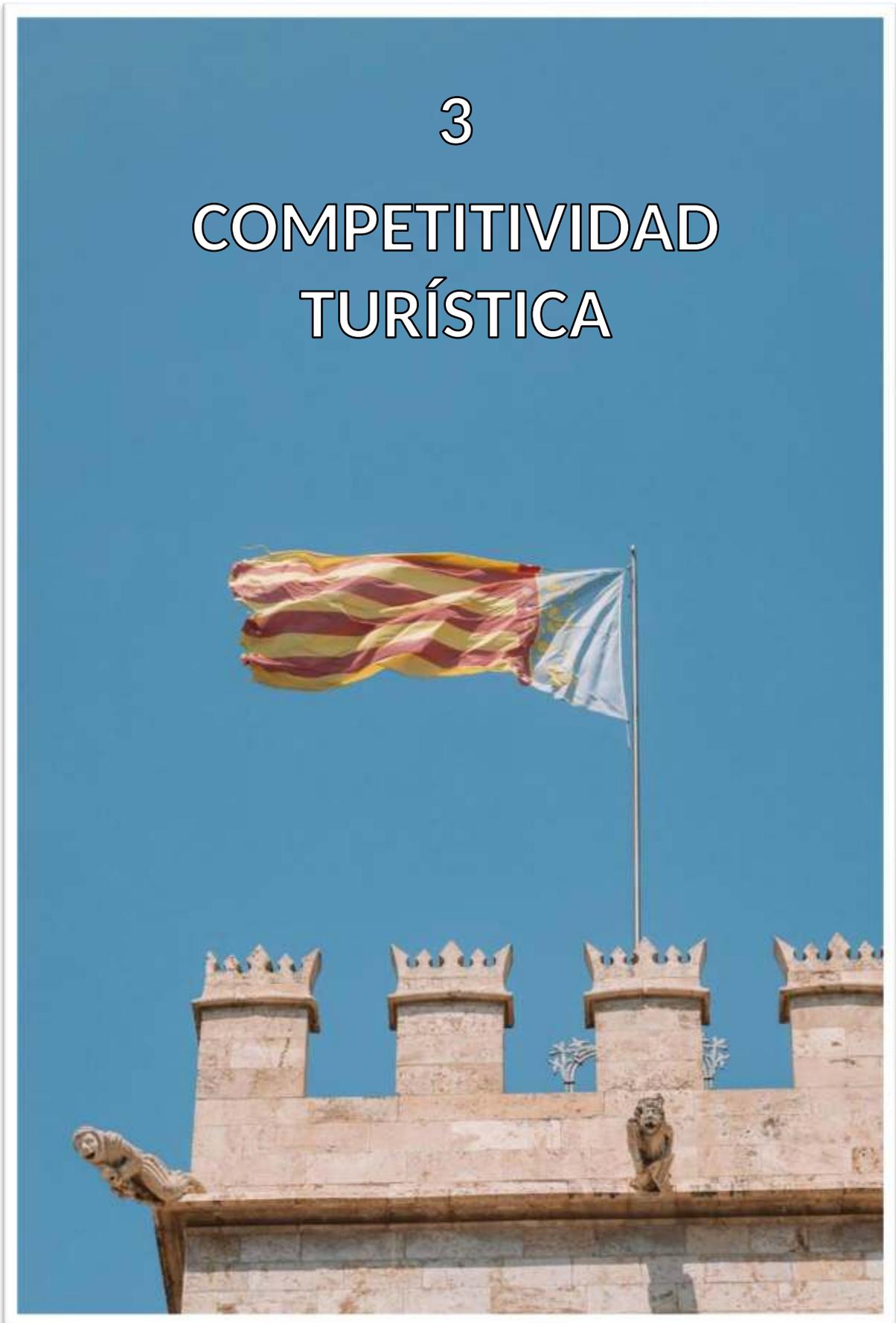
Este convenio tiene por objeto establecer la colaboración entre las partes firmantes para desarrollar y ejecutar el Plan de Dinamización y Gobernanza Turística de la Mancomunidad del Interior Tierra del Vino correspondiente al ejercicio 2023, a través de la concesión directa a esta entidad de las dos subvenciones nominativas por parte de Turisme Comunitat Valenciana y de la Diputación Provincial de Valencia.

El plan de actuaciones previsto es el siguiente:

ACTUACIONES
Tematización astronómica de miradores
Publicidad medios locales, provinciales, autonómicos
Materiales promocionales
Acciones de apoyo a la comercialización
Auditoria revisión cuenta justificativa

# 3

# COMPETITIVIDAD TURÍSTICA



### 3. COMPETITIVIDAD TURÍSTICA

#### 3.1. ACCETUR: ITINERARIOS DE EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD TURÍSTICA

Turisme Comunitat Valenciana impulsa y coordina una nueva edición del programa Accetur 'online'.

Accetur ofrece asesoramiento y consultoría empresarial personalizada a personal trabajador autónomo y pequeño empresario y está impulsado por Turisme Comunitat Valenciana en colaboración con las cámaras de Comercio de Castellón, Alicante y Valencia.

Por ello, desde Turisme CV se están adecuando los diferentes programas de trabajo y se ha impulsado un plan de emprendimiento mediante Accetur, que reorienta los itinerarios de emprendimiento y competitividad turística para responder a las necesidades empresariales más inmediatas de pymes y micropymes, y los refuerza con acciones 'online' de apoyo directo y gratuito al tejido empresarial.

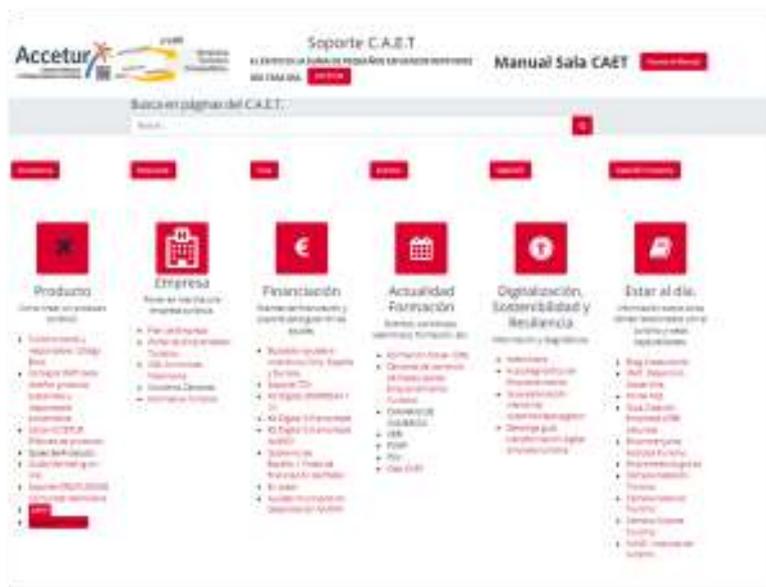
Estas acciones se enmarcan en los objetivos del programa Accetur de Turisme Comunitat Valenciana, las líneas de actuación de la cual se orientan hacia la aceleración empresarial de las pymes turísticas, al fomento del emprendimiento, a la competitividad de las empresas y a la mejora del acceso de las personas emprendedoras al mercado del turismo; y forman parte, concretamente, de las líneas “Accetur Crea Empresa” y “Accetur Avanza Pyme”, de capacitación y apoyo para la creación y el desarrollo de empresas jóvenes en proceso de crecimiento o maduras con necesidades de reorientación.

Por otra parte, se consolida la colaboración con el Consejo de Cámaras de la Comunitat Valenciana con la 6ª edición de Avanza Pyme -desarrollado dentro del Programa de Competitividad Turística de Cámara España – FEDER-, en virtud del convenio de colaboración suscrito en 2023 de desarrollo, entre otros fines, del emprendimiento y la competitividad turística.

En términos globales, los resultados de actividad del conjunto de programas de Accetur han sido los siguientes:

<b>Diagnostico individualizados</b>	<b>46</b>
Cámara de Alicante	6
Cámara de València	5
Cámara de Castelló	35
<b>Acciones de capacitación y acompañamiento a emprendedores o jóvenes emprendidas para la planificación empresarial, desarrollo de negocios y realización de planes de empresa.</b>	<b>44</b>
Cámara de Alicante	15
Cámara de València	13
Cámara de Castelló	16

### 3.1.1. Programa ACCETUR: C.A.E.T Centre d'Atenció l'Emprenedoria Turística.



Desde la Sede Central de Turisme CV y a través de canales web y redes sociales, ofreciendo a los usuarios atención on-line, telefónica y a través del Centre d'Atenció a l'Emprenedoria Turística.

El servicio ha contado con un chat en directo, cita previa y un sistema de gestión del ecosistema, que ha permitido mantener el contacto con el ecosistema y representar la gestión vertical del emprendimiento en materia turística, que corresponde a Turisme Comunitat Valenciana.

#### Procedimiento de mentoring on-line.

Con cerca de 800 registrados, recoge la información relativa de ayudas, formación, orientación, legislación, etc. desde la Sede Central de Turisme CV y a través de canales web y redes sociales, ofreciendo a los usuarios atención on-line, telefónica, donde se atiende, con un “procedimiento mentorización on-line” elaborado a través de un asesoramiento específico, con cita previa.

**Actividad 1. “Accetur Avanza Pyme”.** Diagnósticos a pymes turísticas. Diagnósticos individualizados y planes de mejora a empresas sobre aspectos clave de competitividad empresarial turística.

### 3.1.2. Programa Competitividad Turística

Programa Competitividad Turística (En colaboración con las Cámaras de Comercio de la Comunitat y cofinanciado por FEDER).

Dirigido a Pymes y Autónomos del sector turístico con domicilio social y/o centro productivo en alguno de los municipios de las provincias/demarcaciones de Alicante, Castellón y Valencia que cumplan los requisitos exigidos en la convocatoria.

Consiste en la realización de un diagnóstico individualizado a las empresas turísticas sobre diferentes aspectos y sus posibilidades de mejora.

En 2023 han accedido a este programa 46 autónomos, autónomas y pymes turísticas: 6 en la provincia de Alicante, 5 en Castellón y 35 en València.

Diagnósticos individualizados y planes de mejora a empresas sobre aspectos clave de competitividad empresarial turística.

El Programa se materializa a través de las siguientes actuaciones llevadas a cabo por las Cámaras de Comercio:

En 2023 se convocó la 5ª edición de Avanza Pyme en colaboración con el Consejo de Cámaras CV dentro del programa de Cámara España, como se ha dicho. A través de esta iniciativa, se ofrecen servicios sin coste a autónomos, autónomas y pymes para mejorar su competitividad, cofinanciados al 100% (50% Turisme CV y el resto a través de fondos Cámara España-FEDER), con la oportunidad además de participar en la Fase II del programa para la implantar soluciones tecnológicas y de innovación cofinanciadas al 50% por Cámara España-FEDER.

El programa se concreta en la realización de diagnósticos individuales de competitividad a las empresas y en la elaboración de estudios a medida con soluciones de mejora de su situación competitiva. Se trata de ayudar a las pymes a definir e implantar mejoras, así como a detectar oportunidades de innovación, modernización de en la producción de servicios o de negocio turístico que redunden en su posicionamiento, frente a las exigencias del mercado turístico de hoy.

El programa se gestiona a través de convocatorias públicas realizadas por cada cámara en su provincia. Pueden participar pymes, autónomos y autónomas del sector turístico de la Comunitat Valenciana que se encuentren de alta en los Registros oficiales de Turisme CV o en el Censo del IAE, en los sectores de actividad que se especifican según las bases de Cámara España y el programa FEDER.

**Actividad 1. “Acetur Avanza” Diagnósticos a las pymes turística**

**Objetivo 2023**

<i>Cámara</i>	<i>Diagnósticos realizados (35-40)</i>
<i>Alicante</i>	6
<i>Castellón</i>	5
<i>Valencia</i>	35
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>

**Actividad 1. 3 jornadas de presentación**

Se han realizado las 3 jornadas, previstas en el convenio, en las que se presentó, por parte de los técnicos de Cámara y de Turisme, el programa de Competitividad Turística, cofinanciado con Fondos FEDER y Turisme Comunitat Valenciana. Estas jornadas contaron con expertos y experiencias de casos de éxito que expusieron como están afrontando la revolución de la Inteligencia Artificial

<i>Cámara</i>	<i>Jornada presentación</i>
<i>Alicante</i>	22 marzo: “Cómo la IA cambiará las empresas turísticas”
<i>Castellón</i>	01 marzo: “Cómo la IA cambiará las empresas turísticas”
<i>Valencia</i>	20 febrero: “Cómo la IA cambiará las empresas turísticas”



Actividad 2. Acciones de capacitación y acompañamiento a emprendedores o jóvenes empresas turísticas para la planificación empresarial, desarrollo de negocios turísticos y realización de planes de empresa.

**3.1.3. Programa “Acetur Crea Empresa”. Creación de Planes de Emprendimiento Turístico.**

Turisme Comunitat Valenciana ha desarrollado un Plan de Emprendimiento específico, en trámite de homologación, para el sector. Las Cámaras de Comercio de la Comunitat Valenciana y Turisme Comunitat Valenciana han desarrollado conjuntamente para empresas y emprendedores del sector turístico un conjunto de acciones de acompañamiento a personas emprendedoras o jóvenes empresas para la planificación empresarial, el desarrollo de negocios turísticos y la realización de planes de empresa (PMT).

Acciones de capacitación y acompañamiento a personas emprendedoras o jóvenes, emprendidas para la planificación empresarial, el desarrollo de negocios turísticos y la realización de planes de empresa (PMT) 10 HORAS ON LINE POR PLAN.

Acciones de capacitación y sensibilización para la mejora de la competitividad y la innovación empresarial turística dirigidas a personas emprendedores, autónomos y pymes del sector: realización de un mínimo de 6 jornadas o talleres.

Se han realizado 44 actuaciones:

CAMARA	Nº PTM	Nº HORAS ONLINE
<b>Acciones de acompañamiento a emprendedores o jóvenes emprendidas para la planificación empresarial, desarrollo de negocios y realización de planes de empresa.</b>	<b>44</b>	<b>440</b>
Cámara de Alicante	15	150
Cámara de Castelló	13	130
Cámara de València	16	160



**3.1.4. Aceleración Empresarial: Turisme Emprèn Rural CV.**

La iniciativa TURISME EMPRÈN RURAL 2022-23 se ha enmarcado en el programa ACETUR, y ha tenido como objetivo principal conocer con detalle la realidad de la oferta empresarial de las casas rurales de la Comunitat Valenciana desde el prisma del emprendimiento para poder diseñar, a partir de los resultados obtenidos, líneas de acción estratégicas y concretas que contribuyan a incrementar la competitividad de las casas rurales de esta comunidad. De este modo, se pretende impulsar dicha tipología de alojamiento hacia una fase de madurez empresarial que asegure que el crecimiento económico de las casas rurales valencianas sea firme y sostenible.

**OBJETIVO DE LA LÍNEA DE ACCIÓN**

El objetivo es reconvertir los alojamientos rurales de interior en nuevos modelos de negocio mediante su transformación en motores de emprendimiento y aumentar su rentabilidad, contribuyendo con ello a dinamizar la economía local y a asentar la población residente en entornos no urbanos.

La línea de acción del PROGRAMA DE ACELERACIÓN iniciado en 2022 ha continuado en 2023 con su 2ª FASE como resultado del análisis y diagnóstico realizado en 2022. Así, se ha continuado el Programa de 24HRB y las Píldoras de refuerzo, diseñados atendiendo a los resultados obtenidos en el diagnóstico, que reflejan la situación actual de las casas rurales de la Comunitat Valenciana.

**3.1.5. PROGRAMA ASESORAMIENTO: 24HRB-(REBUSINESS 24 HORAS) Y PÍLDORAS DE REFUERZO**

[Enlace al programa](#)



Turisme Emprèn Rural CV es una iniciativa de Turisme Comunitat Valenciana en el marco de Acetur. Tiene como objetivo reflotar empresas turísticas de entornos rurales hacia modelos de negocio más rentables y competitivos.

Esta iniciativa está expresamente diseñada para todas aquellas personas que dirigen y gestionan casas rurales en el interior de la Comunitat Valenciana, independientemente de su grado de madurez o rentabilidad empresarial.

Objetivo obtener una nueva propuesta de valor para promocionar y comercializar sus servicios bajo las nuevas demandas del mercado turístico actual.

Durante todo el programa se ha trabajado con mentores especializados en temáticas clave para atraer más clientes a tu alojamiento y hacerlo de una forma más rentable y sostenible.

La estructura del programa: sesiones y talleres prácticos, con contenido de inmediata aplicación en el negocio para implementar nuevas estrategias de forma rápida y eficaz bajo la supervisión del equipo asesor con el objetivo de que el negocio crezca.

Además, píldoras formativas de refuerzo y especializadas en las nuevas demandas del mercado turístico.

**OBJETIVOS GENERALES**

Aumentar la cuota de mercado y atraer más clientes. Implementar la sostenibilidad en la gestión diaria del alojamiento.

Identificar alianzas potenciales que mejoren tu oferta de valor.

Rentabilizar y complementar la oferta turista a través del diseño de nuevos productos y servicios. Identificar y aplicar herramientas tecnologías que ayuden en la gestión del alojamiento.

Aplicar herramientas de marketing digital para conseguir más clientes y mejorar la presencia online.

NÚMERO SESIONES	LUGAR IMPARTICIÓN	NÚMERO PARTICIPANTES (PAX) FORMADOS
4	ONLINE	10
2	PRESENCIAL Morella	
5	ONLINE 5	30
11		40

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

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

## INAUGURACION EDICION REQUENA Y SESIONES



### TEMÁTICA PÍLDORAS DE REFUERZO

- Cómo gestionar mis RRSS.
- Cómo generar contenido que atrape a los clientes en la web de mi negocio.
- La importancia de los servicios complementarios que enriquecen tu negocio: las experiencias de tu cliente. Legislación turística.
- Promoción turística: Turisme CV.
- Hablemos de: gestionar y cumplimentar las ayudas administrativas.
- Hablemos de: la importancia de la motivación laboral y sus beneficios.
- Hablemos de: cooperación y cooperativismo a debate.
- Creaturisme o como definir un servicio o producto turístico.
- Cómo definir un servicio o producto turístico. Motores de reserva.
- Turismo tech: herramientas de inteligencia turística para innovar en la gestión de tu negocio.
- Sello de calidad para el alojamiento sostenible.

### PILDORAS DE REFUERZO



### 3.2. EXCELENCIA Y SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA

A través del Programa Qualitur se instrumentaliza todas las actuaciones llevadas a cabo por Turisme entorno a la cultura de la excelencia y la sostenibilidad (cultural, económica y especialmente ambiental). Qualitur refuerza las líneas de actuación en materia de modernización empresarial y especialmente en la certificación de sistemas de gestión de la calidad, sostenibilidad y accesibilidad.

Las actuaciones realizadas a lo largo de 2023 se concretaron principalmente en los siguientes subprogramas:

SICTED - Calidad Integral en Destinos Turísticos

Qualitur Club – Impulso a la certificación de modelos de excelencia

Impulso a la consecución de los ODS en el turismo de la Comunitat Valenciana

#### 3.2.1. SICTED – Calidad Integral en Destinos Turísticos



El SICTED (Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos), tiene como objetivo último incrementar la satisfacción del turista, visitante y residente, homogeneizando e incrementando la calidad en los recursos y servicios turísticos de un destino. El proyecto se basa principalmente en la buena gobernanza y en la colaboración, tanto interadministrativa (con participación de las tres administraciones: nacional, autonómica y local) como público-privada.

El proyecto se basa principalmente en la buena gobernanza y en la colaboración, tanto interadministrativa (con participación de las tres administraciones: nacional, autonómica y local) como público-privada.

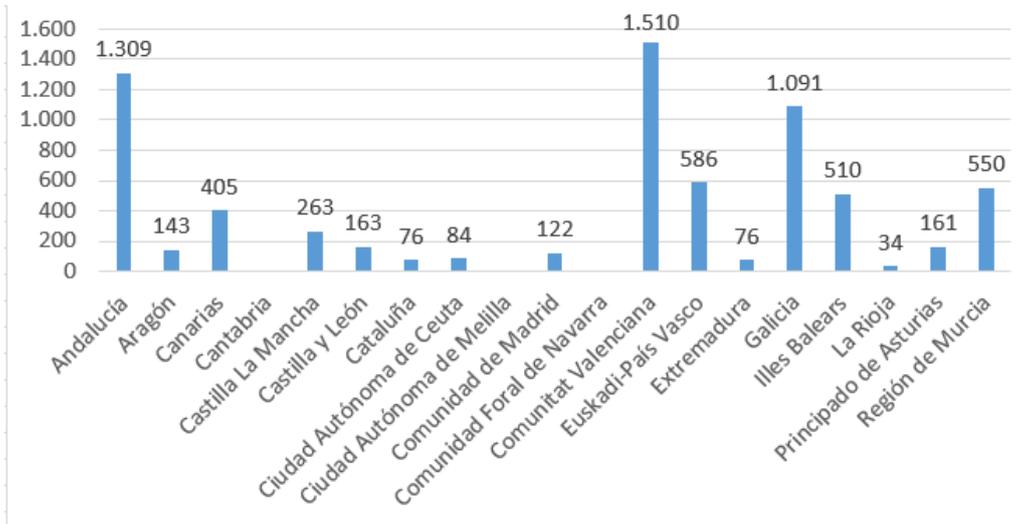
Una vez se firmó el convenio marco entre Turisme y la Secretaría de Estado de Turismo en el año 2012, por el cual cedía la metodología para su implantación en el territorio, el SICTED se empezó a implantar en cinco destinos de la Comunitat Valenciana. Tras 13 años de implantación el SICTED es un proyecto cohesionado y consolidado en el territorio, tal y como reflejan las cifras en el cierre del ejercicio 2023:

41 destinos adheridos que aglutinan a un total de 1.510 servicios turísticos distinguidos (el 21,32% del total nacional). Esta cifra nos posiciona como la primera comunidad autónoma en número de distinguidos, seguida de Andalucía con 1.309 (18,48%) y de Galicia con 1091 (15,40%) servicios turísticos distinguidos.

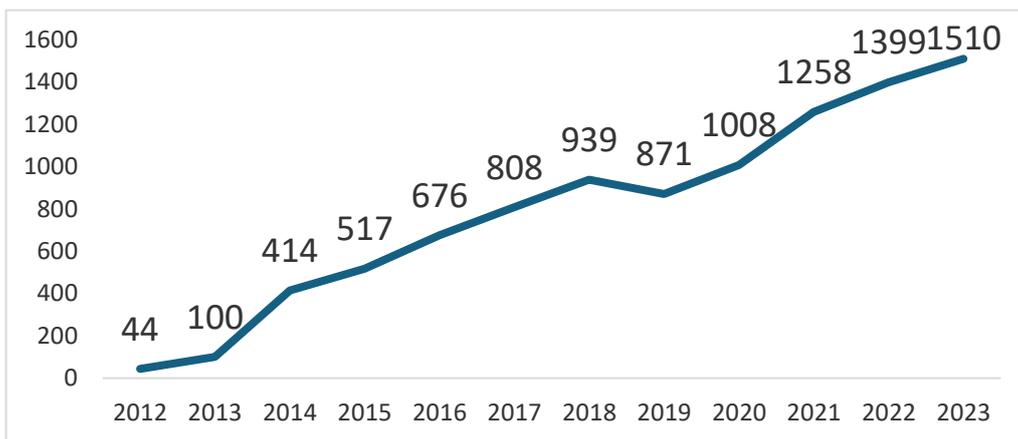
En 2023 se adhirieron al proyecto 3 destinos nuevos, posicionando a la Comunitat Valenciana:

En la provincia de Valencia: El Puig de Santa María, Buñol y Alto Turia.

**Gráfico - Número de distinguidos por comunidad autónoma. Año 2023**



**Gráfico Evolución del número de servicios turísticos distinguidos de la Comunitat Valenciana**



Por provincias, Alicante y Castellón cuentan con el mismo número de destinos adheridos. Concretamente, Alicante cuenta con 14 destinos que integran a 14 municipios y Castellón cuenta con 14 destinos que integran a 55 municipios. Sin embargo, Valencia es la que más territorio SICTED ocupa con 13 destinos que integran a 130 municipios.

**Provincia de Castellón**



**Provincia de Valencia**



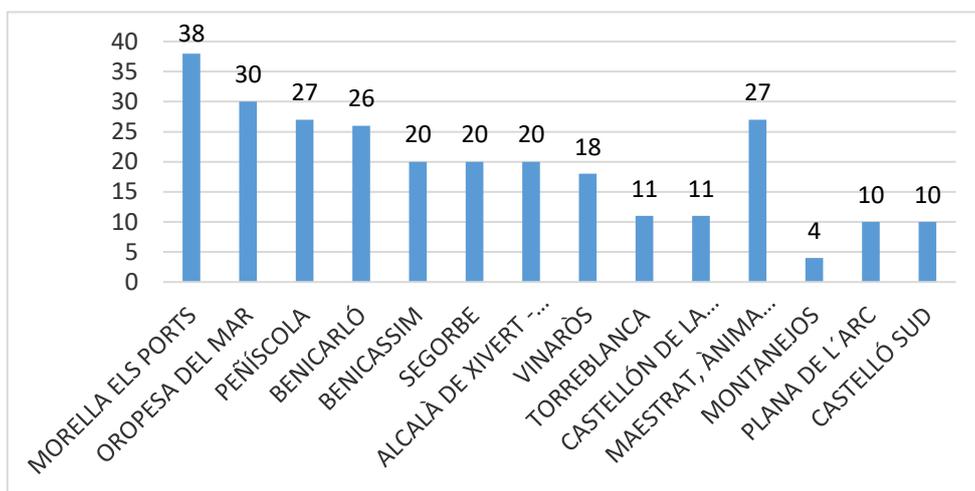
**Provincia de Alicante**



En líneas generales y atendiendo al número de distinguidos, los 41 destinos aglutinaron un total de 1.510 servicios turísticos con el distintivo “Compromiso Calidad Turística”, destacando la ciudad de Valencia, primer destino en número de distinguidos en la comunidad, con 177 servicios, seguido de Gandía (139) y Alicante ciudad (121).

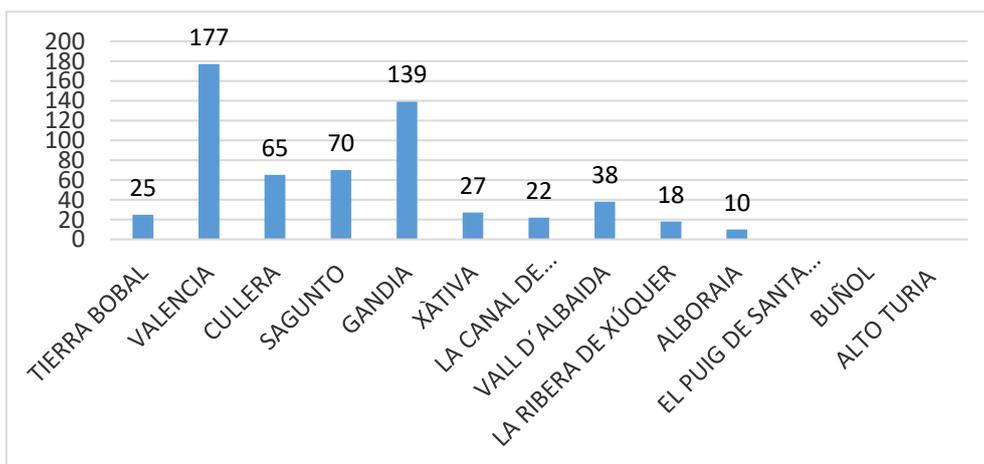
A continuación, se muestra la distribución provincial de servicios turísticos distinguidos

**Distribución gráfica del nº de servicios turísticos distinguidos en la provincia de Castellón**



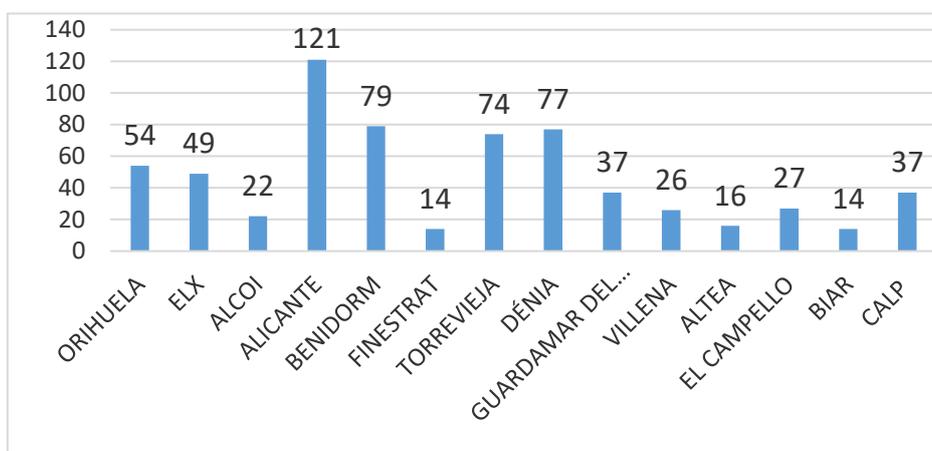
Castellón es la provincia con menor número de servicios turísticos distinguidos de la Comunitat Valenciana, representando el 18,01% del total autonómico. Por destinos destacan los municipios de Oropesa del Mar y Morella- Els Ports, dos de los destinos que más tiempo llevan participando en el proyecto.

**Distribución gráfica del nº de servicios turísticos distinguidos en la provincia de Valencia**



Pese a ser la provincia con menor número de destinos, en la provincia de Valencia se aglutinan alrededor del 39,13% del total autonómico de servicios turísticos distinguidos. Destaca Valencia ciudad, Gandía y en menor medida Sagunto, tres de los destinos con mayor número de servicios turísticos distinguidos de toda la Comunitat.

**Distribución gráfica del nº de servicios turísticos distinguidos en la provincia de Alicante**



La provincia de Alicante es la región con mayor número de destinos adheridos y con mayor número de servicios turísticos distinguidos, representando el 42,85% del total autonómico. Como se observa en el gráfico, destaca Alicante ciudad, si bien tres de los destinos restantes presentan un número similar de servicios turísticos distinguidos (Denia, Torrevieja y Benidorm).

Atendiendo a la distribución sectorial en número de servicios turísticos distinguidos, y teniendo en cuenta que pueden participar 37 subsectores turísticos (oficios), la Comunitat Valenciana destaca en participación en los oficios de restaurantes y empresas turísticas de catering (17,62%), hoteles y apartamentos turísticos (16,62%), bares y cafeterías (7,81%) y comercios (6,9%), la tendencia es similar al comportamiento nacional.

Atendiendo al ranking nacional, la **Comunitat Valenciana destaca en primera posición en 16 de los 37 oficios reconocidos**: alquiler de vehículos y embarcaciones, artesanos, bares y cafeterías, campings y áreas de autocaravanas, campos de golf y campos de Pitch&Putt, comercios, convention bureaux (primera posición junto a Andalucía y Galicia), espacios para turismo de reuniones, oficinas de información turística, OPC's, otros servicios, parques de ocio, puertos deportivos, restaurantes y empresas turísticas de catering, seguridad ciudadana y turismo activo.

Para alcanzar estas cifras, Turisme, desarrolla una serie de actuaciones en distintos planos en el marco del SICTED, dirigidas a asesorar a los diferentes agentes que participan, defender los intereses de los destinos turísticos de la Comunitat Valenciana en el ámbito nacional y/o difundir la marca Compromiso Calidad Turística.

**En líneas generales**, durante el ejercicio 2023 se han realizado las siguientes actuaciones:

Atención de consultas de los destinos interesados en la adhesión y guía durante el primer año a los destinos nuevos que se adhirieron durante el pasado ejercicio.

Participación en las jornadas de sensibilización de los destinos nuevos, con el objetivo de ayudarles a explicar el funcionamiento del proyecto y captar nuevos servicios turísticos.

Asesoramiento técnico continuo a los destinos adheridos.

Difusión del proyecto mediante la publicación de noticias específicas del SICTED en la página web de Qualitur.

Coordinación de la formación, asistencia técnica y evaluaciones de los servicios turísticos con las cámaras de comercio.

Vocalía en el Comité Interdestinos nacional para representar los intereses de la CV en los grupos de trabajo nacionales. En 2023, Turisme ha participado en los 2 comités.

Participación para presentar la candidatura de los destinos de la CV a los premios SICTED que convoca con carácter anual la Secretaría de estado.

Ejercer las vocalías en las mesas de calidad de cada uno de los destinos que fueron al comité de distinción de junio. Durante este 2023, Turisme ha asistido a las 66 mesas celebradas hasta la fecha.

Organizar y liderar el Comité Interdestinos Comunitat Valenciana, con presencia de todos los destinos participantes. Este año está pendiente de realizar.

Recopilación de incidencias de la plataforma: Durante este ejercicio se han compilado las incidencias que los gestores han tenido con la plataforma, para comunicarlas a la secretaria de Estado de Turismo y que puedan hacer los cambios necesarios para su actualización.



### 3.1.2. QUALITUR CLUB- Impulso a la certificación de modelos de excelencia



Qualitur es el distintivo propiedad de Turisme Comunitat Valenciana que se otorga a los servicios turísticos de la Comunitat Valenciana que así lo solicitan por el esfuerzo que realizan en pro de la excelencia. Por su parte, Qualitur Club es el colectivo de empresas y entidades turísticas de la

Comunitat Valenciana que disponen de algún certificado en vigor en gestión de calidad, gestión ambiental y/o accesibilidad, reconocido por Turisme.

Turisme CV reconoce los siguientes modelos:

En gestión de la **calidad**: Norma internacional ISO 9001 y normas asociadas a la marca Q Calidad Turística del ICTE.

En **gestión ambiental**: Norma Internacional ISO 14001, Reglamento europeo EMAS, Marca Ecolabel y la marca Parcs Naturals (de carácter autonómico).

En **accesibilidad**: norma nacional UNE 170001.

Hasta la fecha se han incorporado los siguientes modelos de referencia:

ISO 14067, Huella de carbono

ISO 14046, huella hídrica

ISO 21401, Alojamientos sostenibles

Especificación técnica S DE SOSTENIBILIDAD

Modelos de calidad reconocidos por el Programa Qualitur

<b>MARCA</b>		
MODELO	Q CALIDAD TURÍSTICA	ISO 9001
MATERIA	GESTIÓN DE CALIDAD	GESTIÓN DE CALIDAD
ÁMBITO	NACIONAL O INTERNACIONAL EN FUNCIÓN DE LA NORMA	INTERNACIONAL
ALCANCE	SECTORIAL	INTERSECTORIAL

**Modelos de medio ambiente reconocidos por el Programa Qualitur**

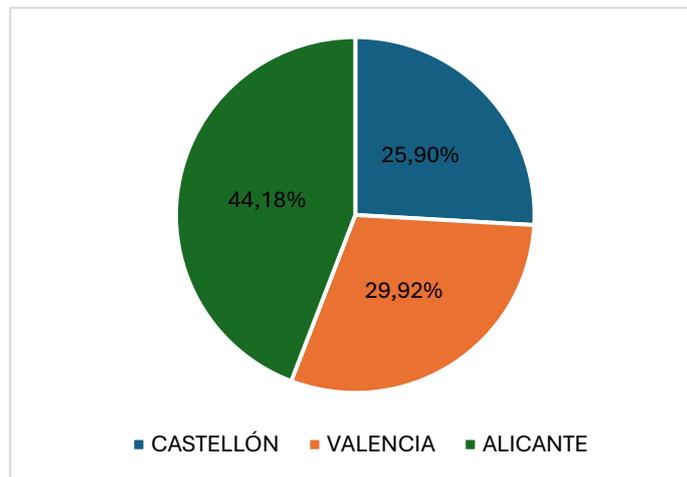
								
MODELO	ISO 14001 SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL	ISO 140067 HUELLA DE CARBONO	ISO 14046 HUELLA HÍDRICA	REGLAMENTO EMAS	ECOLABEL – ETIQUETA ECOLÓGICA EUROPEA	NORMA ISO 21401	ESPECIFICACIÓN TÉCNICA S DE SOSTENIBILIDAD	MARCA PARCS NATURALS
ÁMBITO	INTERNACIONAL	INTERNACIONAL	INTERNACIONAL	EUROPEO	EUROPEO	INTERNACIONAL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

**Modelo de accesibilidad reconocido por el Programa Qualitur**

	
MODELO	NORMA UNE 17001 ACCESIBILIDAD UNIVERSAL
ÁMBITO	INTERNACIONAL
ALCANCE	INTERSECTORIAL

En el año 2023, 498 servicios turísticos son miembros de Qualitur Club, aglutinando 864 certificados; este incremento, alrededor del 25% respecto al año anterior es debido a que Turisme Comunitat Valenciana ha reconocido nuevos modelos de certificación en el marco del programa Qualitur, entre ellos: huella de carbono, huella hídrica, alojamientos sostenibles y S sostenibilidad.

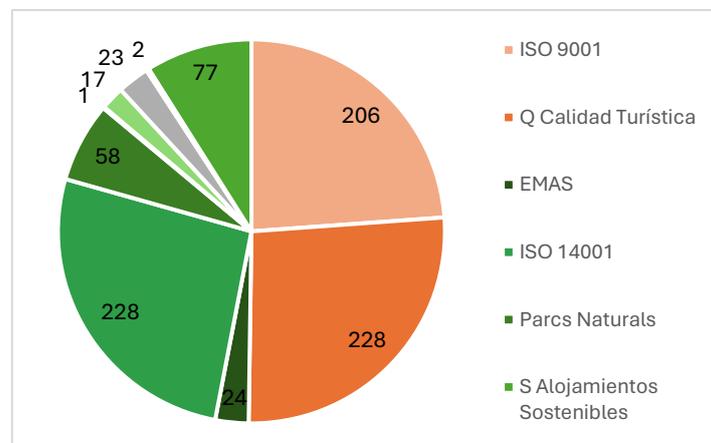
**Distribución porcentual provincial de los servicios turísticos certificados**



Atendiendo a la distribución provincial, es Alicante quien lidera ambas variables (220 servicios turísticos forman parte de Qualitur Club y 419 certificados), seguida de Valencia (149 miembros que aglutinan un total de 249 certificados) y de la provincia de Castellón (129 servicios turísticos que reúnen 196 certificados).

Atendiendo a los modelos por lo que se suele optar, se mantiene la apuesta por modelos de gestión de la calidad; que representan alrededor del 50,23% del total de certificados (representados en el gráfico con tonos anaranjados), seguidos por los certificados en materia de gestión ambiental (en tonos verdes en el gráfico) que representan el 47,10% y, por último, los certificados en accesibilidad, que no llegan al 3%.

**Distribución del número de certificados por modelo**



La Q de Calidad Turística sigue siendo la marca más extendida en el territorio de la Comunitat Valenciana, representando el 26,38%, seguida de la ISO 9001 (23,84%). En este sentido cabe señalar que la Comunitat Valenciana ocupa la tercera posición en el ranking nacional del número de certificados de Calidad Turística, después de Andalucía y de Galicia.

En gestión ambiental destaca la apuesta por la ISO 14001, que representa el 26,38% del total de certificados, seguido de cerca por el certificado de Parcs Naturals de la Comunitat Valenciana, que representa el 6,71% del total de certificados. S Alojamientos Sostenibles es la marca menos extendida en la Comunitat Valenciana, representando el 0,11% del total de certificados.

Tanto los certificados conforme a la norma ISO 14001 como al Reglamento EMAS están liderados por el sector de playas, debido principalmente al impacto que tiene sus estándares sobre uno de los principales recursos del modelo turístico de la Comunitat Valenciana.

La marca autonómica Parcs Naturals, sigue siendo la preferida en servicios turísticos del interior; los alojamientos rurales son los que encabezan el ranking respecto a este certificado, seguidos de las empresas de turismo activo.

Respecto a la distribución sectorial cabe señalar el claro liderazgo de los recursos gestionados por el sector público, concretamente las playas que optan en muchos casos por certificaciones en materia medioambiental y las oficinas de información turística, que en su gran mayoría optan por la Q de Calidad Turística. Esto se relaciona, de forma directa, con las actuaciones que desde Turisme CV se ejecutan para promover las certificaciones, bien difundiendo los sistemas de gestión, bien incentivando los costes derivados de su obtención. En el sector privado, destaca el subsector de hoteles, que generalmente apuestan por modelos de gestión de la calidad, manteniendo la tendencia de optar por la Q de Calidad turística y en menor medida, la ISO 9001.

Las actuaciones específicas en este plano de trabajo ejecutadas en el año 2023 fueron:

Incentivar la certificación: Con el fin de apoyar la certificación, renovación y mantenimiento de la certificación Q Calidad Turística en las organizaciones turísticas de la Comunitat Valenciana, se han llevado a cabo diversas actuaciones dentro del marco del convenio de colaboración firmado entre Turisme Comunitat Valenciana y el Instituto para la Calidad Turística Española - ICTE.

Acto de entrega de banderas Qualitur: En el verano de 2023, 39 municipios costeros de 60 recibieron la bandera Qualitur. **Alicante es la provincia que cuenta con mayor número de playas certificadas**, concretamente 90. **Castellón ostenta 70 playas certificadas y se posiciona como la segunda provincia de la Comunitat con más playas certificadas**, distribuidas en 11 municipios, adhiriéndose el municipio de Xilxes este 2023. Por último, se encuentra la provincia de Valencia con 17 municipios y 44 playas, adhiriéndose el municipio de Daimús en 2023.

Atendiendo al número de certificados, la Comunitat Valenciana es la segunda en el ranking nacional, tras Andalucía, por número de playas con certificados "Q" de Calidad Turística.

---



**Noche Q:** El ICTE celebra anualmente una gala conocida como la “Noche Q”. Esta gala, de carácter anual, tiene como objetivo reconocer el esfuerzo realizado por las distintas organizaciones, tanto públicas como privadas, que apuestan por la calidad y la excelencia a nivel nacional. El pasado ejercicio se realizó en el marco de la Feria Internacional de Turismo, FITUR, asistiendo la Consellera de Innovación, Industria, Comercio y Turismo, Nuria Montes al acto, al cual estaban convocadas 108 empresas y entidades turísticas de la Comunitat Valenciana que han obtenido los sellos Q Calidad Turística y de S Sostenibilidad. Cabe destacar el Premio que se entregó a Pere Joan Devesa de Hoteles Devesa, por su trayectoria profesional.



**Web Qualitur:** Durante el 2023 se fue acomodando contenido a la nueva web, acorde con los diferentes proyectos que se desarrollan en el marco del programa y dando difusión de éstos a través de las notas de prensa que con carácter periódico se iban publicando



**Campaña de publicidad:**

A lo largo del 23 y durante el 24 con el objetivo de difundir y promover actitudes como la excelencia y la sostenibilidad, bajo el eslogan “Nuestra actitud hace turismo.” La campaña busca plasmar la actitud valenciana: abierta, hospitalaria y acogedora. Una actitud que define la identidad única de la Comunidad Valenciana. **Alguno de los objetivos principales de esta campaña es fomentar relaciones de calidad más sostenibles, responsables y accesibles.** Poniendo en valor todo aquello que nos hace vivir una experiencia única, no solo como turistas, sino también como sociedad. Participar en estructuras organizativas del ICTE: Entre las actuaciones de Qualitur destaca la participación en estructuras organizativas de calidad, como los Comités Técnicos de Normalización (CTNs) y de Certificación (CTCs), con el objetivo de velar por los intereses de la Comunitat Valenciana y representar la idiosincrasia de su oferta turística a nivel nacional.

Comités Técnicos de Normalización: son los responsables de la elaboración y revisión de las normas turísticas nacionales en calidad, estando presididos por AENOR. Turisme CV tiene vocalía en los siguientes:

- CTN 167 para Restauración
- CTN 182 para Hoteles y Apartamentos turísticos
- CTN 184 para Campings y Ciudades de Vacaciones
- CTN 187 para Servicios municipales
- CTN 188 para Instalaciones náutico-deportivas y Turismo activo

Recientemente se ha trabajado en la PNE 178510 Empresa Turística Inteligente

Los Comités Técnicos de Certificación: liderados por el ICTE, son los órganos en los que se estudian, debaten y si procede aprueban los expedientes de la oferta turística para la obtención de la “Q” Calidad Turística. Turisme CV tiene vocalía en dos subcomités: Hoteles y apartamentos turísticos y Playas. En 2023 se participó en 18 Comités y se valoraron aproximadamente 200 expedientes.

### 3.2.3 - Fomento de la sostenibilidad en el turismo de la CV

Turisme CV viene firmando un convenio anual de colaboración con el ICTE cuyo objetivo es difundir la marca Q de Calidad Turística entre la oferta turística de la Comunitat Valenciana.

En el año 2023 el convenio incluyó dos objetivos:

**Incentivos a la certificación:** Con el fin de apoyar la certificación, renovación y mantenimiento de la certificación Q o de la S a través del convenio con el ICTE se subvenciona el coste de

auditoría y el de derechos de uso de la marca. En 2023, se abonó el 70% del importe total de las facturas de auditoría y uso de marca para para certificaciones y renovaciones y del 40% para seguimiento a un total de 134 entidades.

**Pilotaje del certificado S de sostenibilidad:** Consiste en ayudar a un determinado número de empresas a la consecución del sello S de sostenibilidad conforme a las especificaciones técnicas del ICTE, que tiene como objetivo la contribución a la consecución de al menos 3 ODS de los 17. El pilotaje incluía una presentación, un curso online para dar a conocer las especificaciones, una visita presencial y otra online, permitiendo a las empresas poder ir a la auditoría con una memoria acorde a los estándares fijados. En el pilotaje de 2023 se invitó a 40 empresas (selección realizada por las delegaciones ICTE de la Comunitat), pero llegaron a participar en todo el proceso 28, de las cuales 21 se han certificado.

Actualmente hay 313 certificados a nivel nacional y 100 a nivel autonómico, siendo la primera comunidad en número de certificados con una representación del 31,94%. Además, de los sellos reconocidos por el Programa Qualitur, la S representa el 11,14% del total de certificados y el 23,31 % de los sellos de sostenibilidad ambiental reconocidos, entre los que se encuentran: EMAS, ISO 14001, Parcs Naturals, ECOLABEL, S Alojamiento Sostenibles, Huella carbono y Huella Hídrica.

### 3.3. PROGRAMAS DE AYUDAS 2023

#### 3.3.1. Ayudas en concurrencia competitiva dirigidas a la mejora de la competitividad de los servicios y productos turísticos de la Comunitat Valenciana.

En el DOGV de fecha 10 de mayo de 2023 se publicó la Resolución de 5 de mayo de 2023, del presidente de Turisme Comunitat Valenciana, por la que se convocan las ayudas de impulso a la competitividad turística para el año 2023.

Esta convocatoria tuvo por finalidad fomentar la prestación de servicios turísticos de valor añadido a lo largo de todo el año, tomando en consideración tanto las consideraciones que emanan de las Estrategia Valenciana para la Recuperación como de los parámetros que la propia Unión Europea establece como prioritarios para la competitividad y resiliencia del turismo europeo: la transformación digital del sector turístico, su transición hacia un modelo más sostenible en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que promueve Naciones Unidas, una mayor resiliencia y garantía, también en términos de seguridad, de productos y servicios turísticos y la puesta en mercado de oferta turística bajo parámetros de accesibilidad integral, singularidad y diferenciación, estructuradas en dos programas de actuación:

- **PROGRAMA 1:** dirigido a empresas turísticas de la Comunitat Valenciana que desarrollen durante 2023 proyectos orientados al impulso de la competitividad turística.
- **PROGRAMA 2:** dirigido a empresas, asociaciones, federaciones o fundaciones que lleven a cabo durante 2023 eventos musicales, deportivos o culturales en la Comunitat Valenciana que tengan impacto turístico.

El primero de los programas iba dirigido a empresas turísticas inscritas en el Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana, así como entidades adheridas a programas propios de Turisme como el de impulso al producto turístico CreaTurisme, a la marca gastroturística L'Exquisit Mediterrani, a la iniciativa Mediterráneo Music o al programa SICTED CV, que otorga el distintivo "Compromiso con la Calidad Turística".

---

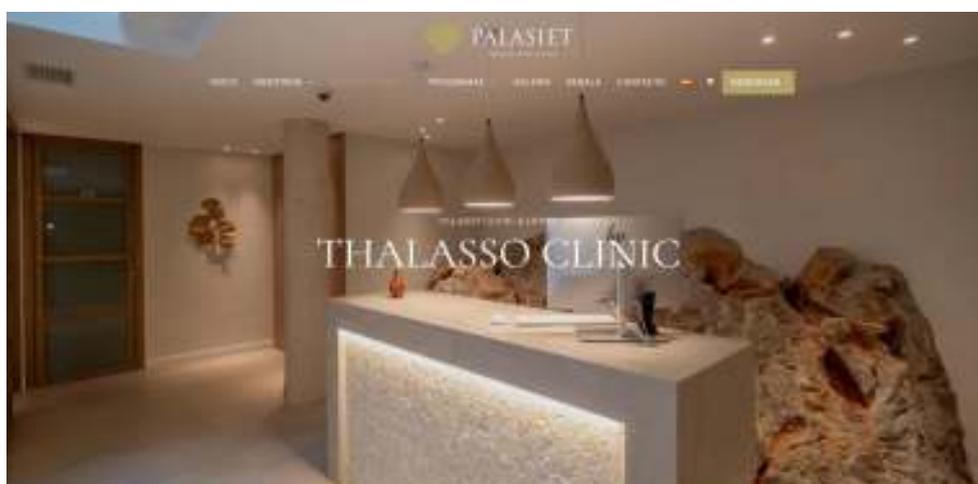
Cada solicitante pudo presentar una única solicitud para un único proyecto a ejecutar en 2023, alcanzando la intensidad de la ayuda el 70% del coste elegible del proyecto objeto de subvención.

Por su parte, al segundo de los programas de ayudas 2023 en régimen de concurrencia competitiva pudieron acogerse las empresas, asociaciones, federaciones o fundaciones organizadoras de eventos deportivos y culturales que se celebren durante 2023 en la Comunitat Valenciana y tengan impacto turístico, así como empresas y asociaciones adheridas al Programa Mediterráneo Music organizadoras de eventos musicales con impacto turístico en 2023.

En este caso, cada solicitante pudo presentar también una única solicitud para un único evento, alcanzando la intensidad de la ayuda el 60% del coste elegible del proyecto a subvencionar.

Tras la finalización del plazo de solicitudes, al **PROGRAMA 1** se presentaron un total de 165 solicitudes, solicitudes todas ellas tramitadas por el Servicio de Ayudas de Turisme Comunitat Valenciana, resultando informadas favorables 142 de ellas, lo que supuso el 86,06 % del total.

SUBSECTOR	CÓDIGO EXPEDIENTE	Nº EXPTE
AGENCIAS DE VIAJES	CA	26
ALOJAMIENTOS RURALES	CR	7
CAMPINGS	CC	7
L'EXQUISIT MEDITERRANI	CE	6
SICTED	CS	4
TURISMO ACTIVO	CO	19
HOTELES	CH	51
CREATURISME	CT	36
VIVIENDAS TURÍSTICAS	CV	9
<b>TOTAL</b>		<b>165</b>



Por su parte, tras la finalización del plazo de solicitudes, las personas físicas y jurídicas interesadas en el **PROGRAMA 2** presentaron un total de 108 solicitudes, todas ellas tramitadas también por el Servicio de Ayudas de Turisme Comunitat Valenciana, resultando informadas favorables 65 de ellas, lo que supuso el 60,19 % del total.

SUBSECTOR	COD EXPTE	Nº EXPTE
EVENTOS. CULTURALES	CL	25
EVENTOS. DEPORTIVOS	CD	25
EVENTOS. MUSICALES	CM	58
<b>TOTAL</b>		<b>108</b>



### 3.3.2. Ayudas en concurrencia competitiva dirigidas al impulso del turismo responsable y la lucha contra el intrusismo en los alojamientos turísticos de la Comunitat Valenciana

En el DOGV de 12 de mayo de 2023 se publicó la Resolución, de 9 de mayo de 2023 del presidente de Turisme Comunitat Valenciana, por la que se convocan las ayudas para el año 2023 dirigidas al impulso al turismo responsable y la lucha contra el intrusismo en los alojamientos turísticos de la Comunitat Valenciana.

El objeto de las ayudas era incentivar la realización, durante 2022, de proyectos dirigidos a la lucha contra el intrusismo en los alojamientos turísticos de la Comunitat Valenciana por parte de las asociaciones que desarrollasen campañas de publicidad en medios de comunicación on y off-line o publicidad a través de otros soportes de difusión tales como la edición de folletos, dípticos, trípticos, carteles, vallas, pancartas y otros grandes formatos, que formen parte de las acciones de publicidad o que sean soportes singulares de difusión de la actividad subvencionada.

Cada solicitante pudo presentar una única solicitud para un único proyecto, alcanzando la intensidad de la ayuda el 90% del coste elegible del proyecto a subvencionar.

Tras la finalización del plazo de solicitudes, se presentaron un total de 8 solicitudes, solicitudes tramitadas por el Servicio de Ayudas de Turisme Comunitat Valenciana, resultando 6 de ellas informadas favorables, lo que supuso el 75% del total con la siguiente distribución provincial:

AYUDAS LUCHA CONTRA INTRUSISMO EN ALOJ. TURÍSTICO	Nº EXPEDIENTES CV	PROVINCIA DE ALICANTE	PROVINCIA DE CASTELLÓN	PROVINCIA DE VALENCIA
TOTAL, SOLICITUDES PRESENTADAS	8	2	1	5
TOTAL, AYUDAS ADJUDICADAS	6	1	1	4

**3.3.3. Ayudas directas dirigidas a las empresas y personas titulares de establecimientos hoteleros de la Comunitat Valenciana que participan en el Programa de Turismo del IMSERSO 2022-2023 en el periodo enero a junio de 2023.**

En el DOGV de fecha 7 de noviembre de 2023 se publicó el Decreto 196/2023, de 3 de noviembre, del Consell, por el que se aprueban las bases reguladoras y convocatoria para la concesión de ayudas directas dirigidas a las empresas y personas titulares de establecimientos hoteleros de la Comunitat Valenciana que participan en el Programa de Turismo del IMSERSO 2022-2023 en el periodo enero a junio de 2023.

Tras la finalización del plazo de presentación de solicitudes, las personas físicas y jurídicas interesadas presentaron un total de 52 solicitudes, solicitudes todas ellas que fueron tramitadas por el Servicio de Ayudas de Turisme Comunitat Valenciana, resultando informadas favorables el 100 % de ellas, lo que ha permitido que miles de personas mayores hayan podido seguir disfrutando de la oferta turística de la Comunitat Valenciana en temporada no estival, concentrando nuestro destino el mayor número de plazas del Programa IMSERSO a nivel nacional.

A continuación, se ofrecen datos desagregados por provincia, de las solicitudes presentadas y ayudas objeto de concesión:

AYUDAS PROGRAMA DE TURISMO DEL IMSERSO	Nº EXPEDIENTES CV	PROVINCIA DE ALICANTE	PROVINCIA DE CASTELLÓN	PROVINCIA DE VALENCIA
TOTAL, SOLICITUDES PRESENTADAS	52	37	9	6
TOTAL, AYUDAS ADJUDICADAS	52	37	9	6

**3.3.4. Ayudas directas del Programa Bono Viaje Comunitat Valenciana 2023.**

En el DOGV de 1 de diciembre de 2022 se publicó el Decreto 198/2022, de 25 de noviembre, del Consell, por el que se aprueban las bases reguladoras y el procedimiento de concesión directa de las ayudas del programa «Bono Viaje Comunitat Valenciana 2023» para incentivar la demanda de servicios turísticos de la Comunitat Valenciana en periodos de estacionalidad.

En la 3ª edición del Programa (enero – diciembre 2023), este se ha reconfigurado en cuanto a su motivación debido los graves efectos económicos que la invasión de Ucrania por parte de

Rusia ha tenido sobre los costes de la energía y el gas y por tanto sobre la demanda de servicios (incluidos los turísticos) en toda Europa, produciendo un importante impacto sobre la economía de todos los países de la UE y sus destinos turísticos. Este incremento de precios en de todos los productos, incluidos los servicios turísticos, hace que personas residentes en la Comunitat Valenciana, por su condición de ser el segmento de demanda más próximo a nuestros destinos, aportan más de la mitad de los viajes anuales a territorio, resultando necesario seguir aplicando incentivos dirigidos a este colectivo dado que es el de mayor estancia media por viaje y que más contribuye a desestacionalizar la actividad turística fuera del periodo estival y por tanto a dinamizar durante todo el año la economía y el empleo turístico.

En cuanto a novedades respecto a la anterior edición, en 2023 hay que señalar que la intensidad de la ayuda es del 60% del coste de los servicios turísticos contratados, sin distinción de estancia corta o larga, pero sí con una estancia mínima de dos noches consecutivas en el mismo alojamiento turístico, y hasta un máximo de 600 euros por ayuda concedida.

Los servicios turísticos objeto de estas ayudas han sido prestados en los siguientes periodos:

- a) Desde las 12:00 h del día 16 de enero de 2023 hasta las 23:59 h del 31 de mayo de 2023.
- b) Desde las 12:00 h del día 18 de septiembre de 2023 hasta las 23:59 h del 22 de diciembre de 2023. En este período, la estancia y los servicios turísticos debían concluir el 22 de diciembre de 2023.

A diciembre 2023 se contabilizaron un total de **1.053 empresas turísticas adheridas** al Programa Bono Viaje con la siguiente distribución por modalidad y ámbito territorial:

TIPO DE EMPRESA	ALICANTE	CASTELLÓN	VALENCIA	TOTAL, CV
<b>ADHERIDA AL PROGRAMA</b>				
Agencias de Viaje	119	48	200	367
Alojamientos Rurales	43	99	59	201
Bloques Y Conjuntos De Apartamentos Turísticos	22	3	2	27
Campings	17	10	6	33
Empresas Gestoras De Viviendas Turísticas	50	22	20	92
Hoteles	194	61	78	333
<b>TOTAL, ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS</b>	<b>326</b>	<b>195</b>	<b>165</b>	<b>686</b>
<b>Total, general</b>	<b>445</b>	<b>243</b>	<b>365</b>	<b>1.053</b>

### BALANCE DE EJECUCIÓN

Durante 2023 el Programa conllevó que a través del Centro de Atención al Usuario – CAU se haya prestado un servicio continuado a los miles de ciudadanos de la Comunitat Valenciana que han participado en Programa, así como a las 1.053 empresas turísticas adheridas. Entre los principales resultados de gestión del CAU destacan:

INDICADOR	EDICIÓN 2023
Total, reservas justificadas (viajes realizados)	39.565
Total, personas beneficiadas indirectamente	118.695
Número total pernoctaciones (noches) / bono	79.130
Número total pernoctaciones (noches) / viaje	237.390



### 3.3.5. Ayudas directas a personas y empresas del sector turístico afectadas por los incendios ocurridos durante el verano de 2022.

Durante el verano de 2022, la Comunitat Valenciana se vio afectada por incendios de grandes dimensiones, cuya gravedad e importancia llevó a la Generalitat a establecer, de conformidad con el Plan especial frente al riesgo de incendios forestales de la Comunitat Valenciana, el índice de gravedad potencial en nivel 1 y 2, con situaciones operativas de nivel 2.

Los esfuerzos de extinción no impidieron importantes daños en infraestructuras turísticas, masas forestales, y otros bienes, con un notable impacto medioambiental y, también, para la actividad económica más cercana a las zonas destruidas.

Las áreas afectadas fueron zonas rurales en las que la actividad turística de interior tiene un peso específico al haberse convertido en una de las principales actividades económicas de estas zonas, actividad que se ve reflejada en el número de alojamientos turísticos, establecimientos de restauración, empresas de turismo activo, resto de oferta complementaria y servicios ofrecidos por las personas habilitadas para ejercer la profesión de guía de turismo que se han visto directamente afectadas por estos incendios.

El 4 de abril de 2023 se publicó en el DOGV el DECRETO 46 /2023, de 31 de marzo, del Consell, de aprobación de las bases reguladoras y de concesión directa de ayudas a personas y empresas del sector turístico afectadas por los incendios ocurridos durante el verano de 2022. El objeto de este decreto contribuir a la recuperación de la actividad empresarial y profesional en el sector turístico de los municipios afectados por los incendios forestales ocurridos durante el verano de 2022 al ser la economía turística un factor determinante en la reactivación de otros sectores conexos a este, así como una fuente de generación de empleo, directa e indirecta en los municipios afectados.

Los beneficiarios han sido las personas y empresas turísticas titulares de establecimientos de alojamiento turístico, empresas de turismo activo, ecoturismo y/o actividad complementaria, titulares de agencias de viajes, guías de turismo y/o adheridos a los programas de política turística promovidos por Turisme Comunitat Valenciana: «SICTED», «CreaTurisme» o «L'Exquisit Mediterrani» que consten inscritos en el Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana y cumplan con los requisitos especificados en la convocatoria.

Se permite una solicitud por persona o entidad solicitante, salvo que esta tenga más de un establecimiento o empresa inscrito en el Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana, en cuyo caso podrá presentar una solicitud por establecimiento o empresa. En cualquier caso, el importe global máximo de las ayudas a conceder a una misma persona solicitante no podrá ser superior al indicado en el apartado 2 de la base quinta de la resolución de convocatoria antes indicada.

Se ha presentado un total de 98 solicitudes, resultando concedidas el 97,96% de los expedientes, esto es 96 expedientes favorables, mediante la RESOLUCIÓN de 23 de junio 2023, del presidente de Turisme Comunitat Valenciana, de concesión directa de ayudas a personas y empresas del sector turístico afectadas por los incendios ocurridos durante el verano de 2022, en cumplimiento del Decreto 46/2023, de 31 de marzo, del Consell, de aprobación de las bases reguladoras y de concesión de las referidas ayudas (DOGV 9568, 04.04.2023). 2 expedientes han sido denegados por no cumplir la condición de ser titular de un alojamiento rural, sino de un apartamento turístico ubicado en un medio rural.

Los municipios afectados por los incendios a los que se refiere este decreto han sido:

**Incendio forestal de la Vall d'Ebo:** La Vall d'Alcalà, L'Atzúbia, Balones, Benimassot, Castell de Castells, Fageca, Famorca, Orba, Pego, Planes, Tollos, Tormos, La Vall d'Ebo, La Vall de Gallinera, La Vall de Laguar.

**Incendio forestal de Useras:** Costur, Figueroles, Lucena del Cid, Useras.

**Incendio forestal de Bejís:** Alcuablas, Altura, Andilla, Barracas, Bejís, Jérica, Sacañet, Teresa, Torás, El Toro, Viver.

**Otros incendios forestales:** Calles, Petrer, Olocau, Venta del Moro.

### 3.4. ESTADÍSTICAS DE TURISME CV



### 3.4.1. Una herramienta de análisis.



La Ley 15/2018, de 7 de junio, de turismo, ocio y hospitalidad de la Comunitat Valenciana contempla el análisis estadístico como una acción de impulso e instrumento de fomento del conocimiento turístico.

Ubicada en la web institucional de Turisme CV, la sección denominada “Estadístiques de Turisme de la Comunitat Valenciana” (<http://www.estadistiquesdeturisme.gva.es>) es una herramienta de análisis, planificación y seguimiento de la actividad turística, con más de 13 años de trayectoria y dirigida al conjunto del sector, cuyo objetivo es facilitar la toma de decisiones encaminadas a la mejora de la competitividad del turismo valenciano. La información difundida es fruto de la colaboración de Turisme CV con los órganos responsables de las estadísticas oficiales de turismo: Instituto Nacional de Estadística (a través del Instituto Valenciano de Estadísticas-IVE) y Turespaña, así como los agentes turísticos de la Comunitat Valenciana y fuentes y estudios propios. En Estadístiques de Turisme CV se ofrece información detallada de la Comunitat Valenciana, así como desagregada por zonas turísticas, mediante la publicación de anuarios, informes, estudios y otros productos de interés, siguiendo un calendario preestablecido. Todos los documentos son de descarga libre (no requiere suscripción) y gratuita.

En 2023, se realizaron 127 publicaciones, lo que supuso un incremento del 4,1% respecto de 2022. A destacar el incremento en los informes de mercado.

ESTADÍSTIQUES DE TURISME CV EN CIFRAS		
	2022	2023
Publicaciones	89 informes coyuntura	87 informes coyuntura
	3 balances	3 balances
	6 anuarios	7 anuarios
	19 informes mercados (8 nacionales)	26 informes mercados (11 nacionales)
	1 calendario	7 calendario
	4 otros informes	3 otros informes
Peticiones de información	132	103

### 3.4.2. Programa Estadístico y colaboración en el PVE 2023-26

Su finalidad es aportar información cualificada, de tipo cuantitativo y cualitativo, en la que apoyar las actuaciones de la Administración pública y de entidades privadas en materia turística, posibilitando un conocimiento estadístico detallado del mercado turístico de la Comunitat Valenciana y de los elementos del entorno que influyen en el mismo.

El programa se basa tanto en fuentes propias como externas, con el objeto de ampliar la explotación de los principales indicadores turísticos en el ámbito de la Comunitat Valenciana.

#### A. Fuentes Propias

Análisis de la evolución de la temporada turística verano, así como de la ocupación de establecimientos turísticos durante puentes y fiestas nacionales de interés para la actividad turística de la Comunitat Valenciana, mediante una encuesta a una muestra de la oferta, por tipologías y zonas turísticas y, en su caso, con la participación de asociaciones del sector.

Actualización de la oferta turística de la CV a partir del Registro de Turismo.

#### B. Colaboración con otros organismos y otras fuentes externas

Los acuerdos y convenios de colaboración en materia estadística en vigor durante 2023 han sido:

Colaboración con el Instituto de Turismo de España (TURESPAÑA) en materia de análisis turístico. Fruto de esta colaboración fueron los informes mensuales realizados para la Comunitat Valenciana sobre "Pasajeros aéreos internacionales".

##### B.1. Colaboración con el INE

Anualmente se renuevan las diferentes peticiones de información continua al INE, trabajando mensualmente el siguiente tipo de información:

Indicadores de la Encuesta de Ocupación Hotelera (EOH):

Variables de demanda, según el país de origen para el ámbito provincial.

Indicadores de oferta por zonas y puntos turísticos.

Indicadores de rentabilidad hotelera (ADR y Revpar) por provincias y destinos Benidorm y València ciudad.

Indicadores de la encuesta de ocupación extrahotelera (Apartamentos, campings y alojamiento rural): Desagregación mensual de los datos de demanda (viajeros y pernoctaciones), según el país de origen para el ámbito provincial en las modalidades de campings y apartamentos turísticos.

##### B.2. Colaboración con el Institut Valencià d'Estadística

Esta colaboración se articula a través del Servei d'Estadístiques Econòmiques, Demogràfiques i Socials

Explotación de la EPA para el sector turístico por provincias.

En 2023 se ha continuado con la recepción mensual de los microdatos de las operaciones estadísticas Frontur, Egatur y ETR en la Comunitat Valenciana a través del Institut Valencià de

Estadística. Tras la explotación de esta muestra, los datos resultantes se han remitido mensualmente al IVE.

Envío mensual de las altas y bajas de alojamientos turísticos de la Comunitat Valenciana para su envío al INE.

### B.3. Colaboración con Exceltur

Se ha remitido la información y los documentos sobre el “Sistema de inteligencia turística para la gestión del destino”, solicitados por Exceltur para la actualización de la quinta edición del Monitor de Competitividad Turística Relativa de las Comunidades Autónomas “MoniTUR 2023”.

### B.4. Colaboración con distintos agentes del sector turístico

Colaboración con Hosbec, la Asociación de Campings y Fundación Turismo València en el seguimiento de la ocupación en establecimientos turísticos en temporada alta, puentes y otros periodos de interés, con el objeto de mejorar el índice de respuesta y como medida para reducir la carga en la cumplimentación de encuestas por parte de las unidades informantes.

### B.5. Operaciones en el marco del Plan Valenciano de Estadística 2023-26

- Colaboración en el Plan Valenciano de Estadística 2023-26, siendo responsables del desarrollo de las operaciones relativas a:

La Oferta Turística Municipal y Comarcal (Explotación del Registro de Turismo).

Los Indicadores de Demanda del Sector Turístico (desagregación para la Comunitat Valenciana, provincias y destinos Benidorm y Valencia ciudad, de los turistas en todo tipo de alojamiento).

El anuario “El Turismo en la Comunitat Valenciana”, como resumen del conjunto de datos derivados de las operaciones estadísticas oficiales.

- En 2023 se ha cerrado el balance 2022 y se han actualizado la ejecución de 2023 y las previsiones para 2024.

### C. Otras fuentes

Seguimiento y análisis periódico (quincenal/mensual/trimestral) de otros indicadores:

- INE: Estadísticas experimentales
  - Turespaña: Fichas mercados
  - Ministerio de Trabajo y Economía Social: petición continua de carácter mensual para obtener el número de afiliados en las ramas de hostelería y agencias de viajes (CNAE).
  - Hosbec: ocupación hotelera, en apartamentos y campings.
  - Aena: flujo de pasajeros en los aeropuertos valencianos.
  - Exceltur: informes de perspectivas y barómetros de rentabilidad.
  - CEHAT (Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos): Análisis de la industria hotelera nacional.
-

- OMT (Organización Mundial del Turismo): Barómetro Mundial del Turismo, con información de periodicidad bimestral
- Informes aeropuertos de la Comunitat Valenciana.

### 3.4.3. Plataforma de explotación de datos. Fuentes oficiales.

Proyecto desarrollado en colaboración con el Servicio de Informática que surge por la necesidad de tratar y analizar grandes cantidades de datos procedentes de encuestas a la demanda turística a los que Turisme CV tiene acceso, fruto de la colaboración con el IVE, las encuestas a la oferta, en colaboración con el INE y la explotación estadística del Registro de Turismo. El proyecto supone, respecto a lo realizado hasta ahora, una mejora en el análisis y presentación de la información, y se apoya en la plataforma de analítica de datos Qlik Sense. También permite la gestión de datos por usuarios internos no especializados.



En 2023, se ha completado la automatización de la carga y definición de informes de explotación de los microdatos de las estadísticas dirigidas a la demanda turística tanto de la residente en el extranjero (Frontur-Egatur) como la residente en España (ETR). Se ha procedido mensualmente a la carga de los ficheros de microdatos correspondientes a las encuestas a la demanda (residente y no residente) y las hojas excel correspondientes a las encuestas a la oferta (hoteles, hostales, albergues, apartamentos, cámpings, alojamiento rural y empresas de turismo activo).



También se ha trabajado intensamente en el diseño, comprobación y resolución de incidencias en las tablas de explotación de las encuestas Frontur, Egatur y Encuestas de Ocupación en Alojamientos Turísticos (EOAT) para la puesta en marcha, en los dos idiomas oficiales, de una herramienta (cuadro de mando) de gestión de la información que monitoriza, analiza y muestra de manera visual los principales indicadores del turismo en la Comunitat para hacer un seguimiento del estado del sector.

Actualmente se pueden consultar los siguientes indicadores:

- Turistas extranjeros (Fuente: INE Frontur-Egatur)
- Demanda hotelera (Fuente: INE Encuesta de Ocupación Hotelera)
- Demanda extrahotelera (Fuente: INE Encuesta de Ocupación en Apartamentos, Campings y Turismo rural)

Se está trabajando en la puesta en marcha del indicador sobre Turistas residentes en España (Fuente: INE. Encuesta a Turista Residentes ETR).

### 3.4.4. Difusión de información estadística

Anualmente se pone a disposición de los usuarios un calendario de publicaciones. Los informes generados están disponibles en las dos lenguas oficiales de la Comunitat Valenciana, lo que ha supuesto la traducción interna de la totalidad de los 127 informes realizados.

Coyuntura	2023												2024
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero
Turistas extranjeros Frontur-Egatur	VI 2023 (2-ene)	VI 2023 (2-feb)	VI 2023 (2-mar)	VI 2023 (2-abr)	VI 2023 (2-may)	VI 2023 (2-jun)	VI 2023 (2-jul)		VI 2023 (2-sep)	VI 2023 (2-oto)	VI 2023 (2-nov)	VI 2023 (2-dic)	VI 2024
Turistas extranjeros datos provinciales		F 1 2023 (1º qta.)			F 1 2023 (1º qta.)				F 1 2023 (1º qta.)			F 1 2023 (1º qta.)	
Reservas Aéreas Internacionales	VI 2023	VI 2023	VI 2023	VI 2023	VI 2023	VI 2023	VI 2023		VI 2023	VI 2023	VI 2023	VI 2023	VI 2024
Vajes turísticos de los españoles		F 1 2023 (1º qta.)				F 1 2023 (1º qta.)			F 1 2023 (1º qta.)			F 1 2023 (1º qta.)	
Vajes turísticos de los españoles datos provinciales				F 1 2023 (1º qta.)			F 1 2023 (1º qta.)			F 1 2023 (1º qta.)			F 1 2024 (1º qta.)
Ocupación hotelera	VI 2023 (2-ene)	VI 2023 (2-feb)	VI 2023 (2-mar)	VI 2023 (2-abr)	VI 2023 (2-may)	VI 2023 (2-jun)	VI 2023 (2-jul)	VI 2023 (2-ago)	VI 2023 (2-sep)	VI 2023 (2-oto)	VI 2023 (2-nov)	VI 2023 (2-dic)	VI 2024
Evolución de la oferta hotelera	VI 2023 (1º qta.)	VI 2023 (1º qta.)	VI 2023 (1º qta.)	VI 2023 (1º qta.)	VI 2023 (1º qta.)	VI 2023 (1º qta.)	VI 2023 (1º qta.)	VI 2023 (1º qta.)	VI 2023 (1º qta.)	VI 2023 (1º qta.)	VI 2023 (1º qta.)	VI 2023 (1º qta.)	VI 2024
Ocupación hotelera por zonas turísticas	VI 2023 (2-ene)	VI 2023 (2-feb)	VI 2023 (2-mar)	VI 2023 (2-abr)	VI 2023 (2-may)	VI 2023 (2-jun)	VI 2023 (2-jul)		VI 2023 (2-sep)	VI 2023 (2-oto)	VI 2023 (2-nov)	VI 2023 (2-dic)	VI 2024
Ocupación autarquica	VI 2023 (2-ene)	VI 2023 (2-feb)	VI 2023 (2-mar)	VI 2023 (2-abr)	VI 2023 (2-may)	VI 2023 (2-jun)	VI 2023 (2-jul)	VI 2023 (2-ago)	VI 2023 (2-sep)	VI 2023 (2-oto)	VI 2023 (2-nov)	VI 2023 (2-dic)	VI 2024
Empreo turístico		F 1 2023 (1º qta.)			F 1 2023 (1º qta.)				F 1 2023 (1º qta.)			F 1 2023 (1º qta.)	
<b>BALANCE</b>	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero
						Actividad 2023 (1º qta.)					Actividad 2023 (1º qta.)		
		Actividad 2023 (1º qta.)									Actividad 2023 (1º qta.)		

Difusión de un mailing semanal por correo electrónico con los últimos informes estadísticos publicados en el apartado de Estadísticas de Turisme, dirigido a 235 destinatarios:

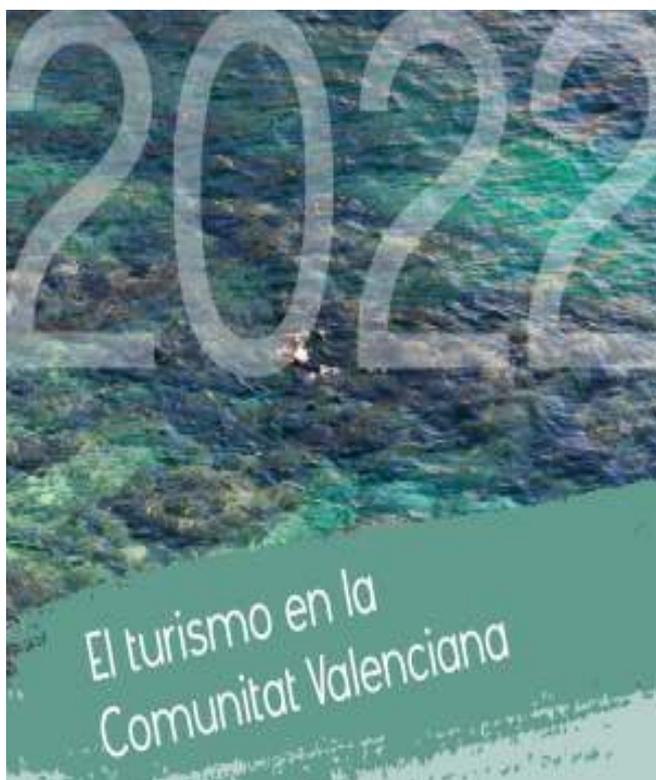
- 24 federaciones y asociaciones empresariales
- 17 organismos de la administración pública
- 13 representantes de subsectores turísticos
- 33 representantes de subsectores relacionados con actividades complementarias
- 7 representantes de las Cámaras de Comercio de la Comunitat Valenciana
- 22 consultoras turísticas

- 41 investigadores turísticos
- 46 técnicos turísticos municipales
- 32 destinatarios internos de la AVT

Gestión de 103 peticiones de información, de las cuales 73 han sido externas, solicitadas, bien a través de la dirección de correo electrónico estadistiques@turismecv.es o por organismos externos, mediante peticiones continuas, y 30 peticiones internas de las Áreas de Turisme.

### 3.5. ANUARIOS Y OTROS ESTUDIOS

Los anuarios y otros estudios pretenden contribuir al diseño de estrategias y la toma de decisiones, tanto por parte de las administraciones turísticas como de las empresas del sector, a través de la síntesis de datos y contraste de fuentes.



#### EL TURISMO EN LA COMUNITAT VALENCIANA 2022

Completa información sobre los principales indicadores turísticos de la Comunitat Valenciana y sus zonas turísticas. Integra datos suministrados por diferentes fuentes que permiten tener una visión global de la evolución del sector, a través de textos, gráficos y más de 100 tablas en formato exportable. Se compone de nueve cuadernos con los datos sobre los alojamientos turísticos, los principales indicadores por provincias y el estado de la excelencia turística en la Comunitat Valenciana.

#### OFERTA TURÍSTICA MUNICIPAL Y COMARCAL

Información desagregada a escala municipal y comarcal sobre los establecimientos que componen la oferta turística a fecha 31 de diciembre de 2022 de acuerdo con el Registro de Turismo. Incluye una representación cartográfica de la oferta de los establecimientos como herramienta que facilita la visualización y el análisis de grandes volúmenes de datos.

**Muerto turístico municipal y nacional 2023**

La muerte de los turistas en comparación con la provincia de Alicante (80,2%), seguida por la provincia de Valencia (11,4%) y Castellón (10,4%).

**Resumen y cifras de aglomeramientos**

COMARCA Y AGLOMERACIÓN	ESTADÍSTICAS		MURTO TURÍSTICO		MURTO TURÍSTICO			
	Residentes	Extranjeros	Residentes	Extranjeros	Residentes	Extranjeros		
<b>PROVINCIA DE ALICANTE</b>	26.300	11.270	3.500	35.070	1.000	8.000	34.000	330.000
Comarca de Alicante	8.000	3.200	500	1.200	50	200	1.000	10.000
Comarca de Sagunto	10.000	4.000	1.000	1.000	50	500	1.000	10.000
Comarca de Turis	8.300	4.070	2.000	23.870	450	780	2.400	110.000
<b>PROVINCIA DE VALENCIA</b>	14.800	30.200	300	1.800	50	300	1.000	10.000
Comarca de Valencia	8.000	16.000	200	1.000	50	200	500	5.000
Comarca de Sagunto	6.800	14.200	100	800	50	100	500	5.000
<b>PROVINCIA DE CASTELLÓN</b>	10.000	10.000	1.000	1.000	1.000	1.000	10.000	100.000
Comarca de Castellón	10.000	10.000	1.000	1.000	1.000	1.000	10.000	100.000

La vida de turista en la Comunidad Valenciana en el 2023 (7,8%) como en el 2022 (8,5%), el aumento de los aglomerados en todos los niveles turísticos, aumento del número de Castellón, Valencia central y el resto de Valencia. Unos 10 millones de la provincia de Alicante (7%) y el resto del resto de la provincia de Valencia (11,4%) la provincia de Castellón (10,4%) permanece estable y el de Sagunto (10,4%).

El resto de los anuarios y estudios de 2023 han sido:

- Perfil del turista alojado en oferta reglada
- Perfil del turista extranjeros que visita la C. Valenciana
- Perfil del turista residente en España que visita la C. Valenciana
- Perfil del turista usuario de la Red Tortis Info verano 2023
- Balances coyunturales, acumulado abril y septiembre, verano (junio-agosto) y anual
- Evolución del RevPar hotelero
- Habitaciones hoteleras por tipo de clientes
- Ocupación en albergues

Todo el proceso de producción de los estudios e informes de coyuntura descritos (análisis, redacción en castellano y valenciano, diseño de formatos, edición, publicación y difusión) se realiza internamente desde el Servicio de Planificación y Estrategia Turística.

**3.6. CONVOCATORIA Y GESTIÓN DE LOS PREMIS TURISME CV**

De acuerdo con la RESOLUCIÓN de 22 de septiembre de 2023 se concedieron los Premis Turisme CV 2023, a los que se presentaron 28 candidaturas en sus distintas modalidades.

Ya en enero de 2024, coincidiendo con la celebración del Consejo de Turismo, fueron entregados, por la Presidenta de Turisme Comunitat Valencia a los ganadores, los Premis Turisme CV 2023.

Estos premios, de carácter honorífico y con el objeto reconocer, valorar y dar difusión a aquella personas, empresas o acciones que incidan de manera positiva en el principal motor de la economía de la Comunitat Valenciana, expresan el reconocimiento de la Administración Turística de la Generalitat a las personas entidades e instituciones que, de manera notable hubiesen contribuido al desarrollo, fomento o promoción de la Comunitat Valenciana y a quienes se distingue por su labor a favor del turismo.

En esta edición los premios concedidos en las modalidades convocadas recayeron en:

- Modalidad 1, Premio a la trayectoria turística.
  - Confederación de Empresarios de Hostelería y Turismo de la Comunitat Valenciana - Conhostur.
  - Hoteles Poseidón (Hoteles Devesa, SLU).
  - Toni Montoliu «El precursor del agroturismo».
- Modalidad 2, Premio a la formación, investigación e innovación turística. CIPFP Costa de Azahar (Cosda).
- Modalidad 3, Premio a la promoción, comunicación y márketing turístico Patacona Fest – Alboraiá
- Modalidad 4, Premio al turismo sostenible. Grupo Gastroadictos
- Modalidad 5, Premio al turismo inclusivo. Els Magazinos, Dénia

De igual forma, y a propuesta del jurado, se decidió otorgar mención especial a Ilunion Hoteles, por su labor social y contribución al desarrollo sostenible en el ámbito turístico de la Comunitat Valenciana.



### 3.7. CÓDIGO ÉTICO DEL TURISMO VALENCIANO

El Código Ético del Turismo Valenciano es la apuesta de Turisme Comunitat Valenciana por el reto de asumir la construcción de un nuevo relato turístico basado en la ética, la sostenibilidad y la responsabilidad social en nuestro territorio. Para ello se conformó el órgano consultivo del *Comité de Ética del Turismo* para que tenga capacidad y pueda dar respuesta para intervenir en caso de reclamaciones por parte de los *turistas* o visitantes, así como impulsar la implementación de los principios del Código Ético Mundial para el Turismo y, en concreto, su adaptación a la idiosincrasia de la Comunitat Valenciana a través del Código Ético del Turismo Valenciano. Este Comité se reunió en mayo de 2023.



Estos argumentos se articulan entorno a la Ley de Turismo, Ocio y Hospitalidad, que debe ser un factor de diferenciación de nuestra propuesta como destino turístico singular, mejorando la competitividad de la economía turística en la Comunitat Valenciana y dotando de herramientas para guiar a los agentes del desarrollo turístico, así como recurso en pro de la mejora de la profesionalización de los servicios y empresas turísticas valencianas. En la actualidad un total de **1.995 empresas privadas y entes públicos** han suscrito el Código Ético del Turismo Valenciano, con la siguiente distribución 1.601 de carácter privado, 391 entidades públicas y 3 de carácter mixto.

### 3.8. PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN TURÍSTICA

Tras la adjudicación y aceptación de las **8 personas beneficiarias de las becas de las clases E, H, I en febrero de 2023** de especialización turística en dependencias de Turisme Comunitat Valenciana, se contribuyó activamente a la especialización técnica y, al mismo tiempo, a facilitar el acceso al mundo laboral de los jóvenes titulados, se quiere incidir en su enriquecimiento formativo con nuevos conocimientos no sólo teóricos sino sobre todo prácticos, considerándose que la concesión de becas con tal objeto es el instrumento más adecuado para garantizar la consecución de estos fines.

La consecución de los objetivos previstos se manifiesta en las 4 renuncias de beneficiarios que dieron el salto al mundo laboral con anterioridad a la finalización de la beca, lo que conllevó la activación de la bolsa de reserva prevista en la convocatoria.

Las becas comenzaron en marzo de 2023 y tienen una duración de 12 meses.

### 3.9. PROYECTOS EUROPEOS Y RELACIONES INTERNACIONALES

Turisme CV mantuvo su apuesta en 2023 por la creación de sinergias también en el ámbito internacional, renovando su participación como socio de entidades de relevancia en el mundo del turismo, tales como la OMT o Necstour (Red de regiones europeas para un turismo sostenible).

### 3.10. ESTRATEGIA PLANES DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA EN DESTINO

Según la definición de la Organización Mundial del Turismo (OMT), un destino turístico es un espacio físico, con o sin una delimitación de carácter administrativo o analítico, en el que un visitante puede pernoctar.

Es una agrupación (en una misma ubicación) de productos y servicios, y de actividades y experiencias, en la cadena de valor del turismo, y una unidad básica de análisis del sector. Un destino incorpora a distintos agentes y puede extender redes hasta formar destinos de mayor magnitud. Es, además, inmaterial, con una imagen y una identidad que pueden influir en su competitividad en el mercado.

---

Los principios de sostenibilidad se refieren a los aspectos medioambiental, socioeconómico y territorial del desarrollo turístico, habiéndose de establecer un equilibrio adecuado entre esas tres dimensiones para garantizar su sostenibilidad a largo plazo.

En el marco de la elaboración del Plan Estratégico del Turismo Español 2030, considerando las Directrices Generales de la Estrategia de Turismo Sostenible de España 2030, y teniendo en cuenta la necesidad de que el modelo turístico español contribuya de forma efectiva al cumplimiento de los ODS de la Agenda 2030 y a frenar la despoblación del medio rural, la Secretaría de Estado de Turismo promueve la estrategia del Programa de Planes de Sostenibilidad Turística en Destinos que viene justificado por las siguientes consideraciones:

- ✓ Se inscribe en el eje estratégico de “Gobernanza colaborativa” de la Estrategia de Turismo Sostenible de España 2030, contribuyendo a reactivar los mecanismos de colaboración con las Comunidades Autónomas y Entidades Locales.
- ✓ Se orienta a impulsar y consolidar la actividad turística, preferentemente en zonas afectadas por la despoblación, a fin de incrementar su actividad económica y los niveles de renta de sus habitantes, contribuyendo así a los objetivos del reto demográfico, de acuerdo con el eje estratégico de “Crecimiento sostenible”.
- ✓ Promueve la adaptación a una sociedad, una economía y un entorno de mercado crecientemente digitales que impulsa el eje estratégico “Transformación competitiva”.

#### **Dicho programa se divide en:**

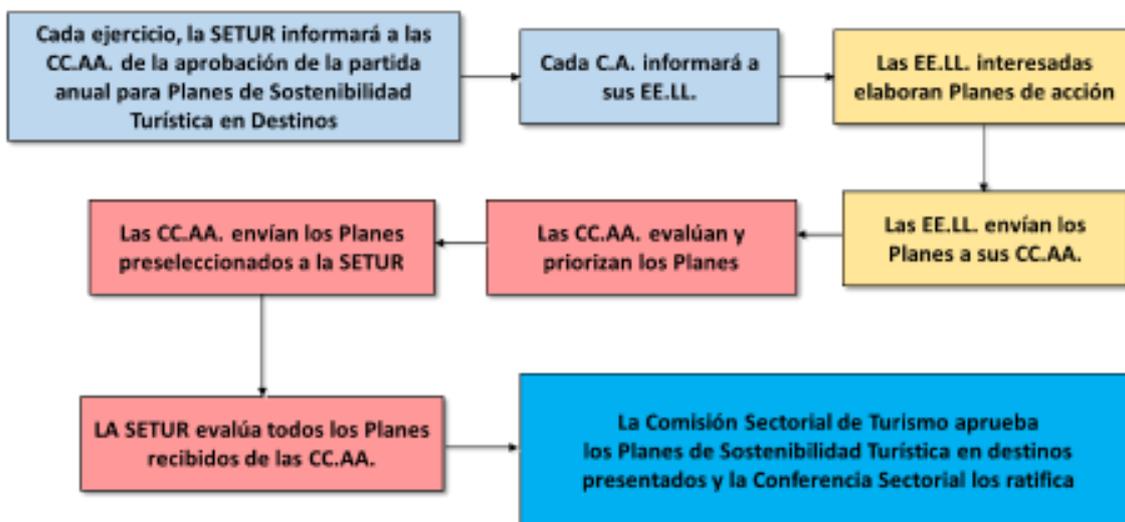
- ✓ Convocatoria ordinaria: cofinanciada por el Estado, las CCAA y las EELL participantes.
- ✓ Convocatoria extraordinaria: financiada con fondos del instrumento Next Generation UE. (Punto 9 de esta memoria)

#### **OBJETIVOS DE LA ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD EN DESTINOS**

- ✓ Apoyar la reconversión de los destinos turísticos pioneros para mantener su atractivo y competitividad, mediante la ejecución de actuaciones de recualificación del destino, restauración ambiental, accesibilidad, innovación, tecnología, y de mejora de su gobernanza, orientándolos hacia la gestión inteligente y situándolos en la senda del crecimiento sostenible.
- ✓ Impulsar el desarrollo de los destinos turísticos ubicados en áreas rurales y de interior, mediante un plan centrado en el aprovechamiento de recursos a través de equipamientos turísticos, el desarrollo de productos atractivos para la demanda internacional (turismo cultural, turismo activo, ecoturismo, turismo enogastronómico, turismo industrial, ...), su promoción y el apoyo a la capacidad operativa de los entes gestores de estos destinos turísticos.
- ✓ Reforzar a las entidades locales gestoras de los destinos turísticos con un instrumento económico, técnico y promocional.

#### **Convocatoria ordinaria**

---



Con este esquema de trabajo y en estrecha relación con las EELL y la SETUR, desde Turisme Comunitat Valenciana se ha participado en las comisiones de seguimiento de los 6 planes que se encuentran activos: Benidorm, Gandía, Altea, Peñíscola, Alicante y Vall de Pop.

Así mismo, se ha tramitado y suscrito la prórroga de Benidorm y Gandía para garantizar el plazo suficiente para ejecutar las acciones previstas.

### 3.11. ACCIONES DE APOYO A LAS ACTUACIONES DE POLÍTICA TURÍSTICA

#### 3.11.1. Apoyo técnico a la presidencia y dirección de Turisme CV

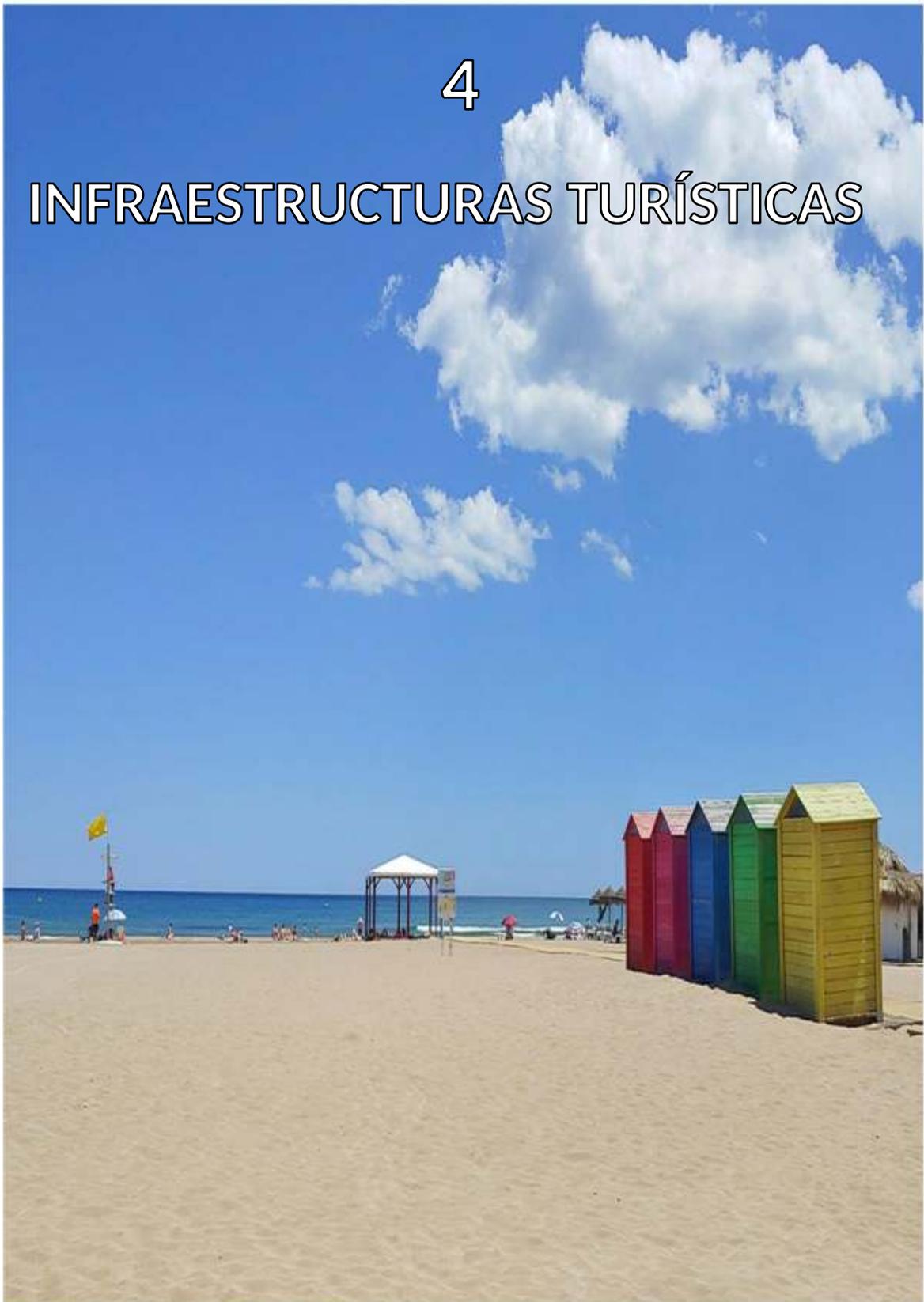
Desde el Área de Competitividad Turística y a través del Servicio de Planificación y Estrategia Turística, se llevó a cabo la siguiente actividad de apoyo técnico:

- Plan Estratégico de Subvenciones (PESP) 2021-2023
- Grado ejecución PESP 2022
- Cálculos Fondo de Cooperación Municipal para Municipios Turísticos
- Coordinación con la Subdirección General de Turisme para la valoración del reconocimiento de la condición de municipio turístico de los municipios solicitantes

Realización de Informes 2023	CANTIDAD
Informes municipales y comarcales	203
Informes altos cargos	75
Informe de gestión	1
Actividad parlamentaria	66
<b>TOTAL</b>	<b>345</b>
Realización de Informes 2023	CANTIDAD

# 4

## INFRAESTRUCTURAS TURÍSTICAS



## 4. INFRAESTRUCTURAS TURÍSTICAS

### 4.1. INFRAESTRUCTURAS DE LITORAL

Uno de los objetivos de TCV es dotar a las playas de la Comunitat Valenciana de infraestructura turística, para de este modo poner en valor dichos recursos, aumentando la calidad y seguridad de las playas y favoreciendo las condiciones de uso turístico para alcanzar el disfrute de los usuarios durante la mayor parte del año.

Por ello se trabaja para ofrecer el suministro necesario a los municipios de todo el litoral, en lo que refiere a los diferentes elementos ubicados en las playas. Estos elementos se distribuyen entre los de carácter higiénico, como son lavapiés ecológicos (utilizando agua tratada de mar), papeleras, grupos de papeleras para recogida selectiva de residuos, pasarelas rígidas de ancho especial, pasarelas desmontables, y otros de carácter lúdico y deportivo como son juegos infantiles y juveniles, áreas deportivas, áreas biosaludables y zonas sport-Platja, así como el mantenimiento de todas ellas.

Además del suministro de nuevas instalaciones, es necesaria la actualización de inventario en cuanto a elementos, puesto que, debido a la finalización de vida útil, los daños de los diferentes temporales acaecidos durante el año y la agresividad del medio en el que se encuentran instalados surgen la necesidad de reparar y/o retirar de manera constante la citada infraestructura turística instalada en el litoral de la Comunitat Valenciana.

A continuación, se pasa a comentar con detalle las actuaciones que se han realizado a lo largo del año 2023:

#### 4.1.1. Actuaciones.

Mantenimiento y reparación de las instalaciones higiénicas y lúdico-deportivas, concurso compuesto por 12 lotes (divididos por municipios según su cercanía y provincia) para en primer lugar, acondicionar y poner a punto las playas y facilitar que estas estén en las mejores condiciones posibles de operatividad para la temporada estival y en segundo lugar y una vez empezada la temporada, poder realizar el trabajo y atender las urgencias que puedan irrumpir en el día a día con la mayor brevedad y eficacia posible. Este concurso tiene la finalidad de reparar cualquier avería de los elementos higiénicos y lúdico-deportivos, la limpieza, mantenimiento y recolocación de los mismos, mantenimiento de los pozos y drenes de las estaciones de bombeo, reparación de fugas de agua, reposición de carteles o vinilos de las instalaciones, desinfección de Lavapiés, suministro de hipocloritos, retirada de elementos deteriorados que no admitan reparación, retirada de elementos peligrosos o de riesgo para las personas, etc.

Además, se procedió a contratar a las empresas que realizaron la Asistencia Técnica para la supervisión y control (y la Coordinación de Seguridad y Salud) de los trabajos de mantenimiento de las dotaciones de Turisme CV antes indicados, ya que esto resulta necesario por el alcance geográfico a todo el litoral, para el seguimiento y desarrollo de los trabajos de mantenimiento a realizar por las empresas adjudicatarias del servicio de mantenimiento y del equipamiento de Turisme CV en las playas de la CV.

Para la solicitud de la concesión administrativa en suelo de dominio público marítimo-terrestre de la infraestructura higiénica propiedad de Turisme Comunitat Valenciana se han tenido que realizar los Informes de Evaluación Ambiental de las treinta ubicaciones de las estaciones de bombeo instaladas en la Provincia de Valencia objeto de la solicitud de concesión.

---

Otra actuación acometida ha sido la reinstalación, mantenimiento, desmontaje y almacenaje de 12 zonas de baño accesible para descanso en las playas de la Comunitat Valenciana. Estas zonas de baño accesible para descanso tienen una conformación y diseño específico, puesto que dichas zonas han de situarse en el agua de la playa a una profundidad media de 0.50m. En estos momentos las zonas de baño están en el almacén de la empresa adjudicataria después de ser instaladas en la temporada estival de 2023.



Recuperación y reparación de 400 elementos higiénicos (Lavapiés) para playas de la Comunitat Valenciana. Esta actuación supone la retirada de las playas de la CV de 400 postes de Lavapiés de la infraestructura higiénica, su desmontaje, tratamiento del poste, pintado y la reposición de sus elementos para posteriormente instalarlo en las playas, de forma que se extiende su vida útil y minimizando el impacto ambiental. Esta infraestructura higiénica está formada por estaciones de bombeo con agua tratada de mar, las conducciones a los Lavapiés junto con los Lavapiés formados por los postes y sus bases o cimentaciones.

Suministro de 6.000 m lineales de pasarelas de madera tratada de ancho especial 240 mm aptas para zonas accesibles. Esta actuación tiene por objeto la fabricación y suministro de 6.000 m lineales de ancho especial de 2,40m lo que permite el cruzamiento de sillas de ruedas, y cuyo destino es la reposición durante el 2023 de pasarelas, en zonas de baño accesibles en las playas de la CV.

Suministro de 2.000 papeleras desmontables (lote A) y de 500 grupos de recogida selectiva (lote B) para las playas de la CV. Otra de las actuaciones para las playas de la CV, consiste en el suministro de papeleras y grupos de recogida selectiva, formado por 3 unidades para el cartón-vidrio-resto, formado por una base un cuerpo desmontable y un cubo interior para su vaciado, y que se instalan en la arena de las playas, por lo que es fundamental que el sistema de fabricación y los materiales sean compatibles con el medio agresivo del litoral. Durante 2023, se ha suministrado el lote A de 2.000 papeleras repartidas en las playas de todo el litoral de la CV, quedando pendiente para la próxima anualidad el lote B de grupos de recogida selectiva.

Otras actuaciones en Litoral: Otras actuaciones de reparación han sido realizadas por medio de acciones puntuales en función de la urgencia y ante imprevistos, bien para garantizar la seguridad de los usuarios en el espacio abierto de la playa, para evitar daños mayores a la infraestructura existente, o en respuesta a alguna situación sobrevenida. Estas actuaciones han sido principalmente:

Retirada de la red Corocord de Sagunto y de Calpe.

Impermeabilización de la Estación de Bombeo de “El Cura” en Torrevieja

Retirada de la zona de sombra de Xeraco

#### **4.1.2. Estado general de las playas de la CV**

Durante la época estival las playas han estado en todo momento atendidas por las correspondientes empresas adjudicatarias con un tiempo de respuesta de tres horas. En todo momento se ha tenido contacto entre TCV, las empresas y los Ayuntamientos, en caso de peticiones, incidencias o comunicaciones rutinarias, por los que todas las playas de la CV han contado con la calidad que las distingue y la seguridad que se espera. Atendiendo en todo momento al suministro de infraestructuras según sus necesidades.

Las consecuencias negativas, producidas por los temporales sobrevenidos, se circunscriben a desperfectos en las canalizaciones y sistemas de captación, así como en diversas instalaciones de Turisme Comunitat Valenciana.

La mayor continuidad y agresividad de los temporales de mar que afectan a las playas de la CV y consecuentemente dañan la infraestructura turística instalada en las playas de la CV, y que obligan a una mayor tasa de reposición de la dotación existente, hace necesario replantearse y redefinir la infraestructura instalada, con la estudio y redacción de proyectos de retirada selectiva de algunas estaciones de bombeo en algunos casos de dicha infraestructura sobre la arena, como es el caso del cambio de ubicación y apostando por playas menos dotadas pero más sostenibles para las próximas anualidades, frente a otras con mayor franja de arena y menos afectación de temporales donde se podría mantener, lo que puede suponer cierto malestar entre usuarios frente a una apuesta firme por la sostenibilidad.

## **4.2. INFRAESTRUCTURAS EN LOS EDIFICIOS DE TURISME**

### **4.2.1. Mejora de las instalaciones, mantenimiento e inversiones en los edificios, su adecuación y actualización a la normativa aplicable**

Actuaciones de mejora de las instalaciones, mantenimiento e inversiones en los edificios, así como su adecuación y actualización normativa de las instalaciones para que los centros dependientes de Turisme sigan siendo un referente del sector turístico, manteniendo las condiciones de seguridad.

Actualmente la Red de Centros de Turisme (CdT's) consta de los centros de Morella, Castellón, Valencia, Gandía, Denia, Benidorm, Alicante y Torrevieja, siendo edificios destinados a la formación del Sector Turístico con diferente antigüedad, lo que exige un esfuerzo para mantener los edificios y sus instalaciones en condiciones óptimas de seguridad.

---

CdT de Torrevieja: El CdT de Torrevieja se construyó en base a un proyecto de arquitectura en el que primaba la estética del edificio, donde las uniones entre elementos no presentan solapes, con el fin de no alterar la linealidad de este, provocando esto pérdidas energéticas, incluso en determinados elementos como ventanas, entradas de agua de forma recurrente. Asimismo, tanto el falso techo existente en el pasillo de acceso a despachos, como el del interior de estos, al ser un falso techo clipado, no podía sujetarse correctamente, tras varios montajes y desmontajes para el acceso a las instalaciones ocultas sobre el mismo.

Este diseño y configuración del edificio provocaba por una parte, los problemas de entradas de agua a través de los marcos de las ventanas de vestuarios, por otra parte, un anclaje deficiente de las lamas de falso techo por los diversos montajes y desmontajes de las mismas; aspecto que se agravaba cada vez que se tenía que realizar algún mantenimiento, y finalmente, las entradas de aire, con la consiguiente pérdida energética, al no haberse realizado un vestíbulo previo en el acceso al edificio, para contener la temperatura exterior, impidiendo que entre en el edificio, y a su vez mantener la temperatura interior al impedir que salga el aire climatizado del interior.

Por todo lo anterior, se realizó una actuación correctora de las deficiencias relacionadas, es decir, impermeabilización de las ventanas de vestuarios, sustitución del falso techo de lamas en pasillo y despachos, así como realización de un vestíbulo previo en el acceso del edificio. De igual modo se colocaron unas mosquiteras en el muro cortina del edificio con el fin de posibilitar la apertura de las ventanas impidiendo de igual modo el acceso de mosquitos y otros insectos.

CdT de Alicante: Desde la construcción del CdT de Alicante se han realizado distintas actuaciones de mantenimiento, acometidas estas, bien desde el propio CdT o bien desde el Servicio de Infraestructuras Turísticas.

Las cubiertas del edificio presentaban un elevado deterioro en su material de revestimiento, provocando ello filtraciones en determinados puntos. Por ello se acometió su sustitución, así como el sellado de cambios de pendientes y la unión con las chimeneas de la misma.

#### **4.2.2. Centro de Desarrollo y Aceleración Turística de València**

El centro debe concentrar, en un mismo espacio turístico-administrativo, los diferentes departamentos en los que se organiza Turisme CV junto con espacios destinados a facilitar el trabajo de los agentes turísticos valencianos, potenciando de esta forma la gobernanza compartida y la generación de sinergias en beneficio del turismo valenciano.



En fecha 14 de junio de 2022 la empresa adjudicataria abandonó la obra, habiéndose ejecutado durante los meses de enero a abril de 2022 un 5,01% del presupuesto contratado.

El 27 de abril de 2023, el presidente de Turisme Comunitat Valenciana resolvió el contrato con la empresa constructora de las obras. Asimismo, dado que el contrato de dirección de obra es un contrato complementario al de las obras y al estar el contrato de las obras resuelto, el 13 de

julio de 2023, se resolvió por Resolución del Presiente de Turisme Comunitat Valenciana, el contrato de Dirección de obra.

El 5 de diciembre de 2023 se envió al Servicio Jurídico y de Contratación, los pliegos para la redacción del proyecto de finalización de las obras y la posterior dirección de las obras, para su supervisión.

#### **4.2.3. Nuevo CdT en Benidorm**

El Ayuntamiento de Benidorm cedió en 2020 a la Agencia Valenciana del Turisme, actualmente Turisme Comunitat Valenciana, mediante mutación demanial, una parcela de 5.320 m2 situada en la partida Salto de Agua, para que sea destinada a Centro de Turismo. Dicha parcela es colindante con la que ocupa actualmente el Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas (Invat.tur).

En 2021, la Consellería de Hacienda y Modelo Económico, aceptó la cesión gratuita, mediante mutación demanial, efectuada por el Ayuntamiento de Benidorm a favor de la Generalitat Valenciana, de la parcela citada en el párrafo anterior.

Durante el 2022 se tramitó por parte de la Dirección General de Patrimonio de la Generalitat Valenciana, apoyada desde este Servicio de Infraestructuras Turísticas la agrupación registral de la parcela a ocupar el nuevo CdT de Benidorm con la que ocupa el Invat.tur con el fin de contar con una única parcela que sea edificable y permita construir el nuevo CdT de Benidorm. Dicha agrupación se produjo en el Registro de la Propiedad de Benidorm en mayo de 2023.

Una vez agrupadas las fincas y estando los terrenos disponibles, el Servicio de Infraestructuras Turísticas redactó los pliegos para la contratación del Servicio de redacción de proyecto y posterior dirección facultativa de las obras, siendo los mismo publicados en la plataforma de contratación del estado el 10 de enero de 2024.

#### **4.2.4. Infraestructura de recarga de vehículos eléctricos PCVE:**

Se ha procedido a realizar el estudio de necesidades, y posteriores proyectos individuales para la incorporación de Puntos de Carga para Vehículos eléctricos "PCVE" en los garajes interiores y/o exteriores de los edificios existentes de Turisme CV que la precisan, obteniendo en el 2023 los proyectos para incorporar esta infraestructura en los Centros de Turisme de Castellón, Denia, Alicante y Torrevieja y en el INVATTUR en Benidorm, con el fin de realizar las obras de las citadas 5 instalaciones por medio de una licitación durante la anualidad 2024.

### **4.3 OTRAS ACTUACIONES**

#### **4.3.1. Instalaciones del Complejo industrial de Fábrica de Giner en Morella**

El complejo Fabrica de Giner en Morella es un conjunto arquitectónico único de colonia industrial que existe en toda la comarca de Els Ports, de alrededor de 800.000 m2, adquirido por la GV en 1988, y adscrito a Turisme CV en el 2016. Cuenta con varios con varios inmuebles, algunos con el uso cedido al Ayuntamiento de Morella, instalaciones deportivas e incluso un parque de cuerdas. Algunos de estos inmuebles se han rehabilitado sin disponer de un uso específico, y otros en cambio se utilizan como Centro de Turismo de Morella – Els Ports, pudiendo ofrecer las características óptimas para albergar las infraestructuras y servicios necesarios para implementar actuaciones de diversa índole a favor de la cualificación, el

desarrollo y la competitividad de las empresas, servicios, productos y destinos turísticos de interior de toda la Comunitat Valenciana.

Instalación de Bombeo Contra Incendios del Complejo “Fábrica de Giner”: Tras el estudio de adecuación normativa y ejecución de la instalación de Bombeo que da servicio a la red de hidrantes y a los edificios con sistemas de Bocas de Incendios Equipadas “BIEs”, se ha realizado una inversión para la incorporación al sistema de Bombas diesel y eléctrica, de equipos de extracción, acondicionamiento y de transmisión de la alarma en caso de arranque, dado que dicha instalación está aislada sin supervisión permanente.



El 3 de marzo de 2022, se dictó resolución para la Delegación de Competencias al Ayuntamiento de Morella, que permite la conservación y mantenimiento del complejo industrial de Fabrica de Giner, sobre los edificios y elementos comunes de la G.V. adscritos a Turisme y que no han sido cedidos. Para esta anualidad 2023 se ha presentado justificación por el Ayuntamiento de Morella por la cantidad prevista en la Delegación de competencias.

#### 4.3.2. Otras actuaciones, obras y convenios.



Centro de día del Azud de Tuejar: El restaurante del “centro de día” del Azud de Tuejar es un inmueble destinado a la restauración de titularidad de Turisme. Tras años de explotación por terceros, y por el tiempo transcurrido, el inmueble requiere de una rehabilitación importante, por lo que tras conversaciones con el ayuntamiento de Tuejar, a finales de 2019 se recibió la solicitud de la corporación municipal donde manifiesta su interés para la adecuación del inmueble como restaurante, lo que motivó la realización de un proyecto de rehabilitación del inmueble, y en el 2021 se facilitó el proyecto al Ayuntamiento de Tuejar y modificado varios aspectos propuestos para mejor funcionalidad. Durante el 2023 ha pasado incluso en varias ocasiones por la “oficina de supervisión de proyectos” como requisito obligatorio establecido en la LCSP antes de su licitación pública, resultando necesario la realización de ajustes al proyecto y estando pendientes de obtener la conformidad del proyecto, que permita la toma de decisiones para su rehabilitación posterior y cesión al Ayuntamiento de Tuejar.



Nueva Tourist Info del Puerto en Alicante: Las obras finalizaron en junio de 2020, poniéndose a disposición del Ayuntamiento de Alicante en el mes de agosto de ese 2020. Actualmente, la oficina de turismo se encuentra en funcionamiento. A Turisme Comunitat Valenciana, le siguen llegando Recursos Contencioso-Administrativo.

Convenio específico con Alcoi: El proyecto a ejecutar en Alcoi se realizó durante el año 2020. La obra fue adjudicada el 20 de julio de 2022 a la empresa Víctor Tormo, S.L. y Eladio Silvestre, S.A. U.T.E.



Las obras continuarán su ejecución durante prácticamente toda la anualidad de 2024.

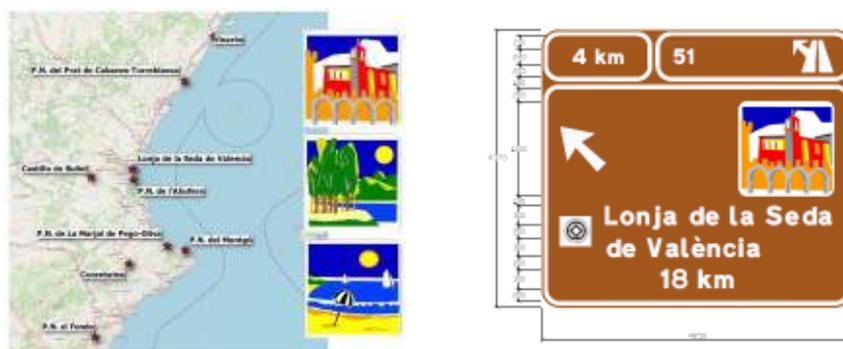
Convenio específico con Requena: El edificio de Requena donde inicialmente debía realizarse la rehabilitación para acoger al CdT de interior de la provincia de Valencia, la Casa de los Pedrón, se encuentra dentro del radio de afección del entorno BIC de la Iglesia de El Salvador, por lo que dado que la Consellería de Cultura todavía no se ha pronunciado al respecto. A finales de 2022 el Ayuntamiento de Requena, propuso a Turisme Comunitat Valenciana un nuevo emplazamiento para el CdT de Requena. Visitado el mismo de forma conjunta, por parte del

Área de Formación y de este Servicio de Infraestructuras Turísticas, se constató que no es factible la realización de un CdT en el nuevo inmueble propuesto desde el Ayuntamiento de Requena.

Durante la anualidad 2023 no se produjo avance alguno relacionado con el proyecto ni con la obra y tampoco está previsto que se ejecute durante el 2024 dado que no está contemplado en los presupuestos de esta anualidad.

Señalización del Sistema de Señalización Turística Homologada SISTHO. incorporación de nuevos recursos: Tras la inclusión en 2020 de 9 nuevos recursos / destinos en el catálogo de SISTHO “Sistema de Señalización turística Homologado” en Carreteras del Estado, se procedió a la contratación de un proyecto de obra para la señalización de los 8 recursos/destinos junto con otro adicional anteriormente incluido pero que solicitaba señalización por nuevas variantes al municipio.

El proyecto iniciado en 2020 finalizó a mediados del 2021, lo que ha supuesto la solicitud de autorización a “Carreteras del Estado”, requiriendo varios ajustes del proyecto, y obteniendo en abril de 2022 la preceptiva autorización, pasando a licitación pública la obra de señalización, la cual se ha ejecutado durante 2023.



Señalización del Sistema de Señalización Turística Homologada SISTHO. Mantenimiento: Respecto a otras señales SISTHO instaladas anteriormente por Turisme CV, se ha procedido al mantenimiento en el 2023, consistente en la limpieza de 2 señales vandalizadas con pintura, y que fue requerido por la Demarcación de Carreteras del Estado en la CV.

Plan de Señalización Turística Municipal: El Plan de Señalización Turística Municipal realizado por Turisme CV hace años, supuso la incorporación de casi 2000 señales en todos los municipios de la CV. Durante el 2023 se ha realizado inversiones para la fabricación de unidades para reposición al almacén y poder acometer también en el 2023 la reparación de varias señales donde se había solicitado intervención por el cambio de denominación oficial del municipio.

Las actuaciones han consistido en la fabricación de 25 unidades de pieza donde se sitúa el nombre del municipio y la reposición de estas piezas viniladas y las bandejas con las composiciones específicas de los recursos turísticos en 10 municipios/pedanaías, lo que ha supuesto la intervención en 18 señales y 26 bandejas con los recursos vinilados.





Palmeras punto de carga para dispositivos móviles: En 2018 se realizó la instalación de seis postes turísticos como puntos de carga para dispositivos electrónicos portátiles (teléfonos, tabletas o similares, mediante puerto Usb), en los paseos de los municipios de Peñíscola, Benicàssim, Cullera, Gandía, Santa Pola y Torrevieja. En 2023, se ha atendido la solicitud desde el Ayuntamiento de Peñíscola, donde informaba de un mal funcionamiento procediendo a la reparación del sistema eléctrico y al cambio de los terminales de conexión con ocasión de su degradación al estar expuesto al ambiente marino.

Convenios específicos para la mejora/creación de recursos turísticos:

Con motivo de la aparición durante el 2023 de varias líneas nominativas de inversión para la creación de recursos turísticos, se ha realizado desde Turisme CV la supervisión y gestión conducentes a la ejecución por los ayuntamientos solicitantes de las siguientes actuaciones por medio de convenios específicos:

Ayuntamiento de Aiello de Malferit: Creación del Museo de Nino Bravo y contenidos de la página web.



Ayuntamiento de Rellu: Realización de un segundo tramo de pasarela anclada a la montaña en el barranco junto a la presa de Rellu.



Ayuntamiento de Valencia: Recreación a escala del Palacio Real por medio de una maqueta situada junto a las ruinas en el jardín de los Viveros de Valencia.



#### 4.4. ASESORAMIENTO E INFORMES PRECEPTIVOS

##### 4.4.1. Asesoramiento

En 2023 se ha colaborado con otros Servicios para aspectos tales como la intervención para la mejora y adecuación de instalaciones, colaboración en la redacción de pliegos de carácter técnico que afectan a instalaciones, concursos de suministros energéticos, etc. y en particular:

Suministro de Electricidad a los edificios de Turisme, tales como CdTs, Invattur, OIT de València, Almacén y Fábrica de Giner: Se participa en los aspectos técnicos y asesoramiento requerido por el Servicio Promotor del contrato, así como ante consultas respecto a los costes o previsión de gasto relacionado con este suministro.

Suministro de Gas Natural para 4 CdTs (Castellón, Valencia, Denia y Torrevieja) que disponen de gas natural canalizado "GNC": Se participó en la elaboración de la documentación técnica para la licitación de GNC, contribuyendo durante el 2023 a resolver las consultas técnicas que se han formulado desde otros Servicios.

Auditorias y certificaciones Energéticas de los edificios de Turisme: Con motivo de la contratación centralizada (Expte 4/20CC), de los Servicios de realización de auditorías energéticas y la obtención del certificado de eficiencia energética en edificios de la Administración de la Generalitat, su sector público instrumental y entidades adheridas", iniciando en 2022 la realización de los trabajos de campo conducentes a disponer durante 2022, de los 4 certificados de eficiencia energética del Hotel-escuela y Aularios de Morella, de las Hospederías del Santuario de la Balma en Zorita, y de la "Tourist info" de calle la Paz de Valencia. Durante el 2023, se han realizado las Auditorías Energéticas y certificados energéticos de otros 7 edificios de Turisme (Invat.tur en Benidorm y los Centros de Turisme de Castellón, Valencia, Denia, Benidorm, Alicante y Torrevieja), completando la contratación prevista.

Mantenimiento y mejora de instalaciones: La participación se circunscribió en el asesoramiento de actuaciones de mejora y/o correctivas respecto a los informes de revisión e inspección periódicos realizados a las instalaciones, que han sido contratadas desde los propios edificios.

Asesoramiento en obras de escasa importancia acometidas directamente desde el área de formación: Desde el CdT de Morella se contrató la intervención para la extinción de una plaga de termitas en el aula demo del complejo Fábrica Giner, así como la sustitución de la carpintería exterior de la zona de oficinas en el edificio principal. Desde el Servicio de Infraestructuras se prestó asesoramiento y supervisión de las obras realizadas.

##### 4.4.2. Informes preceptivos

Con el objetivo de cumplir con las obligaciones de información a requerimiento de diversos organismos en relación con:

Asistencia técnica e informe de actuaciones de temporada promovidas por los ayuntamientos de la Comunitat Valenciana en zonas de dominio público marítimo terrestre.

Informes para la solicitud de autorización a los Servicios Provinciales de Costas para la reinstalación de la infraestructura turística y lúdico-deportiva de Turisme CV instalada en las playas de la Comunitat Valenciana.

Durante el 2023 se emitieron 284 informes para los Servicios Provinciales de Costas en las tres provincias, pertenecientes al Ministerio de Transición Ecológica y Reto Demográfico.

---

5

# FORMACIÓN E INNOVACIÓN TURÍSTICA



## 5. FORMACIÓN E INNOVACIÓN TURÍSTICA

### 5.1. ACCIONES DE FORMACIÓN TURÍSTICA

La Red de Centros de Turismo ofrece diferentes tipos y metodologías de formación, si bien la impartición de certificados de profesionalidad y la formación continua para profesionales son las dos líneas que han pesado más en su trayectoria, también otras tipologías están adquiriendo, paulatinamente, una mayor relevancia, como es el caso de la formación conveniada, formación orientada a colectivos específicos a través de acuerdos mutuos con otras entidades, o el caso de la formación online, con un desarrollo cada vez mayor. Además, también se va incrementando el número de jornadas y presentaciones, bien organizados por la propia red, bien en cooperación con asociaciones empresariales y otras entidades.

En total, a lo largo de 2023 se impartió un total de 664 cursos que sumaron 32.595 horas de formación y 10.865 participantes.

N.º DE CURSOS	N.º DE HORAS	N.º PARTICIPANTES
664	32.595	10.865

Por provincias, la actividad formativa se distribuyó como sigue:

	CASTELLÓN	ALICANTE	VALENCIA	TOTAL
N.º de cursos	114	307	243	664
N.º de participantes	1.499	4.383	4.983	10.8656
Horas de formación	4.565	17.315	10.715	32.595

#### 5.1.1. Formación continuá

Esta modalidad formativa tiene por objeto la mejora de la cualificación profesional de trabajadores en activo en el sector turístico mediante el reciclaje y actualización de los conocimientos inherentes a cada puesto de trabajo, y se desarrolla en las áreas y perfiles de Cocina y Repostería, Servicio, Alojamiento, Dirección, Gestión, Formación Complementaria, Idiomas e Informática.

Esta modalidad se caracteriza por ofrecer cursos de corta duración, con un enfoque eminentemente práctico y compatible con el horario profesional, impartidos por profesionales expertos en el sector turístico y conocedores, en detalle, del conjunto de problemas del sector turístico de la Comunitat Valenciana.

Durante los últimos años se ha apostado por traer grandes figuras de todos los ámbitos del conocimiento para poder aportar un valor adicional a los cursos y transmitir el conocimiento a los profesionales. Cocineros de gran prestigio, especialistas en marketing y comunicación de primer orden, así como profesionales de otros ámbitos de la formación han sido las mejores bazas de los cursos de formación continua.

En este año, en la Red de Centros se realizaron cursos de formación continua que contaron con 6.915 participantes, y supusieron 6.990 horas de formación.



#### 5.1.2. Certificados de profesionalidad

Se trata de una modalidad de formación que tiene por objeto la cualificación a través de la obtención de titulaciones oficiales de formación otorgadas por LABORA. Esta formación, se orienta principalmente a colectivos en paro para su inserción laboral en el sector turístico, si bien también existen certificados de profesionalidad con notable presencia de profesionales cuyo objeto es mejorar la cualificación y obtener un certificado oficial.

Esta formación se caracteriza por cursos de larga duración, de enfoque muy práctico, que se desarrolla principalmente en las áreas de cocina, servicio y formación complementaria.

Hay que destacar que estas actuaciones han resultado en elevados porcentajes de empleabilidad e inserción laboral de los participantes que han superado con aprovechamiento las mismas.

En la actualidad los centros de la Red CdT se encuentran homologados por LABORA para la impartición de los certificados de profesionalidad de la familia "Hostelería y Turismo" publicados, realizándose un esfuerzo especialmente intenso en aquellas cualificaciones profesionales cuya inserción laboral es más factible (Cocina, Servicio de Bar, Cafetería y Restaurante), pero también ampliando y consolidando el catálogo de acciones formativas acordes con las necesidades profesionales, continuando con el proceso de reconocimiento oficial y formal de las competencias adquiridas por los participantes en los cursos que se imparten en los centros de la Red, velando de esta manera por la mejora de la formación y profesionalidad del sector turístico, mediante la obtención de los citados certificados de profesionalidad, instrumento que permite acreditar la capacitación para el desarrollo de una actividad laboral con significación para el empleo, configurando un perfil profesional de carácter oficial, validez en todo el territorio nacional y reconocimiento a nivel europeo.

Durante 2023, fueron 65 los cursos de formación profesional para el empleo impartidos presencialmente, con 934 participantes y 21.289 horas de formación.

---

### 5.1.3. Formación online

En los últimos años la formación online ha experimentado una gran evolución, especialmente durante el periodo de pandemia, si bien, superada esa etapa, el volumen de formación online se ha venido manteniendo con respecto a años anteriores.

En total, durante el año 2023 se realizaron un total de 108 cursos, con 1.504 horas formativas y un total de 2.779 alumnos.

N.º DE CURSOS	N.º DE HORAS	N.º PARTICIPANTES
108	1.504	2.779

### 5.1.4. Formación conveniada

Se trata de una nueva línea formativa que se ha puesto en marcha en los últimos años. Su objeto es ofrecer formación a colectivos con dificultad de inserción laboral u otras dificultades para el desarrollo profesional en turismo. La impartición y organización de los cursos se realiza en cooperación con entidades especializadas para ofrecer una formación con los más altos estándares de calidad.

Entre la formación conveniada destaca la orientada al colectivo de personal de pisos de alojamientos turísticos. Al respecto hay que destacar los convenios con las universidades de Alicante y Universidad Politécnica de Valencia para la impartición de formación especializada.

También destacan especialmente los convenios con entidades especializadas en personas con síndrome de Down y otras discapacidades intelectuales, ofreciéndose formación básica en cocina y sala a estos grupos de interés, para posibilitar su preparación e inserción laboral. Al respecto hay cursos en estas materias en los CdT de Castellón, Valencia, Gandía y Benidorm.

Por último, dentro de la formación conveniada, también se ha puesto en marcha un proyecto formativo en cuestiones de transformación digital, para la especialización de consultores que ayuden a las pequeñas y medianas empresas turísticas en la digitalización de sus procesos. Este curso de «Gestor de Transformación Digital de la Pyme Turística» busca ofrecer una formación específica para profesionales del sector turístico, agentes de desarrollo local y gestorías y asesorías, y mostrar las competencias profesionales necesarias para dar apoyo a la transformación digital de las pymes turísticas. El curso se ha impartido por el Consejo de Colegios de Economistas de la Comunitat Valenciana.

### 5.1.5. Jornadas y otros tipos de formación.

Además, se está fomentando otro tipo de formación más específica, como son las presentaciones de productos gastronómicos y otras jornadas que sirven para impulsar a las empresas, productores y colectivos profesionales vinculados al sector turístico de la Comunitat Valenciana, jornadas que se han venido realizando con el respaldo de asociaciones, entidades y otros grupos de interés del sector.

## 5.2. EL TURISMO DE INTERIOR Y LA NUEVA CONFIGURACION DE LA RED CdT

La política de formación turística para el empleo se articula y materializa a través de los Centros de Turismo (Red CdT) que, vertebrados a lo largo de la Comunitat Valenciana, pretenden hacer accesible la formación a todos los colectivos, así como aproximarla a las diferentes zonas turísticas, mediante actuaciones formativas y de transferencia conocimiento.

Durante el año 2023, la Red de centros ha mantenido y consolidado su apuesta por el turismo de interior. Al respecto, hay que destacar la formación impartida en el CdT+i de Morella-Els Ports, centro que se puso en funcionamiento a finales de 2020.

También destaca el Centro de Turismo de Interior y de Innovación de Alcoy, centro que si bien está todavía en proceso de construcción ya cuenta con una programación permanente y que, se imparte en el aula del CdT en la oficina de turismo de Alcoy y en el centro CEIP FP Batoi, gracias a la cooperación con Educación.

Igualmente, fruto de la cooperación con el Ayuntamiento de Elche también destaca la formación en la Escuela Municipal de Hostelería CdT de Elche. Centro que ha pasado a integrarse en la Red y que ofrece una formación permanente tanto de certificados de profesionalidad como de formación continua.

Por último, cabe hacer referencia al CdT de Requena, para el que existe un convenio de colaboración con el Ayuntamiento de la ciudad para la creación de un nuevo centro de la Red.

Además de la ampliación de los nuevos centros CdT de interior se suma, como viene siendo habitual, la actividad formativa en los municipios de interior de la Comunitat Valenciana, agrupada a través del concepto “CdT de Interior”, caracterizada por coordinar y desarrollar toda una serie de actuaciones formativas, allá donde el área de influencia de los centros físicos no puede alcanzar su radio de acción. Esta actividad presencial, trata de atender a las necesidades de estos espacios turísticos de la Comunitat Valenciana, a través de las solicitudes que cursan ayuntamientos, asociaciones empresariales turísticas y ADLs, realizándose actuaciones formativas in situ, atendiendo a criterios cualitativos frente los cuantitativos.

La actividad de los CdT de Interior en 2023 se resume en la siguiente tabla.

	CASTELLÓN	VALENCIA	ALICANTE	TOTAL
<b>Cursos</b>	28	38	7	<b>73</b>
<b>Horas</b>	243	302	35	<b>580</b>
<b>Participantes</b>	450	662	122	<b>1.234</b>

## 5.3. OTRAS ACTUACIONES

Además de la formación, desde la Red de centros se están impulsando otros proyectos complementarios a la formación y al impulso de la gastronomía.

### 5.3.1. Participación de la Red en l'Exquisit

Al respecto cabe destacar la participación de la Red en las ferias con componentes gastro turístico que se celebran en España y en otros países en las que se fomenta la marca L'Exquisit

Mediterrani, tanto en aquellas participaciones impulsadas por Turisme, como en las organizadas por la Conselleria de Agricultura en ferias de alimentación.

Igualmente se participa en acciones gastronómicas promocionales que organiza Turisme Comunitat Valenciana en cooperación con asociaciones y otras entidades.

Además, la Red Gastroturística l'Exquisit Mediterrani, de la que forman parte 128 entidades que organizan eventos gastronómicos en la Comunitat y 442 restaurantes representativos de la mejor calidad y servicio gastronómico, es gestionada desde la Red de centros.

### **5.3.2. CdT Jobs**

La Red de centros también cuenta con una plataforma que trata de potenciar la empleabilidad en el sector: CdTJobs. Se trata de una herramienta que pone en contacto a empresas turísticas, a través de sus ofertas de empleo, con alumnos y exalumnos/as de la Red que buscan trabajo.

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

### **5.3.3. FormaturCV**

Se trata de un proyecto de clasificación e identificación de toda la oferta formativa de turismo existente en la Comunitat Valenciana, un repositorio de la formación integral en turismo de la Comunitat Valenciana, que trata de poner al alcance de los usuarios e interesados todas las tipologías de formación y centros que ofrecen cursos y titulaciones de turismo.

El repositorio, que recoge los certificados de profesionalidad, formación profesional en la rama de hostelería y turismo, formación universitaria y otras ofertas formativas, ofrece los enlaces a los diferentes centros y entidades para poner al alcance de los interesados la información.

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

### **5.3.4. Web de la red de centros: sistema de gestión de la formación**

Esta web se constituye en un sistema de gestión de la formación, ya que desde la misma se gestionan las inscripciones, expedición de diplomas y certificados y la información del conjunto de la oferta formativa de la Red de centros. También se constituye en plataforma formativa de los cursos online, así como en soporte de los diferentes proyectos de la Red de centros.

## **5.4. ACCIONES DE INNOVACIÓN TURÍSTICA: INVAT·TUR 2023**

En el año 2023 desde el Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas (Invat-tur) se han desarrollado todo tipo de actuaciones dirigidas al fomento de la innovación, la investigación y la transferencia de conocimiento a la industria turística de la Comunitat Valenciana, manteniendo las líneas estratégicas en que venía desarrollándose la actividad del centro.

Entre las diferentes actuaciones desarrolladas, cabe destacar las relativas a la Oficina de Asistencia Técnica a Destinos Inteligentes de la Comunitat Valenciana como ente coordinador de proyectos de transformación de los destinos, y a la Red de Destinos Turísticos Inteligentes ha llevado a cabo la puesta en marcha del Sistema de Inteligencia Turística de la Comunitat Valenciana y se han desarrollado las actuaciones derivadas de los convenios con el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), con el Clúster de Empresas Innovadoras para el Turismo de la Comunitat Valenciana (ADESTIC) y con la Universitat Jaume I de Castellón, entre otros.

---

A continuación, se detallan las actuaciones desarrolladas en 2023 en relación con cada línea de trabajo del Invat-tur:

#### **Oficina DTI-CV**

- Actuaciones diversas vinculadas a la Oficina de Asistencia Técnica a Destinos Inteligentes de la Comunitat Valenciana, con acciones concretas en destinos de la Red DTI-CV.
- Actualización y mejora de la herramienta de autodiagnóstico DTI. El autodiagnóstico DTI-CV recibió el premio AMT Smart Destination Awards 2023 de ITH y la AMT en el marco de Fitur 2023.
- Mejora del Barómetro Redes Sociales de los destinos de la Comunitat Valenciana.
- Elaboración guía de implantación de comisiones interdepartamentales y de seguimiento de planes DTI-CV.
- Consolidación y ampliación de la Red de Destinos Inteligentes de la Comunitat Valenciana (Red DTI-CV), que cuenta ya con la adhesión de 106 destinos, además de empresas y entidades tecnológicas, universidades valencianas y centros de conocimiento.
- Reuniones de grupos de trabajo de la Red DTI-CV sobre marketing online, sostenibilidad, accesibilidad, supramunicipal y sistemas de información, y celebración de Asambleas ordinarias y extraordinarias.
- Participación en eventos sobre turismo inteligente.
- Participación en foros nacionales e internacionales para la transferencia de conocimiento en materia de desarrollo tecnológico e innovación e internacionalización de la estrategia DTI-CV.
- Curso “Fundamentos de Gestión de destinos turísticos inteligentes”, formación online.
- Talleres sobre indicadores del modelo DTI-CV en Alicante, Valencia y Castellón.
- Talleres sobre Comisión Técnica Interdepartamental DTI-CV en Alicante, Valencia y Castellón.
- Organización de Cafés Virtuales Red DTI-CV.
- Actividades vinculadas al seguimiento del convenio específico para el apoyo de acciones referidas a DTI suscrito con SEGITTUR.
- Proyecto Releo Smart Walk.
- Proyectos piloto desarrollados en el marco de la Red DTI-CV:
  - Gemelo digital turístico de Dénia.
  - Realidad aumentada en el patrimonio de Sagunto.
  - Monitorización de la sostenibilidad turística de Elche.

#### **Inteligencia competitiva y vigilancia tecnológica**

En el marco de las actuaciones en materia de inteligencia competitiva y vigilancia tecnológica, destacan las siguientes actuaciones:

Smart Data Office:

- Informes mensuales sobre el Turismo en la Comunitat Valenciana.
-

- Participación en foros de intercambio de experiencias en vigilancia competitiva: V Curso de especialización en Inteligencia Estratégica para Organizaciones Innovadoras de la Universidad de Alicante. Invat-tur colabora en el programa de talleres/workshops de este curso de especialización a través del Observatorio virtual de transferencia tecnológica, en el apartado dedicado a casos y experiencias de vigilancia e inteligencia.
- Participación en el II Boot Camp Surfea DTI, Gobernanza Inteligente y sostenible, en el Reto relativo a la compartición de datos en los DTI.
- Sistema de Inteligencia Turística de la Comunitat Valenciana:
- Paneles con destinos, expertos y empresas.
- Elaboración informe de Balance 2023 y perspectivas 2024 del turismo de la Comunitat Valenciana.
- Diseño del primer MVP.
- Diseño de web y soportes gráficos y audiovisuales.

### **Proyectos/Acciones I+D+I**

Entre los proyectos desarrollados en 2023 en materia de I+d+I por el Invat-tur cabe destacar:

- Tech Y Room: habitación tecnológica implantada en el hotel RH Corona en el marco del convenio con el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH).
- Participación en la elaboración del e-book “Metaverso y NFTs en el sector turístico”, elaborado en el marco de la colaboración del Invat-tur en el Grupo de Centros Tecnológicos en Turismo del ITH.
- Colaboración con ADESTIC, Clúster de Empresas Innovadoras para el Turismo de la Comunitat Valenciana.
- Colaboración con la Universitat Jaume I (convenio).
- Colaboración con la Cátedra de Estudios Turísticos “Pedro Zaragoza Orts” de la Universidad de Alicante.
- Colaboración con la Cátedra Gandía Turismo Inteligente de la Escuela Politécnica Superior de Gandía.
- Visitas técnicas al Smart Lab, espacio experimental y expositivo donde tienen cabida aquellas herramientas tecnológicas de última generación que pueden ser utilizadas potencialmente por el sector turístico de la Comunitat Valenciana.

Publicaciones en revistas y congresos científicos:

- Ivars, J., Femenia, F., Celdrán, M. y Giner, D. (2023): Reinventing destination management and planning: taking stock of a decade of Smart destinations development in Spain. Ed. Springer. In press.
- Participación en eventos tecnológico-científicos:
- Colaboración en el Congreso Digital Tourist 2023, organizado por AMETIC.
- Participación en Fiturtechy 2023.
- Congreso Turitec 2023.

### **Laboratorio de cocina – Lab Cuina**

La actividad del laboratorio de cocina del Invat-tur en 2023 se resume a continuación:

---

- Cocina Tecnológica – Aula de Gastronomía y Ciencia:
- Introducción a la química culinaria (dos talleres).
- Aplicaciones y usos de la algarroba mediterránea.
- Visitas técnicas de profesionales y alumnado de ciclos de cocina y restauración.

### Comunicación y transferencia de resultados

En el eje de comunicación y transferencia de resultados se incluyen las actividades desarrolladas por el Invat·tur para difundir resultados asociados al resto de líneas de trabajo:

Jornadas y Webinars:

- Invat·tur Talks Fitur 2023
- Jornada Data Space
- Jornada Techo de Cristal, la dificultad de atraer talento
- Webinar Check-in Jobs.
- Jornada Travel Explore – herramienta marketing
- Jornada el precio adecuado para tu venta directa
- Foro Invat·tur sobre tecnología y sostenibilidad
- Webinar sobre chat GPT y su aplicación al turismo
- Jornada big data y oportunidades para el sector turístico
- Jornada sobre IA y turismo con la Cámara de Castellón
- Congreso Turitec 2023
- Colaboración con ADESTIC en el III Workshop Innovación & Turismo
- Jornada sobre aceptación e implantación del IMI en el sistema turístico español
- Jornada The Tourism Innovation Day
- Presentación de la Red Europea de Ciudades Inteligentes
- Congreso Digital Tourist 2023
- Ciclo Smart Digital Turismo 4.0.
- Jornada marketing digital, IA y datos: tendencias y herramientas”
- Jornada Turismo & Industria Musical.
- Potenciación de la presencia del Invat·tur en medios de comunicación generalistas y especializados a través de la gestión del Lote II “Innovación y digitalización”.

### NECSTOUR PREMIUM MEMBER

En el marco de las actuaciones en materia de integración de la innovación y sostenibilidad de la comunidad europea turística, la Comunitat Valenciana participa activamente en la Red de regiones europeas para un turismo sostenible (NECSTOUR).

Esta participación está motivada como miembro premium de NECSTOUR. Se han realizado los siguientes proyectos.

- TSI. Sistema de indicadores de sostenibilidad turísticos.
  - Difusión de la innovación y sostenibilidad del turismo de la Comunitat Valenciana.
  - Red de colaboración y posicionamiento innovador.
-

El TSI, Sistema de indicadores de sostenibilidad turística. La DG-REFORM (Dirección General de Apoyo a las Reformas Estructurales de la UE) ha financiado, a través de la OCDE.



#### Productos

- Producto 1 Reunión de **lanzamiento o kick-off**
- Producto 2 **Recomendaciones** sobre el desarrollo de un **sistema conjunto** y coherente de **indicadores** para medir y monitorear la sostenibilidad del turismo a nivel regional, para apoyar la gestión de destinos
- Producto 3 **Guía de compilación** para implementar un conjunto básico de indicadores de turismo sostenible
- Producto 4 **Implementación piloto** en destinos seleccionados en las regiones españolas participantes de Andalucía, Cataluña, Navarra y la Comunidad Valenciana, incluido el establecimiento de datos de referencia
- Producto 5 **Guía de compilación para implementar un conjunto básico de indicadores de turismo sostenible**

En el marco de trabajo se establece de un conjunto de indicadores económicos, sociales y medioambientales que permiten la medición y comparabilidad de la sostenibilidad de las regiones de España (NUTS2).



La Comunitat Valenciana, se ha beneficiado de este sistema, y en 2024 se realizará un piloto, así como una difusión del proyecto final.

Durante 2023 hemos sido invitados al **TIS de Sevilla**, para difundir el trabajo realizado por la Comunitat dentro de su **política de Sostenibilidad**.

Durante 2023 se ha participado en las actividades de los Premium member de NECSTOUR.



Posicionando a la Comunitat Valenciana en el territorio de la Innovación y la sostenibilidad turística.

## INVAT·TUR 2023 EN CIFRAS

	Actividades	Horas	Asistentes Invat.tur	Asistentes online
Enero	13	24	55	122
Febrero	32	64	262	141
Marzo	35	65	282	463
Abril	25	57	213	232
Mayo	36	79	292	338
Junio	21	58	238	39
Julio	27	52	187	92
Agosto	8	12	47	68
Septiembre	34	62	336	327
Octubre	31	55	167	143
Noviembre	45	83	81	500
Diciembre	24	46	55	320
<b>Total</b>	<b>331</b>	<b>657</b>	<b>2.215</b>	<b>2.785</b>

---

# 6

## PRODUCTO Y TERRITORIO



## 6. PRODUCTO Y TERRITORIO

Turisme CV tiene encomendadas las funciones desarrollo de estrategias para la configuración e impulso al producto turístico mediante acciones orientadas a la creación, difusión y comercialización de productos turísticos con base experiencial y capacidad desestacionalizadora.

Para ello durante 2023 se ha dado continuidad a la estrategia Creaturisme así como al desarrollo de ExperienciasCV, que tienen como objetivo final el apoyo a la creación y comercialización de estos productos turísticos. Asimismo, se ejecutaron acciones de promoción para la difusión de estos a través de la asistencia a ferias especializadas, acciones con prescriptores, elaboración de material promocional, etc.

En este 2023 se ha trabajado especialmente en la evolución del programa Creaturisme, apostando por la profesionalización y especialización de las empresas adheridas. Es por este motivo que durante este año se ha consolidado un nuevo modelo de adhesión, más exigente, que distingue las empresas adheridas en dos categorías, las empresas iniciadas y las business. Asimismo, a finales de año se convocaron la segunda edición de los premios Creaturisme con el objetivo de premiar a las mejores experiencias de cada línea de trabajo y a las más innovadoras, accesibles y comprometidas con el desarrollo turístico.

Asimismo, se ha continuado con las acciones vinculadas al programa Bono Viaje de la Comunitat Valenciana. Este programa, que nació con el objetivo de ayudar al sector en la temporada baja, supone una oportunidad de impulsar los objetivos de Creaturisme, pues permite incrementar el conocimiento y las sinergias entre agencias de viajes y empresas proveedoras de servicios y actividades turísticas.

### 6.1. PROGRAMA CREATURISME: ACTUACIONES CONJUNTAS

El programa Creaturisme se desarrolla en torno a los ejes temáticos de Mediterráneo Activo y Deportivo, Mediterráneo Rural-Natural y Mediterráneo Cultural. Para la ejecución de las actuaciones se ha contado con el apoyo de una empresa adjudicataria que gestiona la Secretaría Técnica.

Además de continuar las tareas derivadas de la adhesión de empresas turísticas valencianas al programa Creaturisme, revisión del cumplimiento de los criterios de adhesión, mantenimiento bases de datos de operadores y medios especializados, elaboración de contenidos para la web del programa (<https://creaturisme.comunitatvalenciana.com>) y los distintos microsites de producto publicados, así como para artículos de prensa. En 2023 se realizaron las siguientes acciones:

**Adhesión de empresas Creaturisme:** durante el año 2023 se formalizaron un total de 128 adhesiones al programa Creaturisme, que alcanzó las 1.189 entidades adheridas (1.505 adhesiones). Por la línea de trabajo se formalizaron 41 adhesiones a Mediterráneo Activo, 66 a Mediterráneo Cultural y 32 a Mediterráneo Natural-Rural.

**Newsletters:** elaboración de contenidos y envío de 3 newsletters para las empresas adheridas a los tres ejes de Creaturisme. A estos boletines mensuales se les suman las demás comunicaciones elaboradas y remitidas a los adheridos en función de las diferentes iniciativas y acciones promocionales realizadas.

**Programa Bono viaje Comunitat Valenciana:** con el fin de obtener los máximos resultados de este programa desde el servicio de producto se preparó un plan de acción que incluyó la formación a las empresas Creaturisme, la organización y edición de dos catálogos de experiencias (por producto y por municipio) y acciones de comunicación con las agencias de viajes para dar a conocer estos dosieres... Se consiguieron distribuir más de 500 catálogos entre AAVV con más de 200 propuestas experienciales de la Comunitat Valenciana generadas por 98 empresas. En esta acción se contó con la colaboración de AEVAV, tanto en la convocatoria como en la difusión del catálogo. También se organizó un Webinar de presentación de los catálogos B2B a agencias de viaje y operadores turísticos para presentar el variado portfolio de atractivos productos del que disponen las empresas de Creaturisme.



**Colaboración con el Área de Competitividad** para la convocatoria y resolución de ayudas de la resolución de 5 de mayo de Turisme Comunitat Valenciana a empresas, asociaciones, federaciones y fundaciones destinadas a la mejora de la competitividad de los servicios y productos turísticos de la CV (DOGV de 10 de mayo de 2023).

#### **Formación de productos Creaturisme a la Red Tourist Info**

Organización de jornadas formativas a la red Tourist Info sobre los productos Creaturisme. En función de la disponibilidad de fechas y posibilidades se llevarán a cabo 10 cursos formativos dedicados a algunos de los productos que conforman la oferta experiencial del Programa Creaturisme.

En cada formación se pudo contextualizar el programa Creaturisme aportando datos específicos sobre el producto en cuestión. Entre los principales contenidos que se trataron en cada curso cabe destacar; la situación del sector en referencia al producto, los perfiles de turistas interesados en la práctica de dichas actividades, datos de la demanda turística, principales recursos y oferta asociados al producto en la Comunitat Valenciana y ejemplos de experiencias Creaturisme vinculadas al producto. A continuación, se muestra un calendario en el que se pueden consultar las fechas y temáticas de los cursos que se llevaron a cabo durante el 2023.



### Workshop B2B NAVARTUR MEETINGS

Participación de Creaturisme en el workshop B2B organizado con motivo de la feria Navartur en Pamplona en el mes de febrero, entrevista con diferentes operadores para presentarles catálogo B2B y otros materiales

### Jornadas de networking Creaturisme

Durante el mes de marzo se organizaron tres jornadas de presentación de la nueva estrategia Creaturisme, donde se expuso a los adheridos las actuaciones más relevantes del Plan de Acción 2023 y se explicaron a los adheridos los cambios estructurales que se iban a llevar a cabo para la profesionalización del Programa. Estas jornadas incluyeron una sesión de networking para la generación de sinergias entre las empresas.

- 21 de marzo en el Hotel Balneario Las Arenas en Valencia
- 23 de marzo en el CDT de Castellón
- 24 de marzo en el CDT de Alicante



El martes 21 de marzo se presentó el plan de Acción de 2023 del programa Creaturisme a los principales medios de la Comunitat Valenciana en un evento que se celebró en el Hotel Balneario Las Arenas de Valencia. Durante esta jornada, el secretario Autonómico Francesc Colomer habló sobre la situación actual del turismo en la Comunitat Valenciana, remarcando la importancia del

programa Creaturisme como uno de los ejes principales para la profesionalización de la oferta y la promoción de pymes y autónomos del sector turístico en el ámbito internacional. Asimismo, también se presentaron las 4 campañas institucionales que se empezarán a rodar el próximo mes y a través de las cuales se pretende capitalizar el sentimiento de hospitalidad que es parte inherente de nuestra cultura.

### **Presentación a medios Bilbao**

El jueves 4 de mayo tuvo lugar la presentación para medios de comunicación y prescriptores del programa Creaturisme en un evento que se celebró en el Txoko Norsdik de Bilbao.



El evento, que se celebró en el marco de la feria de Expovacaciones, tuvo un gran éxito, contando con más de 20 participantes que se trasladaron hasta el Txoko Nordisk para conocer nuestro destino y disfrutar de un típico "esmorzaret valencià". Para dar promoción al evento se redactó una nota de prensa en la que se destacaban los puntos principales de la presentación, sintetizando y estructurando la información de la presentación en distintos apartados. Se buscaron cifras y datos que hicieran la información más noticiable para fomentar su publicación en medios de comunicación.

### **Visitas comerciales a operadores Bilbao**

Durante el día 3 de mayo se realizaron diferentes visitas comerciales a agencias de viajes de Bilbao. Previo a la llegada a Bilbao se preparó la agenda de reuniones a través de llamadas telefónicas en las que se les comentaba el objetivo de la visita y se les preguntaba si estarían interesados. De todas las llamadas se seleccionaron las agencias y se les envió un recordatorio vía mail sobre la visita. Además, se prepararon USBs de Creaturisme con información útil del programa: Catálogos B2B y Catálogos de empresa.

### Presentación a medios Madrid

Con el objetivo de presentar el programa Creaturisme y la oferta de productos de la Comunitat Valenciana se llevó a cabo una presentación a medios de comunicación especializados en turismo. Para esta jornada se preparó una presentación en la que se explicaba el programa y sus productos para el técnico de Turisme Daniel Arnal.

Asimismo, se redactó una nota de prensa en la que se destacaban los puntos principales de la presentación, sintetizando y estructurando la información de la presentación en distintos apartados. Se buscaron cifras y datos que hicieran la información más noticiable para fomentar su publicación en medios de comunicación.

### Workshop Madrid

El 25 de mayo se realizó un workshop en el espacio La Grada (Madrid) que tenía como objetivo presentar la oferta de las empresas Creaturisme a las agencias de viaje de la capital. Al evento asistieron 27 empresas de la Comunitat Valenciana y 37 agencias de viaje madrileñas.

### Presentación Creaturisme La Vall d'Albaida

El 24 de mayo se presentaron en la Mancomunitat de la Vall d'Albaida los diferentes programas de aceleración empresarial y competitividad que se impulsan desde Turisme Comunitat



Valenciana, haciendo especial mención al proyecto Creaturisme. Los asistentes, miembros del grupo de mejora del programa SICTED de la mancomunidad, mostraron mucho interés en el proyecto y al finalizar se les compartió la presentación para que pudieran inscribirse en los programas.

### Workshop Barcelona

Turisme Comunitat Valenciana organizó un Workshop de presentación de su oferta turística experiencial en Barcelona en la que reunió a 27 agencias de viajes catalanas y 16 empresas que forman parte del Programa Creaturisme. La jornada de networking B2B tuvo lugar el día 14 de junio a las 19h, en el espacio Portal de l'Eixample.

El encuentro profesional tuvo como objetivo presentar a las agencias catalanas el amplio portafolio de productos de base experiencial y de gran valor añadido de las empresas que forman parte de Creaturisme, el programa para la especialización y desarrollo de productos y

experiencias turísticas de la Comunitat Valenciana que engloba 4 líneas de producto: Mediterráneo Cultural, Activo y Deportivo, Natural y Rural y Rutas Culturales.

Asimismo, se pretendía establecer sinergias y potenciar el negocio entre las empresas valencianas y los agentes catalanes. Durante el transcurso del evento profesional se ofreció una cena cóctel de productos y platos típicos de la gastronomía valenciana.



#### **Workshops AEVAV**

Participación en los Workshops organizados por **AEVAV** en mercados emisores de cercanía. En estas acciones se ha mostrado la diversidad de la oferta incluida en el programa Creaturisme en las distintas ediciones:

- Castellón en abril
- Valencia en abril
- Alicante en abril
- Teruel en mayo
- Zaragoza en mayo

#### **Presentación Creaturisme Maestrat, Ànima Interior**

El 13 de septiembre se realizó una jornada de sensibilización en la Mancomunitat de Maestrat, Ànima Interior, para presentar los programas que se impulsan desde Turisme Comunitat Valenciana para la dinamización y profesionalización del tejido empresarial turístico. Durante el evento, el discurso se centró en Creaturisme, el programa de producto turístico de base experiencial de la Comunitat Valenciana. En todo momento, los miembros asistentes de la Mancomunidad mostraron un notable interés en el proyecto.

#### **Jornada Networking Creaturisme 2023**

El 18 de diciembre tuvo lugar la jornada de networking de Creaturisme en el Hotel Westin de València, que contó con la presencia de 91 empresas adheridas (más acompañantes) de las diferentes áreas del programa. El principal objetivo de la jornada fue hacer entrega de las placas a los miembros adheridos distinguidos como business, presentar los principales resultados del año 2023 y exponer, en líneas generales, las acciones que se desarrollarán durante el próximo año 2024.



### Asistencia a ferias generalistas:

2023 ha sido la octava participación de Creaturisme en **Fitur** (enero, Madrid). La Comunitat Valenciana contó con un espacio con mostradores tematizados para cada uno de los cuatro grupos de producto (Activo-deportivo, Natural-rural, Cultural y Gastronómico), así como 37 mesas de reunión, las cuales fueron utilizadas durante los días profesionales (miércoles a viernes) por más de 100 empresas del sector. Todo el material se llevó en formatos digitales para su acceso vía códigos QR.

Durante la feria se realizó la I Edición de Premios Creaturisme, un acto que busca poner en valor la mejor experiencia de cada área de producto.

Turisme Comunitat Valenciana estuvo presente en la feria B-Travel de Barcelona el viernes 24 para presentar la oferta turística del programa Creaturisme al público catalán. En el marco de la feria, se realizaron las jornadas ACAVe Travel Market, organizadas por la Asociación Catalana de Agencias de Viaje, en las que participaron los principales operadores y agencias de Cataluña. Durante este evento, el responsable de Producto, Sergio Bellentani, promocionó el diverso portafolio de productos y empresas del programa Creaturisme.

Este año se celebró la quinta edición de la **Mostra de Turisme** de la Comunitat Valenciana en València en la Ciudad de las Artes y las Ciencias de Valencia. Esta edición celebrada en el mes de octubre volvió a su ubicación original, el museo de las Ciencias y contó con más de 100 empresas expositoras y con gran afluencia de público, aproximadamente 15.000 personas.

Del 7 al 9 de marzo, parte del equipo de Turisme estuvo presente en la feria ITB de Berlín. La gran cita del turismo internacional en Alemania que volvía a retomar esta edición después de 3 años sin celebrarse. Durante estos días, los responsables del programa atendieron diversas reuniones con tour operadores y agencias de viaje internacionales emisoras para seguir trabajando en el impulso y promoción de los principales productos turísticos del programa. A lo largo de los días de feria se tuvieron un total de 22 reuniones con empresas y destinos interesados en conocer el amplio portafolio de experiencias y empresas del programa Creaturisme.

#### 6.1.1 Experiencias CV

En 2023 se ha llevado a cabo la renovación completa de la plataforma de experiencias y publicado el nuevo entorno con multitud de novedades y una mejor usabilidad para las

empresas, constituyendo una plataforma abierta online y offline para la promoción y comercialización de experiencias turísticas que tienen lugar en la Comunitat Valenciana.

Se ha reforzado la comunicación con las empresas para lograr la actualización de la información y así asegurar la validez del contenido de las propuestas durante el año 2023.



### Destacadas

Una selección de ofertas experienciales creadas por las empresas adheridas a Creaturisme en sus distintas líneas se incluyeron también en las páginas home de todos los microsites de producto, además de potenciar su visibilidad en la plataforma de ExperienciasCV.

### Experiencias



Las experiencias cargadas en esta plataforma también se publican en el portal turístico de la Comunitat Valenciana.

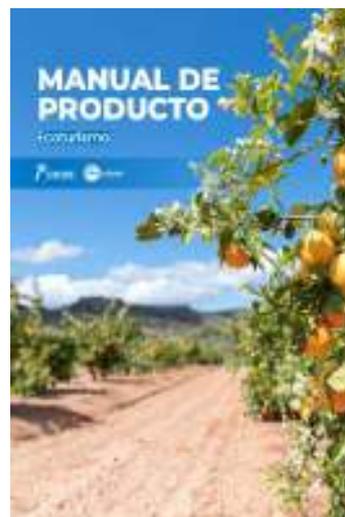
**Material offline:** durante el año 2023 se ha editado una nueva colección de mapas-folletos en los que se han incluido todos los recursos pertenecientes a cada una de las áreas de producto

del programa para que sirvan así de herramienta informativa y orientativa y que dé visibilidad a los recursos del territorio.

**Publicaciones de producto:** a lo largo del año se ha trabajado en la definición de los manuales de producto, caracterizando cada uno de los aproximadamente 17 modelos que forman cada una de las áreas de producto. Asimismo, se han revisado los contenidos y los diseños los cuales han sido publicados durante el año 2023.

También se ha realizado un importante trabajo de revisión sobre las publicaciones de la Ruta del Grial (guía, etapas y credencial) que se han publicado durante el año 2023.

**Material online:** Los soportes online de la plataforma ExperienciasCV incluyen la totalidad de las experiencias publicadas por las empresas, superando las 920 experiencias actualizadas para 2023. En los soportes online la información se ofrece en tres idiomas (castellano, valenciano e inglés) y permiten una actualización continua, posibilitando la inclusión de nuevas empresas y experiencias, así como la actualización de los datos de las existentes. Los soportes online son los siguientes:



Web [www.experienciascv.es](http://www.experienciascv.es)

App móvil para dispositivos Android e IOS.

En cuanto a las preferencias de los usuarios en general están bastante compensadas. Si se buscan las experiencias más exitosas se deben destacar español para adultos en la preciosa Dénia, Español para toda la familia y Descubre Villena en 1 día, con una valoración de 5 estrellas o las experiencias de Indiana Jones y "La última Cruzada" y Entre Cielo y Estrellas con más de 200 valoraciones cada una de ellas.

#### **Microsites de producto:**

En el transcurso del año 2023, se ha mantenido el avance en la creación de contenidos para su difusión a través de microsites destinados a cada grupo de productos. Todos estos recursos se encuentran integrados en una plataforma desarrollada a partir del CMS Drupal 8, lo que garantiza una coherencia en el manejo y el diseño. Asimismo, estos microsites concentran toda la información disponible sobre cada producto en un único espacio bajo una URL propia, lo que contribuye a mejorar y simplificar su posicionamiento en línea.



Estos micrositos incluyen información de los recursos turísticos vinculados a cada producto, también difunden las publicaciones en formato digital existentes, así como el material gráfico y audiovisual.

Ya en 2022 se implementó un buscador en cada microsite y se separaron los recursos en dos categorías diferenciadas. No obstante, este 2023, se ha llevado a cabo la actualización de la información y documentación que ofrece el microsite. Además, con la nueva web de experiencias, las actividades que antes aparecían reflejadas en esta web han dejado de estarlo. Es importante recordar que durante el actual 2024 se está colaborando con Sergio Bellentani, jefe Servicio de Marketing Online y Publicidad de Turisme Comunitat Valenciana, aportando nuestras recomendaciones de mejora para los micrositos.

Los micrositos también están vinculadas con la web de ExperienciasCV ya que incluyen las ofertas experienciales correspondientes con la temática del microsite, mostrándose solamente

En 2023 se han mantenido activas 16 micrositos:

[www.ruta-seda.comunitatvalenciana.com](http://www.ruta-seda.comunitatvalenciana.com)

[www.borgia.comunitatvalenciana.com](http://www.borgia.comunitatvalenciana.com)

[www.ruta-grial.comunitatvalenciana.com](http://www.ruta-grial.comunitatvalenciana.com)

[www.caminsdedinosaires.com](http://www.caminsdedinosaires.com)

[www.agroturismo.comunitatvalenciana.com](http://www.agroturismo.comunitatvalenciana.com)

[www.birding.comunitatvalenciana.com](http://www.birding.comunitatvalenciana.com)

[www.ecoturismo.comunitatvalenciana.com](http://www.ecoturismo.comunitatvalenciana.com)

[www.enoturismo.comunitatvalenciana.com](http://www.enoturismo.comunitatvalenciana.com)

[www.activo.comunitatvalenciana.com](http://www.activo.comunitatvalenciana.com)

[www.buceo.comunitatvalenciana.com](http://www.buceo.comunitatvalenciana.com)

[www.cicloturismo.comunitatvalenciana.com](http://www.cicloturismo.comunitatvalenciana.com)

[www.oliveresmillenaries.com](http://www.oliveresmillenaries.com)

[www.nautica.comunitatvalenciana.com](http://www.nautica.comunitatvalenciana.com)

[www.artcontemporaneo.comunitatvalenciana.com](http://www.artcontemporaneo.comunitatvalenciana.com)

[www.learningspanish.comunitatvalenciana.com](http://www.learningspanish.comunitatvalenciana.com)

[www.turismodeportivo.comunitatvalenciana.com](http://www.turismodeportivo.comunitatvalenciana.com)

Asimismo, se mantiene el microsite con la información del programa bajo la url <https://creaturisme.comunitatvalenciana.com>. Este microsite incluye toda la documentación, así como los formularios para solicitar la adhesión a los distintos programas. También da visibilidad a las empresas adheridas.

## 6.2. ACTUACIONES POR PRODUCTOS

### 6.2.1 MEDITERRÁNEO ACTIVO-DEPORTIVO

#### Deportivo

#### WORKSHOP SPORTS & EVENTS

FECHA: 21-23 marzo 2023 LUGAR: Valencia



Durante dos jornadas de trabajo, Turisme Comunitat Valenciana estuvo presente en el workshop internacional Sports & Events, donde tuvimos la ocasión de dar a conocer a los operadores de turismo deportivo toda la oferta existente en la Comunitat Valenciana.

Para este evento, se diseñó un portfolio con información de las empresas adheridas al producto deportivo de la estrategia Creaturisme.

**Náutica y buceo.** Entre las acciones desarrolladas en 2023 destacan:

#### Jornada Turismo Náutico Turesport

FECHA: 4 mayo LUGAR: Oropesa

---



Participación en la mesa redonda sobre el desarrollo del turismo náutico en la Provincia de Castellón organizada por la empresa Turesport. Esta jornada, que se celebró en el Club Náutico de Oropesa del Mar, tenía como objetivo debatir sobre las distintas iniciativas impulsadas por organismos públicos y privados para promover el potencial del turismo náutico en la región.

Durante el evento se presentó el programa Creaturisme y las iniciativas planteadas en el Plan de Acción 2023 para el impulso de la promoción del turismo náutico. Al finalizar la intervención se mantuvieron conversaciones con varias empresas asistentes al evento con el objetivo de explicarles el Programa y darles información sobre el proceso de adhesión

#### **Asistencia a Ferias especializadas**

##### **Grand Pavois**

FECHA: 20-25 septiembre 2023 LUGAR: La Rochelle (FRANCIA)



Turisme Comunitat Valenciana participó del 20 al 25 de septiembre, en el salón náutico internacional Grand Pavois que tuvo lugar en la localidad francesa de La Rochelle. TCV dispuso de un espacio dentro del stand de Turespaña, donde promocionó todos los recursos del turismo náutico de la Comunitat Valenciana y contó con la presencia de la Agrupación de puertos deportivos de la Comunitat Valenciana.

Creado en 1973, el Grand Pavois La Rochelle se ha convertido en uno de los salones acuáticos líderes e imprescindibles del calendario náutico internacional. Acoge a cerca de 800 marcas, 750 barcos, 300 de ellos a flote y 85.000 visitantes en seis

## Barcolana Trieste

FECHA: 04-08 octubre 2023 (55 Edición) LUGAR: Trieste (Región Friuli Venezia Giulia)



Turisme Comunitat Valenciana, a través de la Consejería de Turismo en Milán, participó por primera vez en el stand de Turespaña en el “Villaggio”, junto con las entidades de promoción turística de Andalucía y Galicia. En esta acción se promocionó toda la oferta turística de producto náutico y empresas adheridas al programa Creaturisme.

Según datos de los organizadores, 388.000 personas visitaron el villaggio Barcolana del 05 al 08 de octubre, de los cuales 140.000 se estima provenientes del territorio y 240.000 de fuera de Trieste. Datos certificados por la sociedad de big data Just One Earth (JOE) para Barcolana. En los 10 días de duración total del evento pasaron por el evento alrededor de 425.000 personas.

### Soportes para la promoción turística:

Microsite [www.nautica.comunitatvalenciana.com](http://www.nautica.comunitatvalenciana.com): Actualización de contenidos y experiencias especializadas en turismo náutico en la Comunitat Valenciana.

### Publicidad y publicaciones

Artículo de temática náutica en la revista especializada infortursa y microespacio en À punt y LA8 de actividades náuticas, perteneciente al Plan de Medios 2023 coordinado por el Servicio de Publicidad

### Reuniones de coordinación

Varias reuniones con la Agrupación de Puertos deportivos y federación de vela de la Comunitat Valenciana.

**Cicloturismo y Turismo Activo:** Entre las acciones desarrolladas en 2023 destacan:

### Fiets en Wandelbeurs

FECHA: 24-26 febrero 2023 LUGAR: Utrecht (Países Bajos)



Turisme Comunitat Valenciana promocionó nuestro destino como referente europeo en los productos de Cicloturismo y turismo activo, dentro del stand de Turespaña.

Las marcas turísticas Costa Blanca, Benidorm, y València Turisme estuvieron representadas en los mostradores de Turisme Comunitat Valenciana promocionando el producto de Cicloturismo, senderos, parques naturales, actividades en la naturaleza, actividades de turismo activo...en un importante mercado emisor para la Comunitat.

Los Países Bajos representan un importante mercado emisor de turismo hacia la Comunidad Valenciana, que está conectada con vuelos directos con las ciudades de Amsterdam, Eindhoven, Maastricht y Rotterdam.

### Milán-San Remo

FECHA: 18 marzo 2023 LUGAR: Abbiategrosso-San Remo



Turisme Comunitat Valenciana participó en la classicissima Milán-San Remo que tuvo salida en la localidad de Abbiategrosso en una acción conjunta con Turespaña y Andalucía.

Tanto en la salida como en la meta contamos con espacio donde se promocionó el cicloturismo y turismo activo en la Comunitat Valenciana, además de posicionar nuestra marca turística en una de las pruebas ciclistas más importantes del mundo.

Esta acción fue un rotundo éxito por asistencia de público a los stands, así como el posicionamiento de marca ya que tuvimos una gran visibilidad en todos los soportes de la carrera

### **Feria Cicloturismo de Bolonia**

FECHA: 31 marzo – 2 abril 2023 LUGAR: Bolonia (Italia)



Turisme Comunitat Valenciana participó por segundo año consecutivo en la feria de cicloturismo, en esta ocasión en Bolonia dentro del espacio de Turespaña junto a Costa Blanca, Benidorm y Valencia, promocionando el cicloturismo y turismo activo en una de las ferias más importantes del país, esta feria tiene una cantidad muy elevada de visitantes durante los dos días de la feria y un networking entre participantes y operadores el día previo.

### **Mallorca 312**

FECHA: 27-29 abril 2023 LUGAR: Mallorca

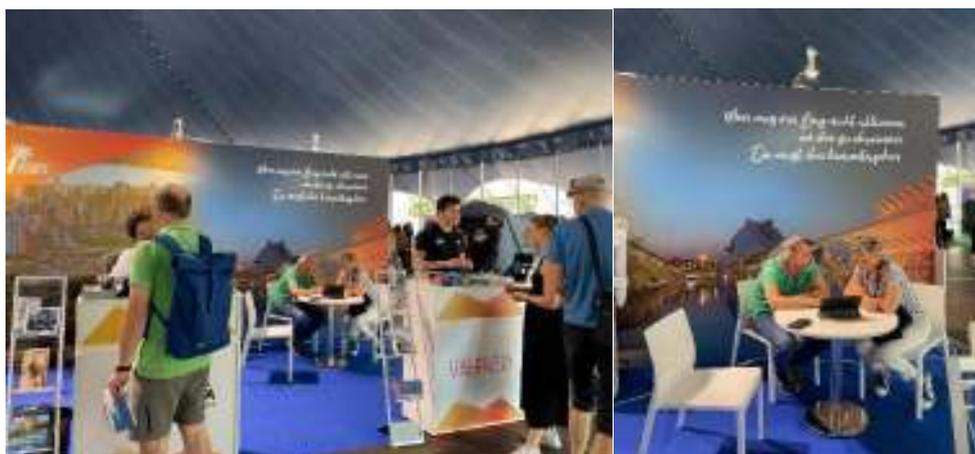


Turisme Comunitat Valenciana participó con un espacio propio de 3x3m para promocionar el cicloturismo de la Comunitat Valenciana en una de las marchas cicloturísticas más importantes del calendario nacional e internacional

Dicha marcha tuvo salida en la playa de Muro y acogió participantes de todo el mundo, destacando el mercado alemán, belga y holandés.

### **FERIA EUROBIKE**

FECHA: 22-25 junio 2023 LUGAR: Frankfurt (Alemania)



Turisme Comunitat Valenciana participó en la feria Eurobike Frankfurt, considerada la feria más importante de Europa en el producto ciclo con un stand propio de 36 m<sup>2</sup> en el que participaron las marcas turísticas Costa Blanca, Benidorm, Turismo de Castellón, Visit Valencia y València Turisme.

Según datos ofrecidos por la organización de la feria, más de 34.000 profesionales de 122 países y más de 30.000 aficionados a la bici pasaron por la feria durante los días del certamen y pudieron adquirir información del producto ciclo y activo de la Comunitat Valenciana.

#### **FERIA ROC D'AZUR**

FECHA: 5-8 octubre 2023 LUGAR: Frejus (FRANCIA)



Considerado uno de los eventos de bicicleta de montaña más importantes del mundo, cuenta con la asistencia de miles de ciclistas aficionados de toda Francia y 50 países diferentes, para esta feria contamos con un espacio expositivo dentro del espacio de Turespaña, donde se proporcionó información de los productos ciclo y activo de la Comunitat Valenciana, en esta ocasión junto a Benidorm y Costa Blanca.

#### **FERIA SEA OTTER**

FECHA: 22-24 septiembre 2023 LUGAR: Girona



Turisme Comunitat Valenciana participó en esta feria, considerada una de las más importantes del país en un espacio propio de 18m<sup>2</sup> en esta ocasión junto a Costa Blanca, Benidorm y Turismo de Castellón.

Se promocionó toda la oferta de la Comunitat Valenciana en el producto ciclo y turismo activo para los asistentes procedentes principalmente de Cataluña. Según datos de la feria, acudieron 64.160 visitantes, más de 5.000 participantes en las pruebas deportivas y un total +400 marcas expositoras.

#### **VI JORNADAS PROFESIONALES – TURISMO ACTIVO Y ECOTURISMO**

FECHA: 23 noviembre LUGAR: Valencia



Participación en las VI jornadas profesionales de la Asociación CV Activa, donde se realizó una presentación del programa Creaturisme para impulsar la diferenciación de la oferta turística valenciana y el desarrollo de productos turísticos aptos para su paquetización y comercialización.

El evento tuvo lugar en el hotel Primus Valencia.

#### **2 RUEDAS SALÓN DE LA MOTO Y LA BICI DE VALENCIA**

FECHA: 24-26 noviembre 2023 LUGAR: Valencia



Un año más, Turisme Comunitat Valenciana, participó en el salón de la Bici de Valencia, con un stand propio junto a Castellón y la asociación CV Activa. Se proporcionó información de todos los recursos de la Comunitat en materia de cicloturismo y turismo activo. Con 15000 m2 de superficie expositiva y más de 127 marcas entre motos y bicis, es un lugar excepcional para disfrutar del mundo de la bici en todas sus vertientes. La feria siempre coincide con el campeonato del mundo de MotoGP, lo que atrae gran cantidad de público al evento

#### **FAM TRIP Y WORKSHOP CICLOTURISMO**

FECHA: 21-24 noviembre 2023 LUGAR: Valencia-Oliva-Benidorm



Paralelamente a la feria 2ruedas, se organizó desde Turisme Comunitat Valenciana un fam trip para seis operadores nacionales que permitió conocer hoteles, empresas y rutas cicloturistas de la Comunitat Valenciana, finalizando en un workshop con las empresas adheridas al producto de cicloturismo en Creaturisme. El evento tuvo lugar en las instalaciones de Feria Valencia

En esta ocasión los operadores asistentes visitaron y realizaron actividades de cicloturismo en la provincia de Valencia y Alicante.

#### **Soportes para la promoción turística**

Microsite Cicloturismo y Activo Comunitat Valenciana: mantenimiento y actualización de contenido

Difusión en medios

Artículos de Cicloturismo y turismo activo en diversos medios (varias fechas), perteneciente al Plan de Medios 2022 coordinado por el Servicio de Publicidad.

*Vías Verdes (Cicloturismo)*: Descubrir Cataluña, Grandes Espacios, Oxígeno

*Senderismo*: Descubrir Cataluña-Sierra de Irta, Grandes Espacios-Parques Naturales, Oxígeno-Vall de Pop, Oxígeno-Parques Naturales, Turismo Rural-Parques Naturales.

*Activo*, Grandes Espacios: Hoces del Cabriel

### **Reuniones de coordinación**

Reuniones con empresas adheridas al programa Cicloturismo y BTT de Creaturisme.

Reuniones con la Asociación CV Activa

## **6.2.2 MEDITERRÁNEO CULTURAL: ITINERARIOS, RUTAS, PRODUCTOS**

Esta línea incluye todos los productos de turismo cultural, con carácter general, dedicando una atención especial a algunos de ellos, por razones de singularidad o prioridad.

En concreto, la estrategia de Creaturisme para el ámbito cultural -Mediterráneo Cultural- incluye los siguientes productos o temáticas:

- Ruta del Grial
- Territorio Borgia
- Arte Moderno y Contemporáneo
- Ruta de la seda
- Camins de Dinosaurios
- Turismo idiomático - Aprender español
- Turismo cultural en general, no adscrito a ninguna de las categorías citadas.

### **Iniciativas de turismo cultural general o transversales**

#### **Curso de Turismo Cultural de la Fundación Cañada Blanch**

En 2023 se celebró la 22ª edición del Curso de Especialización en Turismo Cultural, organizado por la Fundación Cañada Blanch, con la colaboración de Turisme Comunitat Valenciana, la FVMP y la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte. Esta edición ha tenido carácter mixto, facilitando la asistencia presencial u online.

Turisme CV, presente en el Comité, organiza tres visitas-taller, en coordinación con los respectivos ayuntamientos. El objetivo de estas visitas-taller es que los alumnos puedan conocer “in situ” políticas de desarrollo turístico a nivel local, incidiendo principalmente en la oferta cultural.

Las visitas-taller de este año han tenido lugar en Denia, Bocairent y Segorbe, y han sido valoradas como “excelentes” por parte de los alumnos asistentes.

---

## Capital Cultural CV

Participación de la Unidad de Turismo Cultural, en calidad de vocal, en la Comisión de valoración de la capital cultural de la Comunitat Valenciana, creada por la secretaria Autonómica de Cultura y Deporte, para valorar las candidaturas presentadas en las dos categorías: capital cultural de municipios de menos y de más de 5.000 habitantes.

Las candidaturas que se impusieron como capitales culturales, en las categorías de población superior o inferior a los 5.000 habitantes respectivamente, fueron Monóvar y Bicorp.

### Actividades para prensa.

#### Prensa y/o online

Orientación y suministro de información para la realización de redaccionales de TurismeCV sobre temas culturales: Diario Mediterraneo, Diario Levante, Infortusa, El Meridiano y Hosteltur, sobre Ruta del Grial; Revista Turismo y Costa, Ruta de los Borgia.

#### Radio

Participación en programa de la COPE emitido desde la Mostra de Turisme, con contenidos culturales y junto con empresas turísticas de las tres provincias de la Comunitat.

Participación en la COPE para hablar sobre turismo religioso con ocasión de las celebraciones por el centenario de la Coronación de la Virgen.

Participación y configuración de la mesa de participantes en programa en directo en la Cope, transmitido desde el municipio de Torres Torres para difundir la oferta turística de la comarca. Participación, además de Turisme, de representantes del sector empresarial, en concreto, de alojamiento, restauración y actividades turísticas.



#### Televisión

Organización y/o participación en dos programas de televisión sobre Territorio Borgia, en concreto A Punt y La 8.

---

Asistencia a la productora de televisión TVBGN PRODUCTIONS para la producción del documental “Camino de Sefarad: Diario de una ciclista II” para La2 de Televisión Española. Se mantienen reuniones y se les facilita información sobre los lugares más emblemáticos y con una historia relevante relacionada con las juderías de la Comunidad Valenciana. Asimismo, se les pone en contacto con expertos de la comunidad judía en Valencia y en Sagunto.

**Publicaciones de turismo cultural de TurismeCV.** Se ha trabajado en las publicaciones incluidas en la contratación del Servicio de Marketing online y Publicaciones para 2023, tanto proponiendo guiones y contenidos como revisando cada una de ellas.

En concreto, durante el año 2023 se ha trabajado con los contenidos de los siguientes folletos-mapa: Territorio Borgia, Castillos del Vinalopó, Iberos y Mapa Cultural de la Comunitat Valenciana.

Se han actualizado para su reedición los folletos de Rutas Jaume I.

Asimismo, se ha trabajado en la revisión de textos y maquetas de los folletos de Arte Moderno y Contemporáneo, Arte Rupestre, Turismo Idiomático y Patrimonios de la Humanidad.

#### **Participación en la feria Cultourfair**

Celebrada en septiembre en la ciudad de Sevilla y en la que Turisme CV ha participado por primera vez. Se trata de la única feria internacional B2B especializada en turismo cultural que se celebra en España. Turisme CV mantuvo reuniones con más de 25 operadores internacionales, medios de prensa y empresas, pertenecientes a diferentes sectores: Viajes de lujo, Eventos (deportivos, musicales, enológicos, gourmet, etc.), MICE, City-breaks, Patrimonio, Gastronomía, Folklore y Turismo Religioso.



**Charlas y sesiones formativas en diferentes foros** y sobre diferentes temáticas relacionadas con el Turismo Cultural.

- Jornada Turística en el IES Benlliure de Valencia sobre las posibilidades y oportunidades de Turismo Sostenible en torno a la Ruta del Grial
  - Discurso inaugural en la Asamblea de la Federación Española de Asociaciones de Amigos del Camino de Santiago, celebrada en Valencia.
  - Charla sobre “Turismo Cultural en la Comunitat Valenciana” impartida a los alumnos del Curso de Turismo Cultural de la Fundación Cañada Blanch.
-

- Organización y moderación de la mesa redonda “Empresas Comercializadoras de turismo Cultural” en la Fundación Cañada Blanch.
- Charla sobre Turismo a los alumnos del Taller d'Ocupació Suport Oficines Turisme i Joventut de Alboraya
- Charla en el Taller de Empleo del Por de Catarroja (Labora) dentro del plan de formación de los alumnos de turismo.
- Participación, junto con el concejal de turismo de Valencia y la diputación, en la mesa organizada por la asociación de vecinos de Patraix, como consecuencia de la declaración de interés turístico de las fiestas de dicho barrio, sobre sostenibilidad turística.
- XIX Multaqa de las culturas organizada por el Centro Unesco Valencia-Mediterráneo. Moderación de la mesa redonda “Homo Mediterraneus: las rutas de la seda y el grial”, celebrada en el mes de abril en el CC La Beneficiencia.



### Otros temas/reuniones de interés

#### Camino de Santiago

1.- Discurso inaugural en la Asamblea Nacional de Federaciones de Amigos del Camino de Santiago, celebrado en Valencia, con presencia de las asociaciones de toda España.

2.- Intercambio de información con el Camino de Santiago de Levante y estudio de vías de colaboración

Participación en el workshop organizado por diputación de Valencia con motivo de las Fallas, dirigido a agencias y operadores.

Colaboración con el arzobispado de Valencia en las celebraciones de centenario de la coronación de la Virgen de los Desamparados. Se han mantenidos diferentes reuniones al objeto de perfilar la colaboración de Turisme CV y la imagen de la actividad.

La Conferencia del Committee for Conservation, organizada por el International Council of Museums (ICOM-CC), representa el evento internacional más importante en el ámbito de la conservación del patrimonio cultural. Por primera vez se celebró en España, concretamente en Valencia, tras imponerse la candidatura presentada por la Universidad Politécnica de Valencia. Se coordinó con la UPV la colaboración de Turisme CV a través de acciones de refuerzo de la promoción de la Comunidad Valenciana.

### Otros productos turísticos

#### Turismo idiomático

---

En colaboración con FEDELE-CV (Asociación de la Comunitat Valenciana de Escuelas de Español como lengua extranjera) se ha organizado un fam-trip en el que han participado 5 operadores y profesores de español, procedentes de Polonia, Marruecos, Brasil e Irán. Se ha contado con la colaboración de Visit Valencia y el Patronato de Costa Blanca.

Se han visitado escuelas en València, Denia, Alicante y Castellón de la Plana.



### Ruta del Grial

Durante el año 2023 se ha continuado trabajando en el desarrollo y promoción de esta Ruta, a través de actuaciones dirigidas tanto a su estructuración y gobernanza, como a su promoción.

Se han mantenido reuniones con el Grupo de Municipios de la Ruta del Grial, la Catedral de València, distintas asociaciones vinculadas a la ruta, agencias de viajes, etc.

#### Publicación de materiales/soportes gráficos de la Ruta del Grial: Guía, Etapas y Credencial.

Una vez conseguido el visto bueno y realizada la maquetación, se procedió a la impresión de los soportes de la Ruta del Grial: Guía, Etapas y Credencial, que fueron presentados en Fitur 2023. Tras su presentación, se distribuyeron entre todos los 18 municipios de la Ruta y otros agentes y asociaciones que participan en el proyecto.

Se publican en castellano, valenciano e inglés. Posteriormente, se hicieron sellos/cuños individualizados para cada municipio para sellar las credenciales.

Tanto las Guías como la Credencial ofrecen información de los establecimientos y empresas colaboradores a través de un código QR.





### Actualización Microsite

Durante este año se han realizado cambios importantes en el microsite de la Ruta del Grial. En primer lugar, en el apartado de Viaja se incluyeron todos los municipios participantes en la Ruta que contaban con alguna empresa asociada, incluyendo servicios complementarios y espacios de interés para los peregrinos. Se incluye información práctica sobre alojamiento, transporte, visitas guiadas, comercios y cómo llegar desde Valencia (transporte público y carreteras).

### Reunión con el nuevo arzobispo de Valencia.

Saludo institucional al nuevo arzobispo de València, monseñor Enrique Benavent. Se comentan los dos temas en los que Turisme CV estaba colaborando con la institución eclesíastica. Se explica nuestra línea de actuación en esta materia y se presentan los materiales maquetados.

**Sesión formativa online para la red TouristInfo**, en el mes de abril, sobre la creación de rutas turísticas y el caso concreto de la Ruta del Grial.

El objetivo es que la potente red de informadores turísticos que existe en la Comunitat Valenciana conozca la Ruta del Grial. La sesión despertó mucho interés y asistieron más de 60 informadores.



**Sesión informativa online para AAVV y guías turísticos** de la Comunitat Valenciana en marzo del 2023.

Durante la sesión se les explicó el relato, la historiografía, la configuración y características de la ruta, así como los servicios turísticos adheridos y vinculados a la ruta, con la intención de impulsar el conocimiento de la ruta y su comercialización.



### Reunión con los ayuntamientos de la Ruta del Grial.

En el mes de abril se convocó a todos los ayuntamientos a una reunión para tratar sobre la evolución del proyecto y conocer su feedback. Se planteó la necesidad de que los ayuntamientos consigan más empresas colaboradoras para ampliar la oferta de servicios. Se planteó la conveniencia de establecer algún sistema de registro de visitantes.

### Blog-Presstrip medios locales

El hecho de que todavía exista bastante desconocimiento por parte de la sociedad local en torno a la existencia del Santo Cáliz en Valencia nos llevó a realizar una acción fuerte a nivel local.

Se organizó una jornada de la Ruta del Grial a la que se invitó a medios y bloggers locales. Se recorrieron trayectos a pie, otros en bicicleta eléctrica, visitamos monumentos y parajes, y finalmente llegamos hasta la capilla del santo Cáliz donde nos recibió el canónigo celador del santo Cáliz..

Participaron los siguientes medios:

- Valencia Bonita
- La Agenda de Isa
- Valencia Extra
- El Periòdic
- Revista Paraula



Se consiguió una repercusión mediática muy positiva, tanto por el número de publicaciones generadas como por la alta receptividad y entusiasmo que generó la experiencia entre los medios participantes.

Ejemplos de algunas publicaciones.



Participación de la Unidad de Turismo Cultural en el Foro de Turismo de la Universitat de Valencia organizado el Día Mundial del turismo, en la MESA redonda: El Camino del Santo Grial como recurso turístico cultural.



Territorio BORGIA

-Píldora formativa dirigida a la red Tourist Info, para difundir la oferta cultura que representa esta ruta, con los municipios que la integran y los recursos patrimoniales y servicios turísticos existentes.

- Press-blog trip para medios locales.

En el mes de octubre se organizó un blog-press trip del producto Territorio

Borgia de un día de duración. Se incluyeron en el programa visitas a Gandia y Xàtiva, organizadas en colaboración con los respectivos ayuntamientos.

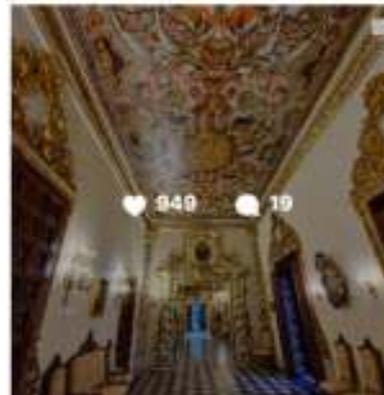
Los blogueros y medios de prensa participantes fueron: La Agenda de Isa, Meraviglia, Valencia Bonita, ValènciaExtra, Valencia Plaza, Som Gandia, Diario de Una Vividora y Madrid Es Noticia.

<https://meraviglia.es/valencia-provincia-territorio-borgia/>



<https://www.facebook.com/meraviglia.es/photos/a/100001234567890/100001234567890/>





-Microsite de Territorio Borgia. Se creó el apartado Viaja, con información de cada municipio y se incluyeron las empresas adheridas al producto en Creaturisme.

### 6.2.3. Mediterráneo Turismo Natural y Rural

Esta línea de producto incluye los productos relacionados con el turismo de naturaleza y también con productos de clara vocación de desarrollo en el ámbito rural, contemplando los siguientes: turismo ornitológico, ecoturismo, turismo en parques naturales, agroturismo, oleoturismo, enoturismo y pescaturismo. Así mismo, se engloban en este apartado aquellas actuaciones que tienen que ver con el turismo rural y otros proyectos relacionados con recursos ubicados en el entorno rural de la Comunitat Valenciana.

### **Turismo ornitológico:**

Entre las acciones desarrolladas en 2023 destacan:

#### **Asistencia a ferias especializadas**

En estas acciones contamos con la colaboración de la Diputación de Valencia, coordinando la promoción del birding conjuntamente y contando con la colaboración de la asociación de guías de birding de la Comunitat Valenciana.

#### **FIO 2023**

En febrero se celebra la feria más importante, en territorio nacional, relacionada con el avistamiento de aves. Se realiza en el Parque Nacional de Monfrague en Cáceres. Acudimos de la mano de la asociación de guías de Birding y Valencia Turismo.

La experiencia es muy positiva y los datos de visitantes y contactos realizados son similares a los datos pre-pandemia.

#### **GLOBAL BIRD FAIR**



La 2ª edición de la GLOBAL BIRD FAIR tuvo lugar en Rutland del 14 al 16 de Julio. Turisme Comunitat Valenciana de la mano de la Asociación de Birding de la Comunitat Valenciana y con la participación de Valencia Turisme estuvo presente en la feria destacando todos los itinerarios, hides y especies que se pueden visitar en la Comunitat Valenciana. Los datos siguen creciendo y es la cita más importante para el mercado británico.

#### **DELTA BIRDING FESTIVAL**

En septiembre del 22 al 24 tuvo lugar la celebración en el Parc Natural del Delta del Ebro de uno de los eventos más interesantes dedicados al turismo ornitológico y al ecoturismo de cuantos se celebran en España.

El Delta Birding Festival forma parte del calendario de ferias a las que asiste como expositor Turisme Comunitat Valenciana. Es una feria que se consolida como la más importante del mediterráneo español.



### FALSTERBO BIRD SHOW

Turisme Comunitat Valenciana asistió como expositor en el evento dedicado a la ornitología que se celebró del 1 al 3 de septiembre en Falsterbo (Suecia). Una zona muy turística en la que se dan cita un gran número de aficionados a las aves de toda Escandinavia.

Turisme Comunitat Valenciana mostró en Falsterbo Bird Show la oferta de turismo ornitológico de la Comunitat Valenciana en un espacio expositivo atendido por guías especializado de la Asociación Valencina de Birding. Participamos con el objetivo de dar a conocer la oferta de la Comunitat Valenciana en turismo ornitológico, además de establecer contactos con los tour operadores especializados en esta tipología turística. El mercado escandinavo, junto con el británico y el centroeuropeo, es uno de los prioritarios para el turismo ornitológico.

Soportes para la promoción turística

Generación contenidos y actualización del microsite de turismo ornitológico en valenciano e inglés bajo la url: <https://birding.comunitatvalenciana.com>

Elaboración de guion y propuesta de contenidos para publicación de birding en la Comunitat Valenciana. Revisión de contenidos y maquetación.

Creación de un nuevo mapa de Aves de la Comunitat Valenciana.



**Agroturismo y enoturismo:**

### PRESSTRIP OLEO Y ENOTURISMO DEL 20 AL 22 DE SEPTIEMBRE

Desde Creaturisme diseñamos el itinerario que los posibles medios, periodistas e influencers realizaron. Para ello contamos con los adheridos a nuestra secretaría técnica, que siempre están dispuestos a colaborar y trabajar conjuntamente. Seguidamente lanzamos la convocatoria a nuestras propias bases de datos y conseguimos un total de 4 bloggers expertos en creación de

contenido gastronómico y de viajes (@verosinmapa, @alvientoo, @la\_gastronoma y @dannsac).

Como resultado obtuvimos diferentes publicaciones por parte de los prescriptores que nos ayudaron a alcanzar más posibles compradores de experiencias y aumentar nuestro reconocimiento online.

#### FAMTRIP AGROTURISMO DEL 20 AL 22 DE SEPTIEMBRE



El día 14 de noviembre llevamos a cabo el famtrip de agroturismo dedicado a agencias de viaje de la Comunitat Valenciana.

La participación final fue de 15 responsables de agencias de viaje (incluyendo un miembro responsable de AEVAV) y de un miembro técnico del área Natural Rural que les acompañó en todo momento, gestionó el viaje y el cual también presentó el programa a las agencias, con especial hincapié en dudas de aquellas que no forman parte de Creaturisme, con intención de adherirse.

El grado de satisfacción de los participantes fue elevado, transmitido durante el viaje y al final de este, con deseo de poder comercializar el producto visto, más además otro tanto de agroturismo el cual fue entregado información al respecto en pendrives (facilitados por Turisme CV) a los asistentes, incluyendo la presentación y un listado de empresas adheridas a Creaturisme.



### Soportes para la promoción turística

Generación contenidos y actualización del microsite de agroturismo en valenciano e inglés bajo la url: <https://agroturismo.comunitatvalenciana.com>

Elaboración de guión y propuesta de contenidos para publicación de agroturismo en la Comunitat Valenciana. Revisión de contenidos y maquetación.

### Ecoturismo:

Con respecto a este producto, se han mantenido diferentes reuniones con responsables de la DG de Medio Natural, al efecto de incrementar las sinergias entre las líneas de producto de ecoturismo con los gestores de los espacios naturales protegidos, a raíz de la publicación de la regulación de los ZEC (zonas de especial conservación) de la Red Natura 2000.

### Soportes para la promoción turística

Generación contenidos y actualización del microsite de ecoturismo en valenciano e inglés bajo la url: <https://ecoturismo.comunitatvalenciana.com>

Elaboración de guión y propuesta de contenidos para publicación de ecoturismo en la Comunitat Valenciana. Revisión de contenidos y maquetación.

### Turismo Musical – Mediterranean Music:

**BIME 2023 – 25 a 28 de octubre en Bilbao.**



Sin duda, es la cita más importante para la industria musical en nuestro país. Fuimos la primera comunidad autónoma en exponer en BIME la riqueza de su turismo musical. Hoy son 6 las autonomías presentes en el certamen.

Colaboramos con la Consellería de Cultura y mientras unos vendemos territorio y eventos los otros sacan a relucir el talento de los artistas valencianos.

Presentaciones de marca, mesas redondas e incontables reuniones en el stand de la Comunitat Valenciana en Bime. Gracias a un numeroso grupo de empresarios que acuden puntuales a la cita.



#### JORNADAS TIIM – TURISMO AMPLIFICADO

En 2023 se han realizado 3 jornadas:

- 28 de septiembre en Benidorm - Invattur
- 10 noviembre en Castellón – Auditorio de Castellón
- 13 y 14 diciembre en Valencia – Caixa fórum

La Asociación de Promotores Musicales de la Comunitat Valenciana (MusicaProCV) en colaboración con Turisme Comunitat Valenciana propone unas jornadas profesionales que pretenden implicar a los diferentes agentes que forman parte del ámbito turístico y la industria musical para explorar las posibilidades que ofrece la música en directo en el impulso turístico de la Comunitat Valenciana.

Las jornadas Tiim nacen con un objetivo muy claro: conectar la industria musical valenciana con organizaciones turísticas, públicas y privadas, y de otros sectores productivos relacionados para establecer una hoja de ruta conjunta que apueste por el desarrollo del binomio turismo-música como oportunidad de diversificación, crecimiento, fortalecimiento y mejora de la oferta turística de la Comunitat Valenciana.



### Valencia Music City

Turisme Comunitat valenciana a través de Mediterranean Music es parte de la mesa de la música de la Fundación Vist Valencia. Desde esta mesa se ha impulsado la candidatura de Valencia como Music City.

Durante todo el 2023 hemos colaborado con el Ayuntamiento y la Universidad de Valencia en la candidatura y se han producido varias reuniones online, participación de 9 ciudades musicales europeas en las jornadas Tiim y un famtrip a medida de las necesidades de la candidatura Valencia Music City.



## TROVAM

Del 9 al 11 de noviembre en Castellón

La Fira Valenciana de la Música Trovam! -Pro Weekend es el lugar de encuentro de la industria musical en la Comunidad Valenciana. Se celebra desde 2013 en la ciudad de Castelló y, en su programación, combina actividades profesionales (mesas de debate, talleres, encuentros...) con actuaciones, conciertos y showcases de grupos de música valencianos y del resto del Estado. Turisme ha participado en la presentación del evento y en una mesa redonda donde ha profundizado en el futuro del Turismo Musical



### Charlas sobre Turismo Musical.

Se han realizado 2 charlas para los alumnos de Turismo de la Universidad de Valencia y la de Alicante (Videoconferencia) en ellas se les ha puesto al día de las nuevas políticas en torno al turismo musical en la Comunitat Valenciana. Además de participar en el Máster de Turismo de la Universidad de Valencia.

Participamos en VII Fórum de turismo que realiza la Facultad de Economía de la Universidad de Valencia en el día mundial del Turismo.

Y en junio asistimos y colaboramos en las jornadas sobre salud y música de la Universidad de Valencia

### Presentaciones de Festivales / Ruedas de prensa.

En 2023 se ha asistido a más de 15 presentaciones y ruedas de prensa para poner en valor el trabajo que Turisme Comunitat Valenciana realiza en el soporte al turismo Musical y sus Festivales. Entre las realizadas destacan:

Mar de Sons en Valencia y en Benicassim, Mediterraneo Sounds, Rabo lagartija, Zebra, Medusa Sunbeach, Big Sound, Leyendas del Rock, Deleste, Rototom, Al port Castelló.

### Presentación estudio Festival Inteligente



En 2022 el Invattur realizó un Estudio sobre los festivales de Música y su evolución. Les ha llamado Festivales de Música Inteligente y ha basado el trabajo en el análisis del dato y la importancia que va a tener en la evolución de estos... El estudio fue el primero de estas características que se realiza en España. Seguimos viendo la forma de implantación en el territorio valenciano.

<https://invattur.es/festivales.html>

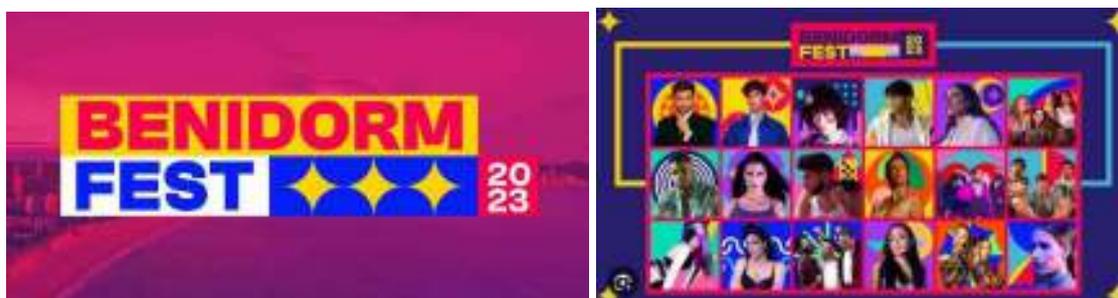
También se ha elaborado una encuesta para sondear la madurez de los asociados a las marcas paraguas Mediterranean Music

En 2023 hemos seguido trabajando en el modelo y estamos en vías de implantación siendo Benicassim el primer recinto que va a adoptar parte de este estudio para poder hacer un recinto de festivales inteligentes.

### Benidorm Fest

El Benidorm Fest 2023 fue la segunda edición del certamen de RTVE en el que se seleccionó la canción española para participar en el Festival de la Canción de Eurovisión 2023. La final se celebró el 4 de febrero de 2023 en el Palacio de Deportes L'Illa de Benidorm, contando con dos semifinales previas llevadas a cabo en la misma sede los días 31 de enero y 2 de febrero.

Los datos de audiencia fueron excelentes y el posicionamiento de la marca Benidorm en la televisión fue rotundo.



### OTROS TEMAS:

1 a 3 de mayo. Presentación en Düsseldorf de la oferta turística de Introducing Castellón.

En colaboración con la OET de Frankfurt, se realiza una presentación de la oferta turística castellanense a operadores y prensa especializada de la zona de Düsseldorf. Se realizaron visitas comerciales al aeropuerto y los 3 mayores operadores de la zona.



**Workshops Comunitat Valenciana** organizados en el mes de mayo y junio de forma conjunta entre Promoción, Producto y Cdt. En estos eventos participaron empresas y destinos de la Comunitat Valenciana y se facilitó el viaje en autobús:

**Madrid:** organización de un workshop en la ciudad de Madrid para dar a conocer la oferta gastronómica y experiencial de la Comunitat Valenciana a las agencias de viajes madrileñas. Este evento se celebró en la Sala la Grada. Su potente Video Wall hizo que el evento luciera mucho y la presentación de cada una de las empresas fue vistosa y profesional.

**Barcelona:**



### COPA DAVIS

Valencia ha sido una de las cuatro sedes de la fase de grupos de la Copa Davis de Tenis, que se disputó del 12 al 17 de septiembre, junto a las ciudades de: Grupo A Italia (Bologna), Grupo B Gran Bretaña (Manchester), Grupo C España (Valencia), Grupo D Croacia Split.

Turisme Comunitat Valenciana ha coordinado todas las acciones de promoción y publicidad acordadas con la empresa organizadora. Hemos tenido un stand en la Fanzone, se ha realizado acciones en la pista, con el equipo nacional e incluso realizado merchandising expofeso para el evento. Prensa, Radio, pista, videomarcadores, página web... y un buen número de acciones promocionales que han asociado la Marca Comunitat Valenciana a un evento tan potente como la Copa Davis.



### 6.3. MARKETING COLABORATIVO

Mediante convenios y resoluciones de concesión directa de subvenciones con asociaciones sectoriales y entidades locales para la promoción de productos y destinos turísticos se apoyaron en 2023 actuaciones que tenían como objetivo la difusión y promoción de productos turísticos,

de destinos de la Comunitat Valenciana y aquellas otras de marketing dirigidas a mercados de interés prioritario para las asociaciones y entidades locales que lo promueven.

A estos efectos, Turisme CV otorgó subvenciones directas a las siguientes entidades:

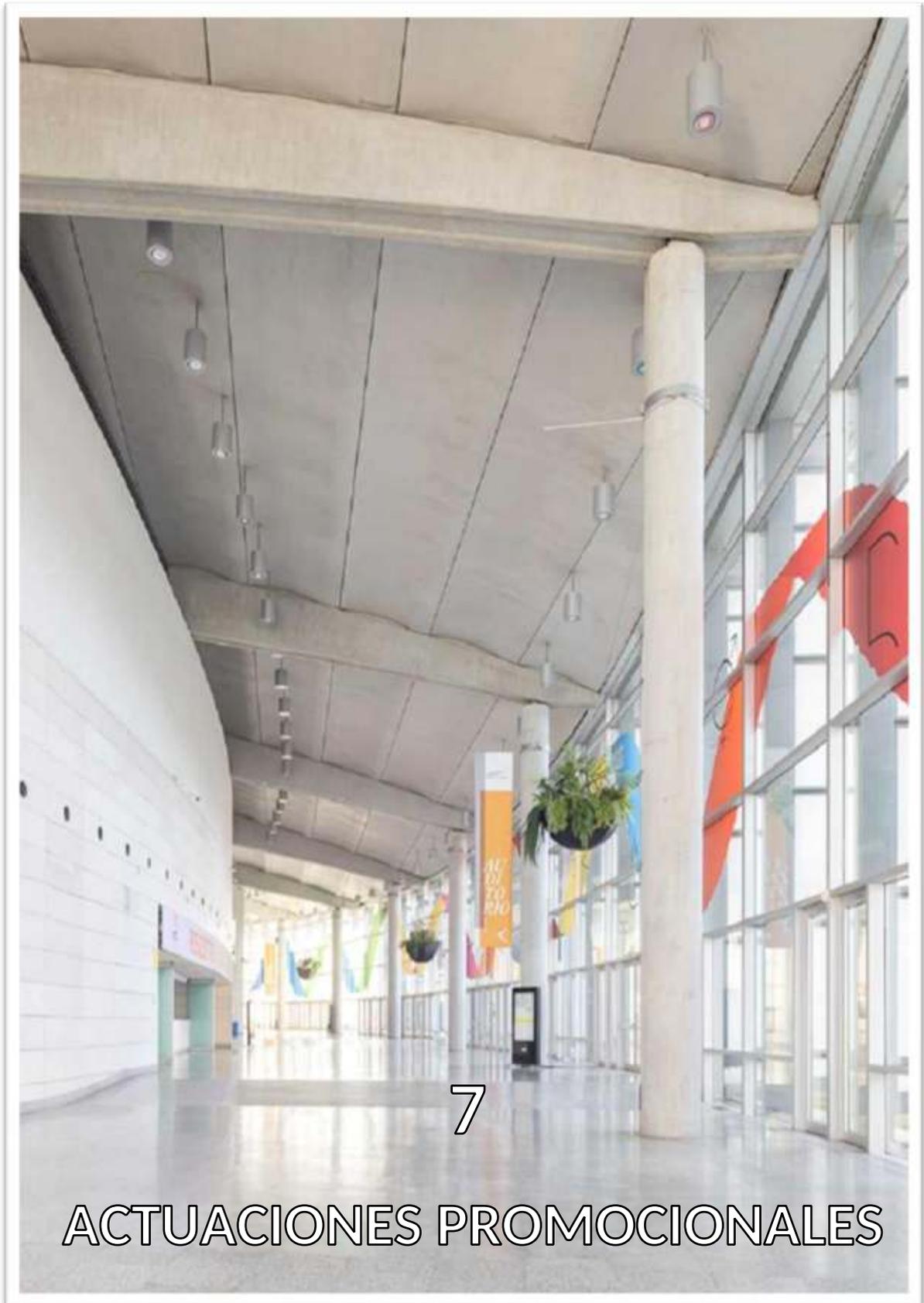
BENEFICIARIOS	OBJETO
<b>Aerocas</b>	Promover acciones de publicidad y comunicación turística del aeropuerto de Castelló de la Plana
<b>Asociación empresarial hotelera y turística de la Comunitat Valenciana (HOSBEC).</b>	Actuaciones de publicidad, promoción y comarketing para la difusión de la oferta de Benidorm, Costa Blanca y Comunidad Valenciana en mercado nacional e internacional, incidiendo en la seguridad y resiliencia generada por la COVID-19
<b>Ayuntamiento de Altea</b>	Acciones de Marketing turístico y promoción del municipio de Altea
<b>Ayuntamiento de Aras de los Olmos</b>	Promoción y difusión acciones de interés turístico en el municipio de Aras de los Olmos
<b>Ayuntamiento de Buñol</b>	Acciones de promoción del producto turístico del municipio de Buñol
<b>Ayuntamiento de Castellón</b>	Potenciar la promoción turística en la ciudad de Castellón
<b>Ayuntamiento de Cocentaina</b>	Acciones de promoción del producto turístico del municipio de Cocentaina
<b>Ayuntamiento de Cullera</b>	Acciones de marketing turístico y promoción del municipio de Cullera
<b>Ayuntamiento de Faura</b>	Acciones de promoción y difusión del producto turístico gastronómico l'Exquisit Mediterrani
<b>Ayuntamiento de Gandia</b>	Potenciar la ruta turística de la familia de los Borgia
<b>Ayuntamiento de Lliria</b>	Acciones de promoción del producto turístico del municipio de Lliria
<b>Ayuntamiento de Manises</b>	Acciones de marketing y promoción relativas al producto turístico de Manises
<b>Ayuntamiento de Novelda</b>	Promoción del producto modernista
<b>Ayuntamiento de Orihuela</b>	Promoción y publicidad de acciones turísticas en la localidad de Orihuela
<b>Ayuntamiento de Onil</b>	Acciones de promoción y marketing del producto turístico relacionado con la actividad económico-turística del Valle del Juguete
<b>Ayuntamiento de Peñíscola</b>	Plan de promoción del producto cinematográfico de turismo de Peñíscola y de la C.V.
<b>Ayuntamiento de Sagunto</b>	Potenciar las acciones de marketing, promoción y producto turístico en la ciudad de Sagunto
<b>Ayuntamiento de Segorbe</b>	Acciones de marketing turístico y promoción del municipio de Segorbe
<b>Ayuntamiento de Torreveja</b>	Acciones de promoción del producto turístico del municipio de Torreveja
<b>Ayuntamiento de Villajoyosa</b>	Acciones de promoción del producto turístico del municipio de Villajoyosa

<b>Ayuntamiento de Villena</b>	Acciones de marketing turístico y promoción del municipio de Villena
<b>Ayuntamiento de Xàtiva</b>	Potenciar la ruta turística de la familia de los Borgia
<b>Ayuntamiento de Xixona</b>	Acciones de promoción y difusión del producto turístico en Xixona
<b>Arzobispado de València</b>	Promoción e impulso de actuaciones de turismo religioso con motivo de conmemorar el año jubilar por el centenario de la coronación de Nuestra Sra. de los Desamparados de Valencia
<b>Asoc. Amigos "Ruta del Grial"</b>	Difusión de la Ruta del Santo Grial
<b>Asoc. de campos de golf Costa Blanca.</b>	Fomentar acciones de promoción de turismo de golf tanto a nivel nacional como internacional
<b>Asoc. club de producto de alojamientos de interior de la C.V. Temps</b>	Apoyo de acciones de promoción y comercialización de la oferta turística de interior de la C. V
<b>Asoc. Cultural "El Camino del Santo Grial"</b>	Difusión de la Ruta del Santo Grial
<b>Asoc. de Turismo Activo de la Comunitat Valenciana (CV ACTIVA)</b>	Acciones de publicidad y difusión del turismo activo de la Comunitat Valenciana
<b>Asoc. empresarial Valencia Premium C.V.</b>	Promover acciones de turismo excelente en la C.V.
<b>Asoc. De apartamentos y viviendas turísticas de la Comunitat Valenciana (APTUR CV)</b>	Acciones y promoción de la oferta de alojamiento de la Comunitat Valenciana
<b>Asoc. Empre. Valenciana de Agencias de Viajes (AEVAV)</b>	Acciones de promoción y comercialización de paquetes turísticos de la C.V.
<b>Asoc. de Fogueres Especials</b>	Actuaciones de marketing colaborativo para la promoción de fiestas de relevante interés turístico.
<b>Asoc. De Empresas de Hostelería de Torreveja y Comarca</b>	Acciones de promoción y marketing de la oferta de hostelería y restauración de Torreveja.
<b>Asoc. empresarial organización de congresos CV</b>	Acciones de promoción de la oferta de congresos y acontecimientos en la Comunitat Valenciana
<b>Asoc. de promotores musicales de la Comunitat Valenciana</b>	Actuaciones de marketing y promoción del producto del turístico musical
<b>Asoc. para la promoción del turismo familiar de la C.V.</b>	Apoyo de la actividad de turismo familiar en la C.V.
<b>Asoc. Prociatismo</b>	Acciones de promoción y difusión de la Comunitat Valenciana en la Vuelta Ciclista de la CV

<b>Asoc. provincial hoteles provincia de Alicante.</b>	Acciones de promoción y marketing de la oferta hotelera de Alicante
<b>Asoc. provincial de empresarios de hostelería y turismo (ASHOTUR)</b>	Acciones de promoción y marketing provincia de Castellón
<b>Asoc. Sant Jordi.</b>	Actuaciones de marketing colaborativo para la promoción de fiestas de relevante interés turístico.
<b>AVETID-Asoc. Valenc. D'Empreses Productores de Teatre, dansa i circ</b>	Fomento de la imagen de València y la C.V. como referente turismo cultural y artes escénicas.
<b>Cámara Oficial de Comercio, Industria, Servicios i Navegación de Alicante</b>	Apoyar las actuaciones del turismo gastronómico, náutico, cultural y familiar.
<b>Campaners d'Albaida</b>	Acciones de promoción y difusión del "toc manual de campanes d' Albaida". Patrimonio cultural inmaterial de la humanidad
<b>Confederación de personas con discapacidad física y orgánica de la C.V.</b>	Colaboración para el impulso al turismo accesible en la CV, "turismo para todos"
<b>Confederación de Hostelería y Turismo de la C.V.</b>	Promoción y desarrollo del producto gastronómico de la C.V.
<b>Consejo Regulador de la Denominación de Origen Arroz de Valencia</b>	Acciones de promoción turística del producto gastronómico "arròs", a través de la denominación de origen arroz de València
<b>Corporación de Radio y Televisión Española SA</b>	Promover acciones de publicidad y comunicación turística de la CV en RTVE
<b>Federación de Sociedades Musicales de la C.V.</b>	Promover el producto musical valenciano por excelencia de bandas de música locales
<b>Federación campings C.V.</b>	Realización de acciones de promoción y dinamización de la oferta turística de campings de la C.V.
<b>Federación Fallas Sección Especial</b>	Actuaciones de marketing colaborativo para la promoción de fiestas de relevante interés turístico
<b>Federación Gestora de Gaiatas</b>	Actuaciones de marketing colaborativo para la promoción de fiestas de relevante interés turístico
<b>Federación de ocio, turismo, juego, actividades recreativas e industrias afines de la C.V. (FOTUR).</b>	Colaboración en actuaciones promocionales de los productos de ocio y turismo de la C.V.
<b>Federación Valenciana de Enoturismo de la Comunitat Valenciana</b>	Fomento y promoción de la Comunidad Valenciana como destino de turismo enológico

<b>Sociedad Valenciana Feria Valencia</b>	Acciones del turismo gastronómico (Gastrónoma). MICE, activo y deportivo
<b>Fundación Cultural Capella de Ministrers</b>	Activar y apoyar el producto turístico cultural a través de acciones de la música.
<b>Fundación Dénia Ciudad Creativa de la Gastronomía CV</b>	Plan de promoción de la gastronomía de Dénia y de la C.V.
<b>Fundación Visit València de la Comunitat Valenciana</b>	Fomento de la imagen de la ciudad de Valencia como referente en el turismo de los distintos productos, a destacar, el cultural, urbano, gastronómico, deportivo, familiar y de negocios (MICE)
<b>Fundación de turismo de Montanejos.</b>	Acciones de promoción y difusión del producto turístico en Montanejos
<b>Fundación Visit Benidorm de la Comunitat Valenciana</b>	Realización de actuaciones de marketing y promoción turística de Benidorm en el ámbito nacional e internacional incidiendo en la seguridad y resiliencia generada por la COVID-19
<b>Sociedad Valenciana Feria de Alicante</b>	Apoyar las actuaciones del turismo gastronómico, náutico, cultural y familiar
<b>Instituto Seda España</b>	Promover actuaciones de promoción turística del producto ruta de la seda
<b>Introducing Castellón</b>	Acciones de promoción y marketing de la oferta turística de la provincia de Castellón
<b>Organismo VisitElche</b>	Potenciar la promoción turística en la ciudad de Elche
<b>Palau de les Arts Reina Sofía. Fundació de la Generalitat</b>	Acciones de promoción y marketing de la cultura de la C.V. en colaboración con el Palau de les Arts Reina Sofía
<b>Patronato Municipal de Turismo y playas de Alicante</b>	Acciones de promoción y marketing turístico en el municipio de Alicante
<b>Patronato Provincial de Turismo de la Costa Blanca</b>	Acciones de marketing y colaboración para la difusión de los recursos turísticos de la Costa Blanca
<b>Plataforma representativa estatal de personas con discapacidad física.</b>	Colaboración para el impulso al turismo accesible en la Comunitat, turismo para todos
<b>Societat Anònima de Mitjans de comunicació</b>	Promoción Turisme Comunitat Valenciana
<b>SDTD (Sociedad Proyectos para la Transformación Digital, S.A.)</b>	Acciones de promoción directa o a través de jornadas y acontecimientos que contribuyan al posicionamiento de destinos como platós de cine complementarios en la Ciudad de la Luz o con protagonismo propio, como espacios para rodajes, que contribuyen tanto a la desestacionalización con ocupación a servicios turísticos, como promoción por la visualización de espacios reconocibles de esos destinos.

<b>UNDEF (Unión Nacional de Entidades Festeras Moros y Cristians)</b>	Promoción y difusión de la fiesta de moros y cristianos en la Comunitat Valenciana y fomento de la relación y hermandad entre las localidades que las celebran.
<b>Universitat Politècnica València</b>	Acciones de promoción de la oferta cultural de la Comunitat Valenciana como sede de la ICOM-CC.
<b>Viticultors i Productors de les Terres dels Alforins</b>	Acciones de promoción de turismo enológico y actuaciones sobre la oferta gastronómica y cultural del territorio "Terres dels Alforins"
<b>Federación Internacional de Tenis</b>	Apoyo en la celebración de la Copa Davis



7

ACTUACIONES PROMOCIONALES

## 7. ACTUACIONES PROMOCIONALES

### 7.1.-FERIAS Y CERTÁMENES TURÍSTICOS

#### 7.1.1. Certámenes celebrados en territorio nacional

##### FITUR, Madrid, 18 – 22 enero

Participación en la **43ª edición** de la Feria Internacional de Turismo, FITUR. Stand de 2.050m<sup>2</sup> en el que están presentes como coorganizadores las siete marcas turísticas de la Comunitat, así como empresas, asociaciones y clubs de producto.



##### FITUR SCREEN CINE, Madrid, 18 – 22 enero

Quinta edición de esta sección de FITUR ubicada en el pabellón 8 de IFEMA. Se contrató un espacio de 20 m<sup>2</sup>. Participaron el film office de las distintas marcas turísticas.

FITUR LGBT+, Madrid, 18 – 22 enero Participación con un stand modular de 18 m<sup>2</sup> en la sección LGBT+ de FITUR ubicada en el pabellón de IFE



### **Madrid Fusión, 23 – 25 enero**

Participación en el certamen MADRID FUSIÓN ALIMENTOS DE ESPAÑA 2023, en el recinto ferial IFEMA de Madrid con un espacio propio de 84 m2.

Este certamen mantiene por cuarto año consecutivo su ubicación en Feria Madrid, IFEMA y vuelve a sus fechas habituales de enero.

### **Feria NAVARTUR, Pamplona 24 - 26 febrero**

La décimo séptima edición de la Feria Internacional de Turismo de Navarra se celebra en el Palacio de Congresos Baluarte, en la ciudad de Pamplona.

Por octavo año consecutivo, a excepción de la edición 2021 cuando la feria fue cancelada a causa de la COVID-19, TCV participa en este certamen, junto al resto de marcas turísticas, municipios, asociaciones y empresas de la Comunitat Valenciana.

### **B – TRAVEL, Barcelona, 24 – 26 marzo**

Del 24 al 26 de marzo de 2023 se celebra en Fira Barcelona una nueva edición de la feria B-TRAVEL, uno de los certámenes turísticos, después de FITUR, más importante de nuestro país.



En este 2023, en la trigésima primera edición de esta feria, TCV asiste acogiendo en su espacio a los tres Patronatos Provinciales de Turismo, Alicante City&Beach, Benidorm, Elche, así como a la Federación de Campings de la CV, el club de producto Tour & Kids y la asociación COCEMFE.

### **Feria EXPOVACACIONES, Bilbao, 5 – 7 mayo**

TCV participa en este certamen, junto al resto de marcas turísticas, municipios, asociaciones y empresas de la Comunitat Valenciana, que tienen previsto participar en esta feria.

Concretamente las siguientes entidades:

---

- Patronato Castellón (asisten también técnicos de Sur de Castellón, Oropesa del Mar y Benicarló).
- València Turisme (asiste junto a los municipios de Gandía, Cullera, Sagunto, Oliva y Manises)
- Patronato Costa Blanca (asiste con los municipios de El Campello, Guardamar y Santa Pola)
- Benidorm
- Elche
- COCEMFE
- Federación de Campings de la Comunidad Valenciana
- Club de Producto Tour&Kids
- Club de Producto Temps de interior

#### **Feria ARATUR, Zaragoza, 12 – 14 mayo**

En este 2023 TCV asiste acogiendo en su espacio como coexpositores a los Patronatos Provinciales de Turismo, València Turisme, Visit Benidorm, la Federación de Campings de la Comunitat Valenciana, club de Producto TEMPS, Tour&Kids y COCEMFE, además de mostrador propio con la oferta de experiencias del programa Creaturisme.

#### **Feria TUREXPO GALICIA, Silleda, 8 – 11 junio**

Este certamen ha sido incluido en el calendario de ferias 2023 previstas por TCV. Tras la participación por vez primera en la anualidad 2022 se eligió el certamen TUREXPO GALICIA por ser el principal certamen turístico de la Comunidad Autónoma de Galicia, que cuenta con conexiones aéreas directas con los aeropuertos de la Comunitat y con un flujo de turistas hacia nuestra región que Turisme quiere desarrollar.

TCV asiste acogiendo en su espacio como coexpositores a València Turisme con los municipios de Gandia y Cullera. El Patronato de Costa Blanca con Guardamar y Santa Pola; Benidorm, Elche y también estarán presentes los municipios castellanenses de Oropesa del mar y Torreblanca, la asociación COCEMFE y la Federación de Campings de la Comunitat Valenciana.

#### **V EDICIÓN DE LA MOSTRA DE TURISME DE LA COMUNITAT VALENCIANA, 13 – 14 octubre**

Se trata de un evento abierto al público en general y de acceso gratuito, donde los asistentes podrán conocer la oferta turística de la Comunitat Valenciana y disfrutar de actividades infantiles, showcooking, degustaciones gastronómicas, catas de vino, aceite, y otros productos, desfile de bandas de música, talleres de artesanía y otros. El certamen tuvo lugar en el Salón Arquerías (Museo de las Ciencias Príncipe Felipe).

Con una superficie de 3.000 m2, la empresa adjudicataria del diseño y montaje es la valenciana Tars Design from I to C. S.L

---

### **FIRA de TOTS SANTS, Cocentaina, 1- 5 noviembre**

Asistencia con un stand propio a la Fira de Totas Sants de Cocentaina.

Este año se plantea nuevamente la reserva de un total de 30 m2 de espacio, consistente en cuatro casetas de 3x2,5 metros unidas entre sí, para acoger en un mismo espacio a las siguientes entidades coexpositoras:

- Club de Producto Temps/COCEMFE
- Benidorm
- L'Ocenogràfic/CAC
- Federación de Campings/Tour&Kids

### **INTUR, Valladolid, 16 – 19 noviembre**

Se trata de la XXVI edición de la Feria Internacional del Turismo de Interior de Valladolid.

Turisme Comunitat Valenciana participa nuevamente en este certamen contratando un stand de 100 m2.

En esta edición está prevista de nuevo la presencia de un espacio de showcooking en directo donde se mostrará la gastronomía típica de la Comunitat y se repartirán degustaciones al público visitante. Personal del CDT elaborará los distintos platos y los ofrecerá a los asistentes.

Turisme Comunitat Valenciana ha acreditado a varias empresas de la Comunitat para su participación en este espacio:

- COCEMFE
- Federación de Enoturismo de la Comunitat Valenciana
- Turismo Familiar Tour & Kids
- Temps de Interior
- Oceanogràfic
- ESMediterráneo
- SAÓ Viajes
- Visit Elche
- Ayuntamientos: Gandia, Cullera, Sagunt y El Campello

### **IBTM, Barcelona, 28 – 30 noviembre**

Feria internacional MICE que se celebra anualmente en Barcelona y en la que se dan cita los Convention Bureaux, empresas, asociaciones, y entidades turísticas que trabajan el turismo de congresos y reuniones.

#### **7.2.2. Certámenes celebrados en otros países**

### **VAKANTIEBEURS, Utrecht, 11 – 15 enero**

---

Tiene lugar en la ciudad la cita anual del sector turístico más importante de los Países Bajos que en la última edición presencial en 2020 contó con gran afluencia de público (100.797 de público general y 12.466 de visitantes profesionales).

El primer día de feria está dedicado íntegramente a profesionales y constituye un importante marco para establecer relaciones con el sector emisor de este país. Los días sucesivos, el evento está abierto a todo el público que puede acercarse al stand de Turespaña y conocer más de nuestra región a través de cualquiera de los tres mostradores que TCV ha dispuesto.

Las marcas Benidorm, Valencia Turisme y Visit Valencia están presentes en los mostradores de TCV.

#### **HOLIDAY WORLD SHOW, Dublín, 27 – 29 enero**

Entre el 27 y el 29 de enero TCV promociona la región en Irlanda en la que es la feria dedicada al turismo más importante que se celebra anualmente en este país.

Tras la cancelación de esta feria en los dos pasados años, vuelve a celebrarse este encuentro que está dedicado a los profesionales de turismo en su primera jornada y al público final en las siguientes.

En esta ocasión TCV dispone de un total de cuatro mostradores dentro del stand de Turespaña. Tres de dichos mostradores quedan a disposición de los destinos de Castellón, Valencia y Benidorm que desplazan también a sus técnicos para promocionar sus destinos. TCV es el encargado de atender el cuarto mostrador.

#### **GOLFMESSE ZURICH, Zúrich, 2 – 5 febrero**

La oferta de golf de la Comunidad Valenciana se hace presente en el mercado suizo en el marco de la celebración de la feria Golfmesse Zúrich entre el 2 y el 5 de febrero.

TCV acude a esta cita junto a la Asociación de Campos de Golf de la Costa Blanca y Comunidad Valenciana siguiendo la estrategia conjunta elaborada para este año por ambas instituciones para promocionar nuestra región como destino turístico de golf.

#### **SALON DES VACANCES, Bruselas, 2 – 5 febrero**

Esta feria es la más importante que se celebra en Bélgica y está dirigida al consumidor final. Dada la importancia del mercado belga para el turismo de la Comunitat Valenciana este certamen ha sido incluido en el calendario anual de ferias 2023 de TCV.

Tiene lugar en el recinto ferial Brussels Expo. y cuenta con la asistencia del Patronato de la Costa Blanca, Visit Benidorm, València Turisme y Patronato Provincial de Turismo de Castellón.

#### **UTAZÁS, Budapest, 23 – 26 febrero**

Turisme Comunitat Valenciana promocionó la oferta turística de la Comunitat Valenciana en la Feria Internacional Utazas 2022, que se celebró en Budapest a comienzos del mes de marzo.

Turisme Comunitat Valenciana participa en este certamen como expositor en el stand de Turespaña con tres mostradores en la entrada de la feria y asisten también Costa Blanca, Benidorm, y Visit Valencia compartiendo mostradores.

---

Asistimos a esta feria con el propósito de abrir nuestra oferta a nuevos mercados con gran potencial como el húngaro, poco más de 10 millones de habitantes y la excelente conectividad aérea con los tres aeropuertos de la Comunitat nos hace un destino interesante.

#### **ITB BERLÍN, Berlín, 7 – 9 marzo**

La Comunitat Valenciana participa en la ITB con dos espacios diferenciados:

Espacio singular de 170 m2 dentro del stand de Turespaña, en Pabellón 2.1, stand 101. El espacio dispondrá de mostradores, mesas de reuniones para encuentros profesionales. Una sala privada de reuniones, un mostrador de degustaciones. Almacén general y almacén de degustaciones.

Han participado 20 coexpositores en el stand de la CV, entre marcas turísticas, empresas y entidades.

#### **ITB BERLÍN LGBTQ+, Berlín, 7 – 9 marzo**

El otro espacio diferenciado es:

Mostrador propio dentro del segmento LGBTQ+. Un mostrador con información específica del producto. Se realizan dos presentaciones de destino: Valencia Gay Games y Benidorm.

Así como, la participación en el Media Brunch, para entrar en contacto con medios específicos del segmento LGBTQ+.

#### **IAGTO European Convention – Marbella, 24 – 26 abril**



TCV junto con la Asociación de Campos de Golf de la Costa Blanca y Comunidad Valenciana participa del 24 al 26 de abril en la feria IAGTO European Convention 2023 que se celebra en Marbella (Málaga) en la que se dan cita los más importantes turoperadores y agencias de viaje especializados en este producto.

La asociación internacional de turoperadores de golf (IAGTO), organizadora del

evento, reúne en este evento a sus miembros más destacados en torno a 280 mesas de reuniones para completar dos jornadas de trabajo en formato workshop. Turisme Comunitat Valenciana y la Asociación de Campos de Golf de la Costa Blanca y Comunitat Valenciana, ejecutan una agenda de más de 40 citas con otros tantos turoperadores y agentes de viaje especializados en el producto golf.

Esta cita forma parte del calendario anual de acciones promocionales dedicadas al producto golf que TCV y la Asociación de Campos de Golf de la Costa Blanca y Comunidad Valenciana tienen previsto realizar junto con otras actividades como ferias, torneos, eventos de golf y visitas de periodistas y agentes especializados.

#### **TORNEO SOUDAL OPEN, Amberes, 11 – 14 mayo**

La Comunidad Valenciana promociona el producto del golf y el resto de los atractivos de nuestra región en Bélgica durante su participación en el torneo Soudal Open de golf.

El torneo, que forma parte del circuito europeo, tiene lugar en Rinkven International Golf Club, cercano a la ciudad de Amberes y que pasa por ser uno de los campos más reconocidos del país.

TCV participa del 11 al 14 de mayo junto a la Asociación de Campos de Golf de la Costa Blanca y Comunidad Valenciana, que siguen trabajando conjuntamente en la promoción de nuestra región para situarla como destino de golf favorito en el mercado europeo

#### **IMEX FRANKFURT, Frankfurt, 23 – 25 mayo**

Dada la importancia del turismo MICE para la Comunitat Valenciana este certamen ha sido incluido en el calendario anual de ferias 2023 previstas por TCV. IMEX Frankfurt es la feria dedicada al turismo de negocios más importante de Alemania y una de las más destacadas a nivel mundial. Está dirigida a organizadores de eventos, empresas, viajes de negocios y profesionales de la mercadotecnia, y presenta nuevas ideas para hacer los meetings, eventos y demostraciones de productos más interesantes.

Turisme Comunitat Valenciana asiste como expositor dentro del stand de Turespaña. Los coexpositores son los diferentes Convention Bureau, marcas turísticas, asociaciones y sedes de la Comunitat Valenciana.

#### **SCANDINAVIAN MIXED, Estocolmo, 8 – 11 junio**

La Comunidad Valenciana presenta en Suecia su oferta como destino privilegiado para la práctica del golf durante la celebración del torneo Volvo Scandinavian Mixed 2023.

TCV junto con la Asociación de Campos de Golf de la Costa Blanca y Comunidad Valenciana dispondrán de un espacio de promoción en el torneo más importante que se celebra en Suecia durante el año y que forma parte del circuito europeo.

Asimismo, tendrán la oportunidad de conocer nuestra comunidad en el stand en el que también están presentes las empresas asociadas: Oliva Nova Beach & Golf Resort, Meliá Villaitana, Bonalba Resort y La Finca Resort.

#### **THE MEETING SHOW, Londres, 28 – 29 junio**

Este evento ha sido incluido en el calendario anual de ferias 2023 previstas por TCV dada la importancia del turismo MICE y del mercado británico para nuestra región.

La participación de TCV ha consistido en una mesa de trabajo dentro del espacio de Turespaña con diversas citas con operadores MICE británicos y de otros países europeos.

---

### **TORNEO FRENCH OPEN, París, 21 – 24 septiembre**

La Comunidad Valenciana se promociona en Francia en el torneo de golf Cazoo Open de France.

Se trata de la prueba del circuito europeo de golf más importante que se celebra en Francia y en la que TCV junto con la Asociación de Campos de Golf de la Costa Blanca y CV promocionan el producto golf en el mercado francés.

El torneo tiene lugar en el campo Le Golf National, cercano a la ciudad de París y que pasa por ser uno de los campos más reconocidos del país.

TCV promociona la región en un espacio propio dentro del village del torneo, en el que hoteles y golf resorts de la comunidad que están representados por la Asociación de Campos de Golf de la Costa Blanca y CV, dan a conocer su oferta al público francés asistente al evento.

### **INTERNATIONAL GOLF TRAVEL MARKET, Lisboa, 16 – 19 octubre**

La Comunidad Valenciana promociona el producto del golf de nuestra región en la feria International Golf Travel Market (IGTM), posiblemente la más importante dedicada al turismo de golf que se celebra anualmente.

TCV y la Asociación de Campos de Golf de la Costa Blanca y CV, acuden a esta cita que forma parte del calendario de actividades dedicadas al turismo de golf a las que asisten de forma conjunta. Un calendario que se completa con la participación en importantes torneos internacionales de golf, viajes de familiarización y de prensa, participación en acciones promocionales en unión con Turespaña en diversos mercados emisores internacionales etc.



Los asistentes a esta feria IGTM son todos profesionales del sector del turismo de golf (turoperadores, agencias de viaje y prensa especializada). El evento se estructura como foro de encuentro entre los expositores (destinos, campos de golf, resorts y hoteles), y los llamados “compradores” (turoperadores y agencias de viaje especializados en el producto golf). Los encuentros se producen durante los tres días de feria siguiendo una agenda de citas cerradas previamente a través del sistema o plataforma que la organización de la feria pone a disposición de los participantes.

### **SALON PURE SPAIN, París, 19 – 22 octubre**

Evento de carácter exclusivamente profesional organizado por la OET de París con formato de workshop y que contó con la presencia de diversas empresas y asociaciones turísticas de la CV.

- HOSBEC BUSINESS
- Introducing Castellón
- CONHOSTUR
- Valencia Premium
- Asociación Provincial de Hoteles de Alicante

También se realizó una presentación de destino frente a medios y agentes franceses.

### **WORLD TRAVEL MARKET, Londres, 6 – 8 noviembre**



Participación en la feria de turismo más importante que se celebra en Reino Unido con un stand propio de 286 m<sup>2</sup>.

Se registraron un total de 27 coexpositores (sin contar con las 7 marcas turísticas). Esto supone un descenso notable con respecto a la edición de 2022, en la que se registraron un total de 47 entidades y empresas.

Según datos de la organización, la feria registró un total de 43.727 visitantes (22% más que en 2022) y contó con 3.875 expositores (23% más que en 2022).

A esta feria asistieron el presidente de la Generalitat, Carlos Mazón, y la Consellera de Turismo, Nuria Montes.

Entre las actividades programadas, se incluyeron una presentación a prensa española desplazada a feria, presentación sobre sostenibilidad dirigida a prensa británica y desayuno con presentación para prensa británica. Para realizar la convocatoria a estos últimos se contrató a la agencia Representación Plus. Ambos eventos contaron con la asistencia de 25 periodistas cada uno de ellos.



## 7.2.- WORKSHOPS, JORNADAS INVERSAS Y PRESENTACIONES

### 7.2.1.- Mercado NACIONAL

#### ESPAÑA

##### Asistencia a III Convención Nacional de Turespaña en S. Sebastián, 22 – 26 octubre

Participación en la III Convención Nacional organizada por Turespaña en San Sebastián para asistir a las ponencias, debates, talleres y a las reuniones con responsables de Turespaña y directores de las OETs en el exterior para analizar estrategias de promoción y márketing y planificar actuaciones conjuntas para 2024.

### 7.2.2.- Mercado INTERNACIONAL

#### ALEMANIA

##### Reunión con TO TUI en Hannover, 24 enero

Asistencia a reunión del President con TUI en la sede de Hannover

##### Presentación CV en Frankfurt con Consejo de Cámaras CV, 12 diciembre

Presentación de destino y gastronómica realizada en colaboración con el Consejo de Cámaras de la Comunitat Valenciana y el apoyo de la OET de Frankfurt.



### **Presentación de la CV y su oferta gastronómica en Bruselas con motivo del Día Mundial de la Tapa, 13 junio**

TCV y la Confederación de Hostelería y Turismo de la CV (CONHOSTUR), en virtud del convenio de colaboración suscrito entre ambas entidades para marketing colaborativo, van a realizar una presentación de la Comunitat Valenciana y su oferta gastronómica en Bruselas, con motivo del Día Mundial de la Tapa.

Esta acción promocional se realiza de la mano de Turespaña, a través de su OET en Bruselas con un claro enfoque profesional.

El sector turístico de la CV acudirá a dicho evento que promoverá el contacto directo con los principales agentes turísticos y touroperadores belgas. El broche lo pondrá una degustación de productos de la Comunitat Valenciana, poniendo así en valor el segmento gastronómico y la marca L'Exquisit Mediterrani. Los Chefs que representarán a la región en el evento, realizarán una demostración en vivo y han creado para ello, una propuesta única de tapas para "sentar a la mesa de la Comunitat Valenciana" a los profesionales del sector turístico del mercado belga; todo ello, estará maridado por una cuidadosa selección de vinos elegidos por un reputado sumiller, quien explicará a los asistentes las características de cada uno. La velada será amenizada por dos Djs de Fotur, quienes pincharán música ambiental en directo durante el evento.

## **ESTADOS UNIDOS**

### **Presentación CV en New York, 28 marzo**

Presentación de la Comunitat Valenciana y su oferta gastronómica en el mercado estadounidense, en el marco del convenio de marketing colaborativo suscrito con el Consejo de Cámaras

## **REINO UNIDO**

### **Congreso ADVANTAGE, 20 – 23 mayo, en Benidorm**

Congreso del consorcio ADVANTAGE que reúne en Benidorm a unos 450 agentes de viaje independientes británicos miembros de esta Asociación.

### **Presentación CV Palau de les Arts, Londres, 11 diciembre**

Presentación a prensa de la programación del Palau de les Arts en el restaurante Arròs QD Londres

## **SUIZA**

### **Roadshow Spain Reloaded, Ginebra, Basilea, Zúrich, 14 – 16 Novembre**

Acción promocional que tendrá lugar en las ciudades suizas de Ginebra, Basilea y Zúrich. El objetivo principal de la iniciativa es dar a conocer los proyectos y las novedades en productos y servicios de los destinos españoles. Los destinatarios son las agencias minoristas, vinculadas a la turoperación o independientes, que disponen de una clientela familiarizada con España o desean introducirse en este mercado.

---

### 7.3.- VIAJES DE PRENSA Y FAMILIARIZACIÓN

#### 7.3.1.- Mercado NACIONAL

#### 7.3.2.- Mercado INTERNACIONAL

## ALEMANIA

### PRESS TRIP Helge Sobik, 23 marzo – 3 abril

Desde la OET de Frankfurt se nos solicita colaboración para el periodista alemán Helge Sobik, que realiza excelentes reportajes para diversos medios de comunicación en mercados de habla germana (Alemania y Suiza). Se propone publicar diversos reportajes gastronómicos sobre especialidades gastronómicas de la provincia de Valencia (Fideuà de Gandia) y enoturismo en la Marina Alta.

### PRESS TRIP VPG Dieta mediterránea KM 0 - casas rurales, 20 – 23 abril

Desde la OET de Frankfurt se nos solicita colaboración para el viaje de prensa aprobado en el plan operativo anual 2023: **Los placeres de la vida en el campo: la dieta mediterránea, los productos del kilómetro Zero y las casas rurales de ensueño.**

### PRESS TRIP Albufera y el origen de la paella, 23 – 28 mayo

Desde la OET de Múnich se nos solicita colaboración para el viaje de prensa aprobado en el plan operativo anual 2023.

Desde TCV, se colabora con visitas guiadas y servicio de asistencia especializada.

### Famtrip MICE Meliá, 9 – 12 noviembre

Famtrip de los responsables de Meliá en Alemania para visitar Valencia, Benidorm y Alicante y conocer las instalaciones disponibles para el turismo de congresos y reuniones.

## AUSTRIA

### PRESS TRIP, Neue Flugverbindung, 26 – 29 marzo

Desde la OET de Viena, se nos solicita colaboración para un viaje de prensa con motivo de la apertura de la nueva conexión aérea entre Alicante y Klagenfurt. El viaje traerá medios austriacos (**ORF Kärnten, Kleine Zeitung Kärnten, Krone, Regionalmedien Kärnten, Kärntner Monat, 5 min**) acompañados de dos personas del aeropuerto de Klagenfurt (Departamento de Comunicación y Marketing).

### Presstrip medios Austria OET Viena, 5 – 8 noviembre

Un grupo de 5 medios que visitarán la ciudad de Valencia y la provincia de Castellón.

## COREA del SUR

### Fam trip TTOO coreanos, 7 – 9 septiembre

Producto/ segmento LUJO

---

## FINLANDIA

### PRESS TRIP revista MONDO, 19 – 23 abril

Viaje de prensa en colaboración con la OET de Helsinki. Se visitaron diversas localidades de la Costa Blanca: Benidorm, Guadalest, Villajoyosa, Alicante, Elche y Torrevieja.

## NORUEGA

### Viaje de AAVV - ESCAPE TRAVEL, 3 – 6 marzo

Viaje de agentes en colaboración con la OET de Oslo. Viaje de prensa de 7 agentes del Tour Operador noruego Escape Travel. Se visitaron las localidades de Bocairent, València y la zona de Utiel-Requena

## ITALIA

### Viaje de Influencers - CICLISTE PER CASO, 24 – 30 abril

En colaboración con la OET de Milán. Viaje de dos influencers italianas que recorrieron en bicicleta parte de la Comunitat Valenciana. Desde Valencia hasta Elche.

## POLONIA

### Fam trip TTOO NEKERA, 18 – 22 octubre

Famtrip organizado por Costa Blanca y Benidorm para agentes de este operador polaco. Nekera es una de las agencias de viajes de más rápido crecimiento en Polonia. Trabajan en España principalmente con hoteles de Costa, concretamente ubicados en Canarias, Baleares, Bilbao, CV y Cataluña.

Los agentes visitarán los municipios de Benidorm, Altea y Alicante donde está situados algunos de los hoteles que trabajan con ellos.

## REINO UNIDO

### Presstrip medio escocés - Robin McKelvie, 9 noviembre

Esta actividad llega a través de la empresa de RRPP contratada para la WTM (Representation Plus: Alison Cryer <Alison@representationplus.co.uk>)

Visita a la ciudad de Valencia y alrededores, Parque Natural Albufera, comida en restaurante de La Albufera, visita a Alboraya y cena de tapas en Port Saplaya.

## SUIZA

### Presstrip Revista SEAZEN, 17 – 21 octubre

Press trip de un periodista + fotógrafa del medio SEAZEN, revista estilo de vida y lujo. Publicación del artículo previsto para primavera del 2024.

Visita a la ciudad de Valencia, Denia y varios campos de golf El Saler, La Galiana, Oliva Nova.

---

#### 7.4.- ACCIONES OFF LINE

#### 7.5.- ACCIONES ON LINE

##### Promotion of the region of Valencia/ Palau de les Arts, Marzo

Promoción en los canales online de Comunitat Valenciana, tales como Facebook y Twitter y portal turístico, de spots promocionales del producto cultural/musical realizados por Palau de Les Arts en el marco del convenio de marketing colaborativo.

##### TTG Spain Fest – ONLINE, 11 – 15 septiembre

Actividad organizada por la revista especializada TTG en colaboración con la OET en Londres. Se trata de unas jornadas en las que 8 destinos españoles tendrán la oportunidad de realizar presentaciones de destino online a modo de charlas educativas dirigidas a AAVV británicos.

#### 7.6.- ACCIONES PÚBLICO FINAL

##### **BÉLGICA**

##### Día de España en GANTE, 16 septiembre

Participación en el Día de España en Gante 2023, organizado por la OET de Bruselas, en colaboración con la Cámara de Comercio Oficial de España en Belux y otras Consejerías Sectoriales de la Embajada de España en Bruselas.

##### Día de España en AMBERES, 7 de octubre

Participación en el Día de España en Amberes 2023, organizado por la OET de Bruselas, en colaboración con la Cámara de Comercio Oficial de España en Belux y otras Consejerías Sectoriales de la Embajada de España en Bruselas.

##### **PAÍSES BAJOS**

##### Celebración año Sorolla en el Instituto Cervantes de Utrecht, 10 de septiembre

Actividad realizada en colaboración con la OET de La Haya y el Instituto Cervantes de Utrecht para conmemorar el centenario de la muerte de Sorolla, con una presentación de la Comunitat inspirada en la obra del pintor valenciano.

##### **POLONIA**

##### Acción street márketing en Gdansk (Polonia), 20 – 22 abril

Se trata de una acción de promoción dirigida a público final en el principal centro comercial de la ciudad de Gdansk. Gdansk es la capital de la región de Pomerania y la tercera área metropolitana más grande del país.

TCV participa en la acción de Street marketing codificada como ID 331-2023 en el Plan Operativo de Turespaña 2023 para el mercado polaco en colaboración con la OET de Varsovia.

##### **REINO UNIDO**

##### Día de la CV en Londres y actuación promocional en Edimburgo, 11 – 13 octubre

Asistencia al Día de la CV en Londres y actuación promocional en EDIMBURGO. Asistencia a diversas reuniones con operadores turísticos en Londres y al Día de la CV en Londres los días 11 y 12 de octubre y a evento promocional para público y operadores turísticos en Edimburgo el día 13 para tareas de coordinación y preparación del evento.

## SUIZA

### Acción promocional Zürich Film Festival, 25 – 28 abril

Desde la OET de Zúrich se nos solicita colaboración, para la acción promocional que realizaron en la última edición del Zúrich Film Festival. Se trata de un evento con mucho renombre y el más importante de esta categoría que se celebra en Suiza. Además de público en general, asisten perfiles de ámbitos de la cultura, política, líderes de opinión, etc. Todos ellos conforman un perfil de prescriptor y un público objetivo muy adecuado para difundir la oferta turística de la Comunitat Valenciana.

## 7.7.- PRODUCTOS

### CONECTIVIDAD AÉREA

#### Asistencia a II edición EUROPE CONNECT en Valencia, 26 octubre

Asistencia al evento de conectividad aérea organizado por Visit Valencia y al que asisten diversas líneas aéreas europeas, reuniones con las mismas e inauguración a cargo de la consellera.

### CRUCEROS

El turismo de cruceros ha experimentado un aumento significativo en los puertos de Alicante y Valencia. Se han continuado los contactos con los entes relacionados con la promoción de turismo de cruceros en los puertos de la Comunitat Valenciana.

### LGBTQ+

#### ORGULLO VALÈNCIA, València, 24 junio

Carroza CV.

#### ORGULLO MADRID, Madrid, 1 julio

Carroza CV.

#### CSD (Pride) de Colonia, 7 – 9 julio

Puesto información Turespaña

#### PRIDE BARCELONA, 14 – 15 julio

Stand en el village

#### ORGULLO ALICANTE, Alicante, 15 julio

Carroza CV

#### CSD (Pride) de Hamburgo, 4 – 6 agosto

---

Puesto información Turopaña

### **PRIDE AMBERES, 9 – 13 agosto**

Punto información Turopaña

## **GASTRONOMÍA**

### **Fam Trip para Brian McGinn - Serie CHEF'S TABLE (NETFLIX), 16 junio – 4 julio**

Este Fam Trip presenta una oportunidad única de invitar a Brian McGinn, creador y director de la serie Chef's Table, a visitar la Comunitat Valenciana. Brian McGinn es una figura influyente en el mundo de la gastronomía y el turismo culinario debido al éxito de Chef's Table (Netflix) y su presencia como influencer en las redes sociales. A través de esta visita, se busca aprovechar su experiencia y conocimiento para explorar el potencial desarrollo de la serie en la Comunitat Valenciana y dar a conocer la propuesta gastronómica y cultural de la región.

### **PRESS TRIP The World's 50 Best Restaurants, 17 – 21 junio**

Colaboración con VISIT VALÈNCIA aportando los transfers para 113 personas entre influencers, periodistas, chefs y Academic Chair.

## **TURISMO FAMILIAR**

### **Asistencia a 2ª asamblea general TOUR & KIDS en el CDT de Valencia, 12 diciembre**

## **GOLF**

## **PAÍSES BAJOS**

### **FAM TRIP TO 3D GOLF, 2 – 5 febrero**

Este viaje incluye la visita a campos de Castellón y Valencia miembros de la Asociación de Campos de Golf de la Costa Blanca y Comunidad Valenciana.

Tanto Visit Valencia, Turismo de Castellón y Valencia Turisme, se unen a Turisme Comunitat Valenciana para ofrecer una experiencia única a este grupo compuesto principalmente por profesionales de golf holandeses que ejercen como prescriptores en su país con grupos de jugadores que finalmente viajan a diversos destinos para practicar su deporte favorito. El grupo llega de la mano del tour operador especializado en golf 3D Golf, uno de los más importantes en los Países Bajos, y acompañado también por un periodista de un medio especializado en golf.

## **MICE**

### **Asistencia a 35 Congreso OPC SPAIN en Benidorm, 23 febrero**

## **7.8.- OTRAS ACCIONES**

Coordinación con la Subdirección General de Turisme para la valoración del reconocimiento de la condición de municipio turístico de los municipios solicitantes

---

# 8

## PUBLICIDAD, MARKETING ON LINE, COMUNICACIÓN OFFLINE



## 8. PUBLICIDAD, MARKETING ONLINE, COMUNICACIÓN OFFLINE.

### 8.1. REALIZACIÓN DE CAMPAÑAS Y ACTUACIONES DE PUBLICIDAD

La estrategia de comunicación y promoción turística se articula en función de los diferentes canales o soportes complementarios entre sí.

La **estrategia de marketing online**, que tiene como eje principal el portal turístico [www.comunitatvalenciana.com](http://www.comunitatvalenciana.com), las redes sociales, el videoblog, la red de webcams, la movilidad y el uso de formatos multimedia, fomentan e incrementan el compromiso y fidelización con la marca Comunitat Valenciana.

A esto hay que añadir la **publicidad a través de campañas de comunicación**, con una difusión a través de una combinación de medios, acciones *branded content* o inserciones directas en medios de comunicación y la línea de comunicación basada en **publicaciones impresas**.

Asimismo, se vertebra a través de la colaboración con diversas entidades ciertas actuaciones de marketing turístico para aunar los esfuerzos de todos, a través de **convenios nominativos** para la mejora de la imagen y la competitividad de la Comunitat Valenciana.

#### 8.1.1. Campañas de publicidad

Durante el año 2022 se han realizado las acciones publicitarias incluidas en esta anualidad de las campañas de publicidad turísticas autonómica, nacional e internacional activas.

#### CAMPAÑA DE PUBLICIDAD AUTONÓMICA Y NACIONAL PARA LA DIFUSIÓN DE LA OFERTA TURÍSTICA DE LA COMUNITAT VALENCIANA.

La campaña se desarrolló desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2023 completando las actuaciones previstas para la primera anualidad de la contratación y continuando con la misma estrategia de campaña a través de la prórroga de la contratación para la anualidad 2023-2024.

La campaña responde a la política de promoción basada en la segmentación de mercados y productos enmarcados en los destinos turísticos; diversificación de productos que tiene en cuenta la vertebración territorial y la desestacionalización, posicionando a la Comunitat Valenciana como un destino sostenible, ético y hospitalario.

Uno de los objetivos de la campaña es mantener una presencia continuada a lo largo de todo el año por lo que el plan de medios abarca, a través de los diferentes soportes y actuaciones, todos los meses de campaña.

Para ello se establece un calendario de actuaciones definido en el plan general de ámbito nacional y Comunitat Valenciana que se distribuye temporalmente de la siguiente forma:

- Oleada prevacacional (mayo-junio).
  - Oleada vacacional (julio-agosto-septiembre).
  - Oleada desestacionalización octubre-diciembre y primer trimestre del año.
  - Oleadas para puentes y festivos (como el 9 y 12 de octubre, el 8 de diciembre, etc.).
  - Oleada de Navidad.
  - Oleada Fitur. Exterior (Madrid) y resto soportes ámbito Comunitat Valenciana.
  - Oleada prevacacional de Semana Santa.
-

- Y estas actuaciones se complementan con las oleadas especiales de ámbito exclusivo Comunitat Valenciana denominadas "escapaetes":
- Oleada Mostra de Turisme.
- Oleada 'escapaetes' para la difusión del producto turismo activo y de naturaleza.
- Oleada 'escapaetes' para la difusión del producto gastronómico y su marca L'Exquisit Mediterrani.
- Oleada 'escapaetes' para la difusión del producto de turismo cultural, el patrimonio y las fiestas.

El planteamiento táctico comprendió actuaciones en televisión, radio, prensa y revistas, online, exterior y cine, teniendo en cuenta la estrategia de productos de Turisme CV y los mercados nacionales de interés, conjugando los soportes publicitarios de "Quien lo ha vivido lo sabe", durante el primer semestre de 2023, junto a la adaptación creativa de "La experiencia más inmersiva es la realidad" a partir del segundo semestre de 2023. Asimismo, se ha continuado trabajando el branded content en todos los medios.

La notoriedad publicitaria sugerida de la Comunidad Valenciana se sitúa en el 43%. La campaña de promoción de la Comunidad Valenciana continúa manteniendo datos muy positivos en valoración. El "sol y playa" sigue sustentando el posicionamiento de la Comunidad Valenciana como destino turístico aunque aspectos como la "gastronomía" y el ser un destino fundamentalmente "familiar" son atributos muy relevantes en la imagen que desde la Comunitat Valenciana se quiere transmitir al exterior

#### **CAMPAÑA DE PUBLICIDAD INTERNACIONAL PARA LA DIFUSIÓN DE LA OFERTA TURÍSTICA DE LA COMUNITAT VALENCIANA.**

La campaña se desarrolló desde el 1 de enero de 2023 hasta el 31 de diciembre de 2024 completando las actuaciones previstas para la primera anualidad de la contratación y continuando con la misma estrategia de campaña a través de la prórroga de la contratación para la anualidad 2023-2024 del expediente TCV12/20.

La estrategia engloba un planteamiento de medios 360°, que se desarrolla en cada uno de los mercados en función del grado de alcance de estos y en proporción a la afluencia del número de turistas que cada mercado pueda aportar a la comunidad, así como la facilidad y flexibilidad en las conexiones de comunicación, especialmente por vía aérea, entre los distintos mercados de origen y el destino Comunitat Valenciana.

Los mercados de corto alcance estarán formados por los países de Europa Occidental (Reino Unido, Francia, Alemania, Holanda, Bélgica, Italia, Noruega, Suecia, Dinamarca, Finlandia y Portugal). Para este grupo se destina el 70% de la inversión con el objetivo de generar una afluencia de un turismo de cercanía o fronterizo, al igual que apoyar a los mercados emisores de turistas con segunda residencia en la Comunitat Valenciana.

El segundo gran mercado es el denominado de medio alcance, compuesto por Rusia y países del este, que se lleva un 5% del presupuesto -aunque las actuaciones en el mercado ruso se han suspendido por el conflicto bélico de Ucrania-; mientras que en los mercados de Largo Alcance las actuaciones se centran en los mercados de China y EE.UU.

En esta anualidad se ha continuado con la estrategia de reforzar el mercado alemán, británico y francés y cabe destacar como actuación novedosa respecto a otros años la colaboración con Turespaña dentro de su programa de comarketing con una acción con Expedia dirigida al

mercado norteamericano que se desarrolló durante los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2023. El comarketing con Turespaña permite, además de aumentar el importe de las actuaciones publicitarias, asociar la promoción turística de la Comunitat valenciana a la marca España.



### 8.1.2. Diseño creativas

#### A) REALIZACIÓN DE LA CREATIVIDAD Y PRODUCCIÓN DE SOPORTES PUBLICITARIOS PARA UNA CAMPAÑA DE PUBLICIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL PARA LA DIFUSIÓN DE LA OFERTA TURÍSTICA DE LA CV.

En 2021 Turisme Comunitat Valenciana presentó la creatividad que sirve de base para las campañas de publicidad turística. La campaña introducía por primera vez la poesía con el claim “Quien lo ha vivido lo sabe” en el que se da voz, aprovechando que nuestro destino alcanza una fidelización que supera el 80%. Durante el año 2022 se realizó la adaptación de campaña utilizando el mismo claim, pero renovando la campaña con un tono más juvenil utilizando al rapero alicantino Arkano.

Tras la prórroga de la licitación de creatividad, durante el primer cuatrimestre de 2023 se desarrolló el nuevo planteamiento de campaña basado en la idea de “es real”, potenciando el concepto de que las imágenes publicitarias coinciden con lo que el turista ve realmente cuando nos visita. La campaña jugaba con copys en los que se destacaba que frente al mundo virtual “la experiencia más inmersiva es la realidad” estableciendo un juego entre los términos de la realidad virtual y el disfrute de la experiencia real.

Esta creatividad, adaptada para diferentes soportes e idiomas, presentaba una campaña segmentada por productos turísticos y tiene como objetivo final la desestacionalización. Algunos datos de esta son: 32 spots, castellano y valenciano; 18 piezas internaciones, 20 gráficas en castellano y valenciano, 30 gráficas en 6 idiomas internacionales, 40 cuñas de radio, 240 banners animados y 10 videos promocionales.





La estrategia de campaña se basa en el concepto de que la actitud que se pone en lo que hacemos es lo que nos hace llegar lejos. Una actitud que en la Comunitat Valenciana se relaciona con el sector turístico que busca la innovación, la excelencia, para adaptarnos y evolucionar. De ahí que el claim de campaña sea "La nostra actitud fa Turisme".



La creatividad constaba de las siguientes piezas: 5 spots para las temáticas de excelencia y calidad, turismo responsable, inteligencia turística y transformación digital, formación y hospitalidad; 5 gráficas; 5 cuñas de radio; y 5 banners. Todo este material en diferentes versiones y duraciones, tanto en valenciano como castellano.



- C) CAMPAÑA DE PUBLICIDAD PARA LA SENSIBILIZACIÓN Y DIFUSIÓN DE CAMPAÑAS DE PUBLICIDAD INSTITUCIONAL PARA INFORMAR DE LOS VALORES DE MARCA Y PROGRAMAS DE ACTUACIÓN EN MATERIA DE EXCELENCIA Y SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA, DIGITALIZACIÓN E INTELIGENCIA TURÍSTICA, FORMACIÓN, HOSPITALIDAD Y ACCIONES ESPECIALES.

La finalidad de la campaña es informar de los valores de marca y programas de actuación en materia de excelencia y sostenibilidad turística, digitalización e inteligencia turística, formación, hospitalidad y acciones especiales.

Gestionada por las Áreas y departamentos implicados (Área de Competitividad Turística, Área de Formación Turística e Invat-tur), la campaña se desarrolló entre junio de 2023, teniendo continuidad durante el primer semestre de 2024.



Dirigida tanto al sector turístico como a los ciudadanos y potenciales turistas, la campaña tiene un alcance local, autonómico y nacional, abarcando diferentes medios y soportes, en función de los objetivos concretos de cada subcampaña.

### 8.1.3. Adaptaciones gráficas para el apoyo en la promoción turística

Durante 2023 se ha colaborado con los Servicios de Promoción y Producto en la realización de paneles para Ferias de promoción turística y de productos turísticos específicos, tanto nacionales como internacionales, así como facilitando material audiovisual de la campaña.

## 8.2. OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA. RED TOURIST INFO

### 8.2.1. INTRODUCCIÓN

La Ley 15/2018, 7 de junio, de la Generalitat, de Turismo, Ocio y Hospitalidad de la Comunitat Valenciana en su artículo 42 establece:

*«La red Tourist Info se configura como un instrumento de desarrollo de la política turística de las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana y se orienta a proporcionar un conjunto integral de servicios de información turística durante todo el año, contribuyendo a difundir el conocimiento de sus recursos y productos, facilitando asistencia y orientación turística, fomentando la hospitalidad y coadyuvando a optimizar la gestión de la experiencia turística. Excepcionalmente, en el marco de la red Tourist Info, se podrán habilitar puntos de información en cooperación con entidades locales interesadas o empresas del sector».*

El objetivo del Programa RED TOURIST INFO es ofrecer al turista un servicio de información y acogida y una imagen homogénea en todo el territorio a través de las oficinas de información turística. Las oficinas se organizan bajo la estructura corporativa de la Red Tourist Info, que promueve y gestiona la Generalitat, a través de Turisme Comunitat Valenciana, con oficinas propias y de gestión local, incidiendo así en la satisfacción y fidelización del cliente y en la mejora de la gestión turística de los destinos.

El modelo de gestión se basa en servicios de calidad, vinculados a la marca Comunitat Valenciana; en sistemas de trabajo y materiales homologados para toda la Red y en la cualificación profesional de los informadores que atienden de forma personal y directa al cliente durante su estancia.

La misión de la Red Tourist Info es:

*«Prestar un servicio integral de información turística, ofreciendo una imagen de calidad de la Comunitat Valenciana, con respeto a las singularidades de los distintos destinos turísticos, erigirse en herramienta de interlocución entre las Administraciones públicas y el tejido empresarial de la Comunitat Valenciana para la generación y promoción de productos y servicios turístico; y todo ello con el propósito de fidelizar los turistas que visitan la Comunitat, diversificar el producto turístico valenciano y lograr la satisfacción personal y profesional de técnicos e informadores de las Oficinas Tourist Info».*

Para mejorar los servicios de información turística que se ofrecen en la Comunitat Valenciana las actuaciones que se reconocen como prioritarias son: perfil del personal, identificación corporativa del servicio Tourist Info, cobertura informativa homogénea, y territorialmente de toda la Comunitat Valenciana, intercambio de información turística y colaboración en los

---

sistemas estadísticos y de evaluación del servicio, consolidación y participación activa en las herramientas de atención y en los sistemas de calidad turística, entre otros aspectos, bajo la coordinación de Turisme Comunitat Valenciana en el marco del Programa de la Red Tourist Info.

La red Tourist Info cuenta con un total de 241 oficinas de información turísticas adscritas, así como 21 puntos de Información turística, distribuidas territorialmente por toda la Comunitat Valenciana.

## 8.2.2. COBERTURA DE LA RED

### 8.2.2.1. Cobertura jurídica – Convenios

El Consell aprobó, por acuerdo de 8 de febrero de 2019, un convenio tipo de colaboración entre Turisme Comunitat Valenciana y 140 entidades locales -137 municipios, 2 mancomunidades y 1 entidad local menor-, que ha permitido la renovación y actualización de los convenios suscritos con dichas entidades para el desarrollo del programa Tourist Info.

A través de este convenio tipo se actualizan los convenios suscritos entre 1993 y 2015, adaptándolos a la nueva normativa, como la Ley 40/2015, del 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público, y el Decreto 176/2014, de 10 de octubre, del Consell, que regula los Convenios que suscriba la Generalitat y su registro. Los cambios más importantes afectan a la duración, que pasa a ser de cuatro años, la obligación de su publicación en las páginas Web de los organismos que convenian, según lo dispone los artículos 9.1.c y 10.3 de la Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de transparencia, buen gobierno y participación ciudadana de la Comunitat Valenciana, así como la constitución de comisiones de seguimiento de dichos convenios.

Durante 2023 Turisme Comunitat Valenciana ha seguido el proceso de actualización mediante la figura del Convenio Tipo; al mismo tiempo ha promovido convenios específicos sin contenido económico; y por último Convenios con contenido económico para la adhesión de nuevos municipios al programa de la Red Tourist Info. En total, **se han suscrito 11 Convenios Tourist Info**. A esto se ha unido **otro convenio entre AENA y Turisme Comunitat Valenciana** para la renovación de la cesión de un espacio para la oficina de titularidad autonómica Tourist Info Aeropuerto Alicante-Elche Miguel Hernández.

#### 5 convenios tipo de actualización de su adhesión a la Red Tourist Info

PROVINCIA	MUNICIPIO / MANCOMUNIDAD
Alicante	Albatera
Castellón	Benicarló y Borriana
València	Alboraia y Riba-roja de Túria

3 convenios específicos Tourist Info, aunque sin dotación económica.

PROVINCIA	MUNICIPIO / MANCOMUNIDAD
Castellón	Fanzara y Vistabella del Maestrat

Valencia	Teresa de Cofrentes
----------	---------------------

**3 convenios de adhesión de nuevos municipios u oficinas a la Red,** convenios individualizados en cada caso, y con su consiguiente dotación económica.

PROVINCIA	MUNICIPIO / MANCOMUNIDAD
Alicante	Relleu
Castellón	Artana
Valencia	Benissanó

**Otros convenios (1) de desarrollo de la Red Tourist Info.**

PROVINCIA	ENTIDAD
Alicante	AENA S.M.E., S.A, (Aeropuerto Alicante-Elche Miguel Hernández)

**8.2.2.2. Cobertura territorial**

El año 2023 se cerró con 21 puntos de información y 241 oficinas Tourist Info en funcionamiento dentro de la Red, con una gran presencia del servicio a lo largo de la Comunitat Valenciana, tanto en destinos de litoral, como de interior y urbanos.

Las oficinas Tourist Info se gestionan en colaboración con 186 entidades locales – y el Aeropuerto de Castellón-.

Se ha producido un incremento interanual en el número de Oficinas adscritas a la Red Tourist Info de 1,26 %, que se debe calificar de relevante en atención a la elevada implantación territorial de la Red.

Por provincias, el número de oficinas Tourist Info es el siguiente:

PROVINCIA	NÚMERO DE OFICINAS	% SOBRE TOTAL DE LA C.V.
Alicante	85	35,27 %
Castellón	76	31,53 %
Valencia	80	33,20 %
<b>Total</b>	<b>241</b>	<b>100,00 %</b>

La Red Tourist Info presenta una cobertura territorial comarcal del 100% (con presencia en las

34 comarcas de la Comunitat Valenciana). Y con la siguiente desagregación:

PROVINCIA DE ALICANTE		
COMARCA	NÚMERO DE OFICINAS	% SOBRE TOTAL DE LA C.V.
El Baix Segura/El Bajo Segura	17	7,05
El Baix Vinalopó	8	3,32
El Comtat	3	1,24
El Vinalopó Mitjà	7	2,90
L'Alacantí	10	4,15
L'Alcoià	6	2,49
L'Alt Vinalopó/Alto Vinalopó	3	1,24
La Marina Alta	17	7,05
La Marina Baixa	14	5,81

PROVINCIA DE CASTELLÓN		
COMARCA	NÚMERO DE OFICINAS	% SOBRE TOTAL DE LA C.V.
El Alto Mijares	5	2,07
El Alto Palancia	6	2,49
El Baix Maestrat	17	7,05
Els Ports	4	1,66
L'Alcalatén	3	1,24
L'Alt Maestrat	8	3,32
La Plana Alta	16	6,64
La Plana Baixa	17	7,05

PROVINCIA DE VALENCIA		
COMARCA	NÚMERO DE OFICINAS	% SOBRE TOTAL DE LA C.V.

El Camp de Morvedre	3	1,24
El Camp de Túria	6	2,49
El Rincón de Ademuz	2	0,83
El Valle de Cofrentes-Ayora	5	2,07
L'Horta Nord	6	2,49
L'Horta Oest	3	1,24
L'Horta Sud	1	0,41
La Canal de Navarrés	4	1,66
La Costera	3	1,24
La Hoya de Buñol	2	0,83
La Plana de Utiel-Requena	2	0,83
La Ribera Alta	6	2,49
La Ribera Baixa	4	1,66
La Safor	16	6,64
La Vall d'Albaida	6	2,49
Los Serranos	5	2,07
València	6	2,49

Turisme Comunitat Valenciana incorporó durante 2023 **cuatro nuevas Oficinas**:

- Tourist Info Relleu (Alicante)
- Tourist Info Artana (Castellón)
- Tourist Info Benissanó (Valencia)
- Tourist Info Teresa de Cofrentes (Valencia)



T. I. RELLEU

Turisme Comunitat Valenciana trabajó también en 2023 en la modernización de la imagen y mejora de las instalaciones de las Oficinas y puntos de información Tourist Info.

### 8.2.3. INDICADORES DE SERVICIO: HOSPITALIDAD

### 8.2.3.1 Indicadores cuantitativos

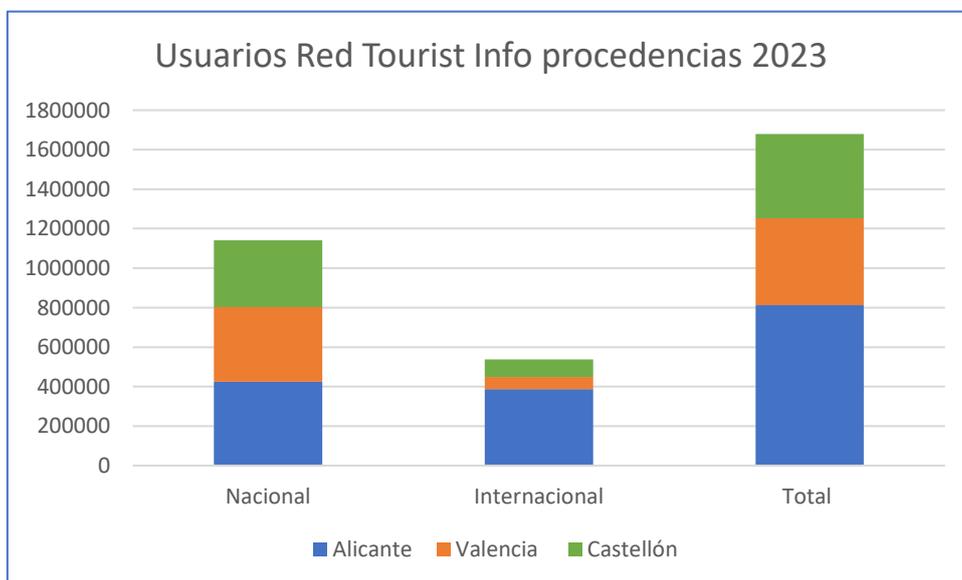
El conjunto de la Red atendió en 2023 un total de 1.701.829 demandas presenciales de información en destino. Este número supone un incremento de 9,27 puntos porcentuales con respecto a 2022 – 1.557.393 -, aunque lejos todavía de los datos de 2019, con 1.987.210 demandas.

En total, y según el Registro estadístico de la Red Tourist Info, son 1.644.255 personas las que han visitado las Oficinas y puntos de la Red, con un aumento de un 10,27 % con relación al año pasado -1.491.116 personas-.

Las procedencias nacionales representan el 68,22 % en el conjunto; por otro lado, y tras el fin de las limitaciones COVID-19, se consolida el crecimiento de las procedencias internacionales respecto a 2022, representando un 31,7 % del total de las procedencias.

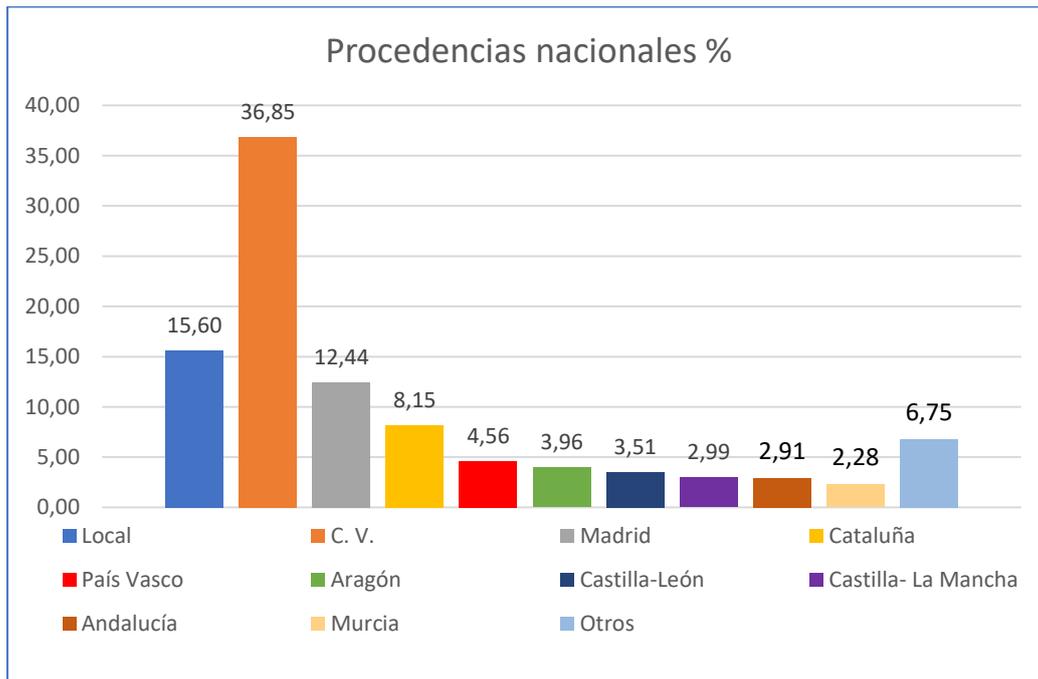
*La suma de todos los canales de atención al turista – presencial, teléfono, correo electrónico, RR SS y otros-, y según el Registro estadístico de la Red Tourist Info, se eleva a **1.766.406 consultas recibidas en la Red durante 2023**, frente a las 1.657.813 consultas en 2022, lo que comporta un incremento anual de un 6,5 %.*

En Castellón y València, los usuarios/viajeros internacionales presenciales – 20,95 % y 14,02 %, respectivamente- acuden en menor número a las Oficinas de la Red, frente a los nacionales, mientras que en Alicante los viajeros internacionales alcanzan el 47,67 %.



**Fuente: Sistema estadístico Red Tourist Info. Elaboración propia.**

El gráfico siguiente detalla los porcentajes nacionales de carácter presencial sobre el total de procedencias nacionales en 2023:

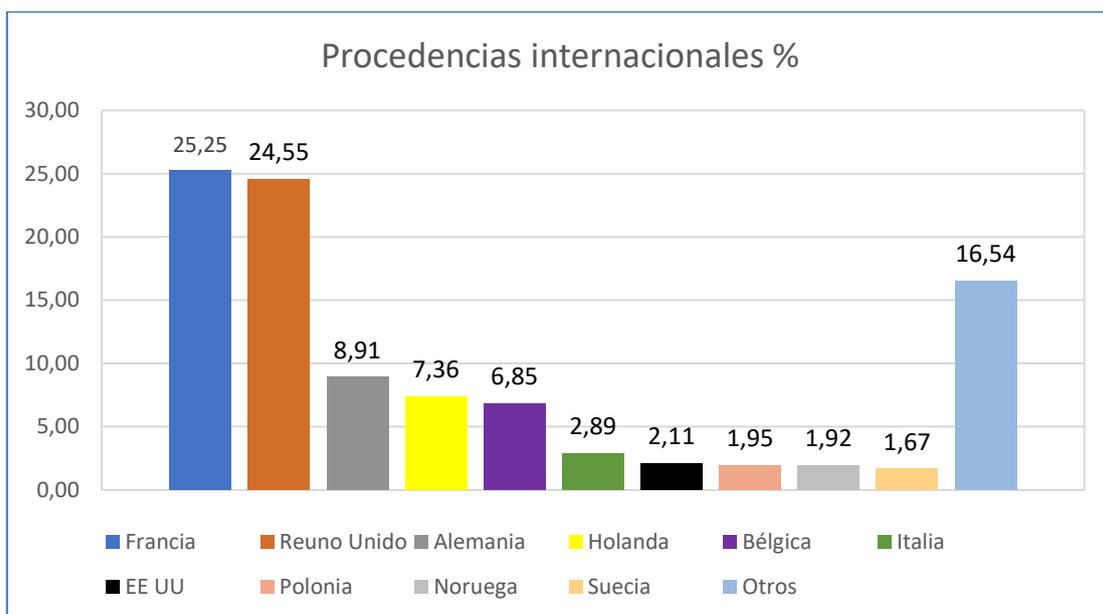


**Fuente: Sistema estadístico Red Tourist Info. Elaboración propia.**

En líneas generales, la distribución porcentual por procedencias nacionales se ha mantenido con relación a 2023; se reduce la presencia de locales, y se incrementa la participación procedente de la Comunitat Valenciana, compensando la bajada de aquellos con la subida de estos. Se mantienen las procedencias nacionales habituales, con ligeros incrementos porcentuales, destacando la subida de los procedentes de Cataluña en un 1,35 punto porcentual.

El gráfico siguiente detalla los porcentajes internacionales sobre el total de procedencias internacionales en 2023. En este caso, a pesar de un descenso de casi 3 puntos porcentuales, el turismo francés conserva el primer puesto; el británico crece respecto a 2022, favorecido por la apertura total del transporte aéreo, y se aproxima a los turistas procedentes del mercado francés. Alemania ocupa el tercer puesto a distancia, seguida de cerca de holandeses y de belgas, lo que muestra la pujanza del mercado del Benelux, a pesar de suponer la tercera parte de la población alemana. Italianos suecos y noruegos presentan ligeras variaciones con relación a sus cifras de 2022. Cabe reseñar la aparición notable de turismo norteamericano. El turismo de Polonia se consolida y crece como el principal mercado del centro y del este de la Unión Europea. – sin contar Alemania-

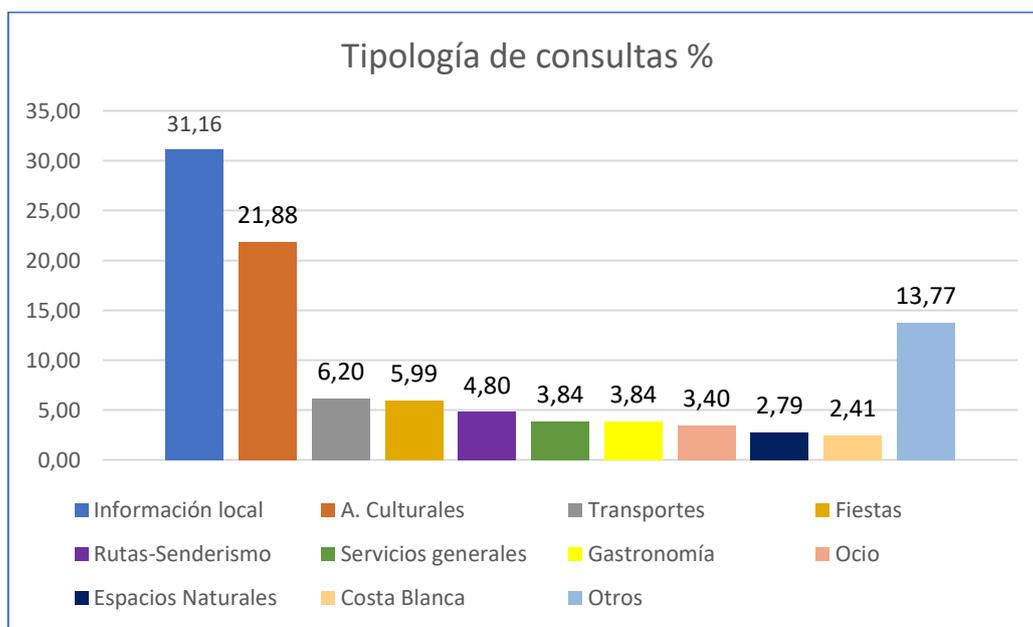




**Fuente: Sistema estadístico Red Tourist Info. Elaboración propia.**

A su vez, y por tipología de consultas recibidas, destacan las de «Información local», seguidas de «Actividades culturales», «Transportes» y «Fiestas». Las entradas vinculadas con la naturaleza – «Senderismo» y «Espacios Naturales»- crecen con relación a 2022. La entrada de «Gastronomía» se mantiene respecto al año anterior; y el ítem «Ocio» regresa con fuerza.

El gráfico siguiente detalla los porcentajes sobre el total de consultas en 2023.



**Fuente: Sistema estadístico Red Tourist Info. Elaboración propia.**

### 8.2.3.2. Indicadores cualitativos

El proceso de la Encuesta Tourist Info correspondiente al año 2023 ha abarcado todos los meses del año en que las oficinas han estado operativas. Este año se ha trabajado con dos modelos de encuesta:

**Encuesta de verano**, con sus contenidos sobre el proceso de toma de decisiones del viaje, motivaciones, características del viaje, etc. Este formato de encuesta se aplicó del 1 julio al 15 septiembre de 2023 y su cumplimentación compete al conjunto de la Red.

**Encuesta de seguimiento convencional**, donde se recoge el perfil sociodemográfico del encuestado y su valoración de la atención recibida. Esta encuesta se ha cumplimentado, por parte de las oficinas certificadas o distinguidas en calidad de enero a junio y de septiembre a diciembre de 2023.

En **2023** se han cumplimentado entre los dos tipos de encuestas un total de **12.793 cuestionarios**, 16,8% más que en 2022. Se ha recuperado y superado en un 3,2 % el número de encuestas de 2019 - 12.387 cuestionarios-.

#### OBJETIVOS DE INFORMACIÓN DE LA ENCUESTA TOURIST INFO

Conocimiento del perfil del usuario de la oficina Tourist Info objeto del estudio.

Averiguación del grado de satisfacción del usuario de la red acerca de su visita a la Comunitat Valenciana.

Evaluación del nivel de calidad de las oficinas Tourist Info.

Este año se ha seguido contando con la posibilidad de recogida de información del visitante, por medio de la remisión de encuestas *on line* a sus dispositivos móviles, ganando la neutralidad e imparcialidad del proceso, a través de la denominada *atención presencial digitalizada*.

#### Encuesta Tourist Info de Satisfacción del Cliente de verano.

Se procesaron en 2023 un total de **6.352 cuestionarios** – 0,8 puntos más que en igual periodo de 2022-, realizados por 129 oficinas, esto es, 10 más que en el ejercicio anterior.

La población encuestada corresponde a todos los usuarios mayores de 16 años que visitan las oficinas de la Red Tourist Info.

Los resultados de la encuesta no permiten, en atención a su metodología, su extrapolación estadística al conjunto de la demanda de la Comunitat Valenciana; sin embargo, esta encuesta sí resulta significativa para el universo de personas que visitan las oficinas de la Red Tourist Info de la Comunitat Valenciana.

El 70,00 % del total de los encuestados son residentes en España - 3 puntos más que en 2022-, el 28,40 % son extranjeros y el 1,84 % no contesta. Del total de extranjeros, el 88,69 % son residentes europeos, el 8,81 % son residentes americanos, el 0,80 % residentes en África, 0,72 % residentes en Asia y 0,94 % residentes en Oceanía. Del reducido grupo de extranjeros no europeos encuestados, estos proceden en su mayoría de Argentina y de EE. UU.

Los grupos de edad más numerosos que han sido encuestados, tanto para residentes en España como europeos, son en primer lugar 45-65 años, seguidos del grupo de 36-45 años.

Las actividades a las que ha dedicado o piensa dedicar el turista su tiempo durante su estancia (la suma puede ser superior al 100%) se desglosan por porcentajes:

Playa	63,2
Visitas culturales	56,4
Visitas a centros de ocio	15,8
Visitas a espacios naturales	40,6
Asistencias a festivales/eventos	12,8
Actividades deportivas/senderismo	19,4
Degustaciones gastronómicas	32,1
Compras de productos típicos	14,4
Otras compras ("shopping")	8,2
Fiestas locales	17,2
Aprendizaje del idioma	3,3

Fuente: *Perfil del turista usuario de la red Tourist Info 2023*

En dicha encuesta, la Red en su conjunto registró la satisfacción de expectativas del cliente sobre la oficina visitada con una media de 9,73 puntos sobre 10 - 0,03 puntos por encima de 2022- y con una media de 9,65 puntos sobre 10 – 0,05 puntos más que en 2022- la atención y servicios ofrecidos en las mismas.

Los usuarios de la Red Tourist Info otorgan una **puntuación media en 2023 sobre la atención y servicios** ofrecidos de **9,65 puntos sobre 10**.

Los usuarios de la Red Tourist Info otorgan una **puntuación media en 2023 sobre cumplimiento de expectativas** de **9,73 puntos sobre 10**.

Además, un 49,30 % de los encuestados - 0,50 puntos superior a 2022- indicó haber visitado más de una oficina, un claro signo de fidelidad y satisfacción del servicio ofrecido por la Red Tourist Info. Un 61,6 % declaró conocer la Red Tourist Info – valor idéntico al dato de 2022-.

#### **Encuesta Tourist Info de Satisfacción del Cliente de seguimiento.**

La Encuesta Tourist Info de Satisfacción del Cliente de seguimiento procesó en 2023, de enero a junio y de septiembre a diciembre, un total de **6.441 cuestionarios** de 60 Oficinas. Se ha duplicado el número de oficinas encuestadoras; y las encuestas han crecido en 37 puntos porcentuales con relación al mismo periodo del año anterior.

El 60,53 % del total de los encuestados eran residentes en España, el 37,56 % eran extranjeros y el 1,91 % no contesta. Del total de extranjeros, el 91,78 % eran residentes europeos. Al igual que en el resto de los periodos de encuesta, el porcentaje de extranjeros crece.



La Red en su conjunto registró la satisfacción de expectativas del cliente sobre la oficina visitada con una media de 9,65 puntos sobre 10 - ligeramente por debajo de la media de 2022- y con una media de 9,63 sobre 10 - prácticamente idéntica a 2022- en la atención y servicios ofrecidos en las mismas.

Los usuarios de la Red Tourist Info otorgan una **puntuación media en 2023 sobre la atención y servicios** ofrecidos de **9,63 puntos sobre 10**.

Los usuarios de la Red Tourist Info otorgan una **puntuación media en 2023 sobre cumplimiento de expectativas** de **9,65 puntos sobre 10**.

#### 8.2.4. ELEMENTOS DE IMAGEN CORPORATIVA

La Red Tourist Info cuenta con diferentes elementos corporativos, entendidos en sentido amplio, tales como soportes de rotulación y señalización Tourist Info, mobiliario diverso, y otros instrumentos de imagen.

En las encuestas Tourist Info 2023 se incorporan tres ítems que valoran la imagen en general de las Oficinas Tourist Info, con unos resultados favorables, que animan a seguir trabajando en la definición de nuevos elementos corporativos, en su mejora y mantenimiento.

**Media ponderada de los ítems de valoración de las instalaciones Tourist Info, sobre 10 puntos máximos, en 2023:**

Imagen de la oficina: 9,57 puntos.

Ambiente de la oficina: 9,62 puntos.

Localización/accesibilidad oficina: 9,44 puntos.

Se han mejorado ligeramente los valores de 2022 en los tres apartados.

Durante 2023 se ha ejecutado diversas actuaciones en esta línea a través del expediente de contratación de los suministros de mobiliario Tourist Info, rotulación corporativa (Expediente TCV 02/22 y otras figuras contractuales), correspondientes al capítulo VI y capítulo II de los presupuestos de Turisme Comunitat Valenciana.

#### **Mobiliario de la Red Tourist Info.**

Para el suministro del mobiliario se sigue el manual creado en su día y que define los siguientes modelos de oficina Tourist Info y se han considerado 34 elementos distintos:

Oficina Tipo.

Oficina Espacio Natural.

Oficina Edificio Histórico.

Oficina Portátil.

Durante el ejercicio 2023 se ha ejecutado, a través del expediente de referencia, la dotación de mobiliario de las nuevas Oficinas Tourist Info – **Artana, Benissanó y Relleu**-, así como la modernización de la imagen y mejora de las instalaciones de las Oficinas y puntos de información Tourist Info ya existentes para la mejora de la prestación del servicio, que se enumeran, sin afán de exhaustividad:



T. I. Orihuela



T. I. Novelda

Tourist Info Almoradí (Alicante)

Tourist Info Callosa d'en Sarrià (Alicante).

Tourist Info Novelda (Alicante)

Tourist Info Culla (Castellón)

Tourist Info Peñíscola (Castellón)

Tourist Info Bocairent (Valencia)

Tourist Info Moixent (Valencia)

Tourist Info Tavernes de la Valldigna (Valencia)

### Rotulación y señalización corporativa de la Red Tourist Info.

La identificación del servicio Tourist Info por parte de turistas y visitantes en la Comunitat Valenciana resulta básica para su prestación.

Para ello se han definido una serie de modelos, formatos y acabados, siempre conforme a la imagen corporativa Tourist Info, con 22 elementos de rotulación y 4 de señalización. Y se aplican en atención a tres líneas básicas:

Rotulación y señalización Tourist Info de nuevas oficinas incorporadas a la Red.

Mantenimiento y mejora de la rotulación y señalización Tourist Info de oficinas existentes.

Suministro de soportes de imagen corporativa: Decálogos de calidad y elementos de zonificación de oficinas conforme a la Norma de calidad Q y el Sistema Integral de Calidad Turística en destinos.

Durante el ejercicio 2023 se han ejecutado estas actuaciones a través del expediente de referencia y otros contratos singulares, para la rotulación y señalización de nuevas Oficinas Tourist Info, así como en elementos puntuales en otras Oficinas ya existentes para la mejora de la prestación del servicio.

Cabe destacar como acciones más significativas las realizadas en los municipios y sus nuevas oficinas de Artana, Benissanó, y Relleu. De igual modo, se reseñan actuaciones en municipios ya incorporados a la red en su día, tales como Borriana, Calpe, Cirat, Dénia, Finestrat y Manises, entre otros



T. I. Finestrat

**Otros elementos de imagen.**

En 2023 se ha seguido contando con una serie de 13 elementos de imagen corporativa para su puesta a disposición de las Oficinas Tourist Info, conforme necesidades, en cada caso. Destacamos modelos de expositores de diferente tamaño, material de papelería, lápices de memoria y otros.

**8.2.5. ORIENTACIÓN AL CLIENTE: PLAN DE CALIDAD**

A través del Plan de Calidad, se fomenta la cultura de la excelencia entre los técnicos e informadores turísticos y se impulsa la implantación de sistemas de aseguramiento de la calidad, trabajando también aspectos medioambientales, de accesibilidad universal y de calidad total en destino –SICTED-.

La Red cuenta con oficinas certificadas según las siguientes normas UNE/ISO:

- Norma UNE-ISO 14785, Oficinas de Información Turística -Q-
- Norma UNE-EN ISO 9001, Sistemas de gestión de la calidad
- Norma UNE-EN ISO 14001, Sistemas de gestión ambiental
- Norma UNE 170001, Accesibilidad
- Sistema de Calidad Integral en Destinos -SICTED-
- “S” de Sostenibilidad turística

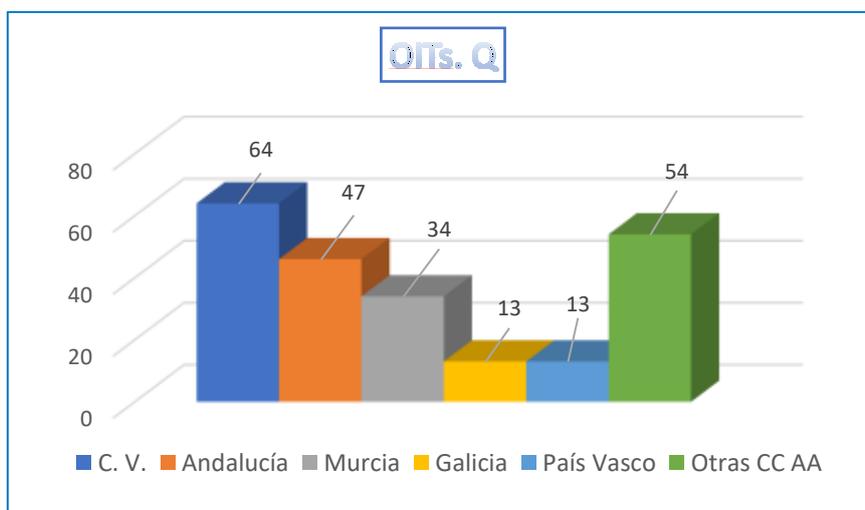
Por otro lado, la Red cuenta con oficinas distinguidas con el Sistema de Calidad Integral en Destinos –SICTED-. La Comunitat Valenciana cerró 2023 con 153 certificaciones o distinciones de calidad.

	Q	SICTED	ISO 9001	ISO 14001	UNE 170001	S	TOTAL
<b>ALICANTE</b>	24	23	1	0	0	4	52

<b>CASTELLÓN</b>	18	18	1	1	0	0	<b>38</b>
<b>VALENCIA</b>	22	23	5	5	5	3	<b>63</b>
<b>TOTALES</b>	<b>64</b>	<b>64</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>153</b>

Fuente: Secretaría de Estado de Turismo, ICTE, y otros. Elaboración propia.

Según los datos que publica el ICTE (Instituto de Calidad Turística de España), la Comunitat Valenciana es la primera Comunidad Autónoma con mayor número de oficinas certificadas con la Q.



Fuente: ICTE. Elaboración propia.

El crecimiento de oficinas de la Red certificadas conforme a la Norma UNE-ISO 14785 -Q- ha sido muy significativo en 2023 respecto a 2022, con 50 puntos porcentuales.

El crecimiento de oficinas distinguidas por el SICTED también ha sido muy relevante en 2023 respecto a 2022, con 25 puntos porcentuales. La Comunitat Valenciana es la segunda comunidad autónoma española con más oficinas con esa distinción turística.

Turisme Comunitat Valenciana ofrece a las administraciones locales, a través de medios propios, tanto presencialmente como a distancia, asesoramiento y asistencia para los procesos de implantación de los sistemas (formación, auditorías internas, sistemas de documentación, seguimiento, herramientas informáticas corporativas), entre las que destaca un foro común para la mejora continua y la innovación, el **Comité de Calidad e Innovación de la Red Tourist Info**, conformado por todas las oficinas certificadas/distinguidas y en vías de certificación de la Red.

En 2023 se celebraron dos reuniones del **Comité de Calidad e Innovación de la Red Tourist Info**, la primera de ellas – *on line*-; la segunda ya presencial.



Ambas reuniones se abrieron a la totalidad de la Red Tourist Info:

36ª Reunión del Comité de Calidad e Innovación de la Red Tourist Info en formato virtual, Plataforma Zoom, 28 de junio de 2023:

Resultados del XVIII Meeting Week ISO/TC 228 Tourism and related services: grupo de trabajo WG 3 Tourist Information Services, para la revisión de la Norma ISO 14785 de Oficinas de Información Turística. Sevilla, junio 2023

Presentación Grupo de Mejora de la Red Tourist Info “Estadísticas 2023”: propuestas de definición de los ítems de consultas de la aplicación estadística.

37ª Reunión del Comité de Calidad e Innovación de la Red Tourist Info en formato presencial, en el marco de las XXII Jornadas Tourist Info en la Plana de l’Arc, 23 de noviembre de 2023:

Cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios de las Oficinas de información turística, su registro y seguimiento: accesibilidad, seguridad y otros elementos.

Estadísticas 2023»: aprobación de las definiciones de los ítems de consultas de la aplicación estadística y su aplicación a partir de enero de 2024.

Por otro lado, la Red Tourist Info de la Comunitat Valenciana -sus órganos de gestión y oficinas - participa en el CTN187 SC03 Oficinas de Información Turística del ICTE para la revisión de la Norma ISO 14785 y en el Comité internacional ISO/TC228 Turismo y Servicios Relacionados.

Participación grupo nacional de trabajo CTN 187/SC3- Ha tenido lugar una reunión en febrero de 2023. La presidencia del grupo ha correspondido a Turisme Comunitat Valenciana.

Participación en el Grupo internacional de trabajo ISO/TC228 para la revisión de la Norma ISO 14785. Se han celebrado dos reuniones: marzo de 2023 on line y presencial en junio de 2023.

#### **8.2.6. ASISTENCIA Y SOPORTE A LOS DESTINOS, EMPRESAS Y ENTIDADES**

Además de la asistencia en materia de calidad que ofrecen directamente los coordinadores, se prestó apoyo técnico directo a las entidades locales y a las oficinas que lo requirieron a través de los coordinadores territoriales y personal técnico: formación a medida, solución de incidencias, organización de encuentros, valoración y propuestas de mejora del servicio, procedimientos de trabajo, manejo de herramientas, etc.

---

Durante 2023, se han realizado **80 acciones de asistencia técnica y coordinación**, presenciales y *on line*, que se desglosan:

**61 atenciones presenciales** a lo largo de la Comunitat Valenciana, en las distintas materias arriba expuestas, con una media de más de 5 visitas mensuales.

**19 atenciones *on line***, donde destacan las asistencias técnicas para la implantación del sistema de calidad de la Q del ICTE y la participación en Mesas de calidad del SICTED.

Por último, este año se han atendido peticiones masivas de material turístico impreso para su distribución en congresos, eventos, reuniones y establecimientos turísticos; peticiones de material realizadas por las Oficinas de la Red Tourist Info, y peticiones de información turística:

- 154 envíos de material diverso a Oficinas Tourist info.
- 25 envíos a particulares.
- 28 envíos a centro docentes, eventos, hoteles y otros.
- 459 consultas turísticas de diferente índole recibidas desde el portal [comunitatvalenciana.com](http://comunitatvalenciana.com)

También se ha colaborado en la distribución entre las oficinas de la Red Tourist Info del material impreso editado por otras entidades, establecimientos y asociaciones de carácter turístico.

#### **8.2.7. CUALIFICACIÓN DEL EQUIPO HUMANO: EL PLAN DE FORMACIÓN**

Para garantizar al visitante la mejor estancia, el servicio se ha de orientar estratégicamente a la satisfacción y fidelización del turista a través de la hospitalidad y la excelencia. Por ello, la calidad y profesionalidad de los recursos humanos son dos parámetros permanentes para reforzar la labor que realiza la Red Tourist Info y, en última instancia, optimizar el consumo turístico dinamizando el gasto en destino.

Las estrategias de marketing de Turisme establecen líneas de actuación para alcanzar la excelencia en la atención al cliente, a través del ya mencionado Plan de Calidad y del Programa de Formación de la Red Tourist Info.

Durante el ejercicio 2023 se han combinado cursos presenciales y acciones *on line*. La colaboración de la Red de Centros de Turismo ha facilitado distintas acciones formativas.

**19 jornadas formativas**

**59 horas de formación**

**938 participantes**

En cuanto a contenidos competenciales, se ha trabajado la gestión de calidad, tecnologías, conocimiento de productos y destinos, sostenibilidad, Parques naturales y las XXII Jornadas Tourist Info, entre otras materias, con contenidos dirigidos a técnicos e informadores turísticos de la Red:

---

**Calidad:** 36ª y 37ª Reunión Comités de Calidad e Innovación de la Red Tourist Info; “Curso de Comunicación persuasiva para oficinas de turismo y “Curso de Técnicas de comunicación: el superpoder del humor”, ambos de carácter presencial.

**Formación sobre el programa Creaturisme** para el conocimiento de los distintos productos que lo conforman este programa: 8 sesiones on line.

**Conocimiento de producto:** 3 jornadas presenciales del Club de producto Temps, y 1 una jornada on line sobre el programa de “Viles en flor”.

**Tecnología:** 1 curso de Tik Tok; y 3 de la plataforma profesional del Portal turístico de la Comunitat Valenciana.

### XXII Jornadas Tourist Info

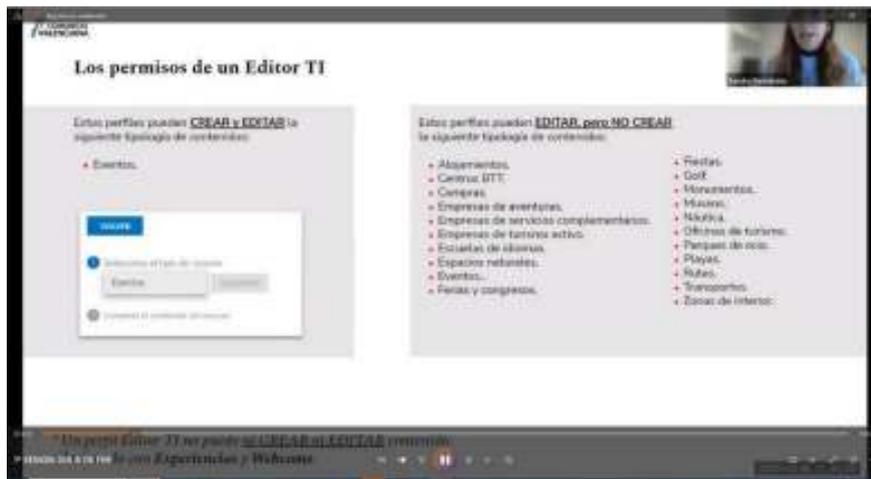
Merece una mención más detallada las XXII Jornadas Tourist Info, celebradas en la Plan de l’Arc los días 22 y 23 de noviembre. En estas XXII Jornadas tuvo lugar una mesa redonda sobre el producto turístico denominado “*Slow Tourism*” de la Comunitat Valenciana como producto asentado en el territorio y de gran valor desestacionalizadora.

En el transcurso de las Jornadas se hizo entrega del premio a la Innovación en la Red Tourist Info 2023 a la oficina Tourist Info Montanejos.

Por último, se han divulgado entre la Red Tourist Info iniciativas formativas de Turisme Comunitat Valenciana, de especial interés para el personal de las oficinas de información turística, tales como el Proceso Participativo del Plan de Accesibilidad Comunitat Valenciana 2021-2024.



Curso Creaturisme -on line-



Plataforma profesional -on line-



Jornada Club de producto Temps Alicante



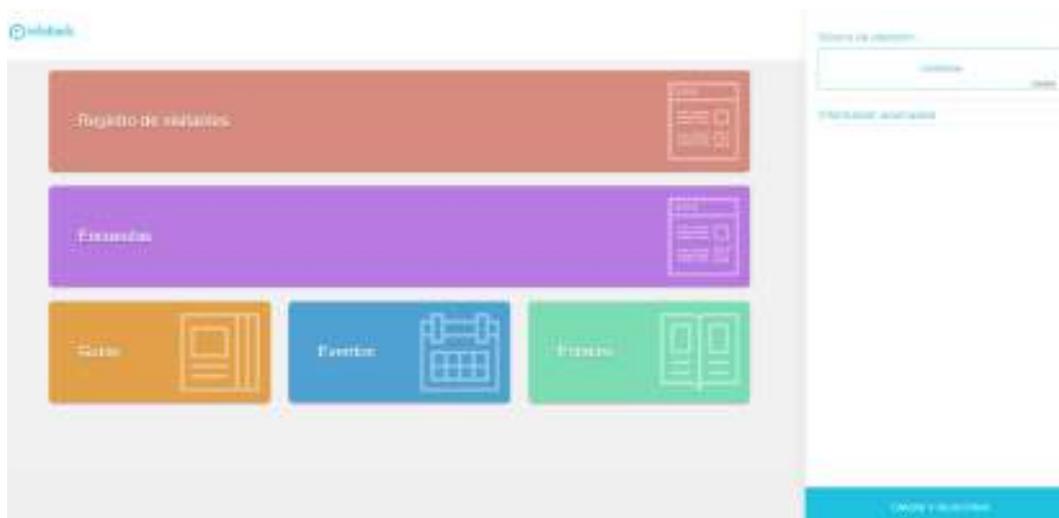
Jornada Club de producto Temps Castellón



XXII Jornadas Tourist Info La Plana de l'Arc

#### 8.2.8. SISTEMAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

Recogen de forma sistemática la información actualizada de la oferta turística con un doble objetivo: integrar tecnológicamente la información generada por los diferentes actores del destino en un solo contenedor y difundir la oferta turística a lo largo de todas las oficinas de la Red, mediante herramientas tecnológicas y procedimientos corporativos.



Digitalización de la información en Red Folletos y publicaciones: **2.241 guías turísticas publicadas** en *InfotouristAPI 2.0*.

Herramienta de gestión de la información turística para la atención en tiempo real al turista presencial *InfotouristAPI 2.0*: Digitalización de las Oficinas de la Red Tourist Info. Para favorecer la visión de la Comunitat Valenciana como un destino turístico inteligente, Turisme Comunitat Valenciana incrementa y acelera la digitalización de las Oficinas de Información Turística de la

Comunitat Valenciana –Red Tourist Info- mediante la implantación a tal fin de una herramienta de gestión de la información turística para la atención en tiempo real al turista presencial.

Esta herramienta, denominada *InfotouristAPI 2.0* se consolida:

Permite una atención digitalizada multicanal del turista presencial desde su inicio hasta su conclusión, con su cómputo estadístico y en cuestión al visitante.

Establece nuevos mecanismos para compartir, entre todas las Oficinas Tourist Info, información en red: guías turísticas, eventos y enlaces de interés.

Amplia la recogida de información del visitante, por medio de la remisión de encuestas *on line*: motivaciones, procedencias, experiencias, etc.

Mantenimiento de 27 escaparates interactivos en la Red Tourist Info de la Comunitat Valenciana, a través del expediente de contratación TCV26/20, que comprende desplazamientos, mano de obra y repuestos por medio de una bolsa tasada de repuestos.

Mantenimiento de la herramienta Aplicación InfotouristAPI 2.0 para el ejercicio 2023.

Renovación anual de la plataforma «SERVICIOS INFOTOURIST VERSIÓN SaaS CLOUD».

Tourist Info Aeropuerto de Alicante-Elche:

Servicio 24 horas: Punto táctil de información 24 horas de 43 “, con contenidos generales de la Comunitat Valenciana, de las ciudades de Alicante y Elche y de los servicios de las instalaciones aeroportuarias. Se dispone de servicios adicionales de cortesía, como *selfies*.

Herramienta de marketing: Monitor profesional de 86” y de un Mini PC y software específico, para la emisión de cartelería digital y vídeo y su visionado en la Oficina Tourist Info por los viajeros que, a través del Aeropuerto de Alicante-Elche, acceden a la Comunitat Valenciana. Contenidos generales y específicos de destinos, eventos, productos turísticos, campañas de promoción.

Vídeos proyectados en el Monitor profesional de 86”: 37

Eventos publicados en la pantalla táctil de información 24 horas: 189

Demandas totales recibidas en la pantalla táctil de información 24 horas: 10.075

- En Castellano: 4006
- En Valenciano: 461
- En inglés: 5608

### 8.2.9. PROYECTOS DE INNOVACIÓN

Turisme Comunitat Valenciana trabaja conjuntamente con las entidades locales en la modernización de las oficinas y en el impulso de nuevos servicios que acerquen a la Red Tourist Info a las exigencias de la información turística del S.XXI: la tematización de oficinas, las redes sociales como nuevos canales para ofrecer información al cliente en todas las fases del viaje, un número creciente de oficinas que ofrecen conexión Wifi gratuita a los turistas, integración de códigos “QR” para el acceso a la descarga de folletos o apps turísticas, o las cerca de 30 oficinas

que disponen de soportes de marketing dinámico como pantallas táctiles 24h o pantallas para la difusión de información.

Durante 2023 se han promovido o consolidado varios proyectos de innovación para el conjunto de la Red, combinando elementos tecnológicos con nuevos servicios –incluidos de carácter social-para los usuarios de las Oficinas Tourist Info, así como convocando la VII Edición del premio a la Innovación en la Red Tourist Info.

#### 8.2.9.1 Premio a la Innovación de la Red Tourist Info 2023

El premio a la Innovación Red Tourist Info reconoce la introducción en la prestación de la actividad habitual de la Oficina Tourist Info de una novedad en servicios, productos, procedimientos o instalaciones, dirigida a los turistas y que redunde en una mejor atención de estos.

Los criterios de valoración objetivos se estructuraron en cinco grandes apartados:

1. Valores de la iniciativa: Creatividad, hospitalidad, accesibilidad, sostenibilidad y excelencia.
2. Creación de nuevas herramientas y/o canales de atención al turista, a través de soportes tecnológicos y otros medios, adaptados a la información turística en destino y su uso en la Oficina Tourist Info.
3. Generación de nuevos servicios y/o productos a prestar en la Oficina Tourist Info.
4. Apoyo al desarrollo, mediante técnicas innovadoras, de nuevas actividades turísticas empresariales, en línea con las estrategias de la Comunitat Valenciana en esa materia.
5. Grado de adaptabilidad al conjunto de Oficinas de la Red Tourist Info.

En atención a esos criterios, se proclamó **ganadora del VII Premio a la Innovación** en la Red Tourist Info de la Comunitat Valenciana a la **Oficina Tourist Info Montanejos**, con su proyecto conjunto «**Gestión Inteligente de Afluencias y Transacciones Digitales en la Feria del Queso Artesano de Montanejos**».



El proyecto ganador persigue la mejora de la experiencia del visitante en los eventos organizados desde la oficina Tourist Info, en concreto promoviendo la accesibilidad del evento, su sostenibilidad y su atención global.

Para ello, la oficina Tourist Info da respuesta a los problemas detectados en el desarrollo de las últimas ediciones de la Feria del Queso Artesano de Montanejos, tales como masificación en los espacios de comercialización centralizada y en el posterior cómputo y liquidación de ventas a cada empresa expositora, así como el impacto negativo del uso de papel en los tiques de la Feria.

Sus objetivos básicos son:

Desarrollar nuevas necesidades del turista en las Oficinas Tourist Info, mediante la adaptación de sistemas de pago sin efectivo.

Ofrecer en la oficina Tourist Info -y sus puntos de información temporales- un entorno con mayor poder de atracción del visitante.

Generar interés hacia los recursos locales que lleven al turista a un consumo físico y real.

Incrementar el número de visitantes en los principales espacios visitables del destino.

Facilitar la participación de empresas expositoras, con una nueva gestión de espacios y gestión económica.

También se valora el grado de adaptabilidad del proyecto a otros destinos de la Red Tourist Info.



Entrega del VII premio de innovación

### 8.2.9.2. Nuevos productos y servicios

En 2023 se refuerzan los sistemas de accesibilidad (vídeo-interpretación), Punto Violeta turístico, Puntos de información colaboradores de los Parques Naturales y Programa de colaboración con centros formativos del ciclo de Guías, Información y Asistencia Turísticas.

#### 8.2.9.2.1. Punto Violeta turístico

En ese sentido, asistimos por un lado a la consolidación del Punto Violeta turístico en el conjunto de la red Tourist Info.



Este proyecto nace de la colaboración entre Turisme CV y el Institut Valencià de les Dones para reforzar el posicionamiento de la Comunitat Valenciana como destino turístico seguro contra la violencia machista.

«Punto Violeta Turístico» se define como Oficina Tourist Info que desempeña labores de sensibilización a turistas y población en general ante la violencia machista, y donde se presta una atención y asesoramiento básicos y de derivación a servicios especializados en la prevención de esa violencia y de atención cualificada a las víctimas.

El número de adhesiones hasta fin del ejercicio es el siguiente:

**101 municipios**

**127 oficinas Tourist info**

En la tabla siguiente se muestra por provincias:

Provincia	Oficinas	Municipios
ALICANTE	34	29
CASTELLÓN	59	45
VALÈNCIA	34	27
<b>TOTAL</b>	<b>127</b>	<b>101</b>

#### 8.2.9.2.2. Oficinas Tourist Info como Puntos de información colaboradores de los Parques Naturales (PIC)

#### 8.2.9.2.3. Servicio de vídeo-interpretación de personas sordas

Turisme Comunitat Valenciana ha puesto en marcha un proyecto piloto, en el que se ofrece el servicio de vídeo-interpretación a las personas sordas o con discapacidad auditiva usuarias de la Red Tourist Info. Completaba el programa de bucles magnéticos implantado en su día.



Se ha dispuesto de un acceso a una plataforma denominada SVIvisual, propiedad de la Federación de Personas Sordas de la Comunitat Valenciana (FESORD C.V.), organización no gubernamental, sin ánimo de lucro, y empresa adjudicataria de este servicio.

El servicio ha consistido en la interpretación simultánea o consecutiva, por medios audiovisuales, de las demandas de información turística presenciales de turistas sordos o con discapacidad auditiva, y la respuesta a dichas demandas por el personal de las Oficinas Tourist Info, en la lengua de signos española (LSE).

El servicio ha estado disponible para toda la Red Tourist Info en formato online, desde mediados de julio hasta el 31 de diciembre de este año, en horario ininterrumpido de 10:30 h. a 18:30 h. de martes a sábado.

Se adhirieron formalmente 68 oficinas de 57 municipios.

- 57 municipios
- 68 oficinas Tourist Info

En la tabla siguiente se muestra por provincias:

Provincia	Oficinas	Municipios
ALICANTE	26	21
CASTELLÓN	26	23
VALÈNCIA	16	13
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>57</b>

#### 8.2.9.2.4. Programa de colaboración con centros formativos del título de Guías, Información y Asistencia Turísticas

El Real Decreto 1255/2009, de 24 de julio, -BOE de 5/09/2009- establece el título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas y fija sus enseñanzas mínimas- En su artículo 4 define la competencia general de este título, que «...consiste en planificar, promocionar e informar sobre destinos turísticos de base territorial, guiando y asistiendo a viajeros y clientes en los mismos, así como en terminales, medios de transporte, eventos y otros destinos turísticos».



IES Miguel Hernández

Turisme Comunitat Valenciana entiende la formación integral de los profesionales presentes y futuros de la Red Tourist Info como una tarea indispensable. Muchos de los alumnos del título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas realizan prácticas en oficinas de la Red Tourist Info.

Dando respuesta a las demandas del Centro Integrado Público de Formación Profesional Costa de Azahar en Castellón y del IES Miguel Hernández de Alicante, se ha implementado un programa de colaboración entre la red y esos dos centros de formación.

Ese programa permite un mejor aprendizaje de su alumnado en la materia que nos ocupa y conocer la dinámica y actividad de una oficina Tourist Info.

Para ello, en los espacios habilitados para oficina Tourist Info de prácticas se ha facilitado la imagen corporativa propia de la red Tourist Info y los elementos informativos *on* y *offline*, así como acceso en modo consulta a las herramientas de gestión y trabajo en red.

Estarán operativas en el periodo lectivo correspondiente.



CIPFP Costa Azahar

### 8.2.10. LA RED TOURIST INFO 2023 EN CIFRAS

<b>COBERTURA JURÍDICA</b>	<p>11 convenios Tourist Info suscritos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>5 convenio tipo</li> <li>3 convenios específicos sin dotación económica</li> <li>3 convenios de adhesión con dotación económica.</li> </ul>
<b>COBERTURA TERRITORIAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>186 entidades locales adheridas +1</li> <li>241 oficinas Tourist Info</li> <li>21 puntos de Información Turística</li> <li>4 nuevas Oficinas Tourist Info en 2023</li> </ul>
<b>INDICADORES DE SERVICIO CUANTITATIVOS</b>	<p>1.644.255 personas atendidas en la Red en 2023.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nacionales: 1.160.984</li> <li>Internacionales: 540.845</li> </ul>
<b>INDICADORES DE SERVICIO CUALITATIVOS</b>	<p>12.793 encuestas de satisfacción cumplimentadas en la Red Tourist Info.</p>
<b>ENCUESTA TOURIST INFO VERANO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>6.352 encuestas de satisfacción cumplimentadas en la Red Tourist Info</li> <li>129 oficinas participantes</li> <li>9,65 puntos sobre 10 de media de valoración de los servicios Oficinas</li> <li>9,73 puntos sobre 10 de media en cumplimiento de expectativas de las Oficinas</li> </ul>
<b>ENCUESTA TOURIST INFO DE SEGUIMIENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>6.441 cuestionarios cumplimentados</li> <li>60 oficinas participantes (oficinas certificadas o distinguidas de en calidad)</li> <li>9,63 puntos sobre 10 de media de valoración de los servicios Oficinas</li> <li>9,65 puntos sobre 10 de media en cumplimiento de expectativas Oficinas</li> </ul>

<p><b>ELEMENTOS DE IMAGEN CORPORATIVA</b></p>	<p>Mobiliario Tourist Info</p> <p>Rotulación y señalización</p> <p>Otros elementos de imagen corporativa</p>
<p><b>ORIENTACIÓN AL CLIENTE: PLAN DE CALIDAD</b></p>	<p>153 certificaciones o distintivos de calidad</p> <p>64 certificaciones UNE-ISO 14785 -Q-</p> <p>7 certificaciones ISO 9001</p> <p>6 certificaciones ISO 14001</p> <p>5 certificaciones UNE 170001</p> <p>7 certificaciones «S » de Sostenibilidad</p> <p>64 distintivos SICTED</p> <p>La Comunitat Valenciana líder nacional en la Certificación UNE-ISO 14785 -Q</p>
<p><b>ASISTENCIA Y SOPORTE A DESTINOS Y SECTOR TURÍSTICO</b></p>	<p>180 asistencias a Entidades locales/oficinas</p> <p>459 consultas atendidas desde el portal comunitatvalenciana.com</p> <p>207 envíos de material a oficinas, eventos, particulares y otros</p>
<p><b>PLAN DE FORMACIÓN RED TOURIST INFO</b></p>	<p>19 jornadas formativas.</p> <p>59 horas de formación.</p> <p>938 participantes entre técnicos e informadores de la Red</p> <p>XXII Jornadas Tourist Info</p>
<p><b>SISTEMAS TURÍSTICA INFORMACIÓN</b></p>	<p>2.241 guías turísticas subidas a INFOTOURISTAPI 2.0</p> <p>Mantenimiento 27 escaparates interactivos</p> <p>Mantenimiento de la herramienta de gestión de la Red. <i>InfotouristAPI 2.0.</i></p> <p><i>T. I. Aeropuerto Alicante-Elche</i></p> <p>86 vídeos proyectados</p> <p>189 eventos publicados</p> <p>10.075 demandas de información en la pantalla táctil 24 h</p>

**PROYECTOS DE INNOVACIÓN**

VII premio a la Innovación en la Red Tourist Info:

Premio. Tourist Info Montanejos

Punto Violeta turístico:

127 oficinas

101 municipios

Punto de información colaborador Parques Naturales (PIC):

120 oficinas

87 municipios

Programa piloto de Vídeo-interpretación a las personas sordas:

68 oficinas

57 municipios

Programa de colaboración con centros formativos de la familia profesional de Hostelería y Turismo: Guías, Información y Asistencia Turísticas

**8.3. MARKETING ONLINE**

La introducción masiva de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), muy en especial Internet, ha conllevado una profunda transformación en el mercado y sector turístico, creando un entorno en el que Internet y la tecnología están cambiando de forma constante y acelerada las relaciones entre los canales de distribución, las estrategias de marketing de los destinos turísticos y el comportamiento de consumo del viajero actual, un cliente hiperconectado que utiliza Internet en todas las fases del ciclo del viaje, incluyendo un uso masivo durante el viaje mediante dispositivos móviles.

Por lo tanto, ante esta situación y con el objetivo de incrementar el conocimiento, la notoriedad, la reputación y el posicionamiento de la marca turística Comunitat Valenciana, los destinos y el portal turístico [www.comunitatvalenciana.com](http://www.comunitatvalenciana.com), así como favorecer la presencia y fomentar la distribución de la oferta turística valenciana en la red, estamos trabajando de forma continua, en una estrategia de marketing online global, que abarca las acciones de marketing de contenidos, la gestión y administración de contenidos del portal turístico y la red de webcams, la difusión y promoción turística del destino en el ecosistema de las redes sociales, así como el diseño y la ejecución de acciones de publicidad digital para el destino Comunitat Valenciana.

Las acciones de marketing online se basan en tres ejes fundamentalmente:

El **Portal Turístico de la Comunitat Valenciana**, [www.comunitatvalenciana.com](http://www.comunitatvalenciana.com), web multicanal y responsive dotada de inteligencia web que presenta los contenidos turísticos de la Comunitat Valenciana.

**Red de Webcams de la Comunitat Valenciana**, que consiste en la retransmisión de vídeo en tiempo real en los principales destinos y recursos de la Comunitat Valenciana para crear una interacción auténtica y dinámica con el turista en un canal innovador y con gran poder de atracción.

**Estrategia de Marketing Online**, que abarca la generación y administración de marketing de contenidos de forma global, acciones de video marketing, la promoción en las principales redes sociales de interés turístico, colaboración con influencers, campañas de email marketing, así como el diseño y ejecución de campañas de pago de publicidad digital para el destino Comunitat Valenciana en los mercados nacional e internacionales, incluyendo estos últimos mercados maduros como Reino Unido, Alemania y Francia u otros lejanos como es China.

### 8.3.1. Portal Turístico [www.comunitatvalenciana.com](http://www.comunitatvalenciana.com)

El 2023 ha sido un año de consolidación y evolución del portal turístico, el actual portal turístico [www.comunitatvalenciana.com](http://www.comunitatvalenciana.com) vio la luz en mayo de 2020, presentando su nueva versión, nueva imagen, nueva tecnología, nuevos contenidos y secciones, y nueva estrategia.

En su cuarto año de vida, el portal turístico se ha consolidado como una web madura y muy bien posicionada que ofrece gran cantidad de información a los usuarios, con el fin de seguir incrementando la fidelidad de los usuarios y la captación de nuevos, se llevan a cabo constantes evoluciones para mejorar la usabilidad y la experiencia de los visitantes.



El portal turístico y todas sus funcionalidades se han convertido en el Sistema de Gestión Integral del Destino Comunitat Valenciana, herramienta omnicanal, que permite el acceso a los contenidos desde cualquier tipo de dispositivo. A lo largo del año 2023, los diferentes elementos que conforman el portal han ido evolucionando.

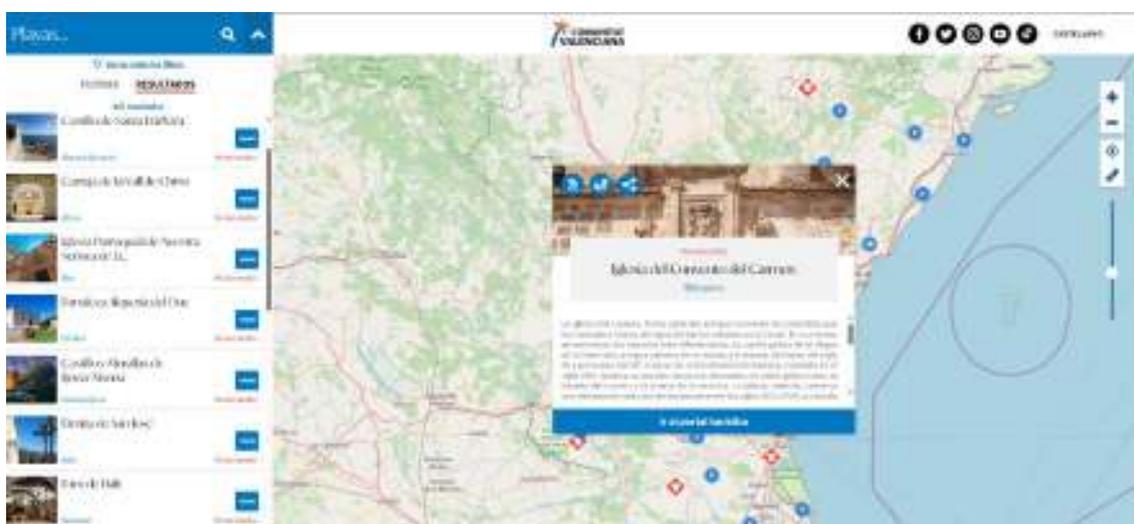
**Novedades en el portal turístico.** Dentro de todas las utilidades y apartados del portal turístico, durante el 2023 se han mejorado varias funcionalidades que mejoran, tanto la gestión de los contenidos como la usabilidad para los visitantes.

El **Geoportal**. Este apartado del portal, hasta este momento, solamente ofrecía la geolocalización de los recursos en un mapa, que se podía filtrar según algunos parámetros. En estos momentos, el Geoportal ofrece la información de todos los recursos existentes en

comunitatvalenciana.com, permitiendo hacer búsquedas por palabras, tipos de recurso, áreas, etc. Además, permite medir distancias, compartir el contenido o abrir la ubicación en Google Maps.

**ExperienciasCV.** Otro de los cambios notables, es la inclusión en el portal turístico del contenido de ExperienciasCV. Hasta ahora la información se sincronizaba diariamente desde otra plataforma, donde se alojaban los contenidos de Experiencias, ahora mismo forma parte del propio Sistema de Gestión Integral del Destino Comunitat Valenciana.

Elaboración de **listados en pdf.** Al usar el apartado “Encuentra” del portal turístico, permite exportar la búsqueda realizada a un documento pdf, con la imagen y los datos básicos de los recursos filtrados en la búsqueda, incluyendo datos de contacto y enlaces, tanto al email como a la web, si disponen de ella.



**Plataforma Profesional.** Desde sus inicios, el portal ha permitido la gestión de la información turística a terceros, las oficinas de la Red Tourist Info, durante el 2022 se desarrolló la herramienta para que los titulares de las empresas turísticas pudieran administrar los datos de sus propias empresas, no obstante, en el año 2023 ha sido, con la integración de Experiencias cuando realmente se ha abierto el acceso a las empresas turísticas. A través de la plataforma profesional, las empresas pueden gestionar toda aquella información de su establecimiento que no esté sujeta a legislación, y que es competencia de los Servicios Territoriales de Turismo, y

además, las empresas de Creaturisme pueden crear y gestionar sus experiencias desde esta misma plataforma.

La **Enciclopedia de Contenidos**, herramienta que permite el almacenamiento centralizado y la distribución de los elementos multimedia al SGIDCV y a terceros, sigue creciendo, convirtiéndose en un gran repositorio de recursos multimedia, imágenes y vídeos que son el activo más importante de un portal turístico como este.

Finalmente, el portal Turístico se ha consolidado como el **repositorio centralizado** de recursos turísticos de la Comunitat Valenciana. Gracias a la integración de Experiencias de la Comunitat Valenciana y la sincronización diaria de las bases de dato del Registro Oficial de Empresas, el portal turístico se ha convertido en el escaparate del turismo de la Comunitat Valenciana.

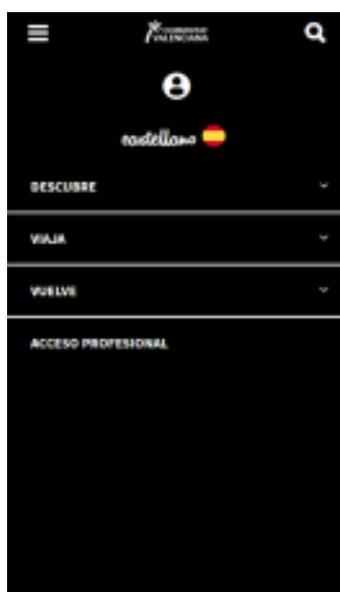
Con todo ello, [www.comunitatvalenciana.com](http://www.comunitatvalenciana.com) recibió en 2023 algo más de 8 millones de visitas de casi 2,8 millones de usuarios, hay que tener en cuenta que en el 2022 se tuvieron algo más de 6,7 millones de visitas de algo más de 2,4 millones de usuarios, por lo que el crecimiento en ambos criterios ha sido notable (cerca del 20%).

Del total de usuarios que han visitado el portal durante el 2023, la mayoría proceden de España (79,51%) y de los mercados emisores más consolidados para la Comunitat Valenciana, como son Francia (2,98%), Reino Unido (3,38%), Alemania (4,73%), Bélgica (1,22%) y los Países Bajos (1,05%); si bien cabe destacar que las visitas al portal desde Estados Unidos (1,18%) continúan un año más por delante de destinos como los Países Bajos. Las visitas procedieron de 117 países distintos.

Si atendemos al dato de las versiones idiomáticas del portal, observamos que los usuarios y las visitas de páginas se repartieron de la siguiente manera:

IDIOMA	% USUARIOS		% VISITAS	
	2022	2023	2022	2023
Español	66,88%	68,31%	75,58%	76,42%
Valenciano	1,67%	2,39%	3,05%	1,70%
Inglés	9,26%	11,08%	10,12%	11,92%
Francés	5,69%	5,17%	5,12%	3,62%
Alemán	6,25%	6,94%	5,94%	6,20%

En cuanto el medio de acceso al portal, durante el 2023 ha seguido aumentando el uso de los dispositivos móviles frente al ordenador, siendo el dispositivo móvil el medio más utilizado para acceder al portal en la actualidad. Móvil 70,98%, Desktop 26,70%, Tablet 2,81% y por primera vez tenemos datos de acceso a través de Smart TV, con un 0,01% de los usuarios.



El 30,4% de las páginas visitadas en el portal fueron contenidos relacionados con la red de Webcams de la Comunitat Valenciana, siendo el contenido más visitado por los usuarios. En cuanto a los contenidos de tipo Agenda se ha afianzado en un 3,73% de las visitas del portal, con casi 300.000 visitas.

En cuanto al **boletín turístico**, el número total de suscriptores activos a final del 2023 fue de 100.329, distribuyéndose por grupo-idioma según la siguiente tabla:

IDIOMA	Nº SUSCRIPTORES activos A 31/12/2023
Español	12.569
Inglés	1.919
Francés	689
Alemán	681
Valenciano	475
Bono Viaje* (español)	83.996
TOTAL	100.329

(\*) La BBDD Bono Viaje está formada por los datos de aquellas personas que, habiendo participado en la Campaña Bono Viaje, han autorizado a ser contactados por Turisme para otro tipo de comunicaciones.

Si atendemos a la base de datos segmentada por **Perfil de Viajero** (Pareja, Familia, Deportista, Grupo de amigos o LGBTi), los datos son los siguientes:



Suscriptores por perfil		A 31/12/23
Español	Pareja	1.197
	Familia	1.219
	Deportista	132
	Grupo de amigos	424
	LGTBi	38
	<b>Total</b>	<b>3.010</b>
Valenciano	Pareja	68
	Familia	80
	Deportista	18
	Grupo de amigos	20
	LGTBi	3
	<b>Total</b>	<b>189</b>
Inglés	Pareja	244
	Familia	89
	Deportista	25
	Grupo de amigos	33
	LGTBi	6
	<b>Total</b>	<b>397</b>
Francés	Pareja	138
	Familia	57
	Deportista	7
	Grupo de amigos	15
	LGTBi	4
	<b>Total</b>	<b>221</b>
Alemán	Pareja	150
	Familia	48
	Deportista	21
	Grupo de amigos	41
	LGTBi	5
	<b>Total</b>	<b>265</b>
<b>Nº total suscriptores con perfil</b>		<b>4.082</b>

### 8.3.2. Red de Webcams



La Red de Webcams de la Comunitat Valenciana, canal innovador y con gran poder de atracción, está compuesta en la actualidad por 76 cámaras distribuidas a lo largo de toda la Comunitat, alcanzando prácticamente los 2,5 millones de visitas en el 2023.

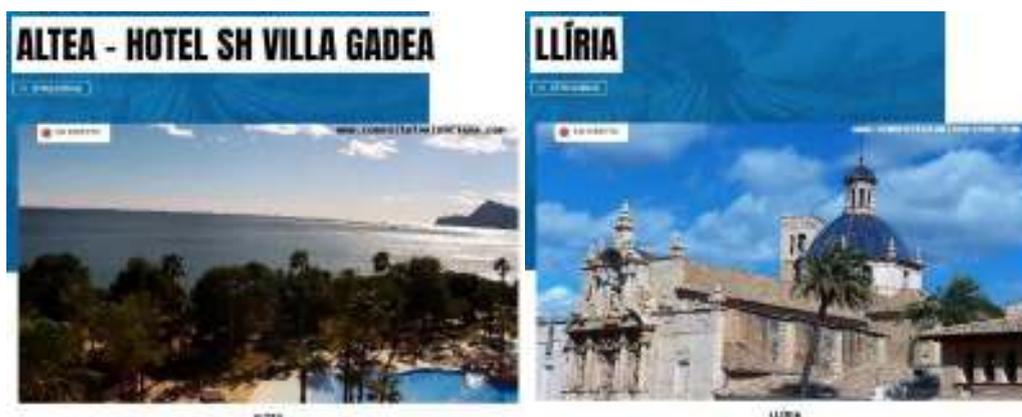
Con el fin de mejorar la calidad del servicio y ofrecer una experiencia de calidad a los usuarios, se realizaron las siguientes actuaciones:

Se ha continuado con la sustitución de equipos según el contrato firmado en 2020, con 19 cámaras más en 2023. Se continúa con el nuevo modelo de cámaras, que superan en prestaciones las instaladas anteriormente, el streaming es de mayor calidad, y tienen movimiento programado, por lo que se pueden establecer rondas que ofrecen con gran detalle los mejores rincones de la Comunitat Valenciana. También integran su sistema de auto limpieza que se activa mediante un sensor de lluvia.

En estos momentos, todas están emitiendo en streaming, lo que hace que la experiencia del usuario sea mucho más gratificante.

Durante el 2023 se ha continuado conversando con los ayuntamientos, o gestores de los edificios para usar su conexión a internet, tanto en las nuevas instalaciones como en aquellas que existía problemas de cobertura, con gran aceptación y éxito.





### 8.3.3. Estrategia de Marketing Online para la Comunitat Valenciana

Durante el ejercicio 2023 se continuó con la ejecución de la IIª Estrategia de Marketing Online de Turisme Comunitat Valenciana adjudicada por un periodo de 24 meses con posibilidad de prórroga por otros 24 meses el 28 de mayo de 2020. El 29 de mayo de 2023 se empezó a ejecutar la segunda prórroga de 12 meses, que finalizará el 28 de mayo de 2024.

La Estrategia abarca cinco subestrategias: Estrategia de Marketing de Contenidos, Estrategia en redes sociales y con influencers, Estrategia de email marketing y Base de Datos, Estrategia de SEM y Publicidad online y Estrategia o Plan de Medición, Comunicación y Eventos; cada una de ellas con la siguiente distribución de grandes tareas:

<b>ESTRATEGIA DE MARKETING DE CONTENIDOS</b>
Administración y dinamización del portal turístico
Videoblog turístico de la CV
Agenda de eventos turísticos y fiestas de la CV
<b>ESTRATEGIA DE REDES SOCIALES E INFLUENCERS</b>
Estrategia redes sociales
Estrategia con influencers
Estrategia Mobile Marketing
<b>ESTRATEGIA EMAIL MARKETING Y BBDD</b>
<b>ESTRATEGIA SEM Y PUBLICIDAD</b>
Publicidad en operadores turísticos y agencias online
Redes sociales viajeras y metabuscadores
Estrategia SEM y publicidad
<b>PLAN DE MEDICIÓN, COMUNICACIONES Y EVENTOS</b>

### 8.3.3.1. Estrategia de Marketing de Contenidos

Se han realizado las tareas de administración y dinamización del portal turístico <https://www.comunitatvalenciana.com/>. Los contenidos ofrecidos en internet deben ser originales, estar adaptados al medio y ofrecer una imagen positiva, evocadora, inspiradora y actual de la Comunitat Valenciana cuidando siempre el posicionamiento de estos para los motores de búsqueda. Por ello se ha trabajado en dicha tarea habiendo conseguido generar durante el ejercicio 2023 los siguientes contenidos en las 5 versiones idiomáticas del portal: ES, VAL, EN, FR y DE.

#### Contenidos editoriales:

TIPO DE CONTENIDO	CONTENIDOS	URL GENERADAS
Páginas de destino	104	523
Noticias sobre eventos	52	260
Propuestas de viaje	156	783
Nuevos contenidos	60	201
<b>TOTAL</b>	<b>372</b>	<b>1.767</b>

#### Contenidos audiovisuales:

TIPO DE CONTENIDO	CONTENIDOS
Microvídeos	161
Imágenes para contenidos	1.542
Imágenes para la Agenda	905
Shooting	426
Banners AQUÍ Y AHORA (home)	57
Videos para la home	4
<b>TOTAL</b>	<b>3.095</b>

Fichas de producto y agenda:

TIPO DE CONTENIDO	CONTENIDOS	URL GENERADAS
Fichas de producto (monumentos, museos, parques naturales, espacios naturales, ...)	310	1.550
Eventos	936	3.434
Grandes Fiestas	85	425



Ejemplo de una Ficha optimizada

Videoblog:

El videoblog de la Comunitat Valenciana, Mediterráneo En Acción, dispone de su propia estrategia tanto en el mercado nacional como en los internacionales. Los contenidos se enmarcan en las categorías: Actividades y Planes, Arte y Cultura, Fiestas y Eventos, Gastronomía, Naturaleza y Sostenibilidad y Turisme Accesible e Inclusivo.

TODOS LOS VIDEOS



Durante el año 2023 se publicaron 181 nuevos videos en diversos idiomas, que alcanzaron las siguientes visualizaciones en el canal de YouTube:

Idioma	Nº vídeos publicados	Visualizaciones en YouTube de los vídeos publicados en 2023
ES	72	53.091
VA	73	7.695
EN	12	1.889
FR	12	970
DE	12	2.297
Suma total	181	65.942

Por su parte, las visualizaciones de los videos de Mediterráneo en Acción durante 2023 fueron las siguientes:

Idioma	Visualizaciones en YouTube del videoblog en 2023	Visualizaciones en el portal del videoblog en 2023
ES	322.882	221.448
VA	11.468	6.020

EN	7.210	9.624
FR	5.284	4.856
DE	6.168	7.554
Suma total	353.012	249.502

### 8.3.3.2. Estrategia de Redes Sociales e Influencers

La Estrategia Online para Turisme Comunitat Valenciana tiene entre sus distintas vertientes, el diseño y desarrollo de una completa estrategia de marketing en redes sociales e influencers, que desarrolla y planifica la presencia de la Comunitat Valenciana y su oferta turística en las principales redes sociales, al tiempo que fomenta la participación del usuario y su fidelización (*engagement*) a la marca Comunitat Valenciana.

Las redes sociales que se utilizan, ya que es donde se encuentra el público objetivo y donde realizamos la promoción de la Comunitat Valenciana son:

Facebook @comunitatvalenciana

Instagram @comunitat\_valenciana

Twitter @c\_valenciana

Youtube Visit Comunitat Valenciana

Tik Tok Visit Comunitat Valenciana



Red Social	Nº seguidores
Facebook	357.172
Instagram	133.039

Twitter	138.392
Youtube	6.238
TikTok*	17.979
<b>Total</b>	<b>652.820</b>

Los contenidos nacionales y también los internacionales se planifican acorde a los gustos y necesidades de cada uno de los mercados emisores hacia la Comunitat Valenciana.

En diciembre de 2023 el número de seguidores de la Comunitat Valenciana por red fue el siguiente:

*(\*) TikTok se lanzó el 16 de noviembre de 2022.*

Siendo el número total de **publicaciones** realizadas durante el ejercicio 2023:

Red Social	Nº de Publicaciones
Facebook nacional	666
Facebook internacional	213
Instagram Post	306
Instagram Stories	422
Twitter nacional	968
Twitter internacional	259
Youtube	19
TikTok	72
<b>Total</b>	<b>3.024</b>

El **engagement** o reacciones con las redes sociales que se ha alcanzado durante el ejercicio 2023 ha sido:

---

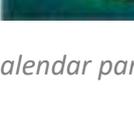
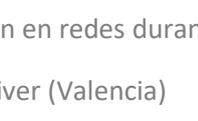
Red Social	Engagement*
Facebook	6,52%
Instagram	5,97%
Twitter	3,28%
YouTube	2%
TikTok	29,77%
<b>Media</b>	<b>9,51%</b>

(\*) se considera que una buena tasa de engagement está entre 1% y 3%

El número de **impresiones alcanzado**, esto es, el número de veces que el contenido se ha mostrado en pantalla ha sido:

Red Social	Número de Impresiones
Facebook	8.736.203
Instagram	7.508.900
Twitter	1.598.725
YouTube	737.580
TikTok	1.217.686
<b>TOTAL</b>	<b>19.799.094</b>

Por otra, parte se ha enviado a la red de Oficinas de Turespaña en el mundo (OETs) un total de 120 contenidos para redes (copies e imágenes) a lo largo de todo el ejercicio:

Tema	Data	Descripció	Imatge	Contingut de la publicació	Visualitzacions
Parques	1	<p>Què és un parc nacional? Un parc nacional és un espai natural protegit per l'Estat, amb un grau elevat de conservació i amb un valor científic, històric, artístic o paisatgístic excepcional.</p> <p>Què és un parc regional? Un parc regional és un espai natural protegit per la Generalitat, amb un grau menor de conservació que el dels parcs nacionals, però amb un valor científic, històric, artístic o paisatgístic destacat.</p> <p>Què és un parc natural? Un parc natural és un espai natural protegit per la Generalitat, amb un grau menor de conservació que el dels parcs regionals, però amb un valor científic, històric, artístic o paisatgístic destacat.</p>		<p>Què és un parc nacional? Un parc nacional és un espai natural protegit per l'Estat, amb un grau elevat de conservació i amb un valor científic, històric, artístic o paisatgístic excepcional.</p>	
Parques	2	<p>El Parc Nacional de Sierra de Guadaleix, a Mallorca, és un dels parcs nacionals més bonics de l'Estat. És un espai natural protegit per l'Estat, amb un grau elevat de conservació i amb un valor científic, històric, artístic o paisatgístic excepcional.</p>		<p>El Parc Nacional de Sierra de Guadaleix, a Mallorca, és un dels parcs nacionals més bonics de l'Estat. És un espai natural protegit per l'Estat, amb un grau elevat de conservació i amb un valor científic, històric, artístic o paisatgístic excepcional.</p>	
Parques	3	<p>El Parc Regional de l'Albufera de València és un dels parcs regionals més bonics de la Comunitat Valenciana. És un espai natural protegit per la Generalitat, amb un grau menor de conservació que el dels parcs nacionals, però amb un valor científic, històric, artístic o paisatgístic destacat.</p>		<p>El Parc Regional de l'Albufera de València és un dels parcs regionals més bonics de la Comunitat Valenciana. És un espai natural protegit per la Generalitat, amb un grau menor de conservació que el dels parcs nacionals, però amb un valor científic, històric, artístic o paisatgístic destacat.</p>	
Parques	4	<p>El Parc Natural de l'Albufera de València és un dels parcs naturals més bonics de la Comunitat Valenciana. És un espai natural protegit per la Generalitat, amb un grau menor de conservació que el dels parcs regionals, però amb un valor científic, històric, artístic o paisatgístic destacat.</p>		<p>El Parc Natural de l'Albufera de València és un dels parcs naturals més bonics de la Comunitat Valenciana. És un espai natural protegit per la Generalitat, amb un grau menor de conservació que el dels parcs regionals, però amb un valor científic, històric, artístic o paisatgístic destacat.</p>	
Parques	5	<p>El Parc Regional de l'Albufera de València és un dels parcs regionals més bonics de la Comunitat Valenciana. És un espai natural protegit per la Generalitat, amb un grau menor de conservació que el dels parcs nacionals, però amb un valor científic, històric, artístic o paisatgístic destacat.</p>		<p>El Parc Regional de l'Albufera de València és un dels parcs regionals més bonics de la Comunitat Valenciana. És un espai natural protegit per la Generalitat, amb un grau menor de conservació que el dels parcs nacionals, però amb un valor científic, històric, artístic o paisatgístic destacat.</p>	
Parques	6	<p>El Parc Natural de l'Albufera de València és un dels parcs naturals més bonics de la Comunitat Valenciana. És un espai natural protegit per la Generalitat, amb un grau menor de conservació que el dels parcs regionals, però amb un valor científic, històric, artístic o paisatgístic destacat.</p>		<p>El Parc Natural de l'Albufera de València és un dels parcs naturals més bonics de la Comunitat Valenciana. És un espai natural protegit per la Generalitat, amb un grau menor de conservació que el dels parcs regionals, però amb un valor científic, històric, artístic o paisatgístic destacat.</p>	

*Ejemplo de un content calendar para las OETs (2023)*

**Acciones para destacar en redes sociales:**

Las publicaciones que mayor impacto tuvieron en redes durante 2023 fueron las siguientes:

**Facebook:** diciembre de 2023, El Parque Gulliver (Valencia)



Impresiones	Alcance	Compartido	Reacciones	Comentarios	Clics	Interacciones	Engagement
217.775	214.932	234	1.720	95	13.651	15.700	7,3%

Instagram: agosto de 2023, El Castillo de Xàtiva



Impresiones	Alcance	Me gusta	Comentarios	Guardados	Interacciones	Engagement
152.784	91.490	9.331	39	120	9.498	10,4%

Twitter: enero 2023, La Cabalgata de Reyes (Alcoy)



Impresiones	Interacciones	Comentarios	Retweets	Me gusta	User profile clics	Engagement
8.123	518	6	18	92	19	6,4%

Youtube: diciembre de 2023, videoblog El pastel de boniato



Visualizaciones ↓	Tiempo de visualización (horas)	Suscriptores	Duración media de las visualizaciones	Impresiones	Porcentaje de clics de las impresiones
4.192	61,7	3	0:52	4.273	1,9 %

Tik Tok: marzo de 2023, Solo es un faro...



Reproducciones	Likes	Comentarios	Compartido	Guardado	Interacciones	Engagement
61.000	3.778	45	122	70	4.015	6,6%

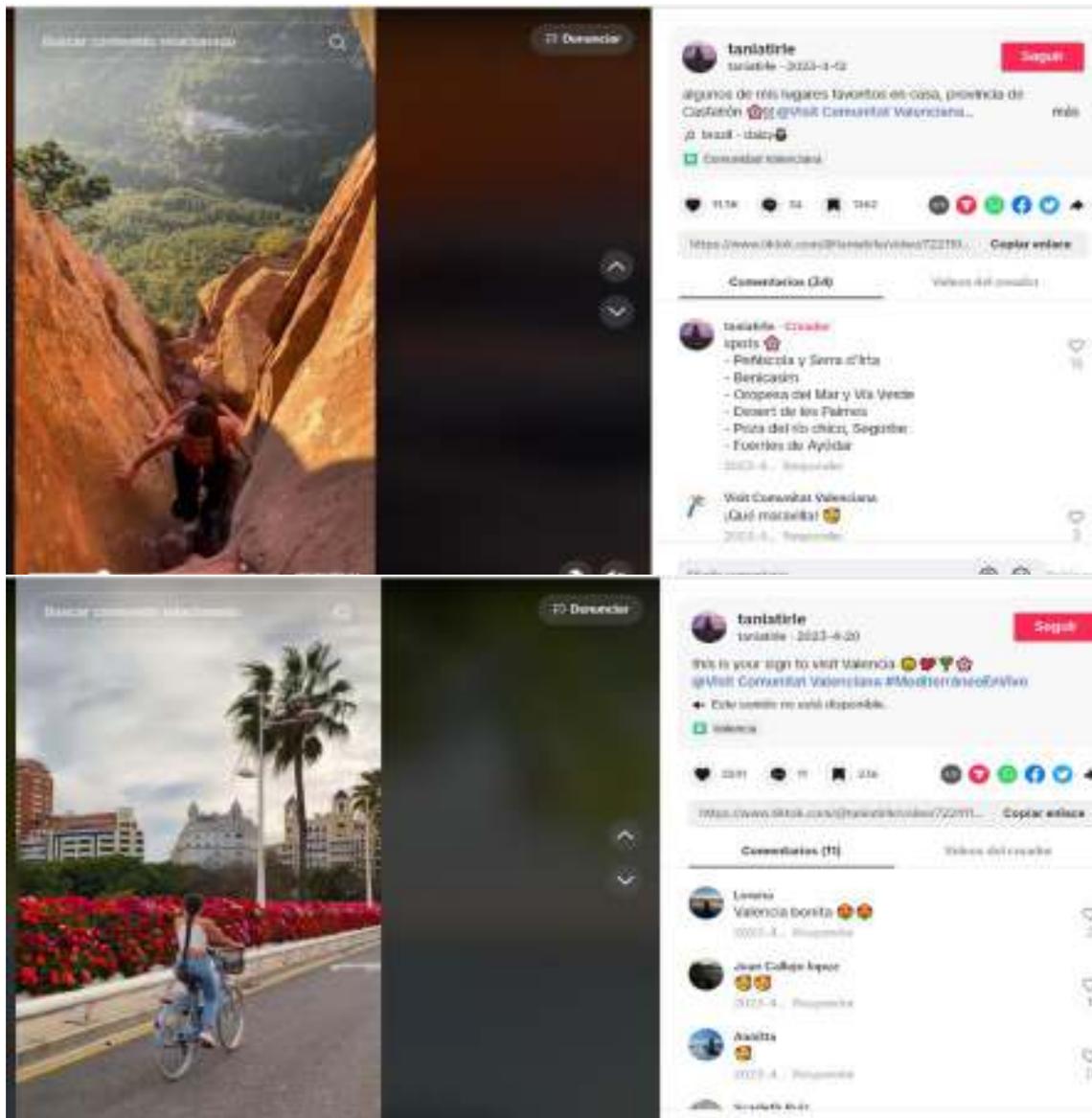
Los colaboradores para promocionar la Comunitat Valenciana en el 2023 han sido los siguientes influencers nacionales e internacionales:

**John Edward James Green, Reino Unido (Instagram)**

Cuando	3-6 mayo
Dónde	El influencer hizo un recorrido por las tres provincias: Provincia de Castellón: Peñíscola, Benicasim y Castelló de la Plana. Provincia de Valencia: Alboraya, València y Cullera. Provincia de Alicante: Calp, Villajoyosa, Benitachell, Altea y Benidorm







### 8.3.3.3. Estrategia de Email Marketing

La Estrategia de Email Marketing o envío de boletines a los suscriptores, se ha ido adaptando a lo largo de los meses pasando a ser una estrategia en la que se hacen diferentes tipos distintos de envío:

- Boletín nacional informativo o inspiracional
- Boletín internacional
- Boletín especial o de campaña
- Boletín Bono Viaje, concebido para recordarles a las personas que han sido asignados un código que deben hacer la reserva.

Durante 2023 se enviaron un total de 48 boletines:

Tipo boletín	Número
Nacional	14
Internacional	6
Especial o de campaña	11
Bono Viaje	17
Total	48

Los envíos específicos a los segmentos por Perfil de Viajero fueron:

Perfil Viajero	ES
Pareja	1
Familia	1
Deportistas	1
Grupo de Amigos	-
LGBTI+	-
Total	3

Los temas sobre los que se escribió en los boletines estuvieron inspirados, entre otros, en los siguientes copios:

Terra, bosc, cultius... Descobreix la teua destinació de turisme sostenible! 🌿
¡Vive un San Valentín lleno de sorpresas en la Comunitat Valenciana! 💕
Everything you need to know about Fallas de València! 🎆
¿Busques idees per als teus plans de primavera? 💡

¡Imayo se baila y se saborea en la Comunitat Valenciana! 🍷
Découvrez la fête qui inaugure l'été à Alicante! 🍷
¡Mar, platges de muntanya i molts plans per la millor estiu! ☀️
Planes de final de verano en la Comunitat Valenciana ☀️
World Paella Day is coming soon to València 🍲
Plans genials per als festius de tardor! 🍂
Genießen Sie die Región Valencia, wo auch immer Sie sich befinden - live! ▶️
¡Encuentra tu plan navideño en la Comunitat Valenciana! 🎄

#### 8.3.3.4. Estrategia SEM (Search Engine Marketing) y Publicidad Digital

Durante el ejercicio 2023 se continuó realizando campañas en Social Ads y Google Ads (publicidad) así como campañas de promoción de la Comunitat Valenciana en Agencias de Viaje Online (OTAs), Metabuscadors y RRSS Viajeras.

Los resultados medidos en impresiones obtenidas en cada uno de los canales mencionados en 2023 fueron:

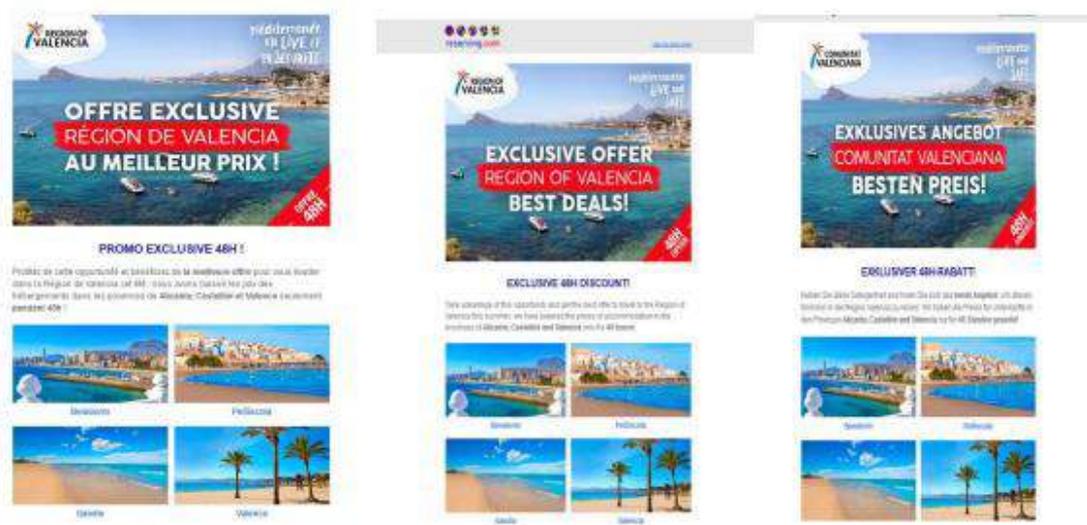
Canal	Impresiones obtenidas
OTAs - nacional	143.961.687
OTAs - internacional	14.855.943
<b>Total</b>	<b>158.817.630</b>
Metabuscadors y RRSS Viajeras - nacional	19.185.222
Metabuscadors y RRSS Viajeras - internacional	123.459
<b>Total</b>	<b>19.308.681</b>

Social Ads + Google Ads - nacional	7.856.381
Social Ads + Google Ads - internacional	8.429.664
Total	16.286.045

Las OTAs, Metabuscadores y Redes Sociales Viajeras donde se han realizado acciones durante 2026 son las principales tanto en el mercado nacional como internacional: atrapalo.com, Destinia, e-Dreams, Logitravel, Busco un Chollo, rumbo/lastminute, Central de Reservas, Civitatis, Skyscanner, Tripadvisor, Passporter, Minube, Escapada rural:







Con el objetivo común a todas las OTAs de generar visibilidad de la marca Comunitat Valenciana para conseguir un aumento de las reservas, y dirigiéndose ya bien fuera solo al mercado nacional o también al internacional, las acciones tipo realizadas por las OTAs seleccionadas para la Estrategia de Marketing Online del 2023 fueron las siguientes:

OTA	Mercado	Acciones	Canales
Atrápalo	España	Banners Newsletters Blog Houdinis Microsite Podcast Redes sociales	Web + App + RRSS + Email
Destinia	España, Reino Unido, Francia y Alemania.	Microsite Banners y cabeceras de páginas Newsletter Blog posting Redes sociales	Email + RRSS Web + App
Edreams	España, Reino Unido, Francia y Alemania.	Branded Content Banners Redes sociales Email Marketing	Web + App + RRSS + Email

<b>Logitravel</b>	España	Banners Blog posting Newsletter Microsite Redes sociales	Web + App + RRSS + Email
<b>Busco un Chollo</b>	España	Banners Microsite Redes sociales Newsletter Social ads	Web + App + RRSS + email
<b>Rumbo/Lastminute</b>	España, Reino Unido, Francia y Alemania.	Banners Redes sociales Newsletters Cabeceras en AccuWeather	Web + App + RRSS + Email
<b>Central de Reservas</b>	España, Francia, Reino Unido e Italia	Boletines Ofertas Flash Blog posting y redes sociales Mensajes publicitarios en el proceso de reserva	Web + RRSS + Email
<b>Civitatis</b>	UK	Blog posting Newsletter Banners Display Redes sociales	Web + RRSS + Email

Metab. / RRSS Viajeras	Mercado	Acciones	Canales
<b>Tripadvisor</b>	España	Banners	Web + App

<b>Passporter</b>	España	<p>Campaña de influencers con creación de itinerarios</p> <p>Influencers en pareja con ruta para los puentes</p> <p>Banners y native content en medios especializados</p> <p>Podcast</p> <p>Redes sociales</p> <p>Social Ads</p>	Web + App + RRSS + Spotify
<b>Mi nube</b>	España.	<p>Branded content</p> <p>Banners</p> <p>Redes sociales</p> <p>Email Marketing</p> <p>Native Ads</p>	Web + App + RRSS + Email
<b>Skyscanner</b>	España	Ads	Web
<b>Escapada Rural</b>	España	<p>Redes sociales</p> <p>Newsletters</p> <p>Blog posting</p> <p>Banners Display</p> <p>Microsite</p>	Web + App + RRSS + Email
<b>Civitatis</b>	España	<p>Blog posting</p> <p>Newsletter</p> <p>Banners Display</p> <p>Redes sociales</p>	Web + RRSS + Email

### 8.3.3.5. Campañas especiales de comunicación

Dentro del marco de la estrategia de marketing online de Turisme Comunitat Valenciana, en 2023 se desarrollan diferentes campañas puntuales para promocionar, especialmente, eventos de interés que se celebran en los destinos del territorio.

Para la puesta en marcha de dichas campañas se vertebran las cinco estrategias del proyecto con el fin de coordinarse en la difusión de las acciones. Por lo general, suelen comprender los siguientes elementos:

**Creatividad:** Creatividad específica para la difusión de la campaña con una imagen especial y atractiva.

**Portal turístico:** elaboración de noticias, actualización de la agenda, optimización del destino y los recursos en que se celebre dicha campaña y banner en la home para enlazar al contenido principal de la campaña.

**Redes sociales:** programación de diferentes publicaciones en distintos formatos que se planifican para todos los perfiles nacionales (y si se considera, internacionales) de Turisme en Facebook, Instagram, TikTok, Twitter y, ocasionalmente, YouTube. Creación de #hashtags especiales de campaña.

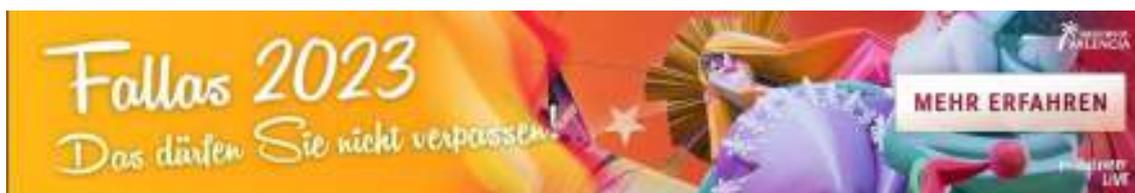
**Email marketing:** envío de boletines especiales de campaña que, según tipología e interés, pueden tener carácter autonómico, nacional o internacional.

**Publicidad online:** apoyo en Ads y, ocasionalmente, en OTAs, metabuscadores y redes sociales viajeras.

**Difusión de la campaña a través de notas de prensa** enviadas a medios especializados.

En el año 2023 se han desarrollado, entre otras, las siguientes campañas:

Campaña especial
Benidorm Fest 2023
Fallas
Magdalena
Semana Santa
Fogueres de Sant Joan
Campaña Puentes: octubre, noviembre y diciembre
Producto Golf en la Comunitat Valenciana

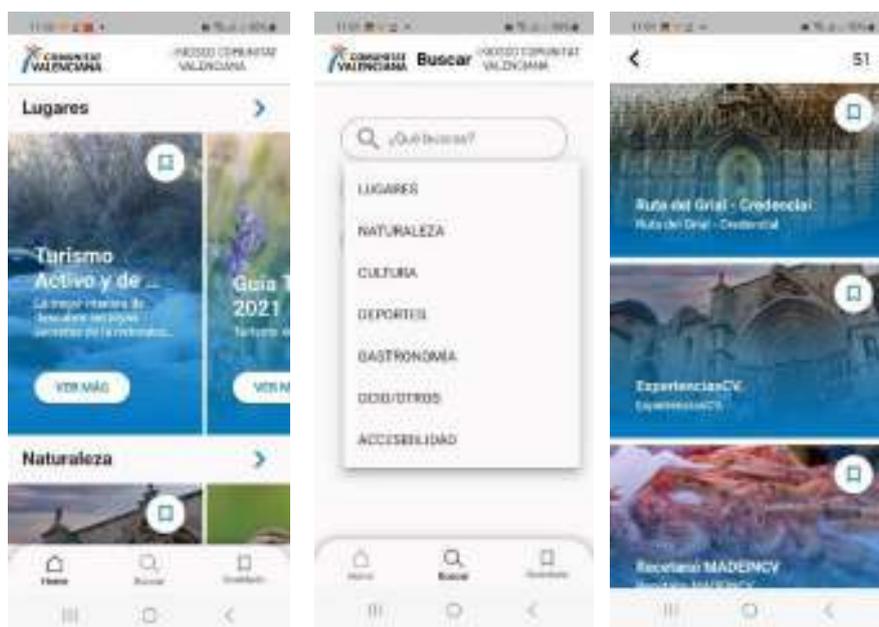




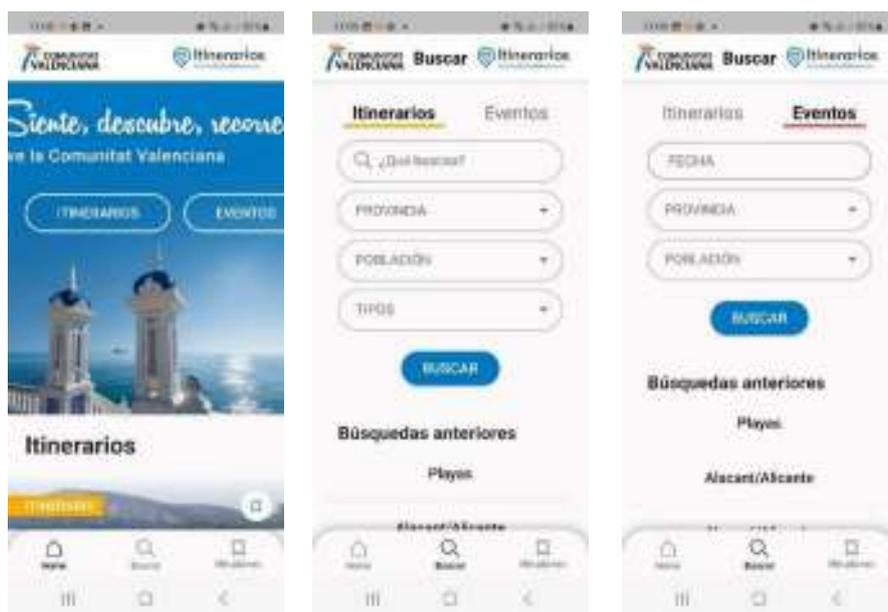
#### 8.3.3.6. Aplicaciones Móviles

En 2023, han evolucionado las dos aplicaciones para dispositivos móviles: Kiosco Comunitat Valenciana e Itineraris CV, cuyas versiones definitivas se han publicado en 2023, tanto para Android como para iOS.

**Kiosco CV** ofrece a sus usuarios la posibilidad de descargarse cualquiera de las publicaciones que ofrece el portal turístico, el sistema permite que al actualizar o añadir cualquier publicación al portal, esté disponible inmediatamente en la app Kiosco CV. Se ha implementado en los 5 idiomas del portal, por lo que la app se visualizará en el idioma en que esté configurado el dispositivo del usuario.



**Itinerarios CV** se ha desarrollado para ofrecer los contenidos, tanto de la sección de Itinerarios del portal, como los publicados en la Agenda. Cuando se vayan ampliando los contenidos de la sección de Itinerarios estarán disponibles también en la app, así mismo, el usuario puede acceder a todos los contenidos del apartado de Agenda del portal turístico, que se alimenta diariamente por las oficinas de la Red Tourist Info.



**8.3.3.7. Campañas especiales de comunicación.** Los resultados de la Estrategia se han medido mensualmente con el Plan de Medición y se ha hecho un seguimiento de la evolución del proyecto en todas sus vertientes.

Además, cada dos meses se ha ejecutado un Plan de Escucha Activa por el cual se han monitorizado las palabras clave escogidas y también un Plan de Comunicación y Difusión adhoc para el proyecto.

Las notas de prensa enviadas a lo largo de 2023 han sido las siguientes:

Notas de prensa 2023
Turisme Comunitat Valenciana apoya el Benidorm Fest y el turismo cultural con una gran campaña de difusión digital
Las fiestas de las Fallas y de la Magdalena 2023, objeto de difusión por parte de Turisme Comunitat Valenciana
La Semana Santa y los puentes de abril, foco de la estrategia digital de Turisme Comunitat Valenciana
Turisme Comunitat Valenciana pone en marcha su estrategia de posicionamiento como destino de golf en su ecosistema digital
12 meses de éxito en la estrategia de marketing digital de Turisme Comunitat Valenciana
Turisme Comunitat Valenciana, a punto para iniciar la campaña digital de difusión de la fiesta de Fogueres de Sant Joan 2023
Turisme Comunitat Valenciana pone en marcha en su 4º año la última prórroga de su II Estrategia de Marketing Online

Los puentes de otoño, objeto de una activa campaña en el ecosistema digital de Turisme Comunitat Valenciana

La red de webcams de la Comunitat Valenciana, una ventana en directo a una inmensa variedad de paisajes

Turisme Comunitat Valenciana lanza el Geoportal, una herramienta digital con la que organizar viajes a medida

### 8.3.4. Estrategia de Marketing Online para los mercados lejanos: China

Desde el inicio del proyecto se ha realizado una estrategia especial para el mercado chino debido a la diferente forma de realizar la promoción online. Además, este mercado está teniendo una evolución muy positiva desde de la finalización de la pandemia.

Los elementos básicos de esta promoción son, el desarrollo y posicionamiento de una página web sobre la Comunitat Valenciana localizada, la dinamización de las redes sociales propias del mercado chino incluyendo publicidad en diferentes canales y la creación y realización de cursos de capacitación online para los agentes de viaje.

#### Página web especial mercado chino

Durante 2023 se ha avanzado con la creación de nuevo contenido el sitio web [www.travelregionofvalencia.cn](http://www.travelregionofvalencia.cn) e incluso se ha integrado una webcam a modo de experimento en este portal que está ubicado en servidores locales en China para su mejor difusión en dicho mercado. Durante 2023 se han recibido cerca de 40.000 visitas, con un rápido crecimiento en los últimos meses.



### Redes Sociales

Los trabajos realizados en redes sociales se enfocaron a tener presencia en las principales redes sociales del mercado chino, para ello, se ha realizado la creación de contenido y gestión para las cuentas de TCV en las redes sociales chinas WeChat y Weibo. Incluyendo también contenido publicitario en ellas. Hasta el momento los perfiles creados han crecido con fuerza hasta los 15.627 y 7.705 seguidores respectivamente.



El post más visto en WeChat durante 2023 ha sido el de cómo hacer una paella con más de 12 mil visualizaciones. En el caso de Wechat chaneles el post con mayor alcance fue uno dedicado a Castellón, con más de 195.000 visualizaciones.



### Publicidad en medios digitales

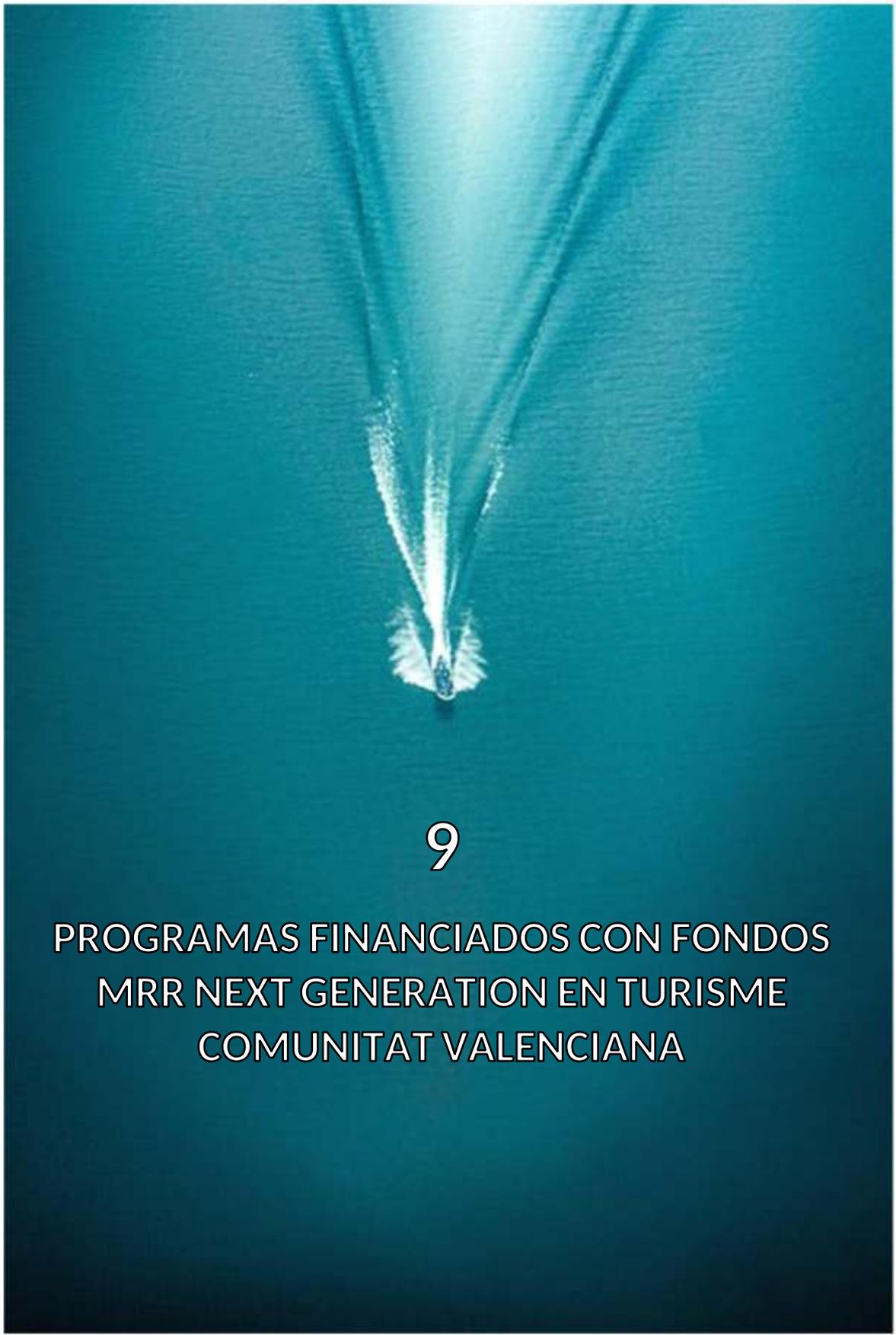
Además, se reforzó la estrategia con un plan de publicidad en los siguientes canales:

Weibo Advertising, WeChat Account Ads, WeChat Banner Ads.



### Cursos B2B para agentes de viajes

Con el fin de mejorar el conocimiento de la Comunitat Valenciana por parte de los agentes de viajes chinos se organizan una serie de cursos sobre las temáticas más relevantes para los intereses y gustos del mercado chino. Durante este año se ha continuado con el desarrollo de los módulos B2B de especialización sobre la Comunidad Valenciana. Todos los cursos están alojados en la plataforma China Travel Academy. En total se han formado más de 1.500 agentes de viajes con estos cursos.



# 9

## PROGRAMAS FINANCIADOS CON FONDOS MRR NEXT GENERATION EN TURISME COMUNITAT VALENCIANA

## 9. PROGRAMAS FINANCIADOS CON FONDOS MRR NEXT GENERATION EN TURISME COMUNITAT VALENCIANA

La Unión Europea ha puesto a disposición de los Estados miembros un marco de financiación para la recuperación de la crisis social y económica generada por la pandemia de la Covid-19 mediante los nuevos fondos Next Generation EU y el marco financiero plurianual 2021-2027. Un montante económico sin precedentes que el España va a canalizar a través del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR) “España Puede” y que va a suponer una oportunidad y un reto, también para el turismo, en la gestión de estos fondos tanto para la administración pública como para el sector privado.

En PRTR, y como parte del Componente 14, se ha incluido la línea de inversión de Transformación del modelo turístico hacia la sostenibilidad, que incluye el Programa Extraordinario de Planes de Sostenibilidad Turística en Destinos como submedida 2 de la inversión 1 (C14.I1). Asimismo incluye la línea de inversión de Actuaciones Especiales en Ámbito de la Competitividad, que incluye la línea de inversión Financiación de proyectos de eficiencia energética y economía circular en empresas turísticas (C14.I4.2) y la inversión Financiación de proyectos sostenibles de mantenimiento y rehabilitación del patrimonio histórico con uso turístico (C14.I4.2).

En estos programas la Secretaría de Estado de Turismo (Ministerio de Industria y Turismo MINTUR) desarrolla el rol de “entidad decisora” del proyecto, la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo el de “entidad ejecutora” del subproyecto y Turisme Comunitat Valenciana (TCV) participa como “entidad instrumental”. Las competencias en materia de turismo de la Generalitat Valenciana que en el inicio de la ejecución de este Programa estaban asignadas a la Presidencia de la Generalitat Valenciana han sido asignadas a la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo, como así figura en el artículo 11 del Decreto 10/2023, de 19 de julio, del president de la Generalitat, por el que se determinan el número y la denominación de las consellerias.

Así, Turisme Comunitat Valenciana realiza la coordinación de la ejecución de los tres programas mencionados del Componente 14 (turismo), en cuya ejecución intervienen entidades locales, empresas turísticas, y la propia entidad Turisme Comunitat Valenciana.

A fecha de realización de este documento la TCV ha obtenido fondos para ejecutar dichos tres programas cuya financiación asciende a 167.717.071,42€.

NOMBRE DEL PROGRAMA
C14.I1.2 PLANES DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA EN DESTINOS 2021, 2022, 2023
C14.I04.2 EFICIENCIA ENERGÉTICA Y ECONOMÍA CIRCULAR EN EMPRESAS TURÍSTICAS
C14.I04.3 MANTENIMIENTO Y REHABILITACIÓN DEL PATRIMONIO HISTÓRICO CON USO TURÍSTICO

### 9.1 PLANES DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA EN DESTINOS 2021, 2022, 2023

El programa se articula en torno a tres convocatorias de concurrencia competitiva a cargo de la Secretaría de Estado de Turismo publicadas en su plataforma electrónica y dirigidas a entidades locales: 2021, 2022 y 2023. Para cada una de las convocatorias la Secretaría de Estado de Turismo, ha publicado las Resoluciones correspondientes a los Acuerdos de la Conferencia Sectorial de Turismo, por los que se fijan los criterios de distribución, así como el reparto resultante para las comunidades autónomas, del crédito destinado a la financiación de actuaciones de inversión por parte de entidades locales en el marco del Componente 14 Inversión 1 del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

Dichas resoluciones aprueban el contenido de los correspondientes Planes Territoriales de Sostenibilidad Turística en Destino Comunitat Valenciana – convocatorias extraordinarias 2021, 2022 y 2023.

Los objetivos de este programa están establecidos en el documento Estrategia de Sostenibilidad Turística de la Secretaría de Estado de Turismo:

- Aumento de la competitividad de los destinos turísticos que les permita generar un efecto tractor sobre la demanda y el sector turístico privado.
- Incorporar de manera efectiva la digitalización en la gestión de los recursos, infraestructura y productos turísticos de los destinos.
- Diversificar la oferta turística para contribuir a generar oportunidades de empleo, redistribuir la renta turística y favorecer la cohesión territorial y la desconcentración de la demanda.
- Mejorar el capital natural del sistema turístico, favorecer la transición verde y sostenible, reducir las emisiones y mitigar los efectos del cambio climático.

Para alcanzar los objetivos anteriormente mencionados, los Planes Territoriales se articulan en cuatro ejes distintos, conforme el capítulo 4 de la Estrategia de Sostenibilidad Turística en Destino, que deben ser ejecutadas en un plazo de tres años:

- Eje 1: Actuaciones en el ámbito de la transición verde y sostenible: restauración ambiental, gestión de espacios naturales, acciones de implantación de economía circular, rehabilitación sostenible de edificios y actuaciones de adaptación al cambio climático.
- Eje 2: Actuaciones de mejora de la eficiencia energética: mitigación del cambio climático orientadas a la reducción de la energía requerida, limitando la contaminación por carbono y estimulando la transición hacia energías renovables y movilidad sostenible.
- Eje 3: Actuaciones en el ámbito de la transición digital: mejora continua de los procesos incluidos en la cadena de valor turística mediante el uso de la tecnología.
- Eje 4: Actuaciones en el ámbito de la competitividad: creación de oferta, mejora del producto, embellecimiento de espacios públicos, entre otros.

Para garantizar que las actuaciones que se ejecuten en el marco de los Planes Territoriales tengan un efecto transformador del destino, estas deben dedicar un umbral mínimo de inversión a cada uno de los ejes citados anteriormente, así como a actuaciones que contribuyan

---

a frenar los efectos frente al cambio climático (etiquetas climáticas) según establece la Estrategia.

Cada uno de los Planes Territoriales de la Comunitat Valenciana (convocatorias 2021, 2022 y 2023) está integrado por subproyectos anidados a este denominados Planes de Sostenibilidad Turística en Destino, en los que participan las entidades locales, y las Acciones de Cohesión de Destino que ejecutan directamente las comunidades autónomas. La información económica relativa a estos, así como su programación por anualidades y actuaciones está contenida en los documentos denominados Plan Territorial de Sostenibilidad Turística en Destino Comunitat Valenciana (en adelante, PTSTDCV) disponible en la web: <https://www.turisme.gva.es/es/sección Fondos Europeos MRR>.

El Plan Territorial 2021 se destina a un total de 12 intervenciones, siendo 11 de ellas de la tipología Plan de Sostenibilidad Turística en Destinos, que serán ejecutadas por once entidades locales, y una intervención del tipo Actuación de Cohesión entre Destinos, a ejecutar por la entidad Turisme Comunitat Valenciana.

Una vez publicada la Resolución de 24 de mayo de 2022, del presidente de Turisme Comunitat Valenciana, por la cual se dispone el pago del crédito asignado por la Secretaría de Estado de Turismo a las once entidades locales integrantes del Plan territorial de sostenibilidad turística Comunitat Valenciana 2021, en el marco de la Estrategia de Sostenibilidad Turística en destinos dentro del Plan de recuperación, transformación y resiliencia, TCV procede a realizar la tramitación del pago del crédito asignado por SETUR a las entidades locales integrantes del PTSTD CV21.

En febrero 2023 Turisme Comunitat Valenciana realizó el pago del 100% del crédito asignado por la SETUR todas las entidades locales integrantes del Plan.

**PTSTD CV21**

PSTD ALCALÀ DE XIVERT-ALCOSSEBRE

PSTD ALCOI

PSTD BENISSA

PSTD BOCAIRENT

PSTD CULLERA

PSTD DENIA

PSTD FINESTRAT

PSTD OROPESA DEL MAR

PSTD TIERRA BOBAL

PSTD TORREVIEJA

PSTD VALENCIA

ACD COMUNITAT VALENCIANA

TOTAL

A esta convocatoria 2021, se aplican los hitos CID 220 y 221, que corresponden a:

- Hito CID 220: alcanzar el 50% de ejecución de las intervenciones incluidas en el PTSTD CV23 (ACD y PSTD) en el cuarto trimestre de 2024.
- Hito CID 221: finalización de todos los proyectos incluidos en el Plan Territorial en el segundo trimestre de 2026.

El PTSTD CV22 prevé una inversión para un total de 21 intervenciones. Estas intervenciones serán realizadas por 17 municipios, una mancomunidad y las tres diputaciones provinciales (Diputación de Alicante, Diputación de Castellón y Diputación de València). Del presupuesto total, se destinan a 16 Planes de Sostenibilidad Turística en Destinos, a tres Actuaciones de Cohesión en Destinos y a Planes Nacionales de Turismo Enogastronómico.

Una vez publicada la Resolución de 20 de junio de 2023, del presidente de Turisme Comunitat Valenciana, por la cual se dispone el pago del crédito asignado por el Acuerdo de fecha 14 de diciembre de 2022, de la Conferencia Sectorial de Turismo, a las 21 entidades locales que integran el Plan Territorial de Sostenibilidad Turística en Destinos Comunitat Valenciana 2022 y se indica el régimen aplicable, en el marco de la Estrategia de Sostenibilidad Turística en Destinos dentro del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - financiado por la Unión Europea – Next Generation EU [2023/7227], TCV procede a realizar la tramitación del pago del crédito asignado por SETUR a las entidades locales integrantes del PTSTD CV21.

En el mes de julio de 2023, Turisme Comunitat Valenciana realiza el pago del 100% del crédito asignado por la Secretaría de Estado de Turismo a todas las entidades locales integrantes del PTSTD CV22

<b>PTSTD CV22</b>
PSTD ALFÀS DEL PI
PSTD ALICANTE
PSTD BENIDORM
PSTD BENITACHELL
PSTD EL CAMPELLO
PSTD CASTELLÓ DE LA PLANA
PSTD COFRENTES
PSTD ELCHE

1 El apartado 8.1.1 de la Estrategia, Planes de Sostenibilidad Turística en Destino (PSTD), se establece que el período de ejecución de los Planes Territoriales es de tres años, con la excepción de aquellos aprobados en el Plan Territorial 2023, que se extienden hasta el 30 de junio de 2026 en cumplimiento del Hito CID 221.

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
PSTD VILLAJOSOSA
ACD ALICANTE
ACD CASTELLÓN
ACD VALÈNCIA
TOTAL

A esta convocatoria 2022, se aplican los hitos CID 220 y 221, que corresponden a:

- Hito CID 220: alcanzar el 30%2 de ejecución de las intervenciones incluidas en el PTSTD CV23 (ACD y PSTD) en el cuarto trimestre de 2024.
- Hito CID 221: finalización de todos los proyectos incluidos en el Plan Territorial en el segundo trimestre de 20263.

El PTSTD CV23 prevé una inversión para un total de 22 intervenciones, las cuales serán ejecutadas por las entidades locales beneficiarias del programa, 21 Planes de Sostenibilidad Turística en Destinos, y a un Plan Nacional de Turismo Azul-Sol y Playa.

Una vez publicada la Resolución de 2 de octubre de 2023, de la presidenta de Turisme Comunitat Valenciana, por la cual se dispone el pago del crédito asignado por el Acuerdo de fecha 9 de mayo de 2023, de la Conferencia Sectorial de Turismo, a las 22 entidades locales integrantes del Plan territorial de sostenibilidad turística en destinos Comunitat Valenciana 2023, TCv procede a realizar la tramitación del pago del crédito asignado por SETUR a las entidades locales integrantes del PTSTD CV23.

A 31/12/2023, Turisme Comunitat Valenciana ha realizado el pago del crédito asignado por la Secretaría de Estado de Turismo a 21 de las 22 entidades locales integrantes del PTSTD CV23.

2 Este porcentaje se ha visto modificado del 25% al 15% por la aprobación de la Adenda "DECISIÓN DE EJECUCIÓN DEL CONSEJO por la que se modifica la Decisión de Ejecución del Consejo (UE) (ST 10150/2021; ST 10150/2021 ADD 1 REV 1), de 13 de julio de 2021, relativa a la aprobación de la evaluación del plan de recuperación y resiliencia de España".

3 El apartado 8.1.1 de la Estrategia, Planes de Sostenibilidad Turística en Destino (PSTD), se establece que el período de ejecución de los Planes Territoriales es de tres años, con la excepción de aquellos aprobados en el Plan Territorial 2023, que se extienden hasta el 30 de junio de 2026 en cumplimiento del Hito CID 221.

<b>PTSD CV23</b>
PSTD ALBORAYA
PSTD ALFÀS DEL PI, L'
PSTD ASOCIACIÓN INTERMUNICIPAL MUNICIPIOS DE PENYAGOLOSA
PSTD BENICÀSSIM
PSTD BENIDORM
PSTD BUÑOL
PSTD CALP
PSTD CANET D'EN BERENGUER
PSTD ELDA
PSTD GANDÍA
PSTD MANCOMUNIDAD ESPADÁN- MIJARES
PSTD MANCOMUNITAT ALT MAESTRAT
PSTD MONTANEJOS
PSTD NOVELDA
PSTD ORIHUELA
PSTD PUÇOL
PSTD PUIG DE SANTA MARÍA, EL
PSTD SAGUNTO
PSTD TEULADA
PSTD VALL D'UIXÓ, LA
PSTD VINARÒS
PSTD XÀTIVA
TOTAL

A esta convocatoria 2023, se aplican los hitos CID 220 y 221, que corresponden a:

---

- Hito CID 220: alcanzar el 15%4 de ejecución de las intervenciones incluidas en el PTSTD CV23 (ACD y PSTD) en el cuarto trimestre de 2024.
- Hito CID 221: finalización de todos los proyectos incluidos en el Plan Territorial en el segundo trimestre de 20265.

Para el seguimiento de la ejecución de los Planes Territoriales, conforme establece la Estrategia, se ha creado una Comisión Bilateral de Seguimiento, que se reúne al menos una vez al año, en la que participa la entidad ejecutora del proyecto (Secretaría de Estado de Turismo) y la Comunidad Autónoma ejecutora a través de Turisme Comunitat Valenciana, como entidad instrumental de la entidad ejecutora (Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo), que está formada por dos representantes de cada una de dichas entidades. En el seno de esta Comisión se controla el desarrollo de las inversiones, la ejecución del gasto y el cumplimiento de los hitos de cada una de las intervenciones que compongan el Plan Territorial.

Para el seguimiento de cada PSTD y ACD, la Estrategia establece la creación de una Comisión Mixta en la que participa la entidad local beneficiaria y la Comunidad Autónoma. En el seno de esta comisión se controla el correcto desarrollo del PSTD, así como modificaciones y ajustes del contenido de las intervenciones del Plan, conforme a lo establecido por la Estrategia. Los acuerdos y temas tratados en estas reuniones se plasman en las actas correspondientes.

A lo largo de la anualidad 2023 Turisme Comunitat Valenciana ha mantenido reuniones de la Comisión Bilateral y reuniones de Comisiones Mixtas con todas las entidades locales ejecutoras del Plan Territorial de las convocatorias 2021 y 2022. Asimismo, ha celebrado una reunión de arranque con las entidades locales ejecutoras de la convocatoria de 2023 con el objetivo de informar sobre la metodología y normativa aplicable a las actuaciones integradas en este subproyecto.

A continuación, se listan las principales actuaciones realizadas por Turisme Comunitat Valenciana a lo largo de la anualidad 2023 vinculadas con las tres convocatorias de los Planes Territoriales:

PROCEDIMIENTOS SEGUIMIENTO DE LA EJECUCIÓN DE SUBPROYECTOS PTSTD CV 21	Fase
Reuniones Comisiones Mixtas (TCV/EELL ejecutoras subproyectos PTSTD CV21) para estudiar modificaciones y ajustes del contenido de las intervenciones del Plan.	(marzo 23)
Reunión Comisión Bilateral de Seguimiento (SETUR/TCV) para aprobar modificaciones y ajustes del contenido de las intervenciones del Plan.	(24/3/23)
Publicación del Plan Territorial de Sostenibilidad Turística en Destino Comunitat Valenciana (actualización abril 2023)	(4/4/23)
Remisiones directrices para la elaboración de Informe de Gestión Semestral e informe de seguimiento mensual a las EELL ejecutoras subproyectos anidados del Plan	(10/7/23)
Reuniones Comisiones Mixtas (TCV/EELL ejecutoras subproyectos PTSTD CV21) para estudiar modificaciones y ajustes del contenido de las intervenciones del Plan.	(ago a dic 23)

4 Este porcentaje se ha visto modificado del 25% al 15% por la aprobación de la Adenda “DECISIÓN DE EJECUCIÓN DEL CONSEJO por la que se modifica la Decisión de Ejecución del Consejo (UE) (ST 10150/2021; ST 10150/2021 ADD 1 REV 1), de 13 de julio de 2021, relativa a la aprobación de la evaluación del plan de recuperación y resiliencia de España”.

5 El apartado 8.1.1 de la Estrategia, Planes de Sostenibilidad Turística en Destino (PSTD), se establece que el período de ejecución de los Planes Territoriales es de tres años, con la excepción de aquellos aprobados en el Plan Territorial 2023, que se extienden hasta el 30 de junio de 2026 en cumplimiento del Hito CID 221.

<b>PROCEDIMIENTOS SEGUIMIENTO DE LA EJECUCIÓN DE SUBPROYECTOS PTSTD CV 21</b>		<b>Fase</b>
Control interno CoFFEE: comprobación publicación informes de seguimiento mensual de EELL		(dic 23)
Elaboración de informe de seguimiento trimestral (4º trimestre 2023)		(dic 23)

<b>PROCEDIMIENTOS SEGUIMIENTO DE LA EJECUCIÓN DE SUBPROYECTOS PTSTD CV 22</b>		<b>Fase</b>
Reunión de arranque con EELL ejecutoras PTSTD CV22		(19/04/23)
Remisión del modelo de Informe de Gestión (primer semestre) elaborado por Turisme Comunitat Valenciana a las EELL ejecutoras subproyectos anidados		(04/07/23)
Reunión seguimiento Turisme Comunitat Valenciana/EELL ejecutoras subproyectos anidados		(28/07/23)
Remisión del modelo de Informe de Seguimiento elaborado por Turisme Comunitat Valenciana a las EELL ejecutoras subproyectos anidados		(31/07/23-21/12/23)
Comisión Mixta (Turisme Comunitat Valenciana/EELL ejecutoras subproyectos anidados)		(12/09/23-15/12/23)
Control interno CoFFEE: comprobación publicación informes de seguimiento mensual de EELL		(dic 23)
Elaboración de informe de seguimiento trimestral (4º trimestre 2023)		(dic 23)

<b>PROCEDIMIENTOS SEGUIMIENTO DE LA EJECUCIÓN DE SUBPROYECTOS ANIDADOS PTSTD CV 23</b>		<b>Fase</b>
Publicación del Plan Territorial de Sostenibilidad Turística en Destino Comunitat Valenciana 2023 (versión inicial). Fue aprobado el 09/05/2023 en Conferencia Sectorial.		(09/05/23)
Reunión de arranque con EELL ejecutoras PTSTD CV23		(01/09/23)
Remisión fichas contacto a EELL ejecutoras PTSTD CV23 (información contacto, usuario responsable CoFFEE, etc.)		(09/06/23)
Remisión del modelo de Informe de Seguimiento elaborado por Turisme Comunitat Valenciana a las EELL ejecutoras subproyectos anidados del Plan		(04/10/23-act.)
Remisión del modelo de Informe de Gestión (segundo semestre) elaborado por Turisme Comunitat Valenciana a las EELL ejecutoras subproyectos anidados del Plan		(18/12/23)
Control interno CoFFEE: comprobación publicación informes de seguimiento mensual de EELL		(dic 23)
Elaboración de informe de seguimiento trimestral (4º trimestre 2023)		(dic 23)

Para facilitar la gestión de los subproyectos de los Planes Territoriales de las tres convocatorias 2021, 2022 y 2023 por parte de las entidades locales ejecutoras, Turisme Comunitat Valenciana ha elaborado y publicado guías de gestión con información sobre normativa general de aplicación, así como la específica que aplica al Programa de Planes de Sostenibilidad Turística en Destinos Comunitat Valenciana.

MANUALES/GUÍAS LA EJECUCIÓN DE SUBPROYECTOS PTST CV21, CV22, CV23	Fase
Guía de orientaciones para la gestión de intervenciones integradas en los Planes Territoriales de Sostenibilidad Turística en Destino Comunitat Valenciana 2021-2022-2023	(junio 23)
Guía sobre obligaciones de comunicación, publicidad y difusión de las actuaciones incluidas en programas ejecutados por TCV en el marco del PRTR-MRR	(junio 23)
Plantilla informe seguimiento mensual CoFFEE PTSTD CV21 Plantilla informe seguimiento mensual CoFFEE PTSTD CV22 Plantilla informe seguimiento mensual CoFFEE PTSTD CV23	2023
Plantilla informe gestión semestral CoFFEE PTSTD CV21 Plantilla informe gestión semestral CoFFEE PTSTD CV21 Plantilla informe gestión semestral CoFFEE PTSTD CV21	2023
Nota informativa. Herramienta de Gestión CoFFEE: Definición del subproyecto PTSTD CV21 Nota informativa. Herramienta de Gestión CoFFEE: Definición del subproyecto PTSTD CV22 Nota informativa. Herramienta de Gestión CoFFEE: Definición del subproyecto PTSTD CV23	2023
Nota informativa. CoFFEE: Creación, definición y ejecución de actuaciones PTSTD CV21, 22 y 23	(dic 23)

## 9.2 EFICIENCIA ENERGÉTICA Y ECONOMÍA CIRCULAR EN EMPRESAS TURÍSTICAS

En el marco del Programa de Financiación de proyectos de eficiencia energética y economía circular en empresas turísticas, a nivel nacional se ha asignado a SETUR un total de 220 millones de euros para que las Comunidades Autónomas financien convocatorias de ayudas dirigidas a empresas de alojamiento turístico durante el período 2021-2023.

SETUR ha asignado a la Comunitat Valenciana la cantidad correspondiente para financiar actuaciones de rehabilitación energética en establecimientos de alojamiento turístico. Esta asignación se ha realizado a través de la Resolución de 31 de marzo de 2022, emitida por la SETUR, la cual establece los plazos y requisitos para que las Comunidades Autónomas publiquen sus convocatorias regionales de subvenciones.

En cumplimiento de la mencionada Resolución de 31 de marzo de 2022, TCV emitió la resolución de convocatoria de subvenciones correspondiente a la Comunitat Valenciana mediante la Resolución de 2 de enero de 2023. Esta resolución fue posteriormente publicada en el Diari Oficial de la Generalitat Valenciana (DOGV) el 9 de enero de 2023.

Según quedó establecido en la Resolución de 2 de enero de 2023, del president de la Generalitat, el plazo para presentar solicitudes se inició el 1/3/2023 y concluyó el 30/6/2023. Al término de dicho plazo, TCV registró un total de 27 solicitudes de subvención, de las cuales 22 continuaron el procedimiento y 5 fueron desistidas por los solicitantes.

La unidad encargada de la ordenación e instrucción del procedimiento de concesión, el Servicio de Ayudas del Área de Competitividad Turística de Turisme Comunitat Valenciana ha coordinado los equipos de trabajo y priorizado tareas relativas a los trámites de estudio y revisión de expedientes de solicitud. Una vez revisados, se ha programado la reunión de la Comisión de Evaluación de Ayudas, reunida el 28/11/2023, y tramitación posterior de las resoluciones de concesión/denegación provisional y definitiva y su publicación en el Diario Oficial de la GVA.

Valoradas las 22 solicitudes que continuaron el procedimiento de concesión de subvención, el 7 de diciembre de 2023 se emitió la propuesta de resolución provisional por parte de la directora de Turisme Comunitat Valenciana, contemplando tanto la denegación como la concesión de

ayudas destinadas a financiar proyectos de eficiencia energética y economía circular de empresas de alojamientos turísticos en la Comunitat Valenciana durante el año 2023. Esta propuesta de resolución se publicó en el DOGV el 14 de diciembre de 2023.

A 31 de diciembre de 2023 se encontraba en fase de tramitación la resolución definitiva de concesión por parte de la Presidenta de Turismo Comunitat Valenciana cuya firma y publicación en el Diario Oficial se prevé en el mes de enero para cumplir con el Objetivo CID 227 (ver apartado 4. Marco temporal).

### 9.3 MANTENIMIENTO Y REHABILITACIÓN DEL PATRIMONIO HISTÓRICO CON USO TURÍSTICO

Este programa se enmarca en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, dentro del Componente 14 “Plan de modernización y competitividad del sector turístico”, inversión 4 “Actuaciones especiales en el ámbito de la competitividad”, submedida 3, Financiación de proyectos sostenibles de mantenimiento y rehabilitación del patrimonio histórico con uso turístico (C14.I4.3).

Está dirigido a las EELL y CCAA y tiene como objetivo mejorar la competitividad de los destinos turísticos y promover el turismo cultural a través de la protección, mantenimiento y rehabilitación de bienes inmuebles declarados patrimonio histórico, ya sea como bienes de interés cultural o bajo alguna categoría de protección equivalente establecida por las administraciones competentes con uso turístico.

La Resolución por la que se concede una subvención a la Comunitat Valenciana al amparo del Real Decreto 1074/2021 de 7 de diciembre, por el que se regula la concesión directa de subvenciones destinadas a la financiación de Proyectos Sostenibles De Mantenimiento Y Rehabilitación Del Patrimonio Histórico con uso turístico, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, establece en el RESUELVE Primero:

“Primero. Concesión de la subvención. Conceder a la COMUNIDAD VALENCIANA, con CIF: S4611001A, una subvención directa para la realización de las actuaciones especificadas en el artículo 4 de esta resolución. (...). Tendrá la consideración de beneficiario final el municipio en el que vayan a realizarse las actuaciones.”

Asimismo, en el RESUELVE Cuarto. Actuaciones subvencionables y subcontratación, se indica que se financiarán las actuaciones señaladas en el Anexo I de dicha resolución para financiar Proyectos De Mantenimiento Y Rehabilitación Del Patrimonio Histórico con uso turístico. Dichas actuaciones, así como los municipios en los que se realizarán las mismas, los cuales tienen la consideración de beneficiario final de la subvención son las siguientes:

ENTIDAD LOCAL	PROYECTO
ALZIRA	1.Torre Real de Jaime I de Aragón: Creación espacio museístico cultural de nueva planta
ALZIRA	2.Restauración murallas Almohades: restauración lienzo y las torres, recomposición del antiguo trazado peatonal, instalación de paneles evocadores del exterior de la media islámica
	TOTAL

Por otra parte, el RESUELVE Décimo de la citada Resolución, establece que, aprobado el programa y una vez recibidos los fondos para su financiación, la Comunidad Autónoma remitirá a la Secretaría de Estado de Turismo un informe inicial y periódico con la identificación de las actuaciones a realizar y el calendario de ejecución de estas, los objetivos a conseguir (número de actuaciones y población beneficiada) y la financiación concedida. Dicho Informe Inicial fue emitido el 12/6/2023 por Turisme Comunitat Valenciana, remitido a la SETUR y publicado en la plataforma CoFFEE.

Asimismo, hasta la fecha, se han celebrado reuniones referentes a la Comisión de seguimiento para las subvenciones destinadas a la financiación de proyectos sostenibles de mantenimiento y rehabilitación del patrimonio histórico con uso turístico en la Comunitat Valenciana, Convocatoria 2021, en las que ha participado representantes de Turisme Comunitat Valenciana y el Ayuntamiento de Alzira.

El instrumento jurídico que transfiere hitos y objetivos a la entidad local beneficiaria final de este subproyecto (Ayuntamiento de Alzira) se publicó en diciembre 2023, una vez la entidad ejecutora local obtuvo las preceptivas autorizaciones de la Dirección General de Cultura y Patrimonio de la Generalitat Valenciana con carácter previo a la realización para las dos actuaciones contempladas en objeto del presente subproyecto, de conformidad con lo que establecen los artículos 35 y 36 de la Ley 4/98, de 11 de junio, del Patrimonio Cultural Valenciano.

Las actuaciones pretendidas afectan a inmuebles, que tienen la consideración de Bien de Interés Cultural, inscritos en el Inventario General del Patrimonio Cultural Valenciano, por lo que se requiere de dichas autorizaciones para poder iniciar los trabajos de ejecución de las actuaciones objeto del subproyecto.

En 2023 se publicó la Resolución de 10 de diciembre de 2023, de la presidenta de Turisme Comunitat Valenciana por la cual se dispone el pago del crédito asignado por la concesión directa de una subvención al ayuntamiento de Alzira para la realización de actuaciones de mantenimiento y rehabilitación del patrimonio histórico con uso turístico, incluido en el Plan Turístico Nacional Xacobeo 2021-2022, en el marco del componente 14, inversión 4, subproyecto 3, dentro del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia financiado por la Unión Europea-NextGenerationUE. [2023/12547].

Para el seguimiento de la ejecución subproyecto, conforme el apartado octavo de la Resolución por la que se concedió una subvención a la COMUNITAT VALENCIANA al amparo del Real Decreto 1074/2021, de 7 de diciembre, se ha creado una Comisión Bilateral de Seguimiento, que se reúne al menos una vez al año, en la que participa la entidad ejecutora del nodo superior, la Secretaría de Estado de Turismo, y la Comunidad Autónoma ejecutora a través de Turisme Comunitat Valenciana, como entidad instrumental de la entidad ejecutora (Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo), que está formada por dos representantes de cada una de dichas entidades. En el seno de esta Comisión se controla el desarrollo de las inversiones, la ejecución del gasto y el cumplimiento de los hitos de cada una de las intervenciones que componen el subproyecto. Esta Comisión se reunió el 22 de marzo de 2023 y el 8 de junio de 2023 y se levantó acta de ambas reuniones.

Para el seguimiento de las actuaciones del subproyecto. TVC estableció la creación de una Comisión Mixta en la que participa la entidad local beneficiaria y la Comunidad Autónoma. En el seno de esta comisión se controla el correcto desarrollo del proyecto. Se llevó a cabo dos reuniones de seguimiento los días 18 de mayo y 27 octubre de 2023, con la participación representantes de la entidad ejecutora local y TCV con el objetivo de supervisar conjuntamente el progreso de las intervenciones.

La tabla a continuación identifica los diferentes procedimientos seguidos por TCV para el seguimiento de la ejecución de este subproyecto.

PROCEDIMIENTOS SEGUIMIENTO DE LA EJECUCIÓN DEL SUBPROYECTO	Fase
Constitución de la Comisión Bilateral de Seguimiento	(22 marzo 23)
Reunión de la Comisión Bilateral de Seguimiento	(8 junio 23)
Reunión de arranque con La ejecutora	(18 mayo 23)
Reunión de la Comisión Mixta con La ejecutora	(27 octubre 23)
Remisión del modelo de Informe de Gestión elaborado por TCV a La ejecutora	Recurrente (semestralmente)
Remisión del modelo de Informe de Seguimiento Mensual elaborado por TCV a La ejecutora	Recurrente (mensualmente)
Control interno CoFFEE: comprobación publicación informes de seguimiento mensual de EELL	Recurrente (mensualmente)
Control interno CoFFEE: comprobación publicación informes de seguimiento mensual de EELL	Recurrente (mensualmente)
Elaboración de informe de seguimiento trimestral (4º trimestre 2023)	(dic 23)

Para facilitar la gestión del subproyecto, Turisme Comunitat Valenciana ha publicado guías de gestión con información sobre normativa general de aplicación.

MANUALES/GUÍAS LA EJECUCIÓN DE SUBPROYECTO	Fase
Guía sobre obligaciones de comunicación, publicidad y difusión de las actuaciones incluidas en programas ejecutados por TCV en el marco del PRTR-MRR	(junio 23)
Nota informativa. Herramienta de Gestión CoFFEE: Definición del subproyecto	2023

#### 9.4 OBLIGACIONES TRANSVERSALES

Como complemento a lo anterior, desde Turisme Comunitat Valenciana, como entidad instrumental colaboradora en la ejecución de fondos MRR del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, ha llevado a cabo a lo largo de 2023 diversas actuaciones relacionadas con las obligaciones y principios transversales derivados de la Orden HFP/1030/2021, de 29 de septiembre, por la que se configura el sistema de gestión del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, como las siguientes:

- Se ha cumplimentado 1 vez al año los anexos de la OM 1030/2021.
- Se dispone de un Plan de Medidas Antifraude y se actualiza 1 vez al año.

- Se dispone de un canal de denuncias externo.
- Se dispone de una herramienta de evaluación “Matriz de Riesgos” y se cumple 1 vez al año.
- Se dispone de un "Plan de control" y se cumple 1 vez al semestre.
- Se realiza el análisis del riesgo de conflicto de intereses en procedimientos de contratación, encargo, subvención (MINERVA), conforme aplica la normativa.
- Todas las personas involucradas en la ejecución y gestión de los fondos MRR firman una declaración de ausencia de conflicto de intereses (DACI).
- Se incluye cláusulas en la resolución para identificar a contratistas y subcontratistas.
- Se mantiene una adecuada pista de auditoría (sistema de archivo de documentación y contable) que distingue adecuadamente la financiación condicionada del MRR.
- En cumplimiento de las obligaciones de comunicación, todos los instrumentos jurídicos contienen en su encabezamiento como en su cuerpo referencia «Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea – NextGenerationUE» y contienen su logo, junto con el de PRTR, GVANEXT y TCV.
- Todas las actuaciones publicitarias o de difusión emprendidas por TCV incorporan el emblema de la UE con una declaración de financiación conforme a lo requerido en la normativa de aplicación, junto al logo del PRTR, el logo de GVA-GVANEXT y el de Turisme Comunitat Valenciana.



- Los programas financiados con fondos MRR en TCV disponen de una sección web propia en la que se publica toda la información correspondiente jornadas, guías, publicaciones: web <https://www.turisme.gva.es/> sección Fondos Europeos MRR.
- Turisme Comunitat Valenciana ha editado un vídeo divulgativo sobre el Programa Extraordinario de Planes de Sostenibilidad Turística en Destino que fue presentado en acto público en 2023 y que está publicado en la web indicada en el punto anterior.