

2021

INFORME DE GESTIÓ



GENERALITAT
VALENCIANA



TURISME
COMUNITAT VALENCIANA

- CONTINGUT -

1. ORDENACIÓ I TRAMITACIÓ TURÍSTICA

1.1. NORMATIVA

- 1.1.1. Decret 10/2021, de 22 de gener, del Consell, d'aprovació del Reglament regulador de l'allotjament turístic a la Comunitat Valenciana
- 1.1.2. Resolució de 22 de març de 2021, del director general de Turisme, sobre establiments i activitats turístics de la Comunitat Valenciana, després de la publicació d'11 de març de 2021, de la consellera de Sanitat Universal i Salut Pública, per la qual s'acorden noves mesures a conseqüència de la situació de crisi sanitària ocasionada per la Covid-19
- 1.1.3. Modificació de la Llei 20/2017, de 28 de desembre, de la Generalitat, de taxes
- 1.1.4. Modificació de la Llei 15/2018, de 7 de juny, de turisme, oci i hospitalitat de la Comunitat Valenciana
- 1.1.5. Decret 203/2021, de 17 de desembre, de modificació del Decret 5/2020 de regulació de l'Estatut del municipi turístic de la CV
- 1.1.6. Tramitació del Decret del Registre de turisme de la CV
- 1.1.7. Esborranys de decrets d'interés turístic
- 1.1.8. Participació en consultes públiques de la normativa UE

1.2. REGISTRE DE TURISME DE LA COMUNITAT VALENCIANA

1.3. GESTIÓ DE PROCEDIMENTS ESPECIALS

- 1.3.1. Accessibilitat
- 1.3.2. Declaracions d'interés comunitari (DIC)
- 1.3.3. Autoregiste d'habitatges d'ús turístic
- 1.3.4. Tramitació de dispenses
- 1.3.5. Informes emesos en compliment de la LOTUP

1.4. TRAMITACIÓ DE RECURSOS

1.5. NOVES TECNOLOGIES APLICADES A LA TRAMITACIÓ TURÍSTICA

- 1.5.1. Programa IMI
- 1.5.2. Tramitació telemàtica
- 1.5.3. Plataforma EEAT-i
- 1.5.4. Atenció a l'usuari: contacta_turisme@gva.es
- 1.5.5. GESTURNET-MART-e

1.5.6 Projecte PRODIGE

1.6. PROFESSIONS TURÍSTIQUES. GUIES DE TURISME

1.6.1. Renovació d'acreditacions

1.6.2. Guies habilitats per països membres de la Unió Europea

1.6.3. Nova convocatòria de proves de guies habilitats

1.7. NOVA PÀGINA WEB DE TURISME

1.8. ALTRES

1.8.1. Seminaris web

1.8.2. Suport tècnic en el funcionament dels òrgans col·legiats

1.8.3 Coordinació amb els serveis territorials

1.8.4 Emissió d'acreditacions

1.8.5 Formació

2. ASSISTÈNCIA I INSPECCIÓ TURÍSTICA

2.1. INSPECCIÓ TURÍSTICA

2.1.1. Prevenció i protecció contra incendis

2.1.2 Control del compliment de la normativa turística

2.1.3. Activitats contra l'intrusisme

2.1.4. Pla d'inspecció 2021

2.1.5. Tramitació d'expedients sancionadors i recursos

2.1.6. Aplicació corporativa sancionadora

2.2. DECLARACIONS D'INTERÉS TURÍSTIC

2.2.1. Festes d'interés turístic autonòmic

2.2.2. Festes d'interés turístic provincial

2.2.3. Festes d'interés turístic local

2.2.4. Itinerari d'interés turístic

2.2.5. Festes d'interés turístic nacional i internacional

2.3. RECONeixEMENT DE LA CONDICIÓ DE MUNICIPI TURÍSTIC

2.4. PLANS DE DINAMITZACIÓ I GOVERNANÇA TURÍSTICA

3. COMPETITIVITAT TURÍSTICA

3.1. ACCETUR: ITINERARIS D'EMPRENEDORIA I COMPETITIVITAT TURÍSTICA

- 3.1.1. Programa ACCETUR: informació i orientació a emprenedors i empreses
- 3.1.2. Programa de competitivitat turística
- 3.1.3. Crea Pime. Creació de model de negoci

3.2. EXCEL·LÈNCIA I SOSTENIBILITAT TURÍSTICA

- 3.2.1. SICTED – Qualitat integral en destinacions turístiques
- 3.2.2. QUALITUR CLUB- Impuls a la certificació de models d'excel·lència
- 3.2.3. Foment de la sostenibilitat en el turisme de la Comunitat Valenciana

3.3. PROGRAMES D'AJUDES 2021

- 3.3.1. Concessió directa d'ajudes a professionals del sector turístic i empreses turístiques per la Covid-19
- 3.3.2. Concessió directa d'ajudes a establiments de l'oci nocturn
- 3.3.3. Programa "Bo Viatge Comunitat Valenciana" 2021

3.4. ESTADÍSTIQUES DE TURISME CV

- 3.4.1. Una eina d'anàlisi
- 3.4.2. Programa estadístic i col·laboració en el PVE 2019-2022
- 3.4.3. Plataforma d'intel·ligència turística (INTETUR)
- 3.4.4. Difusió d'informació estadística

3.5. ANUARIS I ALTRES ESTUDIS

3.6. CONVOCATÒRIA I GESTIÓ DELS PREMIS TURISME CV

3.7. CODI ÈTIC DEL TURISME VALENCIÀ

3.8. PROGRAMA D'ESPECIALITZACIÓ TURÍSTICA

3.9. PROJECTES EUROPEUS I RELACIONS INTERNACIONALS

3.10. ESTRATÈGIA DELS PLANS DE SOSTENIBILITAT TURÍSTICA EN DESTINACIÓ

4. INFRAESTRUCTURES TURÍSTIQUES

4.1. INFRAESTRUCTURES DE LITORAL

4.1.1. Actuacions

4.1.2. Estat general de les platges de la Comunitat Valenciana

4.2. INFRAESTRUCTURES EN ELS EDIFICIS DE TURISME

4.2.1. Millora de les instal·lacions i adequació i actualització a la normativa aplicable

4.2.2. Centre de Desenvolupament i Acceleració Turística de València

4.2.3. Nou CdT de Benidorm

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

4.2.5. Altres actuacions, obres i convenis

4.3. ASSESSORAMENT I INFORMES PRECEPTIUS

4.3.1. Assessorament

4.3.2. Informes preceptius

5. FORMACIÓ I INNOVACIÓ TURÍSTICA

5.1. ACCIONS DE FORMACIÓ TURÍSTICA

5.1.1. Qualificació contínua

5.1.2. Formació per a l'ocupació

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

5.3. LA IMPORTÀNCIA DE LA FORMACIÓ EN LÍNIA EN L'ANY DE LA COVID-19

5.2. ALTRES ACTUACIONS

5.5. ACCIONS D'INNOVACIÓ TURÍSTICA — INVAT.TUR

6. PRODUCTE I TERRITORI

6.1. CREATURISME: ACTUACIONS CONJUNTES I PER PRODUCTE

6.1.1. Experiències CV

6.1.2. Mediterrani Actiu/Esportiu

6.1.3. Mediterrani Natural i Rural

6.1.4. Mediterrani Cultural: itineraris, rutes, xarxes culturals

6.2. L'EXQUISIT MEDITERRANI

- 6.2.1. Desenvolupament de la xarxa gastroturística
- 6.2.2. Convenis amb entitats
- 6.2.3. Participació en fires
- 6.2.4. Altres accions promocionals i col·laboracions

7. ACTUACIONS PROMOCIONALS

7.1. FIRES I CERTÀMENS TURÍSTICS

- 7.1.1. Certàmens celebrats en territori nacional
- 7.1.2. Certàmens celebrats en altres països

7.2. TALLERS, JORNADES INVERSES I PRESENTACIONS

- 7.2.1. Mercat NACIONAL
- 7.2.2. Mercat INTERNACIONAL

7.3. VIATGES DE PREMSA I FAMILIARITZACIÓ

7.4. ACTUACIONS EN LÍNIA

7.5. ACTUACIONS DIRIGIDES AL CONSUMIDOR FINAL

7.6. ACTUACIONS DE PRODUCTE

7.7. ALTRES ACCIONS

8. PUBLICITAT, MÀRQUETING EN LÍNIA I COMUNICACIÓ FORA DE LÍNIA

8.1. REALITZACIÓ DE CAMPANYES I ACTUACIONS DE PUBLICITAT

- 8.1.1. Campanyes de publicitat
- 8.1.2. Disseny de creativitats i adaptacions gràfiques per al suport en la promoció turística

8.2. PROMOCIÓ ESPECÍFICA

8.3. MÀRQUETING EN LÍNIA

- 8.3.1. Portal turístic www.comunitatvalenciana.com
- 8.3.2. Xarxa de *webcams*
- 8.3.3. Estratègia de màrqueting en línia per a la Comunitat Valenciana
- 8.3.4. Estratègia de màrqueting en línia per als mercats llunyans: Xina i Rússia

8.4. PUBLICACIONS

9. OFICINES D'INFORMACIÓ TURÍSTICA. XARXA TOURIST INFO

9.1. INTRODUCCIÓ

9.2. LA GESTIÓ DE LA XARXA EN EL MARC DE L'ALERTA SANITÀRIA PER LA COVID-19

9.3. COBERTURA DE LA XARXA

9.3.1. Cobertura jurídica- convenis

9.3.2. Cobertura territorial

9.4. INDICADORS DE SERVEI: HOSPITALITAT

9.4.1. Indicadors quantitatius

9.4.2. Indicadors qualitatius

9.5. ELEMENTS D'IMATGE CORPORATIVA

9.6. ORIENTACIÓ AL CLIENT: PLA DE QUALITAT

9.7. ASSISTÈNCIA I SUPORT A LES DESTINACIONS, EMPRESES I ENTITATS

9.8. QUALIFICACIÓ DE L'EQUIP HUMÀ: EL PLA DE FORMACIÓ

9.9. SISTEMES D'INFORMACIÓ TURÍSTICA

9.10. INNOVACIÓ EN LA XARXA

9.10.1. Premi a la Innovació de la Xarxa Tourist Info 2021

9.10.2. Nous productes i serveis

9.11. XARXA TOURIST INFO: 30 ANYS AL SERVEI DEL TURISME DE LA COMUNITAT VALENCIANA

9.12. LA XARXA TOURIST INFO 2021 EN XIFRES

1

ORDENACIÓ I TRAMITACIÓ TURÍSTICA

1. ORDENACIÓ I TRAMITACIÓ TURÍSTICA

1.1. NORMATIVA

La Llei 15/2018, de 7 de juny, de la Generalitat, de turisme, oci i hospitalitat de la Comunitat Valenciana (d'ara en avant, l'LTOH), va establir un marc normatiu per a la promoció i ordenació de l'activitat turística de la Comunitat Valenciana, el foment i la modernització del sector turístic i la millora i planificació dels seus recursos per a consolidar la Comunitat Valenciana com una destinació turística de qualitat, plural, igualitària, inclusiva, sostenible i hospitalària. Després de ser publicada, l'LTOH va patir una sèrie de modificacions mitjançant la Llei 9/2019, de 23 de desembre, de la Generalitat, de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera i d'organització de la Generalitat, a l'efecte de:

- 1r. Facilitar el desenvolupament reglamentari dels tres òrgans per a la coordinació de l'acció turística previstos en el capítol III del títol I del llibre I de l'LTOH.
- 2n. La determinació del sentit del silenci administratiu en el tràmit de sol·licitud de dispensa de requisits establits per la normativa aplicable.
- 3r. L'adaptació al principi de proporcionalitat de les infraccions a aquesta normativa i el règim transitori aplicable als procediments sancionadors.

La segona modificació de l'LTOH l'ha donada la Llei 7/2021, de 29 de desembre, de la Generalitat, de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera i d'organització de la Generalitat 2022, a l'efecte de:

- Establir el silenci negatiu en el procediment administratiu de reconeixement de municipi turístic.
- Introduir el concepte 'ecoturisme'.
- Establir condicions socials en matèria de contractació i concessió de subvencions.

Des de la publicació de l'LTOH en el DOGV, durant els anys següents s'ha abordat l'elaboració i tramitació de reglaments previstos per a desplegar-la.

1.1.1. Decret 10/2021, de 22 de gener, del Consell, d'aprovació del Reglament regulador de l'allotjament turístic a la Comunitat Valenciana

Després de la tramitació, durant el 2020, del Projecte de decret del Consell, pel qual s'aprova el Reglament regulador de l'allotjament turístic a la Comunitat Valenciana, la norma ha sigut aprovada i publicada en el DOGV el 8 de febrer de 2021.

En desplegament del capítol II del títol I del llibre III de l'LTOH, l'objecte del decret és regular les activitats i serveis d'allotjament turístic desenvolupats en establiments situats a la Comunitat Valenciana, així com les seues modalitats i classificació, règim de funcionament i prestació de serveis. Fins ara, cada una de les modalitats d'allotjament disposava d'un decret específic que ha donat lloc a una evident dispersió normativa sobre un mateix camp, i els operadors i l'Administració han apreciat una certa complexitat a l'hora d'identificar la modalitat del servei d'allotjament a prestar en cada cas i, a més, un risc de disposar de regulacions diverses per a atendre realitats, en essència, similars; per tant, ha generat una certa inseguretat jurídica.

Un dels objectius del projecte de decret és unificar en una sola norma els decrets vigents fins ara relatius a les respectives modalitats d'allotjament turístic i facilitar, així, l'accés dels usuaris i agents del sector al règim administratiu aplicable a cadascun d'aquests des de l'inici fins al cessament de la seua activitat. En aquest sentit, el citat decret tracta d'homogeneïtzar la regulació de qüestions coincidents en cada modalitat d'allotjament i evita, així, la dispersió normativa i els efectes indesitjats abans assenyalats. Addicionalment, aquest decret conté la regulació del procediment d'inscripció en el Registre de turisme de la Comunitat Valenciana, així com el règim de preus aplicable a les empreses prestadores de serveis i el dels distintius de les empreses i establiments d'allotjament turístic.

El nou decret afig com a nova modalitat d'allotjament turístic l'alberg turístic, sense distinció d'urbà o rural, i la tipologia d'hotel balneari. S'introdueix l'obligatorietat que la relació amb les persones o entitats interessades, tant per a les persones físiques com per a les jurídiques, es faça per mitjans electrònics; s'incorporen principis del Codi Ètic del Turisme Valencià, i s'afigen més requisits per a la comercialització dels allotjaments en plataformes digitals. També s'introdueix la necessitat de comptar amb una assegurança de responsabilitat civil, en funció de cada tipologia d'allotjament turístic.

1.1.2. Resolució de 22 de març de 2021, del director general de Turisme, sobre establiments i activitats turístics de la Comunitat Valenciana, després de la publicació d'11 de març de 2021, de la consellera de Sanitat Universal i Salut Pública, per la qual s'acorden noves mesures a conseqüència de la situació de crisi sanitària ocasionada per la Covid-19.

1.1.3. Modificació de la Llei 20/2017, de 28 de desembre, de la Generalitat, de taxes

El capítol V de l'LTOH, titulat "Difusió, assessorament i informació", es refereix a l'activitat professional de guia oficial de turisme i a l'accés al seu exercici, subjecte a acreditació, així com les circumstàncies per a l'exercici de l'activitat dels guies de turisme d'altres comunitats autònomes i de la Unió Europea.

En aquest sentit i en referència al Decret 62/1996, de 25 de març, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament regulador de la professió de guia de turisme, regula la figura i l'activitat del guia de turisme, els requisits necessaris per a obtindre l'acreditació necessària per a l'exercici d'aquesta activitat, les proves d'habilitació a superar pels qui pretenen dedicar-se'n a l'exercici, i els drets i obligacions que els incumbeixen una vegada inscrits en el registre que hi ha aquest efecte en la Comunitat Valenciana. El paràgraf primer de l'article 8 del decret esmentat estableix que "les proves per a l'obtenció de l'habilitació de guia de turisme es convocaran periòdicament per la Conselleria que ostente les competències en matèria de turisme". A més, l'article 14 del Decret 169/2020, de 30 d'octubre, del Consell, d'aprovació del Reglament orgànic i funcional de la Presidència de la Generalitat, disposa que la **Direcció General de Turisme** exerceix les funcions de promoció i ordenació del turisme; control, coordinació i supervisió de l'activitat i funcionament de Turisme Comunitat Valenciana; l'exercici de les competències administratives en l'àmbit normatiu, inspector i sancionador de l'activitat turística, i qualssevol altres que li atribuisca la legislació vigent o se li assignen reglamentàriament. Atés que l'òrgan competent de la Conselleria que ostenta les competències en matèria de turisme i, més en concret, de realització de les proves per a l'obtenció de l'habilitació de guia de turisme de la Comunitat Valenciana i per a l'ampliació d'idiomes per als guies de turisme ja habilitats per a exercir la professió en la Comunitat Valenciana, és la Direcció General de Turisme, s'ha considerat necessari i oportú modificar la denominació esmentada. Per aquestes raons s'ha modificat la Llei 20/2017, de 28 de desembre, de la Generalitat, de taxes, per mitjà de la Llei 7/2021, de 29 de desembre, de la Generalitat, de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera i d'organització de la Generalitat 2022, publicada en el DOGV de 30 de desembre de 2021.

1.1.4. Modificació de la Llei 15/2018, de 7 de juny, de turisme, oci i hospitalitat de la Comunitat Valenciana

Durant l'any 2021 s'ha modificat l'LTOH per mitjà de la Llei 7/2021, de 29 de desembre, de la Generalitat, de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera i d'organització de la Generalitat 2022.

D'una banda, s'ha introduït en l'LTOH la regulació de l'ecoturisme i, d'una altra, s'ha establert expressament el sentit del silenci negatiu per al cas en el qual un municipi de la Comunitat Valenciana sol·licite la condició de municipi turístic mitjançant el procediment corresponent. En relació amb l'ecoturisme, feia falta una regulació normativa de l'ecoturisme en la Comunitat Valenciana en l'LTOH. Per això ha sigut necessari emprendre una sèrie de canvis legislatius que permeten modificar el marc jurídic en què es duen a terme les activitats turístiques en el nostre territori de manera compatible amb el manteniment i desenvolupament de l'activitat socioeconòmica, amb criteris d'ús sostenible dels recursos naturals i cerca de models innovadors d'ecodesenvolupament. La Comunitat Valenciana es caracteritza per una notable diversitat d'ambients que, en conjunt, configuren un patrimoni natural, ric i variat. Aquesta diversitat és producte, en part, de les característiques físiques del territori valencià, situat en la cruïlla entre sectors biogeogràfics diversos i amb un suport físic variat quant a geomorfologia, clima, sòls, hidrogeologia i altres factors. Aquesta circumstància, ajudada per una història ecològica complexa, és propícia a la variabilitat ambiental i, consegüentment, a l'existència d'una notable biodiversitat.

Respecte a la modificació de l'LTOH esmentada anteriorment del sentit del silenci negatiu, el capítol II del títol II del llibre II de l'LTOH reconeix el caràcter turístic dels municipis de la Comunitat Valenciana i l'orientació dels seus serveis al compliment dels principis i conceptes bàsics recollits en la llei, alhora que preveu l'elaboració d'un estatut del municipi turístic que regule de manera detallada el seu règim jurídic.

En aquest sentit i per a complir l'article 21.4 i 24.1 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú, s'ha introduït un paràgraf en l'apartat 5 de l'article 29 de l'LTOH en què s'estableix expressament el sentit del silenci negatiu per al cas que no hi haja hagut resolució expressa del departament del Consell competent en matèria de turisme, amb la finalitat d'evitar que, per silenci, es reconega la condició de municipi turístic aquell que no complisca amb els criteris i obligacions establits, màximament en aquest cas, en el qual ens trobem davant d'un procediment administratiu en què les dues parts tenen caràcter d'administració pública.

Finalment, via esmena, s'ha modificat l'apartat tercer de l'article 45 i s'afeg una nova disposició addicional a la Llei 15/2018, de 7 de juny, de la Generalitat, de turisme, oci i hospitalitat de la Comunitat Valenciana, per a incloure condicions socials en les convocatòries de subvencions al sector turístic.

1.1.5. Decret 203/2021, de 17 de desembre, de modificació del Decret 5/2020 de regulació de l'Estatut del municipi turístic de la Comunitat Valenciana

El 29 de desembre de 2021 s'ha publicat en el DOGV el Decret 203/2021, de 17 de desembre, del Consell, de modificació del Decret 5/2020, de 10 de gener, del Consell, de regulació de l'Estatut del municipi turístic de la Comunitat Valenciana. L'LTOH estableix, entre altres instruments de planificació territorial, l'elaboració d'un estatut del municipi turístic, que es va materialitzar per mitjà de l'esmentat Decret 5/2020, de 10 de gener, del Consell.

La disposició addicional segona del Decret 5/2020, d'avaluació i seguiment de l'aplicació de l'estatut del municipi turístic, estableix que "el departament del Consell competent en matèria de turisme avaluarà anualment l'aplicació d'aquest decret i proposarà, si és el cas, les mesures de modificació i millora que considere oportunes". I afegit que "en el seguiment de l'aplicació d'aquest decret es recaptarà la col·laboració de l'FVMP".

Una vegada transcorreguts més de vint mesos des de l'entrada en vigor del decret esmentat, s'ha efectuat aquesta avaluació, amb la col·laboració de la Federació Valenciana de Municipis i Províncies. A conseqüència de tot això, s'han plantejat diverses modificacions del Decret 5/2020, amb l'objectiu principal de flexibilitzar els criteris per al reconeixement de la condició de municipi turístic, de manera que aquest reconeixement es puga ampliar a un nombre més gran de municipis de la Comunitat Valenciana. Per a fer-ho, amb l'objectiu de dotar de més eficàcia la norma i la seua proporcionalitat, s'inclou com a novetat la diversificació en tres categories: municipi turístic d'excel·lència, municipi turístic de rellevància i municipi turístic de singularitat. Amb això, s'executa fonamentalment l'apartat 2 de l'article 29 de l'LTOH, referit a l'estatut del municipi turístic, que assenyala que "l'estatut del municipi turístic podrà diversificar la condició de municipi turístic en virtut del grau de compliment dels criteris i obligacions establits".

La introducció de les tres categories referides obliga, per seguretat jurídica, a introduir nous canvis en l'articulat, com, per exemple, en els articles 5, 6, 7 i 8, relatius als criteris per al reconeixement de municipis turístics en les seues diferents categories o la modificació dels articles 2, 20, 21 i 22, motivada per la possibilitat de modificar o perdre el reconeixement en una determinada categoria.

Finalment, s'ha concretat la forma de compliment d'alguna de les obligacions exigides.

1.1.6. Tramitació del Decret del Consell pel qual es regula el Registre de turisme de la Comunitat Valenciana

Durant l'any 2021 s'ha tramitat el Decret del Consell pel qual es regula el Registre de turisme de la Comunitat Valenciana (d'ara en avant, el Registre). El capítol VI del títol I del llibre III de l'LTOH regula el Registre de turisme de la Comunitat Valenciana com un registre públic i gestionat pel departament del Consell competent en matèria de turisme, en el qual s'inscriuran, d'ofici, les empreses, establiments i persones o entitats prestadores de serveis turístics de la Comunitat Valenciana, quan presenten la corresponent comunicació o declaració responsable. Així mateix, estableix que la inscripció en el Registre serà gratuïta i que el seu règim d'organització i funcionament es determinarà reglamentàriament. Per això, es fa necessari dictar una regulació del Registre que desenvolupe i s'adapte a les prescripcions legals vigents. El Decret té per objecte oferir una regulació completa del Registre, que s'adeqüe al contingut de la vigent LTOH, i inclou una sèrie de disposicions generals, aborda l'objecte del decret, la finalitat del Registre, el seu règim jurídic i la seua estructura, així com la persona responsable del Registre. A més, el decret regula la inscripció obligatòria i potestativa en el Registre, així com els efectes i publicitat en aquest. Segons el seu article 3, tota sol·licitud, declaració responsable o comunicació que genere o pretenga generar qualsevol tipus d'inscripció en el Registre, haurà de presentar-se exclusivament per mitjans electrònics. El Decret 1/2022, de 14 de gener, del Consell, de regulació del Registre de turisme de la Comunitat Valenciana, s'ha publicat en el DOGV núm. 9272, de 07.02.2022.

1.1.7. Durant l'any 2021 s'han treballat els esborranys següents

- Projecte del Decret regulador del turisme actiu i l'ecoturisme.
- Projecte del Decret regulador dels establiments on es desenvolupa l'activitat turística gastronòmica en la Comunitat Valenciana.
- Projecte del decret pel qual es modifica el Decret 142/2020, de 25 de setembre, de regulació de la línia específica del fons de cooperació municipal per a municipis turístics de la Comunitat Valenciana.

1.1.8. Durant l'any 2021 s'han analitzat les següents consultes de normativa en tramitació a la Unió Europea i s'hi ha participat

- Projecte de Directiva. Iniciativa de la Comissió Europea de regulació dels serveis de lloguer d'allotjament a curt termini, "STR".
- Projecte de regulació de l'enquesta en línia sobre opinions i qualificacions dels consumidors sobre allotjaments turístics.

1.2. REGISTRE DE TURISME DE LA COMUNITAT VALENCIANA

En la gestió del Registre de turisme de la Comunitat Valenciana es van dur a terme les següents inscripcions d'altres, baixes, modificacions i reclassificacions:

TIPUS D'EMPRESA TURÍSTICA	ALTES	BAIXES	MODIFICACIONS	RECLASSIFICACIONS	TOTAL
Establiments hotelers	74	17	236	17	344
Càmpings i àrees de pernoctació	3	1	50	2	56
Blocs i conjunts d'habitatges turístics	21	0	16	0	37
Allotjaments turístics rurals	53	22	44	3	122
Turisme actiu	72	23	25	0	120
Restauració	41	8	58	0	107
Agències de viatges	67	23	71	210	371
Empreses gestores d'habitatges turístics	62	35	65	0	162
Habitatges turístics	5.068	1.683	1.138	0	7.889
TOTAL	5.461	1.812	1.703	232	9.208

Empreses de serveis complementaris

Les empreses de serveis complementaris són aquelles que tenen per objecte la realització d'activitats d'interés o directament relacionades amb el turisme, d'entreteniment i altres d'esplai i oci quan s'oferisquen amb finalitats turístiques, que contribuïsqen, així, a la diversificació de l'oferta i al desenvolupament turístic. Durant 2021 es va continuar amb el procés d'informatització de la inscripció de les empreses turístiques de serveis complementaris, amb els tràmits previs d'audiència de confirmació de dades amb els titulars d'aquestes empreses.

Així mateix, es va continuar amb el disseny d'una nova aplicació, per mitjà de la plataforma MART-e, dels circuits necessaris per a la inscripció d'aquestes empreses.

Actuacions durant l'any 2021:

TIPUS DE RESOLUCIÓ	NOM
Inscripcions	24
Denegacions	16
Desistiments	11
Baixes	3
Inadmissions	41

1.3. GESTIÓ DE PROCEDIMENTS ESPECIALS

1.3.1. Accessibilitat

En el marc del Pla estratègic del turisme accessible de la Comunitat Valenciana 2021-2025, seguint la línia del Pla estratègic 2017-2020, un dels pilars de la política turística de la Generalitat té com a objectiu promoure un turisme inclusiu que assegure la igualtat d'oportunitats de totes les persones per a desenvolupar la totalitat de les accions que componen l'activitat turística, d'una manera segura, còmoda, autònoma i normalitzada. Amb l'objectiu final d'anar aconseguint una oferta turística competitiva i adaptada a persones amb diversitat funcional, durant el 2021 es van efectuar les següents auditories de comprovació en allotjaments turístics:

TIPUS D'EMPRESA TURÍSTICA	NRE.
Establiments hotelers auditats	133
Establiments hotelers adaptats	7
Establiments hotelers practicables (amb necessitat d'acompanyant)	14
Albergs rurals auditats	3
Albergs rurals adaptats	1
Albergs de ciutat auditats	0
Cases rurals auditades	3
Cases rurals adaptades	2
Càmpings auditats	3
Càmpings de turisme adaptats	0
Habitatges turístics	0
Blocs i conjunts d'habitatges turístics	2

1.3.2. Declaracions d'interés comunitari (DIC)

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

Durant l'any 2021, en la Direcció General de Turisme de la Comunitat Valenciana es van tramitar 97 sol·licituds d'informes sobre declaració o exempció d'interés comunitari.

INFORMES DE DIC	NRE.
Declaracions d'interés comunitari	56
Exempcions de declaració d'interés comunitari	41

1.3.3. Autoregistre d'habitatges d'ús turístic

Durant 2021, des de la posada en funcionament de l'aplicació que permet als titulars autoregistrar els habitatges que es decideix dedicar a ús turístic i obtindre el número d'inscripció en el Registre de turisme, es van dur a terme un total de 2.451 registres d'habitatges turístics.

Sense perjudici del que s'ha matissat anteriorment i durant l'any 2021, s'ha mantingut la *Guia de l'habitatge turístic per a propietaris*, que té per objectiu posar en coneixement dels qui pretenguen dedicar al lloguer turístic un habitatge, el que es considera "habitatge turístic" a la Comunitat Valenciana i les seues repercussions, així com els tràmits administratius que els poden afectar, com ara disposar de fulls de reclamacions, preparar comunicats d'entrada de viatgers, disposar del certificat d'eficiència energètica, complir amb els estatuts i les normes de la comunitat de propietaris respecte de la cessió d'habitatges amb finalitats turístiques, etc.

La guia està disponible en la pàgina web de Turisme i disposa d'enllaços per als tràmits en els quals es pot obtindre més informació i accedir al departament competent per a efectuar-los, i serà objecte d'actualització en 2022.

1.3.4. Tramitació de dispenses

La Llei 15/2018, 7 de juny, de la Generalitat, de turisme, oci i hospitalitat de la Comunitat Valenciana, introdueix com a novetat que les dispenses als establiments d'allotjament s'hauran d'obtindre amb caràcter previ a la presentació de la corresponent declaració responsable. En aquest sentit, durant l'any 2021 s'han sol·licitat un total de 21 dispenses, 2 de les quals no s'han admés i altres 2 s'han denegat. Segons el tipus d'establiment, les resolucions favorables es detallen en la taula següent.

	HOTELS	CÀMPINGS	ALLOTJAMENT RURAL	BLOCS
Dispenses	7	2	1	7

1.3.5. Informes emesos en compliment de la Llei 5/2014, de 25 de juliol, d'ordenació del territori, urbanisme i paisatge de la Comunitat Valenciana (LOTUP) i el Decret legislatiu 1/2021, de 18 de juny, del Consell, d'aprovació del text refós de la Llei d'ordenació del territori, urbanisme i paisatge (DOGV núm. 9129, de 16/07/2021)

1. Informe sobre el procediment d'avaluació ambiental del Pla general estructural de Corbera, sol·licitat per la Direcció General del Medi Natural i Avaluació Ambiental, de la Conselleria d'Agricultura, Desenvolupament Rural, Emergència Climàtica i Transició Ecològica.

2. Informe sobre els possibles efectes del Pla especial de protecció del Castell de Cofrentes en el medi ambient, que permeta adoptar una decisió definitiva sobre la viabilitat ambiental d'aquest pla, sol·licitat pel Servei d'Avaluació Ambiental Estratègica de la Direcció General del Medi Natural i Avaluació Ambiental, de la Conselleria d'Agricultura, Desenvolupament Rural, Emergència Climàtica i Transició Ecològica.
3. Informe sobre el procediment d'avaluació ambiental del Pla d'ordenació dels recursos forestals de la demarcació forestal de Lliria, sol·licitat pel servei d'Avaluació Ambiental Estratègica de la Direcció General del Medi Natural i Avaluació Ambiental, de la Conselleria d'Agricultura, Desenvolupament Rural, Emergència Climàtica i Transició Ecològica.
4. Informe sobre el sotmetiment a informació pública dels documents del Programa d'actuació integrada de la unitat d'execució única del jardins de Sant Luís de Nules, sol·licitat per l'Ajuntament de Nules.
5. Informe sobre el sotmetiment a participació pública i consulta del Pla parcial del sector B-1a Mil Palmeras del PGMOU, sol·licitat per l'Ajuntament d'Orihuela.
6. Informe sobre la versió preliminar de la modificació puntual del Pla general i ordenació detallada de l'àmbit Anibits-Margequivir, estudi ambiental i territorial estratègic, i altres documents exigibles, sol·licitat per l'Ajuntament de Callosa d'en Sarrià.
7. Informe sobre la sol·licitud d'inici de l'avaluació ambiental i territorial estratègica, pel procediment simplificat, per al Catàleg de proteccions de Picanya, referit al seu patrimoni cultural, natural i paisatgístic, sol·licitat pel Servei d'Avaluació Ambiental Estratègica de la Direcció General del Medi Natural i Avaluació Ambiental, de la Conselleria d'Agricultura, Desenvolupament Rural, Emergència Climàtica i Transició Ecològica.
8. Informe sobre el text refós del Pla estructural i les determinacions de l'ordenació detallada de Pedreguer, en fase d'informació pública, sol·licitat per l'Ajuntament de Pedreguer.
9. Informe sobre el Pla d'ordenació dels recursos forestals (PORF) de la demarcació forestal de Xàtiva, sol·licitat per la Direcció General del Medi Natural i Avaluació Ambiental, de la Conselleria d'Agricultura, Desenvolupament Rural, Emergència Climàtica i Transició Ecològica.
10. Informe sobre la modificació puntual número 7 del Pla general d'ordenació urbana "ampliació sector 11, El Mesell", en fase d'informació pública, sol·licitat per l'Ajuntament del Campello.
11. Informe sobre el text refós del Pla general d'Higueruelas adaptat a la Memòria ambiental, sol·licitat pel Servei Territorial d'Urbanisme de la Conselleria de Política Territorial, Obres Públiques i Mobilitat.
12. Informe sobre el document d'abast de l'estudi ambiental i territorial estratègic del Catàleg de béns i espais protegits de la Pobla de Farnals, sol·licitat per l'Ajuntament de la Pobla de Farnals.

13. Informe sobre la versió preliminar del Pla general estructural, estudi ambiental i territorial estratègic, i del Pla d'ordenació detallada del municipi d'Alcublas, sol·licitat per l'Ajuntament d'Alcublas.

14. Informe sobre la versió preliminar del Pla general estructural i del Pla d'ordenació detallada, que inclou l'estudi ambiental i territorial estratègic i la resta dels documents exigibles per la normativa sectorial per a la seua tramitació simultània, sol·licitat per l'Ajuntament de Ràfol de Salem.

1.4. TRAMITACIÓ DE RECURSOS

De conformitat amb la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, es van tramitar i resoldre **12 recursos d'alçada**.

1.5. NOVES TECNOLOGIES APLICADES A LA TRAMITACIÓ TURÍSTICA

1.5.1. Programa IMI

El Sistema d'Informació del Mercat Interior (IMI) és una eina electrònica desenvolupada per la Comissió Europea per a l'intercanvi d'informació entre les autoritats competents dels estats membres, que té com a objecte garantir la supervisió de les activitats de prestació de serveis i de reconeixement de qualificacions professionals, per exemple, si un prestador de serveis està legalment establert en un altre estat membre, si està autoritzat per a exercir una determinada activitat, si un document ha sigut realment expedit per una autoritat competent, etc. Amb la seua gestió s'acompleix l'obligació de cooperació administrativa establida en la Directiva 2006/123/CE del Parlament Europeu i del Consell relativa als serveis en el mercat interior.

Durant el 2021 es van fer quatre consultes, relatives al mòdul de qualificacions professionals per a procedir al reconeixement del títol de formació o certificat de competència, obtingut al país de la Unió Europea de la persona sol·licitant, per a exercir a la Comunitat Valenciana la professió de guia de turisme.

1.5.2. Tramitació telemàtica

En 2021 es van rebre un total de 7.171 sol·licituds de tramitació via telemàtica, la qual cosa suposa un increment respecte de l'any anterior de vora 3.712 sol·licituds. L'evolució de l'ús d'aquesta via ha sigut ascendent des que es va posar en funcionament.

1.5.3. Plataforma EEAT-i

La plataforma EEAT-i és una eina informàtica que facilita el procediment de comunicació telemàtica d'ús d'habitatges d'ús turístic a les empreses gestores. Durant 2021 s'ha treballat amb el departament d'informàtica per a l'actualització de l'aplicació.

1.5.4. Atenció a l'usuari: contacta_turisme@gva.es

El web institucional de Turisme CV posa a la disposició dels usuaris el correu electrònic contacta_turisme@gva.es per a consultes, peticions i sol·licituds d'informació sobre l'aplicació de les normes del sector turístic. Les consultes rebudes en 2021 per aquesta via han sigut:

CONSULTES REBUDES	NRE.
AGÈNCIES DE VIATGES	12
DISTINTIUS	2
EMPRESSES TURÍSTIQUES	83
PROFESSIONS TURÍSTIQUES. GUIES DE TURISME	16
HABITATGES TURÍSTICS	136
TOTAL, PETICIONS I CONSULTES	249

1.5.5. Projecte GESTURNET- MART-e

Durant 2021 s'han fet reunions internes amb els diferents serveis territorials de Turisme i amb els serveis corresponents de la Direcció General de Serveis de la Informació (DGTIC), amb una periodicitat quinzenal (aproximadament) per a:

- El disseny de la nova aplicació de gestió d'empreses turístiques (GESTURNET).
- El disseny dels nous expedients relacionats amb aquestes empreses i la seua integració en la nova plataforma de tramitació MART-e. Tot això, per a optimitzar l'eficiència i transparència en la gestió del Registre de turisme de la Comunitat Valenciana, la finalitat bàsica del qual, segons el Decret 1/2022, de 14 de gener, del Consell, de regulació del Registre de turisme de la Comunitat Valenciana, és servir d'instrument de coneixement del sector turístic i d'informació per a l'exercici de les potestats administratives que ostenta l'Administració turística, de manera que facilite les activitats d'ordenació, inspecció, control, verificació, programació i planificació atribuïdes a aquesta, així com el subministrament d'informació a les persones o entitats interessades.

1.5.6. Projecte PRODIGE

En 2021 s'ha participat en la formació per a la implementació de PRODIGE, eina informàtica per a la tramitació de la normativa turística, gestionada per la Subsecretaria de Presidència.

1.6. PROFESSIONS TURÍSTIQUES - GUIES DE TURISME

1.6.1. Renovació d'acreditacions

D'acord amb el que s'estableix en l'article 6 del Decret 62/1996, de 25 de març, del Govern Valencià, pel qual s'aprova el Reglament regulador de la professió de guia de turisme, l'acreditació de guia de turisme ha de renovar-se, en tot cas, cada cinc anys, comptats des de l'obtenció de l'acreditació, i, també, sempre que varie qualsevol dada que continga.

En data de desembre de 2021 hi ha **1.253** guies habilitats que consten com a actius en la Comunitat Valenciana. Durant aquest exercici s'han tramitat **195** acreditacions, 185 de les quals han sigut per renovació i 10, duplicats per extraviament o sostracció. S'ha continuat la campanya d'actualització del Registre de guies de la Comunitat Valenciana iniciada a l'octubre de 2019. En aquest exercici se n'han passat a inactius **62** dels vençuts entre 2001-2018, que, després de la depuració, han continuat sense sol·licitar la renovació. S'ha contactat amb els **230** de venciment entre 2019-2020 que no havien renovat en el seu moment, així com, a mes vençut, els que han anat caducant al llarg de l'any. Aquestes actuacions s'han vist interrompudes per la convocatòria d'habilitació de nous guies, per la qual cosa, dels caducats en el període 2019-2020, en queden encara 107 sense sol·licitar renovació que continuen figurant com a actius en el Registre.

1.6.2. Guies habilitats per països membres de la Unió Europea

En compliment del que s'estableix en el Decret 80/2014, de 6 de juny, del Consell, pel qual es determinen els òrgans competents en la Comunitat Valenciana per al reconeixement de qualificacions professionals obtingudes en altres països membres de la Unió Europea i s'estableix el procediment d'acreditació i autenticació de títols i certificats de competència obtinguts en la Comunitat Valenciana, durant 2021 es van dictar 3 resolucions de reconeixement de qualificació professional de guia de turisme habilitat, dos a França i una a Hongria, amb la finalitat que pogueren prestar serveis i establir-se en la Comunitat Valenciana.

1.6.3. Nova convocatòria de proves de guies habilitats

L'article 5 del Decret 62/1996, de 25 de març, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament regulador de la professió de guia de turisme, estableix que l'exercici de l'activitat professional de guia de turisme en la Comunitat Valenciana requerirà l'obtenció d'una habilitació que tindrà caràcter indefinit.

Així mateix, estableix que aquesta habilitació s'obtindrà mitjançant la superació de les proves que convoque, amb aquesta finalitat, la Conselleria que ostente les competències en matèria de turisme, i no tindrà la consideració de títol sinó de qualificació professional per a l'exercici d'aquesta activitat.

D'altra banda, l'article 8 d'aquest decret preveu la convocatòria periòdica de proves i estableix que el procediment es regirà per les convocatòries respectives, que determinaran, a més, el sistema, el tribunal i altres circumstàncies que siguin procedents.

Per tot això, en data 16 de juny de 2021 es va publicar la Resolució de 3 de juny de 2021, del director general de Turisme i director de Turisme Comunitat Valenciana, per la qual es convoquen les proves d'habilitació de guia de turisme de la Comunitat Valenciana, així com les proves d'ampliació d'idiomes per als guies ja habilitats per la Comunitat Valenciana.

Amb aquesta convocatòria es pretenia facilitar la participació del màxim nombre possible d'aspirants a exercir la professió de guia de turisme, a fi de no sols facilitar la creació d'ocupació i la integració dels visitants amb la població, la cultura i el medi ambient local, sinó d'incrementar i millorar l'oferta de serveis turístics de difusió, assessorament i informació sobre recursos i manifestacions històriques, culturals, artístiques o qualssevol altres de caràcter turístic per a valorar la història, la cultura, les tradicions, el territori i el paisatge de la Comunitat Valenciana.

Per primera vegada, la presentació de les sol·licituds d'admissió a les proves ha sigut telemàtica des de la seu electrònica de la Generalitat, en l'enllaç de "tramitar amb certificat" del tràmit de la Guia Prop corresponent a les proves d'habilitació de guia de turisme de la Comunitat Valenciana i proves d'ampliació d'idiomes per als guies ja habilitats per la Comunitat Valenciana, en l'enllaç web següent:

https://www.gva.es/va/inicio/procedimientos?id_proc=748

Es van presentar un total **de 372 aspirants**, 14 dels quals van ser exclosos del procés per raons degudament justificades d'acord amb la convocatòria, i 25 ja eren guies habilitats que es presentaven per a ampliació d'idiomes, de manera que es van quedar 333 aspirants per a realitzar les proves d'habilitació de guia de turisme de la Comunitat Valenciana.

Els aspirants que optaven a aquestes proves han hagut d'acreditar el domini d'una llengua estrangera nivell B2 del Marc Europeu Comú de Referència per a les Llengües, a més d'aquest nivell d'una de les dues llengües oficials de la Comunitat Valenciana. Els aspirants que no van poder acreditar el domini B2, van realitzar les proves corresponents de coneixement d'almenys un idioma estranger els dies 23 i 24 d'octubre de 2021. Aquestes proves es van realitzar telemàticament: es va remetre a cada aspirant l'enllaç amb el professor assignat per a realitzar la prova.

Els idiomes dels quals els aspirants han sol·licitat examinar-se han sigut: anglés, francès, italià, portugués, alemany, rus, xinés, ucraïnès, japonés, finlandés, romanés, hongarés, nepalés i neerlandés. A més de les proves d'idiomes, els aspirants a guies de turisme han de demostrar coneixements culturals, artístics, geogràfics i del medi ambient de la Comunitat Valenciana; actualitat política, econòmica, social i cultural; així com d'habilitats relacionades amb la gestió, assistència i assessorament a grups turístics i preparació i desenvolupament d'itineraris turístics.

1.7. NOVA PÀGINA WEB DE TURISME

Durant 2021, després del preceptiu període d'anàlisi, actualització i priorització de continguts, en col·laboració amb el departament de portals de la DGTIC, s'ha posat en funcionament, en la pàgina de Presidència de la Generalitat, l'apartat corresponent a la Direcció General de Turisme.

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

1.8. ALTRES

1.8.1. Seminaris web

A) Seminari web sobre el Decret 10/2021, de 22 de gener, del Consell, d'aprovació del Reglament regulador de l'allotjament turístic en la Comunitat Valenciana, celebrat l'11 de juny de 2021, en el qual es van registrar 347 participants.

B) Seminari web sobre el projecte de Decret del Registre de turisme, celebrat el 21 de juliol de 2021, amb 55 assistents.

1.8.2. Suport tècnic en el funcionament d'òrgans col·legiats

- Consell Valencià de Turisme (col·laboració amb la secretaria en la convocatòria).
- Col·laboració administrativa en les designacions dels òrgans col·legiats en els quals participa personal de l'Administració turística.

1.8.3. Coordinació amb els serveis territorials

S'han celebrat periòdicament reunions telemàtiques de coordinació entre el servei i els serveis territorials, i s'ha creat una carpeta compartida per a facilitar l'intercanvi i constància de la informació.

1.8.4. Emissió d'acreditacions

Agents i tècnics d'inspecció dels serveis territorials de Turisme, personal de Tourist-Info i inspectors de la Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball.

1.8.5. Formació

- Assistència al X Congrés Ecoturisme.
- Preparació de continguts, juntament amb el Servei d'Assistència i Inspecció, i cerca de professorat per al curs aprovat per l'IVAP per a 2022: 2311 - ADAPTACIÓ DE LA NORMATIVA REGULADORA DEL REGISTRE DE TURISME DE LA CV A L'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA, l'objectiu del qual és adquirir coneixements i resoldre dubtes davant del nou escenari regulador després de l'entrada en vigor del Decret 1/2022, de 14 de gener, del Consell, de regulació del Registre de turisme de la Comunitat Valenciana, especialment en matèria d'administració electrònica.



ASSISTÈNCIA I INSPECCIÓ TURÍSTICA

2.1. INSPECCIÓ TURÍSTICA

2.1.1 Prevenció i protecció contra incendis

La minoració de les campanyes d'inspecció en els últims anys enfocades a aquesta matèria ha portat a un nou plantejament en la contractació de serveis, atés el caràcter tècnic, a les províncies d'Alacant i de Castelló, que va portar a efectuar la proposta d'elaboració d'un contracte de serveis per la Direcció General de Turisme, el 22 de juliol de 2020. Aquesta proposta es devia a la falta de mitjans personals amb coneixements específics en matèria de seguretat contra incendis en establiments d'allotjament turístic, en els serveis territorials de Castelló i Alacant, necessaris per a l'elaboració d'informes tècnics de comprovació del compliment de la normativa de seguretat contra incendis en aquestes províncies, així com els dubtes o necessitats que es deriven d'un expedient sancionador en els serveis centrals, i per a acomplir correctament, d'aquesta manera, la normativa en matèria de seguretat d'incendis en allotjaments turístics exigible en la Llei 15/2018, de 7 de juny, de turisme, oci i hospitalitat en la Comunitat Valenciana. Assignat l'expedient pel Servei de Contractació i Assumptes Generals de Presidència, CNMY20/TURIS/45, es va adjudicar a l'empresa Negrosobreazul S.L.U, mitjançant Resolució del subsecretari de Presidència de data 20 de novembre de 2020.

El contracte va finalitzar el 19 de novembre de 2021, amb el resultat següent:

- Alacant, 15 visites a establiments hotelers.
- Castelló, 6 visites a establiments hotelers.

S'ha elaborat la sol·licitud de designació de representant de la intervenció delegada per a la recepció del contracte i l'informe de finalització i conformitat, de manera que s'ha completat el procediment administratiu.

2.1.2 Control del compliment normativa turística

Amb l'objectiu d'eleva la qualitat de l'oferta que hi ha i assegurar l'esmena de les possibles deficiències o irregularitats que puguem sorgir, així com de garantir l'adequat compliment de les obligacions dels usuaris i usuàries i detectar les activitats que operen en la clandestinitat, durant l'exercici 2020 s'han dut a terme les accions següents:

- a. Gestió de reclamacions: s'han rebut i tramitat **1.076 reclamacions d'usuaris** turístics amb el desglossament següent:

VALÈNCIA	321
ALACANT	505
CASTELLÓ	250

b. Inspeccions: respecte a l'activitat inspectora, s'han dut a terme **1.875 actuacions**, amb la desagregació provincial que s'indica a continuació:

VALÈNCIA	885
ALACANT	509
CASTELLÓ	481

c. El nombre de consultes rebudes en relació amb reclamacions i denúncies per mitjà de contacta_turismo@gva.es ha sigut de 15. Cal tindre present que l'activitat inspectora turística s'ha vist afectada, en part, pels efectes de la crisi sanitària ocasionada per la Covid-19, que va comportar, entre altres mesures, la limitació de la llibertat de circulació de les persones. Igualment, cal considerar les limitacions/restriccions perimetrals d'entrada i eixida en determinats municipis, tancaments cautelars d'establiments i espais derivats de la normativa autonòmica, la qual cosa va suposar que l'activitat inspectora es duguera a terme preferentment mitjançant la utilització de mitjans no presencials com poden ser l'atenció telefònica o l'ús d'Internet.

2.1.3. Activitats contra l'intrusisme

Les polítiques de control per mitjà de la inspecció turística van dirigides a la millora de la qualitat i els serveis, que inclouen actuacions de comprovació en els grans portals de reserves per a investigar la publicitat de l'oferta inscrita (canal que, en l'actualitat, és el més emprat pels turistes i els particulars que ofereixen els seus habitatges), així com totes aquelles destinades a garantir la qualitat dels serveis que es presten i dels drets dels usuaris turístics.

L'Administració continua valorant positivament aquesta línia d'actuació, si bé actua paral·lelament, per mitjà de la inspecció turística, efectuant un seguiment de les plataformes que continuen actuant sense complir amb el que s'estableix en la Llei 15/2018, de 7 de juny, de turisme, oci i hospitalitat de la Comunitat Valenciana i, per tant, davant de l'omissió qualificada com a falta greu de l'article 92.17 de la llei, de no anunciar el número d'inscripció de l'habitatge turístic en els portals.

S'han efectuat els requeriments a les plataformes d'Internet per a l'eliminació d'ofertes de lloguer d'habitatges turístics que s'anuncien i es comercialitzen en els seus webs, sense el número d'inscripció del Registre de turisme o bé amb signatures que no s'ajusten a la realitat, i seguint els últims llistats facilitats per l'empresa Guadatel. Concretament a Alacant s'han fet requeriments a:

PLATAFORMA	NRE. DE CORREUS	ESTABLIMENTS A RETIRAR
Rentalia	5	11
Central de Reservas	2	3
Campaya	2	5
Booking	19	47

Tant a València com a Castelló s'ha esmenat i depurat considerablement la informació errònia del número d'inscripció en la publicitat de les plataformes d'Internet, a excepció de les que figuren en el web de la plataforma AIRBNB. La majoria de les plataformes d'Internet col·laboren de manera positiva i continuen fent-ho davant de la comunicació que se'ls efectua des de l'Administració turística. No obstant això, cal assenyalar que en aquestes plataformes s'anuncia tot tipus de tipologia d'allotjament turístic reglat, i no sols habitatges d'ús turístic.

2.1.4. Pla d'inspecció 2021

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

En 2021 es va aprovar el Pla d'inspecció de turisme mitjançant una resolució del director general de Turisme, amb data 23 de febrer. Aquest pla recull els programes que ha de dur a terme la Inspecció al llarg de tot l'any, de manera que es garantisca una adequada planificació inspectora i la consecució d'objectius, d'acord amb el que s'estableix en la Llei 15/2018, de 7 de juny, de turisme, oci i hospitalitat de la Comunitat Valenciana i en el decret 15/2020, de 31 de gener, del Consell, de disciplina turística a la Comunitat Valenciana.

En l'article 7 del decret esmentat es recull la divisió del Pla d'inspecció en dues parts:

1. Pla general
2. Plans especials

Cal tindre present que l'activitat inspectora turística s'ha vist afectada, en part, pels efectes de la crisi sanitària ocasionada per la Covid-19, que va comportar, entre altres mesures, la limitació de la llibertat de circulació de les persones. Igualment, cal considerar les limitacions/restriccions perimetrals d'entrada i eixida en determinats municipis, tancaments cautelars d'establiments i espais derivats de la normativa autonòmica, la qual cosa va suposar que l'activitat inspectora es duguera a terme preferentment mitjançant la utilització de mitjans no presencials com poden ser l'atenció telefònica o l'ús d'Internet.

Cal assenyalar que en l'execució del Pla de l'any 2021 s'han completat el 100 % de les actuacions que van quedar pendents de l'exercici 2020.

PLA GENERAL

ACTUACIONS DEL PLA GENERAL	PREVISIONS PLA 2021	EXECUCIÓ	%
Programa de comprovació i control d'activitats i empreses turístiques de conformitat amb la legislació turística.	No és possible quantificar <i>a priori</i> el nombre d'actuacions que s'han de dur a terme, ja que depén de les declaracions responsables.	Nre. d'actuacions dutes a terme: 1.875 - València, 885 - Alacant, 509 - Castelló, 481	100 %
Programa de qualitat i competitivitat en hotels i el compliment dels distintius per empreses d'establiments turístics.	Nre. d'hotels de 4 estrelles a comprovar: - València, 10 - Castelló, 17 Nre. d'hotels de 3 estrelles a comprovar: - València, 13 - Alacant, 31 Nre. d'hotels de 2 estrelles a comprovar:	Nre. d'hotels de 4 estrelles comprovats: - València, 10 - Castelló, 17 Nre. d'hotels de 3 estrelles comprovats: - València, 13 + 3 del 2020 - Alacant, 13 + 5 del 2020	77,08 %

ACTUACIONS DEL PLA GENERAL	PREVISIONS PLA 2021	EXECUCIÓ	%
	- València, 5 - Alacant, 20	Nre. d'hotels de 2 estrelles comprovats: - València, 5 + 5 del 2020 - Alacant, 3	
Programa d'actualització del Registre d'allotjaments turístics rurals en la Comunitat Valenciana	Nre. d'allotjaments turístics rurals a comprovar: - València, 45 - Alacant, 27 - Castelló, 17	Nre. d'allotjaments turístics rurals comprovats: - València, 45 - Alacant, 12 - Castelló, 17	83,14 %
Programa d'actualització del Registre d'habitatges d'ús turístic	Sense previsió quantificable inicial	València, 316 empreses gestores d'habitatges turístics. Castelló, 95 habitatges turístics i 32 empreses gestores. A més, informen sobre el Decret 10/2021 regulador de l'allotjament turístic i el Decret 2/2017 de distintius turístics.	100 %

ACTUACIONS DEL PLA GENERAL	PREVISIONS PLA 2021	EXECUCIÓ	%
Programa de comprovació i verificació en blocs i conjunts d'apartament turístics	Nre. de blocs i conjunts d'habitatges turístics a comprovar: - Alacant, 24	- Alacant, 10	41,66 %

PLANS ESPECIALS

ACTUACIONS PLANS ESPECIALS	PREVISIONS PLA 2021	EXECUCIÓ	%
Programa sector càmpings- sistema d'evacuació i emergències	Nre. d'establiments en què verificar els sistemes d'evacuació i vies d'emergències, les modificacions de capacitat i distintiu: - València: 17 - Alacant, 22 - Castelló, 12	Nre. d'establiments que s'han verificat: - València: 17 - Alacant, 15 - Castelló, 12	86,27 %
Programa d'intrusisme: habitatges d'ús turístic	Campanya estival de sensibilització de les empreses gestores i dels gestors dels canals de comercialització en Internet. Ampliació d'actuacions bilaterals amb els ajuntaments turístics.	Castelló , 63 actuacions. S'han remés 5 acords de col·laboració signats amb els ajuntaments per a la col·laboració contra l'intrusisme: Navajas, Morella, Benicàssim, Peníscola i Alcalà de Xivert - Alcossebre. València , 221 actuacions. 4 convenis subscrits: Gandia, Cullera, el Puig i	100 %

ACTUACIONS PLANS ESPECIALS	PREVISIONS PLA 2021	EXECUCIÓ	%
		Alboraia. Alacant , 21 actuacions. 7 convenis: Oliva, Santa Pola, Calp, Benidorm, el Campello, Xàbia i Finestrat.	
Programa d'intrusisme: guies de turisme.	Nre. de visites d'inspecció a llocs més emblemàtics per a comprovar <i>in situ</i> l'habilitació com a guia turístic de les persones que efectuen visites turístiques: - València, 8 - Alacant, 8 - Castelló, 3	València , 8 actuacions. 6 i 13 de juliol; 4, 18 i 27 d'agost; 2, 7 i 16 de setembre. La Llotja, Mercat Central, Torres de Serrans i la Catedral. Es va estendre acta que va derivar en 1 expedient sancionador. Alacant , 2 actuacions. Conjunt historicoartístic Castell de Santa Bàrbara (Alacant). S'identifiquen dos guies turístics degudament habilitats i acreditats com a tals. I conjunt historicoartístic del Castell de Guadalest. No s'ha detectat activitat de guies turístics no habilitats.	52,63 %
Programa d'intrusisme:	Comprovar mitjançant verificacions <i>in situ</i> que les	Aquest programa no s'ha	0 %

ACTUACIONS PLANS ESPECIALS	PREVISIONS PLA 2021	EXECUCIÓ	%
empreses de turisme actiu	empreses o persones que estiguen duent a terme activitats compleixen amb la normativa autonòmica. Decret 2/2012, de 27 de gener, de turisme actiu en la Comunitat Valenciana.	executat en 2021.	
Programa d'informació sobre el nou decret d'allotjament turístic.	- Campanya d'informació mitjançant publictrameses en què destaquen les novetats del decret esmentat, dirigit a les associacions i empreses del sector de l'allotjament turístic. - Seminari web realitzat per la Direcció General de Turisme i dirigit al sector.	- Enviades les publictrameses el 17 de juny de 2021. - Realitzada l'11 de juny de 2021.	100 %
Campanya d'informació precontractual dels contractes en viatges combinats	1. Disseny d'una fitxa o elaboració de tríptic informatiu conjuntament amb els ST i dirigit al sector. Posteriorment es va decidir fer un díptic i un tríptic per a facilitar la informació a les agències de viatges, i es va dividir la informació precontractual de la següent manera: - Tríptic amb la informació precontractual en els viatges	1. Durant 2021 s'ha elaborat el contracte major de subministrament de material imprés de díptics i tríptics i de les plaques dels municipis declarats turístics, CNMY21/TURIS/25, i s'ha adjudicat el lot 1 del contracte a la Impremta Pagès, SL, el 24 de novembre de 2021.	100 %

ACTUACIONS PLANS ESPECIALS	PREVISIONS PLA 2021	EXECUCIÓ	%
	combinats. - Díptic amb la informació precontractual en els serveis vinculats. 2. Continuitat de la comunicació a les associacions, agències i usuaris, assessorant-los sobre el règim de cancel·lacions motivat per la COVID-19, article 36 del Reial decret llei 11/2020, de 31 de març, pel qual s'adopten mesures urgents.	Rebut el material gràfic que comprén 3.000 díptics i 3.000 tríptics amb la informació precontractual en els viatges combinats i serveis vinculats, s'ha remés el material als serveis territorials per a distribuir-lo a les agències de viatges de la Comunitat Valenciana. 2. En contínua execució.	
Campanya d'informació del règim de cancel·lacions en viatges combinats	Comunicació al sector i als usuaris i usuàries de les cancel·lacions per Covid-19.	S'han atés totes les consultes efectuades als serveis centrals i als territorials pels diferents canals (correu electrònic, plataforma, telèfon, bústia...)	100 %
Programa de Turisme Actiu- Comprovació i vigència de l'assegurança de responsabilitat civil i accidents	Nre. de verificacions: - València, 11 - Alacant, 70 - Castelló, 17	Nre. de verificacions efectuades: - València, 11 - Alacant, 41 - Castelló, 17	70,41 %
Programa d'accessibilitat d'empreses	- Comprovació de l'accessibilitat dels establiments hotelers	Castelló, 56 actuacions València, 17 actuacions - Alacant, 7	100 %

ACTUACIONS PLANS ESPECIALS	PREVISIONS PLA 2021	EXECUCIÓ	%
turístiques	amb alta en 2021.	actuacions	
Programa d'accessibilitat d'empreses turístiques	Comprovació de l'accessibilitat dels establiments hotelers amb alta en 2021.	Castelló, 56 actuacions València, 17 actuacions Alacant, 7 actuacions	100 %
Curs de tractament de dades de registre, reclamacions i sancions	Curs de formació, dirigit als funcionaris de la Direcció General i dels serveis territorials de Turisme, en el tractament de les dades de caràcter personal que es recullen en el Registre de turisme de la Comunitat Valenciana, així com en les reclamacions i sancions.	Execució: 3, 4 i 5 de març de 2021. Impartit pel delegat de protecció de dades i funcionaris de la delegació de protecció de dades de la Generalitat.	100 %
Curs sobre viatges combinats i serveis vinculats (agències de viatges)	Curs de formació, dirigit als funcionaris de la Direcció General de Turisme i ST amb competències en la matèria, per a la correcta execució de les seues funcions i incrementar la professionalitat. Telepresencial i de manera coordinada amb l'IVAP.	Realització d'un curs de formació dirigit als funcionaris de la Direcció General de Turisme per a realitzar-lo de manera coordinada amb l'IVAP. S'ha realitzat el curs 2211 de formació específica denominat "Normativa reguladora de viatges combinats i serveis vinculats i resolució de competències	100 %

ACTUACIONS PLANS ESPECIALS	PREVISIONS PLA 2021	EXECUCIÓ	%
		turisme/consum quant a reclamacions i sancions”, de manera telepresencial i impartit pel catedràtic de Dret Civil de la Universitat de Castella-la Manxa. 15, 16 i 17 de novembre de 2021	
Formació al personal inspector en Turisme Actiu	Curs de formació dirigit als funcionaris de Turisme Actiu amb competències en matèria de turisme actiu, impartit per membres de l’associació Comunitat Valenciana Activa (CV ACTIVA). Té la finalitat de dotar el personal de Turisme dels coneixements tècnics específics de les activitats recollides en el Decret 22/2012, de 27 de gener, del Consell, regulador del turisme actiu, que els permeta resoldre els dubtes tècnics o d’actuació davant de situacions diverses.	Impartit pel gerent de CV ACTIVA 23 de març de 2021	100 %

2.1.5. Tramitació d’expedients sancionadors i recursos

De conformitat amb la Llei 39/2015 d’1 d’octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i la Llei 40/2015, d’1 d’octubre, de règim jurídic del sector públic, el nombre d’expedients sancionadors que s’han gestionat a la Comunitat Valenciana és el següent:

PROVÍNCIA	2021
VALÈNCIA	7
CASTELLÓ	0
ALACANT	0
TOTAL	7

Es troben pendents de resoldre els següents recursos contenciosos administratius en els jutjats, interposats per:

2-19-A	CÀMPING ALACANT IMPERIUM
--------	--------------------------

2.1.6. Aplicació corporativa sancionadora

La Comissió Tècnica per a la Millora de la Qualitat dels Serveis Públics (COSMIQ) va crear, el 28 de febrer de 2017, un grup tècnic de treball l'objectiu del qual era l'elaboració d'una aplicació sancionadora corporativa per a tota la Generalitat.

Una vegada acabada la part general de l'aplicació per a tota la Generalitat, i en coordinació amb la Direcció General de les Tecnologies de la Informació i les Comunicacions (DGTIC), es va implementar la part específica relativa a les diligències prèvies i els expedients sancionadors corresponents a Turisme. Així mateix, i després de la posada en marxa de l'aplicació sancionadora en els serveis territorials de Turisme i en la Direcció General a l'abril de 2019, es continua duent a terme la coordinació des d'aquest servei amb la DGTIC, per a la resolució de les incidències que es remeten al departament esmentat, mitjançant Mastín, de manera que es consolida aquesta aplicació com a eina per a procediments administratius sancionadors i les reclamacions o denúncies, i diligències prèvies, d'una manera més àgil. De la mateixa manera, en 2021 s'ha millorat l'explotació de les dades que porta a elaborar estadístiques i llistats amb paràmetres d'elecció amplis, fulls de càlcul, etc., que es produeixen.

D'altra banda, s'ha participat per correu electrònic grupal amb el grup de tècnics que pertanyen a diferents conselleries que tenen implantada l'aplicació sancionadora, a fi de comentar o proposar millores en aquesta de manera coordinada amb responsables de la DGTIC, d'aquesta aplicació corporativa.

En 2021, la DGTIC ha resolt la totalitat de les incidències remeses, que comprenen també les altes i baixes de personal funcionari: 18.

2.2. DECLARACIONS D'INTERÉS TURÍSTIC

De conformitat amb el Decret 119/2006, de 28 de juliol, del Consell, regulador de les declaracions de festes, itineraris, publicacions i obres audiovisuals d'interés turístic de la Comunitat Valenciana, en l'exercici 2021 s'han dut a terme 42 declaracions de festes d'interés turístic, 8 de les quals són festes d'interés turístic autonòmic, 11 són festes d'interés turístic provincial i 23 són festes d'interés turístic local.

Es van desestimar 4 sol·licituds de festes per informe desfavorable: 3, d'àmbit local, i 1, de provincial.

Queden pendents de resoldre 1 festa d'interés turístic autonòmic i 1 festa d'interés turístic local.

FESTES DECLARADES		ALACANT	CASTELLÓ	VALÈNCIA	TOTAL
AUTONÒMIC	8	3	3	2	
PROVINCIAL	11	2	9	0	
LOCAL	23	6	11	6	42

FESTES DESESTIMADES		ALACANT	CASTELLÓ	VALÈNCIA	TOTAL
AUTONÒMIC	0	0	0	0	
PROVINCIAL	1	0	1	0	
LOCAL	3	0	2	1	4

2.2.1. Festes d'interés turístic autonòmic

1. "FESTES DE MOROS I CRISTIANS EN HONOR A LA MARE DE DÉU DE L'ASSUMPCIÓ" d'Elx (Alacant)
2. "SEPTENARI DE LA VERGE DE SANTERÓN" de Vallanca (València)
3. "TRANSBETXÍ" de Betxí (Castelló)
4. "CARNESTOLTES DE TORREVIEJA", Torrevieja (Alacant)
5. "FESTES DE MOROS I CRISTIANS D'ALBAIDA", Albaida (València)

6. “FESTES MAJORS D’ALTEA EN HONOR A SANT BLAI I CRIST DEL SAGRARI” d’Altea (Alacant)
7. “FIRA AGRÍCOLA I RAMADERA DE NULES”, Nules (Castelló)
8. “FESTA DE SANT ANTONI DE BETXÍ”, Betxí (Castelló)

2.2.2. Festes d’interés turístic provincial

1. “SANT XOTXIM” de la Vilavella (Castelló)
2. “SANT ROC” de la Vilavella (Castelló)
3. “FESTES DE SANT VICENT” de Nules (Castelló)
4. “FESTA DE LES BARRAQUETES” de Nules (Castelló)
5. “FESTES DE SANT XOTXIM” de Nules (Castelló)
6. “FESTES DE SANT JOAN” de Nules (Castelló)
7. “CAVALCADA DE REIS MAGS DE MUTXAMEL”, Mutxamel (Alacant)
8. “FESTA DE LES CAMARERES” de Nules (Castelló)
9. “FESTES DE SANT BARTOMEU” de Nules (Castelló)
10. “FESTA DE LA MARE DE DÉU DE LA SOLETAT” de Nules (Castelló)
11. “FESTIVITAT DE LA VERGE DEL CARMEN” del Campello (Alacant)
12. “FESTA DE SANT ROC SERRA” de Serra (València)

2.2.3. Festes d’interés turístic local

1. “FESTES D’AGOST DE BICORP”, Bicorp (València)
2. “CAVALCADA DE REIS” de Soneja (Castelló)
3. “FESTA DE SANT ANTON” de Soneja (Castelló)
4. “FESTES PATRONALS EN HONOR A SANT MIQUEL ARCÀNGEL I EL CRIST DE LA SANG” de Soneja (Castelló)
5. “FALLA DE SONEJA” de Soneja (Castelló)
6. “FESTA DE SANT MATIES” de Soneja (Castelló)
7. “SETMANA TAURINA” de Soneja (Castelló)
8. “FESTA DE SANT ANTONI D’ATZENETA”, Atzeneta d’Albaida (València)

9. "FESTES PATRONALS AL SALVADOR, L'AURORA I SANT ROC" d'Alfafara (Alacant)
10. "FESTA DE LA CORRIOLA DE COCENTAINA", Cocentaina (Alacant)
11. "SETMANA SANTA DE COX", Cox (Alacant)
12. "FESTA DEL MIRACLE DE SANT BLAI" de Montaverner (València)
13. "FESTES PATRONALS EN HONOR A LA MARE DE DÉU DE LA MERCÉ, SANT PERE NOLASC I SANT RAMON NONAT" d'Algar de Palancia (València)
14. "FESTA LOCAL EN HONOR A LA PATRONA SANTA ANA DE CAMPELL" de la Vall de Laguar (Alacant)
15. "FESTA LOCAL EN HONOR ALS PATRONS SANTS COSME I DAMIÀ DE BENIMAURELL" de la Vall de Laguar (Alacant)
16. "FESTA LOCAL EN HONOR ALS PATRONS SANTA TERESA I SANT PASQUAL DE FLEIX" de la Vall de Laguar (Alacant)
17. "FESTES PATRONALS DE LA FONT D'EN CARRÒS", la Font d'en Carròs (Castelló)
18. "FESTES PATRONALS DEL CRIST DE LA MISERICÒRDIA I LA COVA SANTA" de Castellnovo (Castelló)
19. "FESTA EN HONOR A SANT ANTONI" de Castellnovo (Castelló)
20. "FESTES DE LA SANTA CREU" de Castellnovo (Castelló)
21. "FESTES EN HONOR A LA VERGE DEL ROSARI O DE LES MOSSES" de Castellnovo (Castelló)
22. "FESTA DE MOROS I CRISTIANS DE GAIBIEL", Gaibiel (Castelló)
23. "FESTES EN HONOR A LA CANDELERA, SANT BLAS I EL SANTÍSSIM CRIST DEL REFUGI" de Chella (València)

2.2.4. Itinerari d'interés turístic

1. "ITINERARI RUTA SANTERÓN" de Vallanca (València)

2.2.5. Festes d'interés turístic nacional i internacional

L'Ordre ICT/851/2019, de 25 de juliol, regula la declaració de festes d'interés turístic nacional i internacional. En virtut de la norma esmentada, les comunitats autònomes elaboren l'informe preceptiu la declaració del qual competeix a la Secretaria d'Estat de Turisme del Ministeri d'Indústria, Comerç i Turisme. En 2021, la Direcció General de Turisme de la Presidència de la Generalitat ha emés 2 informes favorables de festa d'interés turístic de caràcter nacional.

FESTES DE L'ESTAT	ALACANT	CASTELLÓ	VALÈNCIA
INTERNACIONAL	0	0	0
NACIONAL	2	0	0

Resolució d'11 de novembre de 2021, de la Secretaria d'Estat de Turisme, per la qual es concedeix el títol de festa d'interés turístic nacional a la festa "NIT DE L'ALBÀ D'ELX", Elx (Alacant), i a la "SETMANA SANTA" d'Alacant (Alacant).

2.3. RECONeixEMENT DE LA CONDICIÓ DE MUNICIPI TURÍSTIC

El 17 de gener de 2020 es va publicar en el DOGV el Decret 5/2020, de 10 de gener, del Consell, de regulació de l'Estatut del municipi turístic de la Comunitat Valenciana, norma que es dicta en desplegament de la Llei valenciana de turisme, oci i hospitalitat i que té per objecte regular els criteris que han de complir i les obligacions que han d'assumir els municipis per a obtindre i mantindre la consideració de municipi turístic, així com els drets que aquest reconeixement comprén. Durant 2021 es van rebre 17 sol·licituds, de les quals 8 s'han concedit i 4 s'han denegat, i s'han quedat pendents 5 sol·licituds per resoldre en 2022.

MUNICIPI TURÍSTIC	ALACANT	CASTELLÓ	VALÈNCIA
CONCEDIT	3	2	3
DENEGAT	0	2	2

- RESOLUCIÓ de 27 de gener de 2021, de la Presidència de la Generalitat, per la qual s'atorga el reconeixement de la condició de municipi turístic de la Comunitat Valenciana a l'Ajuntament de València (DOGV 1/2/2021)

- RESOLUCIÓ de 16 de març de 2021, de la Presidència de la Generalitat, per la qual s'atorga el reconeixement de la condició de municipi turístic de la Comunitat Valenciana a l'Ajuntament de Gandia (DOGV 23/03/2021)

- RESOLUCIÓ de 26 d'abril de 2021, de la Presidència de la Generalitat, per la qual s'atorga el reconeixement de la condició de municipi turístic de la Comunitat Valenciana a l'Ajuntament de Benicàssim (DOGV 3/5/2021)
- RESOLUCIÓ de 12 de maig de 2021, de la Presidència de la Generalitat, per la qual s'atorga el reconeixement de la condició de municipi turístic de la Comunitat Valenciana a l'Ajuntament de Cullera (DOGV 12/5/2021)
- RESOLUCIÓ de 15 de juliol de 2021, de la Presidència de la Generalitat, per la qual s'atorga el reconeixement de la condició de municipi turístic de la Comunitat Valenciana a l'Ajuntament del Campello (DOGV 23/7/21)
- RESOLUCIÓ de 4 d'octubre de 2021, de la Presidència de la Generalitat, per la qual s'atorga el reconeixement de la condició de municipi turístic de la Comunitat Valenciana a l'Ajuntament de Peníscola (DOGV 8/10/2021)
- RESOLUCIÓ de 22 de desembre de 2021, de la Presidència de la Generalitat, per la qual s'atorga el reconeixement de la condició de municipi turístic de la Comunitat Valenciana a l'Ajuntament de Calp (DOGV 30/12/2021)
- RESOLUCIÓ de 29 de desembre de 2021, de la Presidència de la Generalitat, per la qual s'atorga el reconeixement de la condició de municipi turístic de la Comunitat Valenciana a l'Ajuntament de Dénia (DOGV 11/01/22)

Així mateix, a la fi de 2021, s'ha aprovat el DECRET 203/2021, de 17 de desembre, del Consell, de modificació del Decret 5/2020, de 10 de gener, del Consell, de regulació de l'Estatut del municipi turístic de la Comunitat Valenciana (DOGV núm. 9245, de 29 de desembre de 2021).

2.4. PLANS DE DINAMITZACIÓ I GOVERNANÇA TURÍSTICA

Per tal de mantindre la competitivitat de la nostra oferta turística i la seua posició en el mercat nacional i internacional és imprescindible crear una estratègia conjunta de les administracions públiques i del sector privat que cristal·litze en l'assumpció de compromisos concrets per part dels agents que intervenen en la configuració i l'oferta dels serveis turístics. Amb aquesta finalitat, la Generalitat, mitjançant Turisme Comunitat Valenciana, va llançar l'any 2016 la iniciativa dels plans de competitivitat turística de les destinacions de la Comunitat Valenciana, actualment anomenats plans de dinamització i governança turística. Aquests plans persegueixen valorar els factors ambientals, econòmics i socioculturals des d'una perspectiva integral, així com aconseguir una millor distribució de l'activitat turística en el territori valencià i contribuir, així, al reequilibri entre els espais litorals més dinàmics i els d'interior susceptibles de més desenvolupament

turístic. Aquests plans s'instrumenten per mitjà de la formalització de convenis entre Turisme Comunitat Valenciana i altres administracions públiques i ens privats (diputacions provincials, mancomunitats i associacions turístiques), a fi de fomentar la innovació, modernització i consolidació dels productes turístics valencians. El cost dels plans es finança a parts iguals per les parts signants: Turisme Comunitat Valenciana, diputacions provincials i mancomunitats o associacions intervinents.

En l'exercici 2021 es van pressupostar els següents **19 PLANS DE DINAMITZACIÓ I GOVERNANÇA TURÍSTICA**:

PROVÍNCIA D'ALACANT

- Consorci per al Desenvolupament Econòmic del Baix Segura-CONVEGA-
- Mancomunitat Intermunicipal Vall de Pop
- Patronat Provincial de Turisme de la Costa Blanca

PROVÍNCIA DE CASTELLÓ

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

PROVÍNCIA DE VALÈNCIA

- Ajuntament de Sagunt- Camp de Morvedre
- Mancomunitat Foia de Bunyol- Xiva
- Mancomunitat de Municipis la Costera- Canal
- Mancomunitat de l'Interior Terra del Vi
- Mancomunitat de la Canal de Navarrés
- Mancomunitat del Carraixet
- Mancomunitat Camp de Túria
- Mancomunitat de Municipis de la Safor

Després de la tramitació administrativa corresponent, es van formalitzar tots els convenis excepte el corresponent al Patronat Provincial de Turisme de la Costa Blanca, per renúncia del beneficiari.

A continuació es resumeixen, per a cada un dels convenis signats, les actuacions més rellevants que contenen:

PROVÍNCIA D'ALACANT

CONSORCI PER AL DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC DEL BAIX SEGURA-CONVEGA-

En 2021 es va dur a terme la 2a anualitat amb el desenvolupament d'imatge gràfica de la marca territori per al Baix Segura: s'amplien els registres d'aquesta, i del manual d'aplicació a sectors productius s'elabora la pàgina web, es desenvolupen les estratègies de llançament i de comunicació i promoció, es redacta el pla de màrqueting i s'amplia el catàleg de productes promocionals.

Quant a la creació de nous productes turístics, es du a terme un estudi sobre la viabilitat de senderes i rutes temàtiques comarcals, i es dissenyen, planifiquen i senyalitzen les viables.

Pel que fa a les eines de comunicació, es duen a terme accions de promoció dels PR-CV 441, PR-CV 442 i PR-CV 447, i s'elabora un banc d'imatges i vídeos promocionals i material promocional.

Finalment, es desenvolupen accions formatives en matèria de sensibilització turística i marca territori.

ASSOCIACIÓ INTERMUNICIPAL VALL DE POP

En 2021, última anualitat del pla, s'han dut a terme 3 actuacions:

Església fortalesa de Sant Miquel Arcàngel de Murla: amb la finalitat de valorar l'edifici, s'ha intervingut en la façana principal de l'església fortalesa mitjançant l'adequació de murs i buits existents i la remodelació del pòrtic de l'entrada principal (brancals i llindes), i s'ha instal·lat la il·luminació exterior del monument; tot això, amb l'objectiu d'aconseguir una homogeneïtat arquitectònica de l'edifici recuperant el seu estat original.

D'altra banda, s'ha dut a terme l'adequació i senyalització de les senderes següents a Alcalalí: PR-CV425, ruta històrica i ruta accessible de Mosquera, i s'han retirat tots els senyals obsolets de les antigues rutes de BTT, que s'han substituït per les rutes de BTT homologades.

De la mateixa manera, i dins del projecte 'Llíber, patrimoni viu a escena', s'han creat i gravat 10 escenes teatralitzades de la història de Llíber i de la Vall de Pop, editades i subtitulades en VO en castellà i en anglés; s'ha adquirit el material tecnològic i les estructures necessàries per a les projeccions, i s'ha creat un *videomapping* de realitat augmentada basat en la història de Llíber i Vall de Pop.

PROVÍNCIA DE CASTELLÓ

ASSOCIACIÓ INTERMUNICIPAL ALT MAESTRAT

A conseqüència de la incorporació a l'associació del municipi d'Albocàsser i la situació sanitària originada per la pandèmia de COVID-19, en 2021 s'ha dut a terme l'actualització del Pla estratègic de turisme: s'ha efectuat un diagnòstic integral de la situació de la destinació, s'ha redactat un nou PET, s'ha dut a terme una auditoria per a millorar les estratègies del màrqueting en línia i del portal web www.altmaestrat.es i s'ha elaborat un pla de mitjà social. En aquest exercici s'ha continuat amb el desenvolupament del turisme gastronòmic, esportiu i de naturalesa, desenvolupant estratègies en xarxes socials, webs i campanyes de publicitat en ràdio i premsa.

Amb l'objectiu de dotar els recursos culturals i naturals del territori d'una senyalització correcta, s'han instal·lat nous senyals i s'han substituït els obsolets, erronis o desbaratats.

Finalment, s'ha instal·lat un aparador interactiu Open Web 24H a Albocàsser i s'ha adquirit un equipament per a esdeveniments de gastroturisme.

MANCOMUNITAT INTERMUNICIPAL DE L'ALT PALÀNCIA

A conseqüència de la incorporació dels municipis de Gaibiel, Barracas, Matet, Sacañet, Vilanova de la Reina, Vall d'Almonesir, Higuera, Pavías i Algímia d'Almonesir a la mancomunitat.

En 2021 s'han dut a terme les actuacions necessàries per a equiparar-los als altres municipis. S'ha elaborat un programa integral de sensibilització turística i divulgació del PDGT de la mancomunitat, així com fullets, fotografies i vídeos de cadascuna de les destinacions de nova incorporació, s'ha ampliat la pàgina web i s'han desenvolupat accions d'informació i formació del club de producte turístic. Finalment, s'ha dissenyat un pla de rutes de xicotet recorregut per als municipis de nova incorporació que interconnecten amb les creades en anys anteriors en la resta de municipis.

MANCOMUNITAT COMARCAL ELS PORTS

En 2021, i a fi de fer front als impactes derivats de la crisi sanitària per la Covid-19, s'ha articulat un nou Pla estratègic de turisme per a respondre al canvi de panorama turístic i a les noves necessitats de la demanda turística.

S'ha incentivat i fet costat al teixit empresarial local en programes i accions promocionals i comercials liderats per Turisme Comunitat Valenciana i el Patronat Provincial de Turisme de Castelló (L'Exquisit Mediterrani, Creaturisme, Experiències CV i Castelló Ruta de Sabor).

S'han desenvolupat accions de comàrqueting per a millorar la comercialització de productes turístics mitjançant canals d'intermediació. Finalment, s'han instal·lat nous elements de senyalització per a finalització del GR-331 Camí de Conquesta, s'han adquirit punts informatius i d'exposició de productes per a la promoció de l'artesania i els productes gastronòmics locals, s'ha organitzat el II Concurs de Fotografia "Els Ports és Autèntic" i s'ha adquirit l'equipament necessari per a l'organització d'esdeveniments esportius i culturals.

MANCOMUNITAT ESPADÀ-MILLARS

Per a prosseguir amb l'estratègia de desenvolupament de producte de turisme actiu-esportiu lligat al medi natural, en 2021 s'ha creat un circuit arbori multiaventura en el municipi de Ribesalbes, compost per diferents tipus de ponts suspesos que incorporen reptes i jocs variats amb diversos nivells de dificultat en el recorregut. En aquesta línia, i per a equilibrar territorialment l'oferta d'escalada que ofereix la destinació Espadà-Millars, s'ha creat una nova via ferrada en la zona sud, concretament en el municipi d'Ayódar, i finalment s'han habilitat dues senderes en els municipis de Villamalur i Aín, adaptats a la demanda familiar: aquestes senderes presenten bons accessos, són de tipus circular, de dificultat mitjana-baixa i de curta duració.

Per a complementar aquestes actuacions s'han desenvolupat campanyes de promoció, comunicació i màrqueting.

ASSOCIACIÓ INTERMUNICIPAL DE MUNICIPIS DEL PENYAGOLOSA

Les principals actuacions que s'han dut a terme durant 2021 han sigut les següents:

Disseny de 21 rutes cicloturístiques i per als vianants amb els seus consegüents codis, denominacions, municipis, tipus de ruta, distància i desnivell. A més, s'han elaborat les fitxes corresponents, on s'especifica, per a cadascuna d'aquestes, la denominació, el número de referència del circuit, la distància, dificultat, tipus de ferms, temàtica, desnivell, tipus, època recomanada, descripció de la ruta, perfil topogràfic, punt d'eixida, punt d'arribada, nuclis urbans integrats, serveis i accions vinculades. El document també conté el manual de senyalització, així com els itineraris en GPX i KMZ.

Adquisició de 8 pantalles tàctils d'informació turística (una per municipi) que ofereixen un servei d'informació global en destinació.

Desenvolupament d'un pla de sensibilització per a ressaltar la importància que pot suposar el desenvolupament de l'activitat turística per als municipis de l'associació i els seus empresaris, així com un pla de comunicació per a situar la destinació al voltant dels seus productes principals, en què es cree i es desenvolupe la imatge de la campanya, que es podrà emprar per a identificar la destinació en anys successius, i s'ha creat un club de producte turístic.

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

En 2021 s'ha centrat principalment en el fet de valorar el patrimoni bèl·lic, l'articulació de la xarxa d'observació d'ocells i un pla d'optimització del caravàning.

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

Xarxa d'observació d'ocells: s'han afegit quatre punts interpretatius a la xarxa (la Vall d'Uixó, Artana, Nules i Xilxes) i s'han creat dos itineraris autoguiats d'iniciació a l'activitat d'observació d'ocells amb suports d'ajuda per a fer visites (codis QR).

Caravàning: s'han habilitat espais per a l'estacionament de les caravanes.

D'altra banda, s'ha desenvolupat una estratègia de branding per a definir la identitat visual de la marca i s'han desenvolupat campanyes de sensibilització turística i dinamització del club de producte. S'ha creat un web més atractiu, amb més contingut informatiu, disponible en castellà, valencià, anglés i francès, que inclou un mapa interactiu del territori de Castelló sud, i s'ha desenvolupat un pla de mitjans i de mitjans socials.

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

En 2021 es pretén consolidar i situar la destinació com a part del *Slow Tourism* de la Comunitat Valenciana. S'ha elaborat un projecte d'itineraris verds que comuniquen tota la Plana de l'Arc, i s'ha creat un museu d'art contemporani en viu: es tracta de convertir la Via Augusta i els set pobles que integren l'associació en un museu en viu del turisme rural combinat amb l'art contemporani; per a fer-ho, s'han creat 7 arcs, un per a cada poble, de material reciclat.

S'ha desenvolupat el club de producte, un pla de sensibilització, la política d'imatge comuna del territori per a posar en pràctica el manual de retolació que es va crear en el primer any del pla d'actuacions, i s'ha dut a terme un pla de promoció en línia i fora de línia. Finalment, s'ha ampliat la pàgina web amb noves seccions, i la traducció d'aquestes a anglés i valencià, i s'han adquirit pantalles tàctils d'informació turística.

ASSOCIACIÓ DE PROMOCIÓ TURÍSTICA TERRES DEL MAESTRAT, ÀNIMA INTERIOR

En 2021 s'ha dut a terme l'estudi tècnic i l'execució posterior d'un projecte d'interconnexió de senderes existents juntament amb nous trams per a crear una ruta senderista circular que connecte tots els municipis de la destinació. S'ha desenvolupat una xarxa d'itineraris culturals interpretatius (un itinerari conjunt i un itinerari per municipi).

En matèria de sensibilització turística, es van celebrar jornades de sensibilització i patrocini d'esdeveniments esportius,

així com també la creació del manual d'identitat corporativa i d'estil, i es va dur a terme una campanya de comunicació i posicionament en línia i fora de línia.

Finalment, es va dissenyar un catàleg genèric de Maestrat, ànima interior, i fulls de mà promocionals, així com un catàleg de producte gastronòmic; també s'ha ampliat el banc d'imatges amb fotografies en càmera fixa i vídeos fets amb dron, i s'ha optimitzat la pàgina web.

PROVÍNCIA DE VALÈNCIA:

SAGUNT- CAMP DE MORVEDRE

En 2021 s'ha dut a terme el disseny i senyalització dels recursos turístics del Camp de Morvedre, amb panells informatius i tanques de benvinguda en els 16 municipis que conformen la zona.

Es va crear la Ruta de Llocs Desapareguts, per a la qual cosa s'ha dut a terme un treball de documentació i cerca fotogràfica, disseny, fabricació i instal·lació dels panells en els voltants dels monuments que conformen la ruta, amb la finalitat que el visitant pugui observar, des del mateix panell, la diferència entre l'estat actual i el que va tindre anteriorment.

S'ha desenvolupat una gimcana virtual, d'acord amb una guia digital i ludificada de la comarca en la qual es combinen tres elements: web/app, codis QR i geolocalització, que s'estructura per mitjà de 3 jocs, corresponents a tres rutes rellevants al Camp de Morvedre, i es vincula cada municipi a una de les tres rutes. S'ha dut a terme el projecte "Camp de Morvedre Gastronòmic", l'objectiu del qual és valorar la gastronomia de la zona, mitjançant l'estructuració i ordenació de la seua oferta i patrimoni gastronòmic i la difusió d'aquesta oferta per mitjà de la celebració d'unes jornades gastronòmiques; en aquesta línia, s'ha dissenyat també una guia gastronòmica amb receptes típiques de la zona de Camp de Morvedre, així com l'estudi tècnic per a la senyalització de l'última etapa del recorregut de la via verda Ojos Negros, que arriba fins a Port de Sagunt, de manera que enllaça amb el projecte que té previst implementar la Conselleria de Territori en un altre tram d'aquesta mateixa sendera i la creació del Club de Producte del Camp de Morvedre, la seua marca i el disseny del catàleg de productes turístics de la zona.

Finalment, s'han creat viatges de familiarització i de premsa per a donar a conèixer la marca turística i el territori del Camp de Morvedre i promocionar els seus recursos turístics principals.

MANCOMUNITAT CAMP DE TÚRIA

Com que es tracta de la 1a anualitat, la majoria de les actuacions de 2021 s'han dirigit a la posada en marxa del PDGT:

S'ha efectuat un diagnòstic de territori i s'ha creat i dissenyat una estratègia de productes turístics per mitjà de l'anàlisi dels recursos existents en els dèsset municipis de la comarca.

S'ha creat la marca turística, amb un disseny gràfic que reflecteix la identitat de la destinació per a aconseguir una diferenciació en el mercat, i s'ha creat un banc d'imatges fotogràfic.

S'ha desenvolupat una campanya de sensibilització turística i s'ha definit un pla d'acció a mesura segons el públic objectiu al qual es dirigeix. S'han celebrat sessions informatives i una jornada pública en què s'ha presentat el pla i s'ha debatut sobre models de gestió, en què s'ha comptat amb experiències d'altres destinacions on ja s'han dut a terme plans de naturalesa similar a aquest.

MANCOMUNITAT DE LA CANAL DE NAVARRÉS

En 2021, tercera anualitat del pla, aquest ha basat la seua estratègia en un territori multicultural, la gran riquesa patrimonial, un model turístic d'interior complementari al de sol i platja i l'entorn natural del Massís del Caroig. La destinació es planteja com a meta al desenvolupament d'un turisme estructurat, sostenible i intel·ligent. De la mateixa manera, l'execució d'un pla de senyalització amb la instal·lació de senyalització vehicular en els municipis de la comarca per a donar una imatge de la destinació conjunta que proporciona informació sobre els recursos turístics principals i la instal·lació de senyalització amb la imatge de la destinació "La Canal Territori Turístic", marca creada l'any anterior, i s'han dut a terme accions de dinamització del club de producte, amb l'adhesió d'empreses amb vinculació especial al turisme. La col·laboració publicoprivada permet la consolidació de la marca La Canal Territori Turístic mitjançant el compartiment de sinergies cap a una millora de l'oferta turística. S'ha dut a terme l'adequació i equipament de les rutes de senderisme mitjançant la redacció d'un pla de senderisme i la instal·lació, en les rutes, de tanques en fusta, pals verticals, balises estàndard amb placa Dibond impresa per a exterior i senyalització i marques de pintura en el terreny; s'han fet treballs de desbrossament i poda d'arbratge i s'ha executat el disseny i cartografia del terreny, així com una campanya de comunicació integral en línia i una campanya de valorar els productes turístics "art rupestre" i "observació d'ocells", i s'ha adaptat el web per a la inclusió del contingut en diversos

idiomes.

Dins del pla *smart destination*, s'ha instal·lat un sistema fotovoltaic de generació d'electricitat en paratges naturals i s'han instal·lat sensors intel·ligents en els contenidors per a controlar l'estat d'ompliment d'aquests. Finalment, s'ha creat una visita virtual per a possibilitar recórrer diferents espais de la mancomunitat.

La simulació d'aquest entorn es basa en la interconnexió d'una sèrie d'imatges omnioràmiques o panoràmiques de 360º i 180º, denominades equirectangulars, que permeten una visualització completa del que envolta el punt de visió, o de la seua representació sintètica, per mitjà d'una imatge generada per computadora, de manera que conforma un espai real, generat i manipulat mitjançant un programari específic.

MANCOMUNITAT CARRAIXET

En 2021, tercera anualitat del pla, s'ha impulsat Turisme Carraixet com una de les destinacions referents en estratègia de desenvolupament turístic. En aquest any, fonamentalment han consolidat els dos productes turístics principals: turisme gastronòmic i Miradors de l'Horta, que han fet costat a la diversificació de l'oferta turística de la ciutat de València i de la Comunitat Valenciana amb productes diferenciadors basats en l'horta, de manera que han millorat el posicionament del producte gastronòmic com a producte turístic principal de Turisme Carraixet, així com la dinamització de la consolidació del Club de Producte Tastem l'Horta com l'òrgan dinamitzador del producte gastronòmic.

S'ha consolidat Miradors de l'Horta com un festival de disseny de referència nacional.

S'ha implantat un sistema de senyalització i informació turística intel·ligent a la destinació.

S'han millorat les eines de comunicació digitals.

S'han editat i publicat materials promocionals per productes i per segments.

S'han dut a terme campanyes de promoció que situen la destinació com un referent del turisme *slow*, de proximitat, sostenible, d'alimentació saludable i un *must* a l'aire lliure entre els visitants i turistes.

MANCOMUNITAT DE MUNICIPIS LA COSTERA-CANAL

En 2021 s'ha fet un diagnòstic integral per a la implantació de la mancomunitat com a destinació turística intel·ligent (DTI) i s'ha elaborat el Pla director DTI.

S'ha creat el Club de Producte Gastronòmic i Agroalimentari i una guia cicloturística de TURISME LA COSTERA com a eina innovadora que vincula els diferents recursos turístics i aposta per nous itineraris en la xarxa comarcal de senderisme, i s'han dissenyat rutes turístiques comarcals:

Ruta dels Roders de la Costera amb els Ulls de les Dones, de les Ermites, del Patrimoni Industrial, de la Taulelleria, del Bon menjar, del Patrimoni Festiu, de les Danses i la Música Tradicional i de la Pilota Valenciana.

Xarxa d'Espais Expositius de la Mancomunitat la Costera-Canal: s'ha creat la imatge de marca conjunta i el seu manual d'identitat corporativa, s'han adquirit pantalles informatives interactives i s'ha creat un espai web de la Xarxa de Museus i Espais Expositius de Turisme la Costera; a més, s'han incorporat nous continguts al web i a l'app de TURISME LA COSTERA, s'han dut a terme actuacions de comunicació en general i de promoció, edició, disseny i impressió de material divulgatiu i promocional de patrimoni gastronòmic i agroalimentari, turisme natural i actiu i turisme d'esdeveniments festius i d'oci. Finalment, s'ha elaborat un banc d'imatges audiovisuals amb 3 vídeos experiencials de 2/3 minuts referits a Turisme Actiu/Natureza, Turisme Cultural i Turisme Gastronòmic/Agroalimentari, així com 18 vídeos de 1/2 minuts, de visió general dels recursos turístics de cadascun dels municipis que componen TURISME LA COSTERA.

MANCOMUNITAT FOIA DE BUNYOL-XIVA

Dins de l'actuació "Creació, adequació, millora i difusió de la xarxa de senderes i rutes".

En 2021 s'han senyalitzat les denominades "Rutes temàtiques, petjades del passat" en els municipis de Buñol, Chiva, Dos Aguas, Macastre, Siete Aguas i Iàtova; s'ha creat una xarxa de cicloturisme: se n'ha redactat el projecte tècnic i se n'han senyalitzant les rutes; finalment, respecte a les "Rutes integrals senderistes", s'ha elaborat el projecte que ha definit el recorregut que uneix tots els municipis de la mancomunitat, en què s'han especificat les labors que s'han de dur a terme quant a instal·lació de la senyalització i balises. S'ha dissenyat i posat en marxa un mirador turístic virtual que es troba en la pàgina web turística de la mancomunitat. S'ha creat la marca turística tenint en compte les tres unitats geogràfiques de la mancomunitat, el relleu muntanyenc i els principals productes turístics (natureza, cultura i gastronomia). S'ha elaborat un banc d'imatges fotogràfiques i 6 vídeos promocionals, i s'ha creat el portal web turístic (www.portalturismo.mclahoya.es); també s'ha elaborat material divulgatiu i promocional i una guia gastronòmica amb informació sobre els productes agroalimentaris més importants i informació de cada municipi. Finalment, s'ha organitzat un concurs de fotografia, s'ha celebrat un *showroom* de productes de la mancomunitat i s'ha adquirit un estand mòbil, un *roll up* i expositors per als punts d'informació de les Tourist Info locals.

MANCOMUNITAT DE MUNICIPIS DE LA SAFOR

En 2021, 3a anualitat del pla, s'han fet els treballs necessaris per a la implantació de sistemes de gestió de qualitat i d'adaptació a una destinació de turisme intel·ligent (Pla director DTI): s'ha fet l'anàlisi i diagnòstic de la senyalització turística existent, s'han elaborat el Pla integral de senyalització intel·ligent, així com el Manual de senyalització, que inclou les tipologies de senyalització direccionals, interpretatives i informatives; s'ha elaborat el Pla d'abalissaments i geobalises i el Pla de senyalització intel·ligent, i s'ha subministrat el sistema de planificació i gestió d'aquesta senyalització.

Aquest sistema s'utilitzarà tant per a donar informació i serveis al visitant, mitjançant una aplicació que el turista pot descarregar en el seu telèfon mòbil, com per a la gestió interna de la destinació. D'altra banda, s'ha desenvolupat un pla de màrqueting turístic amb la creació de continguts i recursos turístics: s'han creat textos, en cinc idiomes, amb els continguts de cinc rutes (els merlets de l'islam, els temples de poder diví i terrenal, la ruta del coneixement, naturalesa al teu abast i xicotetes joies de la Safor), i s'han editat 5 vídeos d'introducció a aquestes rutes.

Elaboració d'una guia de patrimoni cultural, una de turisme actiu, una de patrimoni natural i una d'esdeveniments gastronòmics, així com l'elaboració i desenvolupament d'un pla de formació del sector turístic, articular de la mà del sector empresarial turístic de la mancomunitat, i s'ha desenvolupat un pla de comunicació i promoció de la Safor com a destinació DTI.

MANCOMUNITAT DE L'INTERIOR TERRA DEL VI

En la 3a anualitat (2021) les actuacions dutes a terme han sigut les següents:

Implementació del sistema d'intel·ligència turística de Terra Boval: s'ha elaborat el disseny dels formats-plantilla per a desenvolupar els informes trimestrals i anuals de l'activitat turística, la impressió d'adhesius amb codis QR que faciliten l'ompliment de les enquestes de satisfacció per part dels visitants, l'alta en la plataforma SurveyMonkey, des de la qual es faran totes les enquestes, i l'assessorament en l'ús de tauletes per a la presa d'informació en els punts en què es van instal·lar en 2020. Aquest camí s'ha continuat durant 2021, quan s'han instal·lat monòlits d'informació comarcal en diferents punts d'interés turístic de la destinació i en diferents miradors. Aquests elements de senyalització estan sensoritzats amb codis QR. En concret, s'han instal·lat taules mirador, taules d'interpretació de jaciments arqueològics, monòlits d'informació turística i senyals direccionals.

S'han creat noves funcionalitats per al web tierraboval.es, s'han creat 10 mapes digitals temàtics per a millorar l'experiència d'usuari digital i presencial (per mitjà de QR) i s'han instal·lat 2 pals publicitaris en autovia A3 que serveixen per a promocionar la destinació i senyalitzar-ne la ubicació.

S'han efectuat els tràmits necessaris per a obtindre la certificació Starlight en diferents paratges de la destinació Terra Boval com a pas previ al desenvolupament del producte turístic "Observació d'estreles".

S'ha desenvolupat el Programa d'orientació i sensibilització turística (POST), dirigit als establiments turístics, s'han dut a terme accions dirigides al visitant-turista: campanya "El que sempre has buscat està més prop del que imagines", llançament en línia i fora de línia de Terra Boval i accions dirigides als mitjans especialitzats i als intermediaris turístics, i s'han elaborat materials promocionals i marxandatge.



COMPETITIVITAT TURÍSTICA

3.1. ACCETUR: ITINERARIS D'EMPREDORIA I COMPETITIVITAT TURÍSTICA

Turisme Comunitat Valenciana va impulsar i coordinar en 2021 una nova edició del programa Accetur en línia, adaptada al nou turisme després de la COVID-19. Alguns programes han canviat tant els seus objectius com els seus continguts, així com el nom del programa, i s'han adaptat a les circumstàncies actuals per a respondre a les necessitats de les empreses en el context actual. Accetur ofereix formació, assessorament i assistència personalitzada a treballadors autònoms i empreses, en col·laboració amb les cambres de comerç d'Alacant, Castelló i València.

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

Dins de les estratègies d'enfortiment del teixit empresarial, per mitjà d'Accetur (Accelerador Empresarial i de l'Accés dels Emprenedors al Mercat del Turisme), Turisme Comunitat Valenciana va oferir en 2021 itineraris de capacitació i serveis directes a emprenedors, emprenedores i pimes turístiques per al desenvolupament de projectes empresarials, noves línies de negoci i accions de millora competitiva.

Els itineraris s'estructuren en tres programes: "Difusió i qualificació", "Creació i impuls d'empreses" i "Avança Pime", que inclouen tant accions directes com en col·laboració amb entitats de promoció econòmica i associacions sectorials de la Comunitat Valenciana, en termes de governança col·laborativa i optimització de recursos.

D'altra banda, en 2021 s'ha consolidat la col·laboració amb el Consell de Cambres de la Comunitat Valenciana amb la 4a edició d'Avança Pime —desenvolupat dins del Programa de competitivitat turística de cambra Espanya (FEDER)—, en virtut del conveni de col·laboració subscrit per al desenvolupament, entre altres fins, de l'emprenedoria i la competitivitat turística.

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

Jornades i tallers d'emprenedoria i competitivitat turística 2021	
Nre. d'edicions CURSOS	4
Seus (Castelló, València, Alacant)	3
Nre. de participants (emprenedors, professionals i empreses)	150
Programes de desenvolupament de projectes emprenedors, tutories, plans d'empresa i diagnòstics de competitivitat 2021	
Nre. de projectes a què s'ha donat suport	30
Nre. d'edicions CURSOS	3
Nre. d'alumnes	45
Nre. d'hores de capacitat individual impartides	47

3.1.1. Programa ACCETUR: informació i orientació a emprenedors i empreses

Des de la seu central de Turisme CV i per mitjà de canals web i xarxes socials, oferint als usuaris atenció en línia, telefònica i per correu electrònic accetur_turisme@gva.es.

Per a arribar millor al públic objectiu, s'han difós les convocatòries a través de llistes de correu electrònic, oficines Tourist Info, directors empresarials, entitats de l'Ecosistema Emprenedor CV i ADL. Cal assenyalar que s'ha ampliat substancialment l'impacte de la comunicació gràcies al canal en línia Turisme CV Magazine, Facebook i Twitter, amb publicacions en la secció d'agenda, així com diferents articles temàtics en el blog i secció de notícies.

Jornades d'informació i orientació a emprenedors i empreses

S'han celebrat les 3 jornades previstes en el conveni, en les quals es va presentar, per part dels tècnics de Cambra i de Turisme, el Programa de competitivitat turística, cofinançat amb fons FEDER i Turisme Comunitat Valenciana. Aquestes jornades van comptar amb un expert en innovació turística, el professor Domènec Biosca.

JORNADA 1- CAMBRA D'ALACANT – El nou lideratge després de l'impacte de la COVID 19: 6 pautes que et diferenciaren:

- 26 maig 2021
- Enllaç de la sessió: <https://www.camaralicante.com/webinars/historico/webinar-nuevo-liderazgo-despues-del-impacto-del-covid-19/>

JORNADA 2- CAMBRA DE CASTELLÓ – Com hem de temptar el client per a vendre més:

- 13 maig 2021
- Enllaç de la sessió: https://www.youtube.com/watch?v=Fcy_gz-ACoo&list=PLzxMiumFsUIh3i9fSjYjeBH_Ei8Otbse4&index=2

JORNADA 3- CAMBRA DE VALÈNCIA- El nou lideratge després de l'impacte de la COVID-19: 6 pautes que et diferenciaran:

- 12 maig 2021
- Enllaç de la sessió:

<https://attendee.gotowebinar.com/recording/8265527399685632526>



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

3.1.2. Programa de competitivitat turística

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

Consisteix en la realització d'un diagnòstic individualitzat a les empreses turístiques sobre diferents aspectes i les seues possibilitats de millora. Aquesta anualitat han accedit a aquest programa 67 autònoms, autònomes i pimes turístics: 18, en la província d'Alacant; 8, en la de Castelló, i 41, en la de València. Així mateix, i en relació amb els diagnòstics individualitzats i plans de millora a empreses, s'han abordat aspectes clau de competitivitat empresarial turística. El programa es materialitza per mitjà de les actuacions següents dutes a terme per les cambres de comerç:

- 4a edició d'Avança Pime en col·laboració amb el Consell de Cambres CV dins del programa de Cambra Espanya. Mitjançant aquesta iniciativa s'ofereixen serveis, sense cost a autònoms, autònomes i pimes per a millorar-ne la competitivitat, cofinançats al 100 % (50 %, Turisme CV, i la resta, per mitjà de fons Cambra Espanya-FEDER), amb l'oportunitat, a més, de participar en la fase II del programa per a implantar solucions tecnològiques i d'innovació cofinançades al 50 % per Cambra Espanya-FEDER (una quantia màxima d'ajuda per empresa de 3.500 € sense IVA).
- El programa es concreta en la realització de diagnòstics individuals de competitivitat a les empreses i en l'elaboració d'estudis a mesura amb solucions de millora de la seua situació competitiva. Es tracta d'ajudar les pimes a definir i implantar millores, així com a detectar oportunitats d'innovació i modernització en la producció de serveis o de negoci turístic que redunden en el seu posicionament, davant de les exigències del mercat turístic de hui en dia.

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

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

- Crea Pime. Substituit per Curs taller REACTUR

3.1.3. Crea Pime. Creació de model de negoci

Les cambres de comerç de la Comunitat Valenciana i Turisme Comunitat Valenciana han desenvolupat conjuntament, per a empreses i emprenedors del sector turístic, un curs taller amb l'objectiu que els servisca de suport per a constituir, reactivar i reorientar el seu negoci i adaptar-se als canvis i nous reptes en tots els àmbits de l'estratègia i gestió de l'empresa. Aquest programa ha pretés ajudar les empreses i emprenedors a obtenir els coneixements clau per a implementar el seu model de negoci amb la finalitat d'aconseguir-ne l'adaptació a les noves necessitats operatives que es presenten.

L'objectiu del Pla de reactivació és identificar la situació actual de les diferents àrees del negoci i incorporar un pla de viabilitat que els porte al desenvolupament d'un nou model empresarial que pose el focus en les àrees que generen més liquiditat i deixen a un costat les menys rendibles. Està dirigit a emprenedors i emprenedores que disposen d'un projecte de negoci turístic definit per a la constitució d'una empresa, o a empreses que desitgen obrir noves línies de negoci orientades al turisme. Així mateix, el desenvolupament dels plans de viabilitat de les empreses s'ha implementat en totes les àrees de negoci, i s'ha incidit principalment en les àrees de gestió empresarial, màrqueting, internacionalització i innovació, en concret:

- a. Una actualització adaptada a la realitat dels temps que vivim, però que, alhora, es pugui mantindre en el temps, perquè tot el que es preveu en aquest programa és vàlid tant en situacions de crisi aguda (com la que vivim ara) com en moment de "no crisi", ja que la tensió competitiva és una circumstància que ha de prevaldre sempre en el món empresarial.
- b. La incorporació de les eines més modernes i efectives d'anàlisi i gestió, respectant les que ja existien.
- c. Desenvolupar valors empresarials per a un mercat turístic sostenible, inclús i responsable.

En aquest curs taller tenen cabuda persones o empreses que hagen participat en itineraris d'emprenedoria turística d'Accetur o Invat-tur Emprén, en els programes de formació de la Xarxa de CdT o en qualsevol altra formació prèvia d'emprenedoria, així com emprenedors/ores interessats a iniciar un projecte de negoci turístic definit per a la constitució d'una empresa que desitge obrir noves línies de negoci orientades al turisme. Cada acció formativa s'ha desenvolupat per mitjà de dues fases, que s'han dut a terme en paral·lel, de manera que s'ha facilitat el procés d'aprenentatge-implementació individualitzada, amb l'objectiu que el Pla de reactivació incidisca en el fet de desenvolupar la capacitat per a prendre decisions estratègiques i operatives en l'empresa, entendre de manera global les particularitats de les seues diferents àrees funcionals, reforçar les habilitats per a la reflexió i el treball individual i grupal i fomentar l'intercanvi de coneixement i experiències. En línia amb el que s'ha dit anteriorment, s'han proporcionat les eines necessàries per a dissenyar i articular actuacions innovadores que augmenten l'eficàcia, l'aplicabilitat, les habilitats i la transferència de coneixements a la gestió de les empreses, per mitjà de mecanismes flexibles que afavorisquen i faciliten l'accés de les pimes a aquests programes.

El Pla de reactivació turística (REACTUR) s'ha desenvolupat per mitjà de dues fases:

1. Sessions de formació grupal (4 hores per mòdul)

En aquestes sessions conjuntes s'imparteixen els continguts generals del programa, amb la finalitat de proporcionar els coneixements, les eines i les habilitats essencials en cada una de les àrees de coneixement, així com promoure les sinergies i intercanvis d'experiència entre els que hi participen.

2. Accions d'acompanyament i seguiment individualitzades (1,5 hores per participant i mòdul). Amb l'objectiu d'oferir més flexibilitat i adaptació, es desenvolupen actuacions de seguiment individualitzat en les quals es revisarà el treball dut a terme per cadascun dels participants en el procés d'aplicació i implementació dels continguts generals abordats a les sessions conjuntes de formació, i ha constat de 6 mòduls:

Mòdul 1. Anàlisi i establiment dels possibles escenaris de mercat després de la represa de l'activitat turística. Anàlisi estratègica post-COVID-19 per a les activitats clau del sector.

- Revisió profunda del nostre model de negoci i reflexió de possibles ajustaments a la nova situació, tenint en compte els escenaris de mercat plantejats.
- Eines del Pla de reestructuració per a definir el desenvolupament i la implementació.
- Anàlisi de viabilitat, oportunitats i noves tendències del mercat.

Mòdul 2. Anàlisi de la situació econòmicofinancera de l'empresa. Necessitats de finançament.

- Diagnòstic de la situació actual, avaluació dels danys provocats per l'escenari COVID-19, situació patrimonial i resultats actuals.
- Projeccions econòmiques i financeres.
- El llindar de rendibilitat en la situació actual, adequació de les despeses a la recuperació de la xifra d'ingressos per vendes.
- El pressupost de tresoreria i les seues projeccions en l'escenari actual.
- Anàlisi del *pool* bancari i del nivell d'endeutament.
- Càlcul de necessitats financeres.
- Pla financer i desenvolupament de les operacions de finançament que s'han d'efectuar.
- Nous productes financers específics per a aquesta situació (ICOS, avals de l'Estat, avals

de l'SGR, etc.).

Mòdul 3. Innovació, transformació digital i gestió de la comunicació, motors de desenvolupament de negoci.

- Enteniment de com es percebrà en un futur la necessitat que hui satisfem.
- Desenvolupament de la Innovació 360º: nous productes/serveis, nous canals de venda i diferents públics objectiu.
- Com reorientar tot el pla de màrqueting cap als segments de client, accions, eines i suports.
- Incorporar totes les utilitats i oportunitats, escalables per al nostre negoci, que ofereix la transformació digital en tots els àmbits de l'empresa, no sols en el de màrqueting (automatització i simplificació de processos, dades massives, robòtica, etc.).
- Comunicació interna i externa.
- Pla de comunicació: fases i protocols.
- Comunicar en temps de crisi; orientació, gestió òptima de recursos i accions.
- Gestió de xarxes socials i entorn digital en el nou mercat.

Mòdul 4. Protocols sanitaris. Desenvolupament sostenible i responsabilitat social corporativa en el sector turístic.

- Sostenibilitat i objectius de desenvolupament sostenible (ODS) com a palanca competitiva: diferenciació i innovació.
- Responsabilitat social corporativa: la comunicació d'impactes sostenibles per a millorar la reputació.
- Aposta per l'eco/eficiència.
- La Memòria de sostenibilitat.
- La importància de les noves mesures en matèria de prevenció i seguretat. Noves actuacions i protocols per aplicar en el sector turístic.

Mòdul 5. Marc regulador en l'àmbit de les relacions laborals. Organització i persones.

- Programes d'ajudes a la contractació i modificacions normatives en l'àmbit laboral.
- Bonificacions, exempcions en matèria de Seguretat Social, tant en règim general com en autònoms.
- Nous enfocaments i fórmules de gestionar i estructurar les persones en un nou escenari.
- Establiment de polítiques d'atracció, desenvolupament i fidelització del talent.

Mòdul 6. Proposta i elaboració del Pla de reactivació amb mesures concretes que s'implantaràn, terminis d'execució i necessitats de recursos i inversió.

- El pla davant del nou escenari; el canvi de paradigma.
- La consciència social i els valors.

La duració de REACTUR 2021 ha sigut de 6 setmanes.

	NOMBRE CURSOS	LLOC IMPARTICIÓ	DATES REALITZACIÓ	NOMBRE PARTICIPANTS (PAX) FORMATS
Cambra Alacant	1	EN LÍNIA	Del 30-09 al 23-10-2021	10
Cambra Castelló	1	EN LÍNIA	Del 14-09 al 22-10-2021	15
Cambra València	1	EN LÍNIA	Del 20-09 02-11-2021	14
TOTAL	3			39

A més, en 2021 s'han oferit serveis d'atenció personalitzada (tutories obertes) per a propietaris, gerents, autònoms, emprenedors i responsables d'àrea de pimes i microempreses turístiques que desitgen millorar la rendibilitat de la seua empresa turística o avaluar altres alternatives d'expansió d'aquesta en les àrees de consulta següents:

- Màrqueting empresarial turístic i xarxes socials.
- Gestió d'empreses turístiques: atenció al client, gestió del personal i del producte.

- Gestió econòmica, fiscal i financera.

Activitat 3. Accions de capacitat i sensibilització per a la millora de la competitivitat i la innovació empresarial turística per a pimes i autònoms del sector.

En 2021 s'han celebrat 4 jornades de capacitat per a emprenedors i empreses.

1. CAMBRA D'ALACANT- Disseny de producte innovador per al sector turístic:

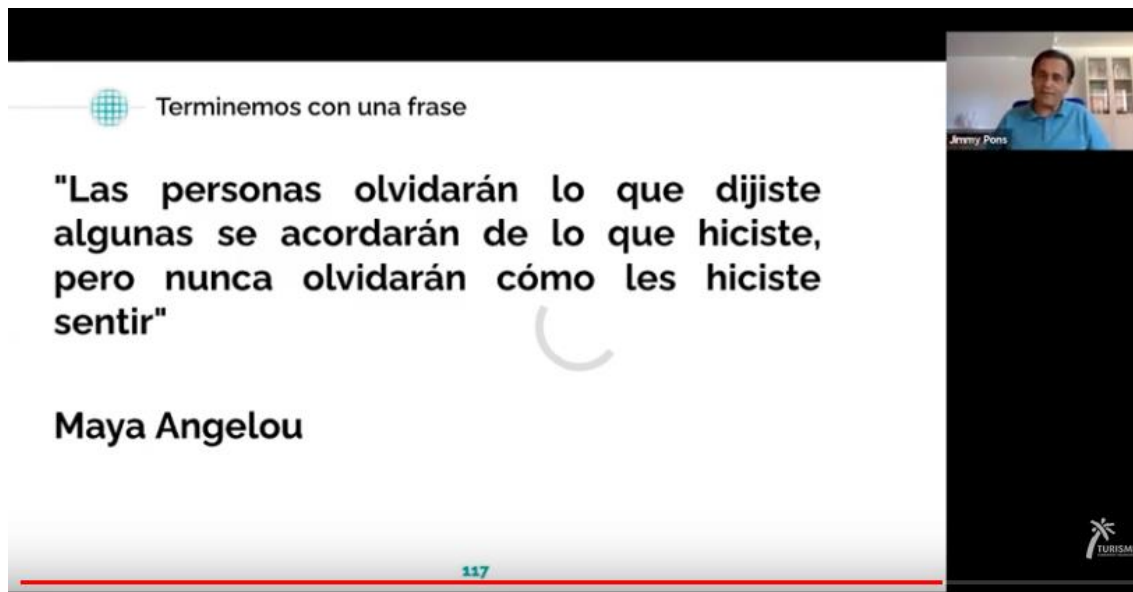
- 6 de juliol de 2021
- Ponent: Jimmy Pons
- Enllaç de la sessió:
https://www.youtube.com/watch?v=IjZqXkbb9aI&list=PLzxMiumFsUIh3i9fSjYjeBH_Ei8Otbse4&index=4

2. CAMBRA DE CASTELLÓ- Autoconeixement digital:

- 15 de setembre de 2021
- Ponent: Sandra Romero
- Enllaç de la sessió: [Taller "Autoconeixement digital, com crear o consolidar la meua empresa" - YouTube](#)

3. CAMBRA DE VALÈNCIA- LinkedIn. El cercador de clients i proveïdors clau:

- 23 de setembre 2021
- Ponent: Sandra Romero
- Enllaç a la sessió: [Taller "LinkedIn, cercador de clients i oportunitats" - YouTube](#)



4. CAMBRA DE VALÈNCIA- Aplicació pràctica de la innovació i la creativitat per al sector turístic:

- 23 de juliol de 2021
- Ponent: Jimmy Pons
- Enllaç a la sessió: [Taller “Aplicació pràctica de la innovació i la creativitat per al sector turístic” - YouTube](#)

3.2. EXCEL·LÈNCIA I SOSTENIBILITAT TURÍSTICA

Mitjançant el programa Qualitur s'instrumentalitzen totes les actuacions dutes a terme per Turisme CV al voltant de la cultura de l'excel·lència i la sostenibilitat (cultural, econòmica i, especialment, ambiental). Qualitur reforça les línies d'actuació en matèria de modernització empresarial i, especialment, en la certificació de sistemes de gestió de la qualitat, sostenibilitat i accessibilitat. Les actuacions dutes a terme al llarg de 2021 es van concretar principalment en els subprogrames següents:

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

3.2.1. SICTED – Qualitat Integral en Destinacions Turístiques



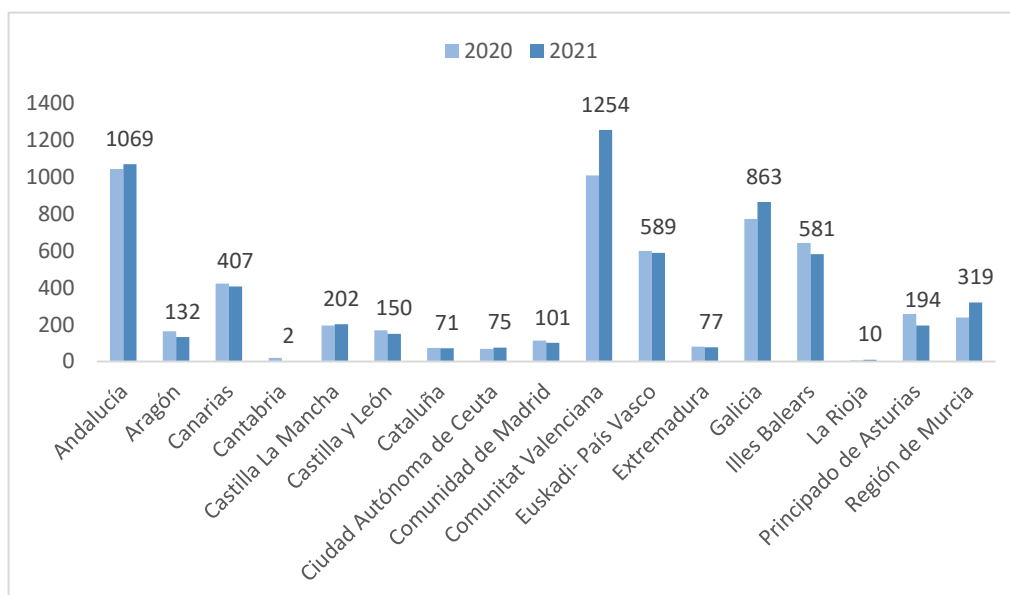
El SICTED (Sistema Integral de Qualitat Turística en Destinacions) té com a objectiu últim incrementar la satisfacció del turista, visitant i resident, homogeneïtzant i incrementant la qualitat en els recursos i serveis turístics d'una destinació. El projecte es basa principalment en la bona governança i en la col·laboració, tant interadministrativa (amb participació de les tres administracions: nacional, autonòmica i local)

com publicoprivada. El projecte es basa principalment en la bona governança i en la col·laboració, tant interadministrativa (amb participació de les tres administracions: nacional, autonòmica i local) com publicoprivada. Després de la signatura del Conveni marc entre Turisme i la Secretaria d'Estat de Turisme l'any 2012, pel qual cedia la metodologia per a la seua implantació, en la Comunitat Valenciana, el SICTED es va començar a implantar en cinc destinacions. Després d'anys d'implantació, el SICTED és un projecte cohesionat i consolidat en el territori, tal com reflecteixen les xifres en el tancament de l'exercici 2021:

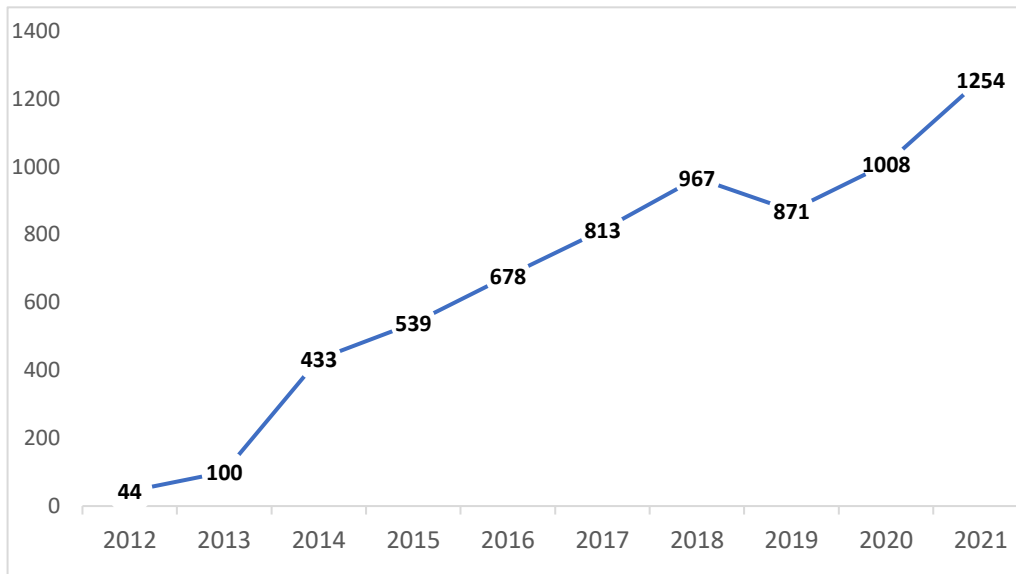
- ✓ 34 destinacions adherides (14,59 % de les destinacions nacionals)
- ✓ aglutinen un total de 1.254 serveis turístics distingits.

Fet que ens situa com la **primera comunitat autònoma en nombre de distingits**, seguida d'Andalusia, amb 1.069, i de Galícia, amb 863 serveis turístics distingits; tot, malgrat la greu crisi higienicosanitària viscuda al voltant del SARS-CoV-2 (COVID-19).

Nombre de distingits per comunitat autònoma 2020-2021



Evolució del nombre de serveis turístics distingits en la Comunitat Valenciana



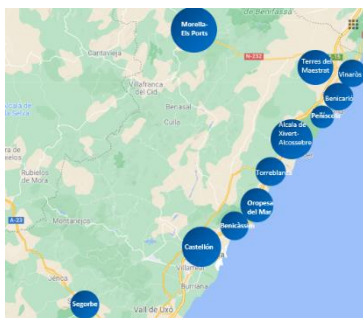
En 2021 van signar el protocol d'adhesió al SICTED 5 destinacions noves, de manera que van situar la Comunitat Valenciana, darrere d'Andalusia, com la segona comunitat autònoma en nombre de destinacions adherides.

La distribució provincial de les noves destinacions SICTED-CV és la següent:

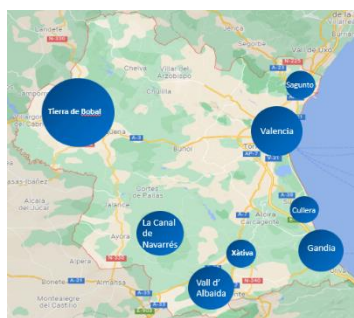
- Província de Castelló: Castelló de la Plana; Maestrat, ànima interior, i Torreblanca.
- Província de València: la Ribera de Xúquer i la Vall d'Albaida

Per províncies, la d'Alacant és la que més destinacions adherides té (14), seguida de Castelló (11) i València (9).

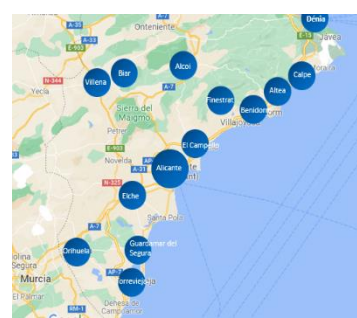
Província de Castelló



Província de València

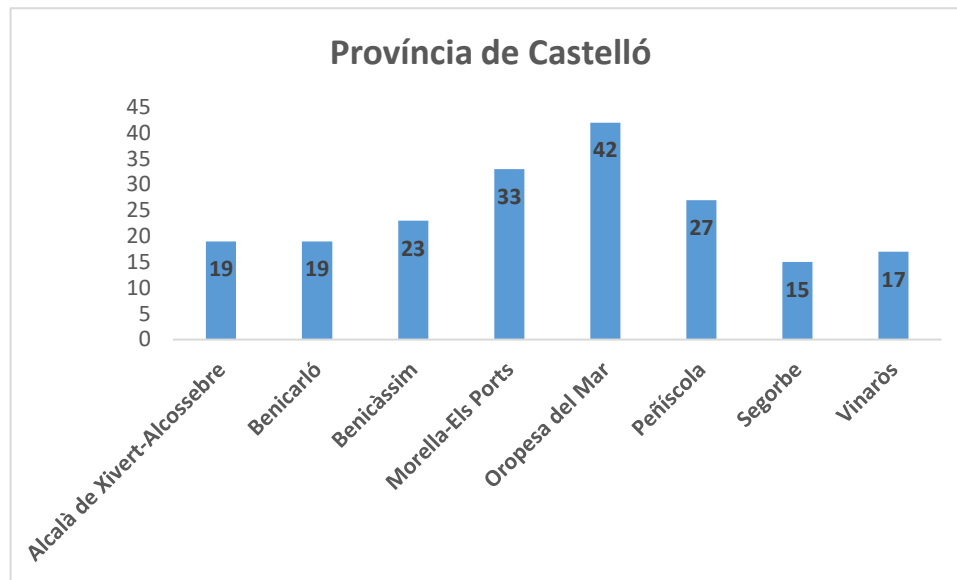


Província d'Alacant

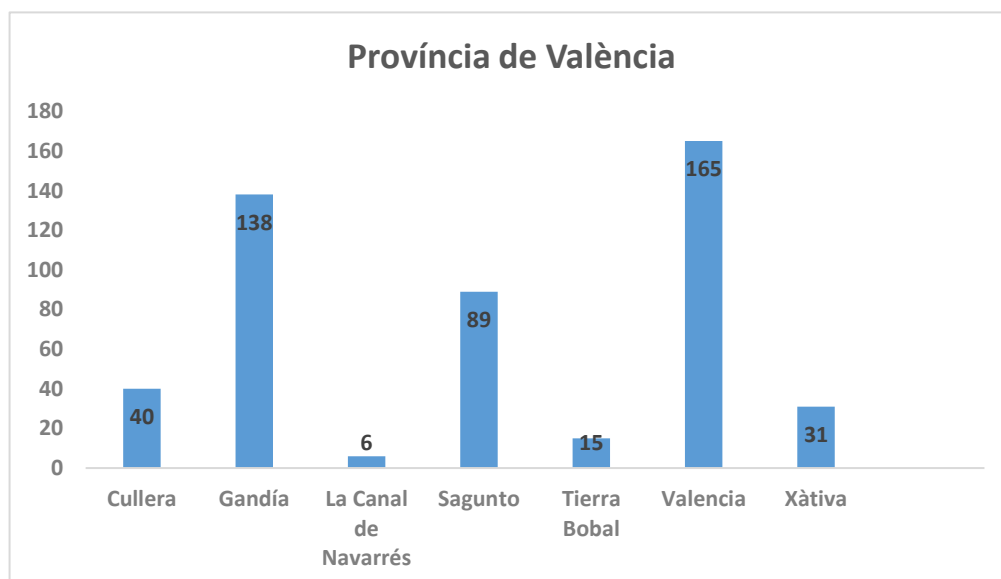


Atés el nombre de distingits, les 34 destinacions SICTED-CV van aglutinar un total de 1.254 serveis turístics amb el distintiu “Compromís Qualitat Turística”, en què va destacar la **ciutat de València**, primera destinació en nombre de distingits en la Comunitat Valenciana, amb 165 serveis, que representen el 13,12 % del total autonòmic, seguit de Gandia (138) i Alacant ciutat (107).

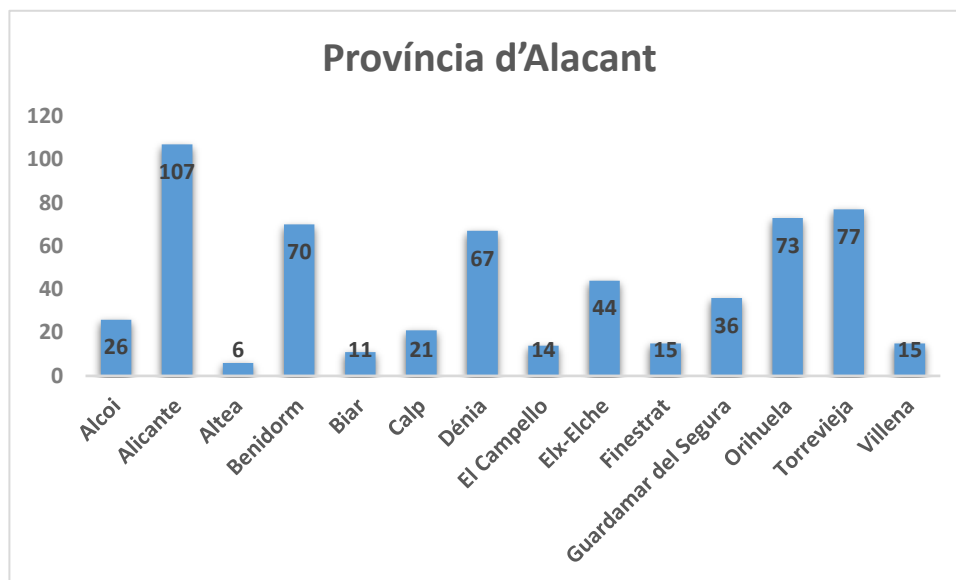
A continuació es mostra la distribució provincial de serveis turístics distingits:



Per destinacions, destaquen Orpesa i Morella-els Ports, dos de les destinacions de la Comunitat Valenciana que més temps estan participant en el projecte SICTED-CV.



Malgrat ser la província amb menys nombre de destinacions, s'hi aglutinen el 38,5 % del total autonòmic de serveis turístics distingits. Destaquen València ciutat, Gandia i Sagunt, tres de les destinacions amb un nombre més alt de serveis turístics distingits de la Comunitat Valenciana.



La província d'Alacant és la que compta amb el nombre més alt de destinacions adherides i amb el nombre més alt de serveis turístics distingits, que representen el 46 % del total autonòmic.

Hi destaca Alacant ciutat, tot i que quatre de les destinacions restants presenten un nombre similar de serveis turístics distingits (Benidorm, Dénia, Orihuela i Torrevieja).

Atesa la distribució sectorial en nombre de serveis turístics distingits, i tenint en compte que poden participar 36 subsectors turístics en la Comunitat Valenciana, destaquen en participació els hotels i apartaments turístics (17,5 %), restaurants i empreses turístiques de servei d'àpats (15,67 %), bars (8,67 %) i comerços (8,43 %). La **Comunitat Valenciana ocupa la primera posició en 14 dels 36 serveis turístics reconeguts**: lloguer de vehicles i embarcacions, bars i cafeteries, càmpings, comerços, espais naturals protegits, hotels i apartaments turístics, OPC, parcs d'oci, platges, ports esportius, restaurants i empreses de servei d'àpats, turisme actiu, turisme de benestar i habitatges d'ús turístic.

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

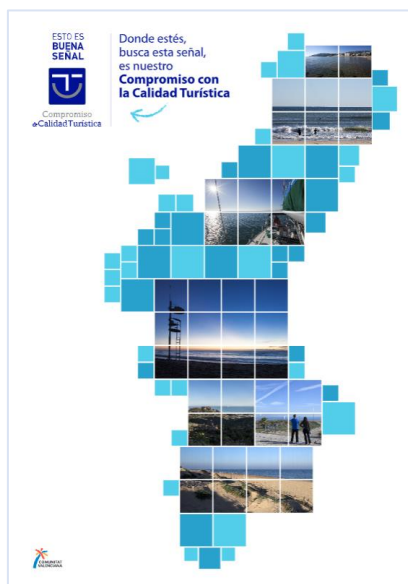
Així, durant l'exercici 2021 s'han dut a terme les actuacions següents:

- Assessorament específic a les destinacions que s'estrenen en el projecte.
- Assessorament tècnic continu a les destinacions SICTED.
- Difusió del projecte mitjançant la publicació de notícies específiques periòdiques del SICTED en el blog de Qualitur, web de Turisme especialitzat en excel·lència turística, i un article en el magazín TurismeCV, web amb articles diversos dirigit a tots els segments associats al turisme.
- Coordinació de la formació, assistència tècnica i avaluacions dels serveis turístics, els quals es duen a terme en el marc del Conveni anual de col·laboració entre Turisme i el Consell de Cambres de Comerç de la Comunitat Valenciana, i per mitjà del qual, en 2021, es van dur a terme les actuacions següents:
 - 134 sessions formatives
 - 72 tallers de resolució de dubtes
 - 1.090 visites tècniques a serveis turístics
 - 860 avaluacions a serveis turístics
- Representació dels interessos de la Comunitat Valenciana en els grups de treball nacionals (Comité Interdestinacions i grup de treball Qualitat Turística). En 2021, Turisme va participar en els 3 comitès interdestinacions celebrats al gener, maig i octubre, així com en els grups de treball creats per a elaborar el Manual de bones pràctiques per a habitatges d'ús turístic, en el grup per a desenvolupar la metodologia de plans de millora de serveis turístics i en el relatiu a descriure les candidatures dels Premis SICTED.
- Garantir l'objectivitat i rigorositat dels distintius exercint les vocalies en les meses de qualitat de cadascuna de les destinacions i aportant-hi iniciatives. En 2021, Turisme ha assistit a les 31 meses celebrades el 7 de juny i el 24 de novembre.

Al llarg de 2021, a més de les actuacions metodològiques que se solen dur a terme amb caràcter anual, **cal assenyalar aquestes actuacions de caràcter molt més específic:**

- Presentació dels resultats del diagnòstic de la implantació de la guia *100 recomanacions per a la consecució d'ODS en les destinacions turístiques de la Comunitat Valenciana* en 28 destinacions SICTED, que es va celebrar el 4 de juny de 2021 en el Centre d'Educació Ambiental de la Generalitat Valenciana a Sagunt.

- Gestió de la convocatòria d'ajudes directes a empreses SICTED: es va tramitar i es va resoldre la nova línia d'ajudes convocades en el marc de la crisi higienicosanitària, dirigida, entre altres, a empreses adherides al programa SICTED. Concretament es van gestionar 650 expedients favorables.
- Edició de suports promocionals per a destinacions SICTED. Al gener i febrer de 2021 es van editar i es van distribuir un conjunt de suports promocionals amb l'eslògan "Això és bon senyal". En total es van editar:
 - Tres MUPI (amb edicions per a destinacions de costa, interior i serveis turístics)
 - Suports per a xarxes socials (amb versions per a costa, cultural, destinació, interior, serveis turístics i urbà)
 - Un vídeo per a la jornada de sensibilització dirigida a potencials serveis turístics (una versió locutada en castellà i una altra en valencià, amb cartel·les en anglés).
 - Un vídeo promocional per a donar a conèixer la marca "Compromís amb la Qualitat Turística" (una versió locutada en castellà i una altra en valencià, amb cartel·les en anglés).



- Habilitació de documentació compartida: en 2021 es van habilitar diverses carpetes en Turisdrive, el servei d'emmagatzematge d'arxius en el núvol de Turisme, per a agilitar l'intercanvi d'informació entre Turisme i les destinacions SICTED.

- Suport a les candidatures de les destinacions SICTED de la Comunitat Valenciana als XII Premis Nacionals SICTED en 2021: s'han elaborat 16 informes preceptius per a donar suport als preseleccionats en les categories de millor equip gestor, millor destinació SICTED i millor projecte de millora.

L'edició 2021 dels Premis SICTED ha resultat molt positiva per a la Comunitat Valenciana, ja que:

- Turisme Comunitat Valenciana ha sigut premiada amb el primer premi a la **millor administració pública supramunicipal en favor del SICTED**.
- La campanya "Això és bon senyal" ha sigut guardonada com el millor material promocional digital SICTED.
- La destinació SICTED d'Elx s'ha alçat com la tercera millor destinació SICTED 2022.
- L'Hotel RH Bayren Hotel & Spa de Gandia ha sigut premiat amb el 2n premi en la categoria de servei turístic SICTED més competitiu.
- El Restaurant La Barraca d'Orihuela ha obtingut el segon premi en la categoria de pla de millora de servei turístic SICTED més destacable.

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



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

i/o accessibilitat reconegut per Turisme.

Turisme CV, actualment, reconeix els models següents:

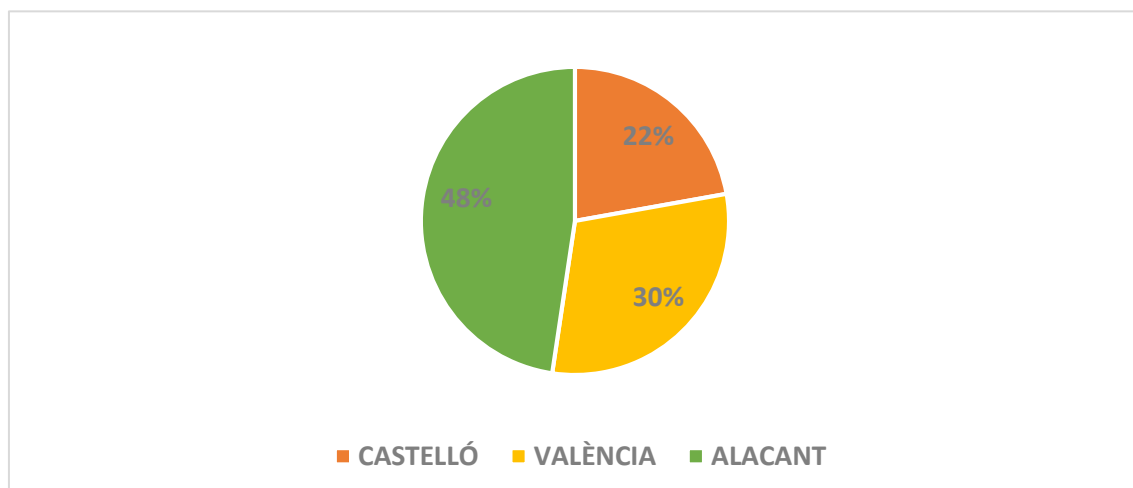
- En gestió de la qualitat: norma internacional ISO 9001 i normes associades a la marca "Q" Qualitat Turística de l'ICTE.
- En gestió ambiental: norma internacional ISO 14001, Reglament europeu EMAS, marca Ecolabel i marca Parcs Naturals de la Comunitat Valenciana (de caràcter autonòmic).
- En accessibilitat: norma nacional UNE 170001.

RESUM DELS MODELS DE CERTIFICACIÓ RECONEGUTS PER QUALITUR

							
MODEL	"Q" Qualitat Turística	ISO 9001	ISO 14001	EMAS	ECOLABEL	PARCS NATURALS	UNE 170001/2
MATÈRIA	Gestió de la qualitat		Gestió ambiental				Accessibilitat
ÀMBIT	Nacional	Internacional		Europeu		Autonòmic	Nacional
ABAST	Sectorial	Intersectorial			Allotjament	Sectorial	Intersectorial

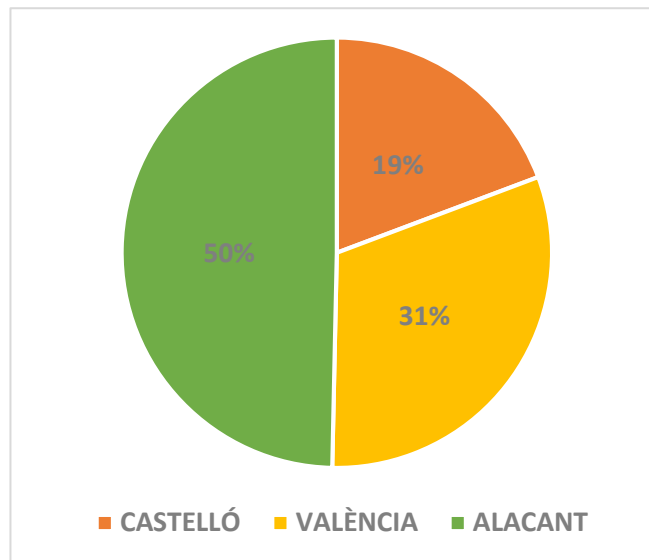
En desembre de 2021, 275 serveis turístics són membres de Qualitur Club, que aglutina 441 certificats; malgrat la crisi higieniosanitària i econòmica, els serveis turístics han optat, majoritàriament, per mantindre els sistemes que garanteixen la seua gestió. Atesa la taxa de variació interanual, s'ha produït un augment del 13,16 % en el nombre d'entitats membres, i atés el nombre de certificats, un augment del 14,84 %.

Distribució percentual provincial dels serveis turístics certificats



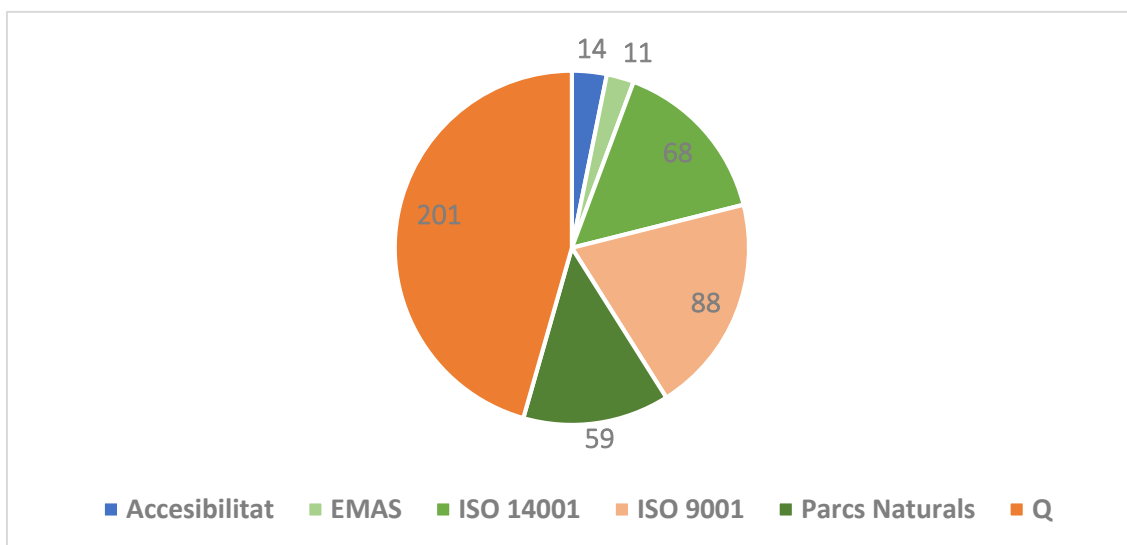
Atesa la distribució provincial, Alacant és la província que lidera les dues variables (131 serveis turístics formen part de Qualitur Club, que aglutina 219 certificats), seguida de València (83 membres d'un total de 137 certificats) i de la província de Castelló (61 serveis turístics que reuneixen 85 certificats).

Distribució percentual provincial dels certificats



Atesos els models pels quals se sol optar, es manté l'aposta per models de gestió de la qualitat, que representen el 65,53 % del total de certificats (representats en el gràfic amb tons ataronjats), seguits pels certificats en matèria de gestió ambiental (en tons verds, en el gràfic), que representen el 31,29 % del total, i finalment, els certificats en accessibilitat, que representen el 3,17 % restant.

Distribució del nombre de certificats per model



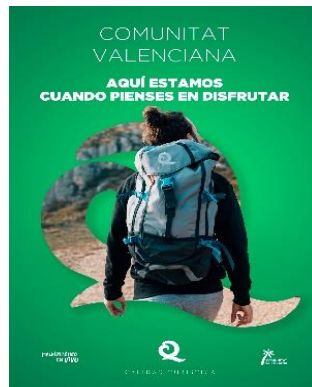
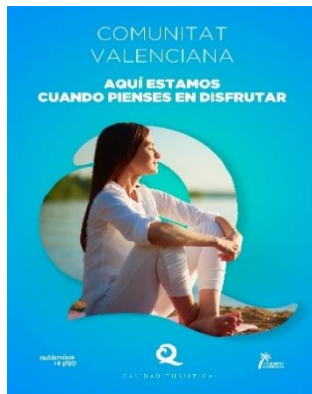
La Q de Qualitat Turística continua sent la marca més estesa en el territori de la Comunitat Valenciana, ja que representa el 45,57 %, seguida de l'ISO 9001 (19,95 %). En aquest sentit, cal assenyalar que amb 201 "Q", la Comunitat Valenciana ocupa la tercera posició en el rànquing nacional del nombre de certificats de Qualitat Turística, després d'Andalusia i Galícia.

En gestió ambiental destaca l'aposta per l'ISO 14001, que representa el 15,41 % del total de certificats i el 49,27 % del total de certificats en matèria mediambiental, seguit de prop pel certificat de Parcs Naturals de la Comunitat Valenciana, que representa el 13,37 % del total de certificats i el 42,75 % del total de certificats en matèria mediambiental. Els certificats EMAS són els menys estesos en la Comunitat Valenciana, ja que representen el 7,98 % del total de certificats mediambientals del territori. Tant els certificats conforme a la norma ISO 14001 com al Reglament EMAS estan liderats pel sector de platges, principalment a causa de l'impacte que tenen els seus estàndards sobre un dels principals recursos de la Comunitat Valenciana.

La marca autonòmica Parcs Naturals continua sent la preferida en serveis turístics de l'interior; els allotjaments rurals són els que encapçalen el rànquing pel que fa a aquest distintiu, seguits de les empreses de turisme actiu. Pel que fa a la distribució sectorial, cal assenyalar el clar lideratge dels recursos gestionats pel sector públic, concretament les platges, que opten en molts casos per certificacions en matèria mediambiental, i les oficines d'informació turística, que en la seua gran majoria opten per la Q de Qualitat Turística. En el sector privat destaca el subsector d'hotels, que aposten per models de gestió de la qualitat i mantenen la tendència d'optar per la Q de Qualitat Turística i, en menor mesura, per l'ISO 9001.

Les actuacions específiques en aquest pla de treball executades l'any 2021 van ser:

- **Incentivar la certificació:** amb la finalitat de donar suport a la certificació, renovació i manteniment de la certificació Q de Qualitat Turística en les organitzacions turístiques de la Comunitat Valenciana, s'han dut a terme diverses actuacions dins del marc del Conveni de col·laboració signat entre Turisme Comunitat Valenciana i l'Institut per a la Qualitat Turística Espanyola (ICTE) per a l'obtenció, manteniment o renovació de la certificació Q de Qualitat Turística d'un total de 75 establiments turístics de la Comunitat Valenciana.
- **Campanya “Aquí estamos cuando pienses en disfrutar”:** En el marc del conveni amb l'ICTE i amb l'objectiu d'impulsar i executar la política turística de la Generalitat, sota les premisses d'una promoció de la qualitat, innovació, desenvolupament, millora contínua, transparència i el suport a la comercialització i difusió de les organitzacions turístiques de la Comunitat Valenciana. En 2021 s'ha continuat utilitzant la campanya “Aquí estamos cuando pienses en disfrutar”.



- **Acte de lliurament de banderes Qualitur 2021:** en 2021, un total de 177 platges de la Comunitat Valenciana van lluir la bandera Qualituren en reconeixement a la seua aposta per l'excel·lència, que representen el 67 % del total de platges que hi ha en la Comunitat (266). Per a dur a terme el lliurament de banderes es van celebrar 3 actes, un per província: a Mòncofar, la Pobla de Farnals i el Campello.
- **Nit Q:** l'ICTE celebra anualment una gala coneguda com la “Nit Q”. Aquesta gala, de caràcter anual, té com a objectiu reconèixer l'esforç dut a terme per les diferents organitzacions, tant públiques com privades, que aposten per la qualitat i l'excel·lència a escala nacional. En 2022 es va celebrar en el marc de la Fira Internacional de Turisme, FITUR.
- **Nova web Qualitur:** durant 2021 s'ha treballat en l'elaboració d'una nova pàgina web Qualitur, atès que l'actual ha quedat desfasada. El nou web serà més modern i funcional, d'acord amb els diferents projectes que es desenvolupen en el marc del programa. Cal destacar, així mateix, que durant l'exercici 2021 es van publicar 21 notes de premsa en la pàgina web esmentada.

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

Turisme CV té vocalia en els següents **comitès tècnics de normalització (CTN)**:

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

Turisme CV té vocalia en dos **comitès tècnics de certificació (CTC)**: hotels i apartaments turístics i platges. En 2021 es va participar en 29 comitès i es van valorar aproximadament 250 expedients.

- **Segell Safe Tourism Certified:** en 2021 cal assenyalar les accions específiques desenvolupades en el marc de la pandèmia, com la participació en els grups de treball creats per l'ICTE per a elaborar les especificacions per a obtenir el segell Safe Tourism Certified. En aquest sentit, cal destacar que 103 entitats de la Comunitat Valenciana han obtingut aquest segell, la qual cosa representa al voltant del 10 % nacional.

3.2.3. Foment de la sostenibilitat en el turisme de la Comunitat Valenciana

En línia amb la publicació elaborada en 2019, denominada *100 recomanacions per a la consecució dels ODS en destinacions turístiques de la Comunitat Valenciana*, durant el 2021, i amb l'objectiu que tot el conglomerat que conforma la indústria turística valenciana dispose d'un marc de referència perquè el turisme es constituïska com una activitat econòmica, social i mediambiental sostenible, s'ha treballat en la guia *100 recomanacions ODS per a les empreses turístiques de la Comunitat Valenciana*.



Aquesta nova guia té com a objectius prioritaris aconseguir el compromís amb l'Agenda 2030, de manera que se situe la Comunitat Valenciana com a referent turístic pioner en l'impuls de la consecució dels ODS, i aportar una visió pràctica al conjunt de reflexions que estan duent a terme les empreses, entitats i investigadors sobre l'impacte del turisme en els ODS. El manual recull 100 recomanacions i bones pràctiques prioritzades per complexitat d'aplicació i grau d'impacte directe, a més de classificades per àmbits de treball com són el lideratge, els recursos humans, la logística i operativa i les instal·lacions. Amb això,

s'ofereix als professionals turístics una eina d'inspiració i de treball, ja que es proposen accions concretes i de caràcter pràctic que els ajuden a alinear la seua acció amb els ODS i contribuir a la visibilitat, així com incentivar el compromís del sector turístic de la Comunitat Valenciana amb la gestió sostenible.

Relacionat amb aquesta publicació, s'ha elaborat el *Decàleg del turista responsable de la Comunitat Valenciana*, destinat a la demanda turística amb l'objectiu que les empreses i professionals turístics puguen difondre'l per a promoure un comportament ètic, responsable i sostenible en les destinacions turístiques.



A més, durant 2021 s'ha elaborat l'*Informe de compromís sobre el progrés en l'aplicació dels principis del Pacte mundial de les Nacions Unides*. En aquest document s'explica com Turisme Comunitat Valenciana ha contribuït al Pacte Mundial de Nacions Unides des que s'hi va adherir, al novembre de 2019 i fins a novembre de 2021. Cal destacar que Turisme Comunitat Valenciana

ha participat activament implementant els deu principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides per mitjà de la pròpia estratègia i operacions i animant els agents del sector turístic de la Comunitat Valenciana, amb els quals interactua activament (destinacions i oferta turística), a participar en el Pacte Mundial de les Nacions Unides. Aquesta memòria està estructurada d'acord amb el Pla estratègic turístic de la Comunitat Valenciana 2020-2025 i els sis pilars en els quals s'assenta aquesta estratègia.

3.3. PROGRAMES D'AJUDES 2021

3.3.1. Concessió directa d'ajudes a professionals del sector turístic i empreses turístiques per la Covid-19



D'acord amb el que s'estableix en el Decret 21/2021, de 5 de febrer, del Consell, d'aprovació de bases reguladores i concessió, en 2021 es van tramitar un total **4.060 sol·licituds**, i van resultar favorables 3.630, la qual cosa suposa el 89,41 % del total de sol·licituds.

Quant a la distribució de les sol·licituds aprovades, va ser la següent:

HOTELS	SOL·LICITUDS FAVORABLES
Província d'Alacant	337
Província de Castelló	163
Província de València	210
TOTAL	710

AGÈNCIES DE VIATGES	SOL·LICITUDS FAVORABLES
---------------------	-------------------------

Província d'Alacant	287
Província de Castelló	89
Província de València	429
TOTAL	805

ALLOTJAMENT RURAL	SOL·LICITUDS FAVORABLES
Província d'Alacant	48
Província de Castelló	118
Província de València	76
TOTAL	242

CÀMPINGS	SOL·LICITUDS FAVORABLES
Província d'Alacant	39
Província de Castelló	35
Província de València	29
TOTAL	103

GESTORES D'HABITATGES	SOL·LICITUDS FAVORABLES
Província d'Alacant	265
Província de Castelló	75
Província de València	55
TOTAL	395

L'EXQUISIT MEDITERRANI	SOL·LICITUDS FAVORABLES
Província d'Alacant	229
Província de Castelló	87
Província de València	113
TOTAL	429

CREATURISME	SOL·LICITUDS FAVORABLES
Província d'Alacant	102
Província de Castelló	64

Província de València	140
TOTAL	306

SICTED	SOL·LICITUDS FAVORABLES
Província d'Alacant	240
Província de Castelló	114
Província de València	199
TOTAL	553

MEDITERRANEU MUSIX	SOL·LICITUDS FAVORABLES
Província d'Alacant	21
Província de Castelló	18
Província de València	48
TOTAL	87

3.3.2. Concessió directa d'ajudes a establiments de l'oci nocturn

Al febrer de 2021, el Consell va aprovar el Decret llei 4/2021, de 19 de febrer, de mesures extraordinàries per a la concessió d'ajudes a persones físiques o jurídiques explotadores d'establiments públics d'oci nocturn per la Covid-19, fet que va donar lloc al Decret 29/2021 de bases reguladores i concessió directa d'aquestes, ajudes que van ser tramitades per Turisme Comunitat Valenciana.

Aquesta línia de suport directe va tindre per objecte compensar, des de la Generalitat, els efectes negatius sobre l'economia i l'ocupació vinculada a l'activitat d'oci nocturn que va tindre en 2021 l'obligat cessament d'activitat per la pandèmia d'aquesta mena d'establiments públics, establiments entre els quals es troben pubs, cafés cantant, cafés concert, cafés teatre, discoteques, sales de ball i sales de festa.

Després de l'acabament del termini de presentació de sol·licituds, un total de 1.134 establiments es van acollir a la línia de subvencions directes esmentada, i van resultar beneficiaris d'aquestes ajudes un total de 1.026 establiments, la qual cosa suposa més del 90 % d'aquests.

A continuació s'ofereixen dades desagregades, per modalitat i província de procedència, de les sol·licituds presentades:

AJUDES CONCEDIDES	NRE. EXPEDIENTS CV	PROVÍNCIA D'ALACAN T	PROVÍNCIA DE CASTELLÓ	PROVÍNCIA DE VALÈNCIA
A) Pub, café cantant, café teatre i café concert	787	356	94	337
B) Discoteca, sala de festes i sala de ball	239	106	30	103
TOTAL LOCALS OCI NOCTURN	1.026	462	124	400

Així com la desagregació, per modalitat i província de procedència, de les ajudes concedides en 2021:

SOL·LICITUDS	NRE. EXPEDIENTS CV	PROVÍNCIA D'ALACAN T	PROVÍNCIA DE CASTELLÓ	PROVÍNCIA DE VALÈNCIA
A) Pub, café cantant, café teatre i café concert	885	287	103	495
B) Discoteca, sala de festes i sala de ball	249	107	32	110
TOTAL LOCALS OCI NOCTURN	1.134	394	135	605

3.3.3. Programa “Bo Viatge Comunitat Valenciana” 2021

Aquest programa palanca de la reactivació de l'economia turística en el nostre territori s'articula d'acord amb la publicació, en el DOGV del 17 d'octubre, del Decret 156/2020, del Consell, d'aprovació de les bases reguladores i de concessió directa d'ajudes del programa “Bo Viatge Comunitat Valenciana” 2020-2021. El programa “Bo Viatge” té com a objectiu la dinamització, incentivació i desestacionalització de la demanda turística en la Comunitat Valenciana en el període de menys activitat, és a dir, fora de la temporada estival, ja que, fruit de la COVID-19, ha comportat que gran part del teixit empresarial turístic valencià i les persones treballadores vinculades a aquest es troben encara en una situació de gran fragilitat i vulnerabilitat.

Durant 2021 s'ha seguit amb la mateixa filosofia i línia de treball que l'any 2020, ja que els resultats i xifres globals ponderades constaten la utilitat de creació d'accions que donen solucions efectives

i que, a més, puguen generar i incrementar els fluxos de demanda interna cap a les nostres diferents i diverses destinacions turístiques.

Com a objectiu primordial del programa està el d'afavorir, per mitjà d'ajudes directes dirigides a totes les persones majors d'edat empadronades en la Comunitat Valenciana, els viatges turístics dins del nostre territori.

El programa es va articular en 2021 mitjançant dos períodes d'aplicació:

- De l'1 de gener al 15 de juny
- I des del 15 de setembre fins al pròxim 30 de desembre.

Amb una elevada inversió consignada i subvencionada a aquest programa, per part de Turisme Comunitat Valenciana es va aconseguir cobrir el 70 % del cost dels serveis prestats al turista per l'allotjament o l'agència de viatges, amb un màxim de 600 euros per bo.

En desembre 2021 es van comptabilitzar un total de **1.539 empreses turístiques adherides** al programa "Bo Viatge" amb la següent distribució per modalitat i àmbit territorial:

TIPUS D'ESTABLIMENT	ALACANT	CASTELLÓ	VALÈNCIA	TOTAL CV
Agències de viatge	214	58	334	606
Allotjaments rurals	36	72	58	166
Blocs i conjunts d'aptes turístics	24	1	6	31
Càmpings	24	16	14	54
Empreses gestores d'habitatges turístics	137	37	56	230
Hotels	243	71	138	452
TOTAL ALLOTJAMENTS TURÍSTICS	464	197	272	933
TOTAL GENERAL	678	255	606	1.539

Balanç d'execució

En el període 1 gener – 15 juny 2021 es van efectuar **15.855 reserves d'estades turístiques amb càrrec al Bo Viatge CV**, això és, un 32,55 % més del que es preveia, fet motivat per l'ampliació del període de gaudi des de finals de març fins a mitjan juny i a la ràpida substitució de cancel·lacions per nous usuaris amb dret a bo viatge.

De la mateixa manera, en el període 15 setembre – 30 desembre 2021 es van comptabilitzar un

total de **13.502 reserves d'estades turístiques**, això és, un 26,03 % més del que es preveia. Com a resultat global dels dos períodes de 2021, el total de reserves turístiques es va aproximar a les 30.000, amb prop de **80.000 persones beneficiades**.

3.4. ESTADÍSTIQUES DE TURISME DE LA COMUNITAT VALENCIANA



3.4.1. Una eina d'anàlisi

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



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

El nombre anual de visites a la secció “Estadístiques de Turisme” del web institucional es va situar,

en 2021, entorn de les 10.000. Per a respectar al màxim possible el calendari de publicacions previst, es va fer un esforç d'adaptació personal i material al teletreball, així com a suplir la pèrdua de dades mitjançant l'estimació i el contrast amb altres fonts.

ESTADÍSTIQUES DE TURISME CV EN XIFRES		
	2020	2021
Visites*	10.383	9.944
Publicacions	92 informes conjuntura	86 informes conjuntura
	5 balanços	5 balanços
	4 anuaris	9 anuaris
	50 informes mercats (13 nacionals)	38 informes mercats (14 nacionals)
	1 informe producte	7 informes producte
	13 altres informes	7 altres informes
Peticions d'informació	154	165

*Elaboració pròpia per mitjà de Google Analytics

En 2021 es van efectuar 152 publicacions, la qual cosa va suposar un decrement del 7,8 % respecte a 2020, però destaca l'increment dels anuaris i dels informes de producte. També s'han incrementat lleugerament les peticions d'informació.

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

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

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

A. Fonts pròpies

- Anàlisi de l'evolució de la temporada turística estiu, així com de l'ocupació d'establiments turístics durant ponts i festes nacionals d'interés per a l'activitat turística de la Comunitat Valenciana, mitjançant una enquesta a una mostra de l'oferta, per tipologies i zones turístiques i, si és procedent, amb la participació d'associacions del sector.

- Anàlisi de la demanda de la Xarxa Tourist-Info durant la temporada d'estiu 2021, en col·laboració amb el Servei de Producte i Territori. Des del Servei de Planificació i Estratègia Turística es va elaborar l'informe general de resultats, a partir de l'explotació dels qüestionaris omplits pels usuaris de la Xarxa en les mateixes oficines (5.574 qüestionaris de 111 oficines participants en 2021).
- Actualització de l'oferta turística de la CV a partir del Registre de Turisme.
- Estudi sobre els turistes estrangers entrats per l'aeroport de Castelló, en col·laboració amb la Direcció de l'Aeroport de Castelló.

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

Els acords i convenis de col·laboració en matèria estadística en vigor durant 2021 han sigut:



- Conveni de col·laboració entre l'Institut Nacional d'Estadística (INE), la Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball de la Generalitat (la CESSPCT, com a departament de la Generalitat que assumeix les competències en matèria d'estadística, segons estableix el Decret 105/2019, de 5 de juliol, del Consell) i Turisme CV, de 30 d'abril de 2020, en matèria d'estadístiques de turisme, amb el propòsit d'establir els compromisos de coordinació tècnica i suport metodològic per a l'ampliació de la mostra de les operacions estadístiques FRONTUR I EGATUR en la Comunitat Valenciana, per a disposar de grandàries mostrals suficients que permeten desagregar les estadístiques per províncies, així com per a Benidorm i la ciutat de València (vigència: 4 anys, prorrogables per un únic període d'igual duració. En 2021, la Comissió de Seguiment es va reunir en data 21/12/2021).
- En 2019, Turisme CV va adjudicar la contractació de l'ampliació de la mostra Frontur/Egatur Comunitat Valenciana en els aeroports d'Alacant-Elx i València i de l'estudi de turistes estrangers que han tingut entrada per l'aeroport de Castelló (lots 1 i 2 de l'expedient núm. 13/18). Es van iniciar els treballs de camp el maig de 2019 amb una duració de 2 anys, fins a l'abril de 2021, amb possibilitat de pròrroga per dos períodes addicionals de sis mesos. En 2021 es va alçar la suspensió del contracte per al lot 2 provocada per la pandèmia, i es va recuperar l'activitat al maig.

- Col·laboració amb l'Institut de Turisme d'Espanya (TURESPAÑA) en matèria d'anàlisi turística. Fruit d'aquesta col·laboració van ser els informes mensuals elaborats per a la Comunitat Valenciana sobre "Companyies aèries de baix cost (CBC)", que a partir del mes de març van passar a denominar-se "Passatgers aeris internacionals". L'informe "Ocupació turística", elaborat fins a 2020 per Turespaña, va deixar de publicar-se en 2021 i va ser substituït, a partir del 2n trimestre de 2021, per un informe d'elaboració pròpia, basat en les dades del Ministeri de Treball i Economia Social; del Ministeri d'Inclusió, Seguretat Social i Migracions; de les enquestes de població activa de la Tresoreria General de la Seguretat Social, i de les enquestes d'ocupació en allotjaments turístics de l'INE. Així mateix, Turisme Comunitat Valenciana va participar en el grup de treball d'estadístiques de la Comissió Sectorial de Turisme.
- Col·laboració amb SEGITTUR, Societat Mercantil Estatal per a la Gestió de la Innovació i les Tecnologies Turístiques, amb l'actualització de dades CV en la pàgina web Reactivatur.

B.1. Col·laboració amb l'INE

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

- Indicadors de l'Enquesta d'ocupació hotelera (EOH):
 - Variables de demanda, segons el país d'origen per a l'àmbit provincial.
 - Indicadors d'oferta per zones i punts turístics.
 - Indicadors de rendibilitat hotelera (ADR i Revpar) per províncies i destinacions Benidorm i València ciutat.
- Indicadors de l'enquesta d'ocupació extrahotelera: desagregació mensual de les dades de demanda (viatgers i pernoctacions), segons el país d'origen per a l'àmbit provincial en les modalitats de càmpings i apartaments turístics.

B.2. Col·laboració amb la Direcció General d'Emprenedoria i Cooperativisme

Aquesta col·laboració s'articula a través del Servei d'Estadístiques Econòmiques, Demogràfiques i Socials:

- Explotació de l'EPA per al sector turístic per províncies.
- Recepció mensual d'una part dels directoris de les enquestes d'ocupació en allotjaments turístics de l'INE, amb informació sobre places oferides i període d'obertura.
- La Conselleria d'Economia participa, juntament amb Turisme CV, en el conveni amb l'INE en matèria d'estadístiques de turisme.

B.3. Col·laboració amb diversos agents del sector turístic

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



B.4. Operacions en el marc del Pla valencià d'estadística 2019-2022

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

- ✓ L'anuari *El turisme a la Comunitat Valenciana* s'ha incorporat al nou pla estadístic de la Comunitat Valenciana 2019-2022.

- En 2021 s'ha tancat el balanç 2020 i s'ha actualitzat l'execució de 2021 i les previsions per a 2022.

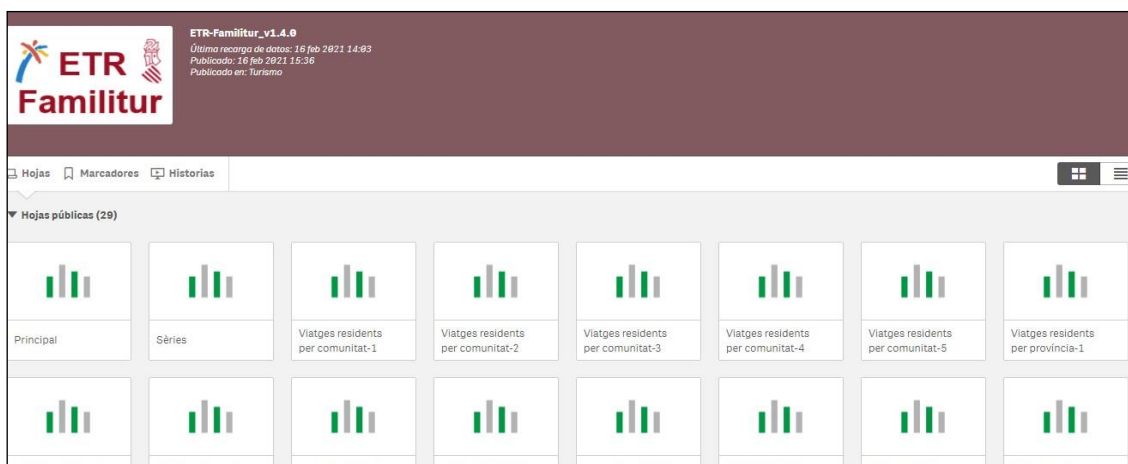
C. Altres fonts

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

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

3.4.3. Plataforma d'intel·ligència turística

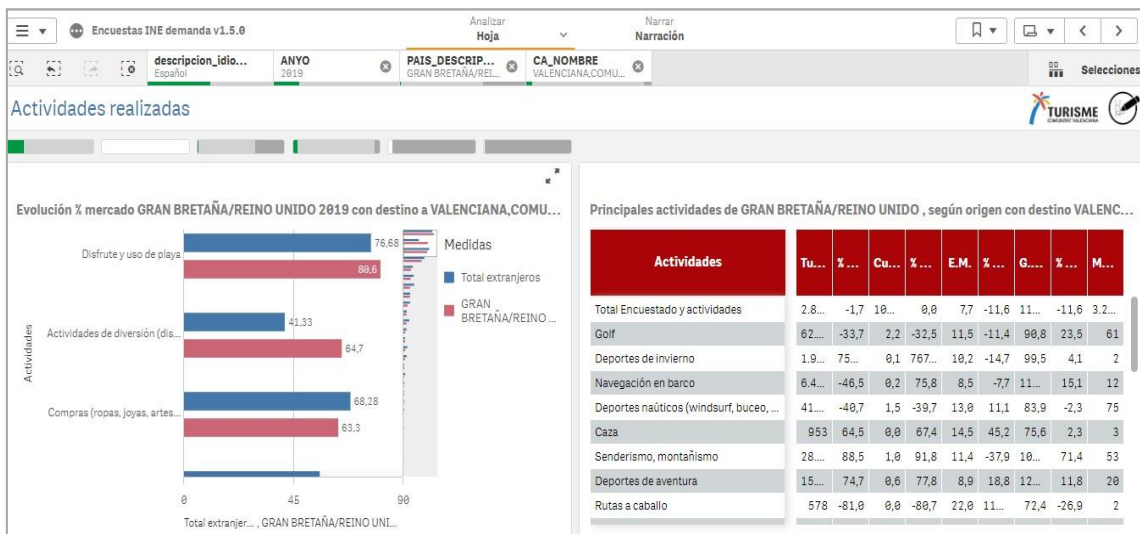
Projecte desenvolupat en col·laboració amb el Servei d'Informàtica que sorgeix de la necessitat de tractar i analitzar grans quantitats de dades procedents d'enquestes a la demanda turística a les quals Turisme CV té accés, fruit de la col·laboració amb l'INE, les enquestes a l'oferta, també en col·laboració amb l'INE i l'explotació estadística del Registre de turisme. El projecte suposa, respecte al que s'ha fet fins ara, una millora en l'anàlisi i presentació de la informació, amb el suport de la plataforma d'anàlisi de dades Qlik Sense. També permet la gestió de dades per usuaris interns no especialitzats.



En 2021 s'ha completat l'automatització de la pujada i definició d'informes d'explotació de les microdades de les estadístiques dirigides a la demanda turística, tant de la resident a l'estranger com de la resident a Espanya. En 2021 s'han pujat, revisat i resolt, mensualment, incidències de 10 fitxers de microdades corresponents a les enquestes a la demanda (resident i no resident) i 29 fulls Excel corresponents a les enquestes a l'oferta (hotels, apartaments, càmpings d'allotjament rural i empreses de turisme actiu). La falta de dades per l'impacte de la COVID-19 ha suposat un nombre més alt d'incidències per a resoldre.



També s'ha treballat intensament en el disseny, la comprovació i la resolució d'incidències de les taules d'explotació de la demanda, de manera que s'han automatitzat la major part dels processos, la qual cosa ha permés elaborar els informes amb major qualitat i immediatesa. Així mateix, s'ha treballat en la presentació de taules de manera automàtica en els dos idiomes oficials de la Comunitat Valenciana.



3.4.4. Difusió d'informació estadística

Anualment es posa a la disposició dels usuaris un calendari de publicacions. Els informes generats estan disponibles en les dues llengües oficials de la Comunitat Valenciana, la qual cosa ha suposat la traducció interna de la totalitat dels 152 informes elaborats.

GENERALITAT VALENCIANA		TURISME COMUNITAT VALENCIANA		CALENDARIO ESTADÍSTICAS DE TURISME											
Coyuntura		2021												2022	
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	
Coyuntura online		XII/2020 (5-ene)	XII/2020 (2-feb)	I/2021 (4-mar)	II/2021 (1-abr)	III/2021 (5-may)	IV/2021 (1-jun)	V/2021 (2-jul)	VI/2021 (2-ago)	VII/2021 (1-sep)	VIII/2021 (4-oct)	IX/2021 (2-nov)	X/2021 (2-dic)	XI/2021	
Turistas extranjeros Frontur-Egatur		XI/2020 (7-ene)	XII/2020 (4-feb)	I/2021 (3-mar)	II/2021 (7-abr)	III/2021 (7-may)	IV/2021 (2-jun)	V/2021 (5-jul)	VI/2021 (4-ago)	VII/2021 (2-sep)	VIII/2021 (5-oct)	IX/2021 (4-nov)	X/2021 (3-dic)	XI/2021	
Turistas extranjeros. Datos provinciales			4º trim. 2020			1º trim. 2021			2º trim. 2021			3º trim. 2021			
Turistas extranjeros aeropuerto Castellón			Año 2020												
Compañías Aéreas de Bajo Coste		XII/2020	I/2021	II/2021	III/2021	IV/2021	V/2021	VI/2021	VII/2021	VIII/2021	IX/2021	X/2021	XI/2021	XII/2021	
Viajes turísticos de los españoles				4º trim. 2020 (26-mar)			1º trim. 2021 (29-jun)			2º Trim. 2021 (29-sep)			3º Trim. 2021 (22-dic)		
Viajes turísticos de los españoles. Datos provinciales				4º trim. 2020 (29-mar)			1º trim. 2021 (30-jun)			2º Trim. 2021 (30-sep)			3º Trim. 2021 (23-dic)		
Ocupación hotelera		XII/2020 (26-ene)	I/2021 (25-feb)	II/2021 (24-mar)	III/2021 (26-abr)	IV/2021 (25-may)	V/2021 (25-jun)	VI/2021 (26-jul)	VII/2021 (25-ago)	VIII/2021 (24-sep)	IX/2021 (26-oct)	X/2021 (25-nov)	XI/2021 (27-dic)	XII/2021	
Ocupación hotelera por zonas turísticas		XII/2020 (27-ene)	I/2021 (26-feb)	II/2021 (25-mar)	III/2021 (27-abr)	IV/2021 (26-may)	V/2021 (28-jun)	VI/2021 (27-jul)	VII/2021 (26-ago)	VIII/2021 (27-sep)	IX/2021 (27-oct)	X/2021 (26-nov)	XI/2021 (28-dic)	XII/2021	
Evolución de la oferta hotelera		XII/2020 (1ª gna.)	I/2021 (1ª gna.)	II/2021 (1ª gna.)	III/2021 (1ª gna.)	IV/2021 (1ª gna.)	V/2021 (1ª gna.)	VI/2021 (1ª gna.)	VII/2021 (1ª gna.)	VIII/2021 (1ª gna.)	IX/2021 (1ª gna.)	X/2021 (1ª gna.)	XI/2021 (1ª gna.)	XII/2021	
Ocupación extrahotelera		XI/2020 (5-ene)	XII/2020 (2-feb)	I/2021 (4-mar)	II/2021 (1-abr)	III/2021 (5-may)	IV/2021 (1-jun)	V/2021 (2-jul)	VI/2021 (2-ago)	VII/2021 (1-sep)	VIII/2021 (4-oct)	IX/2021 (2-nov)	X/2021 (2-dic)	XI/2021	
Empleo turístico			4º trim. 2020			1º trim. 2021			2º trim. 2021			3º trim. 2021			
Balances		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	
Temporada verano												Jun-sep 2021 (1ª gna.)			
Otros periodos			2020				Ene-abr 2021 (1ª gna.)					Ene-sep 2021 (1ª gna.)			

Estadísticas de Turisme de la Comunitat Valenciana

© Turisme Comunitat Valenciana 2021

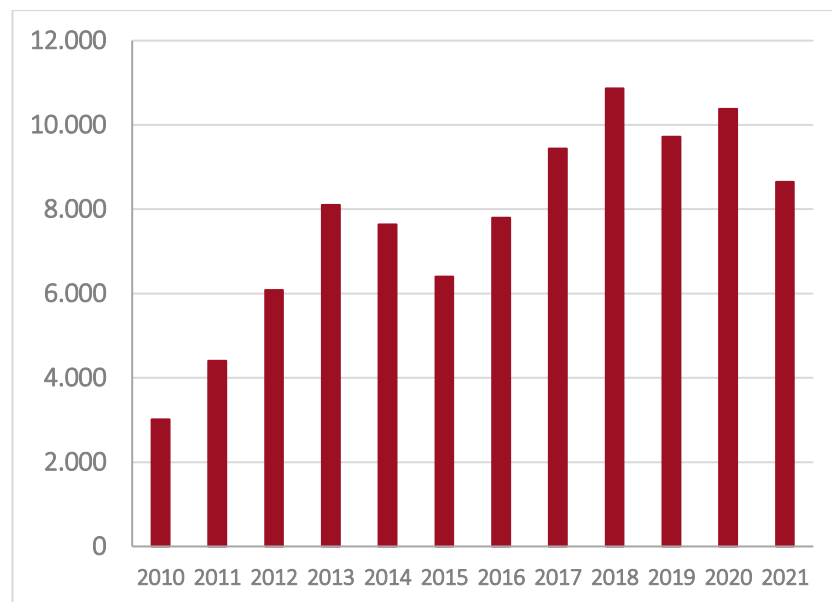
Difusió d'una publicatramesa setmanal per correu electrònic amb els últims informes estadístics publicats en l'apartat sobre estadístiques de turisme, dirigit a 242 destinataris:

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

Gestió de **165 peticions d'informació**, 148 de les quals han sigut externes, sol·licitades mitjançant l'adreça de correu electrònic estadistiques_turisme@gva.es, o per organismes externs, mitjançant peticions contínues i 64 peticions internes de les àrees de Turisme.

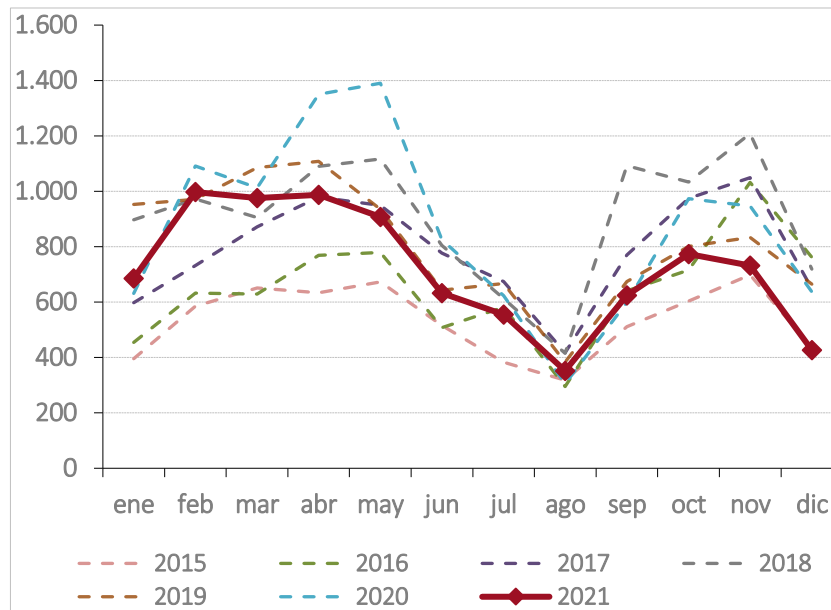
Estadístiques de Turisme CV destaca, entre les seccions web amb informació estadística oficial sobre el turisme, pel volum i grau d'actualització de la informació, fet que es correspon amb la tendència creixent (126 %) en el nombre d'accessos des de la seua creació.

Nombre total d'accessos a "Estadístiques de Turisme CV" 2010-2020



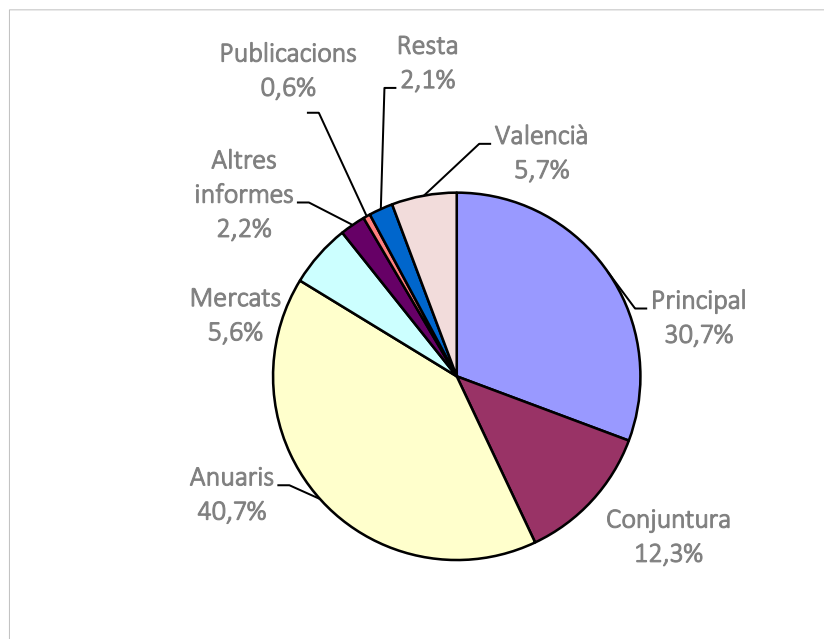
En 2021 es van comptabilitzar un total de 9.944 visites a "Estadístiques de Turisme CV" (Google Analytics), això suposa un decreixement respecte a l'any anterior del 4,2 %. Des d'agost de 2021 s'ha detectat un nombre de sessions iniciades des dels EUA i de naturalesa anòmla, per la qual cosa s'ha procedit a una depuració d'aquestes per a, en la mesura que siga possible, evitar la distorsió de les dades recaptades.

Evolució total sessions "Estadístiques de Turisme" 2015-2020



Un 40,7 % dels usuaris va accedir a "Estadístiques de Turisme CV" mitjançant la secció "Anuaris", i un 24,3 %, per mitjà de la pàgina principal. Aquest comportament es relaciona amb la consulta directa que els usuaris fan d'aquests informes, bé perquè coneixen els apartats i hi accedeixen directament o bé perquè fan bon ús dels enllaços amb les novetats setmanals que se'ls envia a través del *mailing* electrònic.

Sessions per pàgina d'entrada 2021



Des d'agost de 2021 es detecta un nombre creixent d'accessos irregulars (amb un percentatge de rebots del 100 % i únicament una pàgina visitada). Analitzada la procedència geogràfica de les sessions, s'aprecia que aquests accessos provenen dels EUA. Aquesta desafortunada intrusió desvirtua qualsevol possible anàlisi del conjunt de l'any.

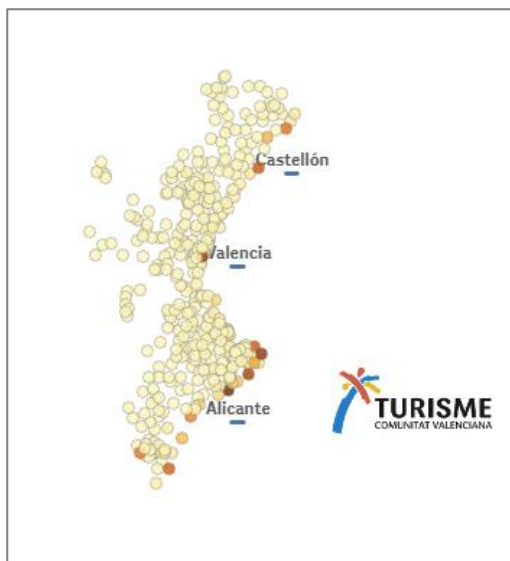
3.5. ANUARIS I ALTRES ESTUDIS

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



EL TURISME EN LA COMUNITAT VALENCIANA 2020

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

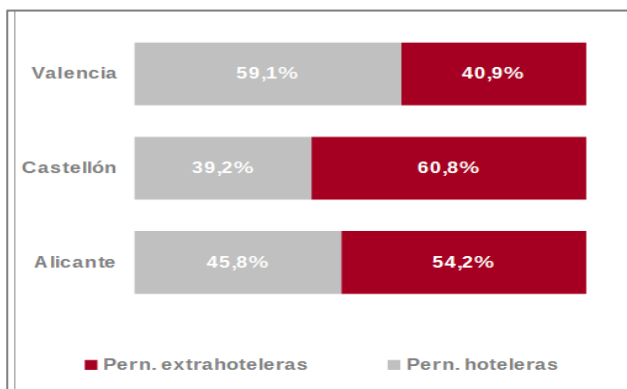


OFERTA TURÍSTICA MUNICIPAL I COMARCAL 2020

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

PERFIL DEL TURISTA ALLOTJAT EN OFERTA REGLADA 2020

Anàlisi anual del perfil del turista amb destinació en la Comunitat, allotjat en oferta reglada, d'acord amb les dades de les enquestes d'ocupació en allotjaments turístics publicats per l'Institut Nacional d'Estadística.



La resta d'anuaris i estudis de 2021 han sigut:

- Balanços conjunturals, acumulat d'abril i setembre, estiu (juny-agost) i anual
- Evolució del RevPar hotelier
- Habitacions hoteleres per tipus de client
- Indicadors d'activitat del sector serveis
- Turistes estrangers en allotjament privat
- Turistes residents a Espanya en allotjament privat
- Transport aeri
- Estudi turistes estrangers entrats per l'aeroport de Castelló
- Excursionisme dels residents a la Comunitat Valenciana
- Ocupació en albergs

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

3.6. CONVOCATÒRIA I GESTIÓ DELS PREMIS TURISME CV

D'acord amb la RESOLUCIÓ de 13 de setembre de 2021, es van concedir els Premis Turisme CV 2020, als quals es van presentar 28 candidatures en les seues diferents modalitats.

A final del mes de setembre de 2021, coincidint amb les celebracions del Dia Mundial del Turisme, el president de la Generalitat va entregar als guanyadors els Premis Turisme CV 2020, corresponents a la setena edició, en un acte celebrat en la seu del Palau de la Generalitat, amb capacitat limitada i complint amb tots els protocols de seguretat establits.

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

En aquesta 7a edició, els premis concedits en les modalitats convocades van recaure en:

- **Modalitat 1, premi a la trajectòria turística** A L'ASSOCIACIÓ CULTURAL TURISME I ART (TURIART).
- **Modalitat 2, premi a la formació, investigació i innovació turística** A LA COOPERATIVA VIVER.
- **Modalitat 3, premi a la promoció, comunicació i màrqueting turístic** (EX AEQUO) A L'AJUNTAMENT DE CULLERA I A CASTELLÓ RUTA DEL SABOR.
- **Modalitat 4, premi al turisme sostenible** AL PARC CULTURAL VALLTORTA GASULLA.
- **Modalitat 5, premi al turisme inclusiu** A LA FUNDACIÓ CV MARQ.

De la mateixa manera, i a proposta del jurat, es va decidir atorgar mencions especials a les persones o entitats que durant 2021 es van distingir per la seua important contribució a l'impuls i desenvolupament del sector turístic valencià, una contribució ja siga de caràcter general o específic en un àmbit concret d'actuació, així com una menció especial a títol pòstum.

- A Juan Antonio Calabuig, president de l'Associació Valenciana de Periodistes i Escriptors de Turisme (AVPYETUR), per la seua contribució, des del periodisme, a la difusió del ric relat turístic de la Comunitat Valenciana.
- A la Fundació Cañada Blanch, en agraïment a l'entitat que du a terme una encomiable labor en l'impuls del turisme cultural per mitjà de la capacitat dels agents que actuen en la planificació, gestió i promoció d'aquest important producte turístic.
- A Dolores Salvador, a títol pòstum, per la seua trajectòria professional i la seua aportació a la millora de qualitat del producte turístic gastronòmic valencià, ja que va ser la primera persona que va obtenir una estrella Michelin en la ciutat de València.



3.7. CODI ÈTIC DEL TURISME VALENCIÀ

CÓDIGO ÉTICO TURISMO VALENCIANO

POR UN TURISMO RESPONSABLE Y SOSTENIBLE



AGENDA
2030

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

Aquests arguments s'articulen entorn de la Llei de turisme, oci i hospitalitat, que ha de ser un factor de diferenciació de la nostra proposta com a destinació turística singular, millorant la competitivitat de l'economia turística en la Comunitat Valenciana i dotant d'eines per a guiar els agents del desenvolupament turístic, així com un recurs en pro de la millora de la professionalització dels serveis i empreses

turístiques valencianes. En l'actualitat, un total de **1.816 empreses privades i ens públics** han subscrit el Codi Ètic del Turisme Valencià.

3.8. PROGRAMA D'ESPECIALITZACIÓ TURÍSTICA

Després de l'adjudicació i acceptació de les **8 persones beneficiàries de les beques** de les classes E i I, al febrer de 2021, d'especialització turística en dependències de Turisme Comunitat Valenciana, es va contribuir activament a l'especialització tècnica i, al mateix temps, a facilitar l'accés al món laboral dels joves titulats. Es vol incidir en el seu enriquiment formatiu amb nous coneixements, no sols teòrics sinó sobretot pràctics, ja que es considera que la concessió de beques amb aquest objecte és l'instrument més adequat per a garantir la consecució d'aquests fins. Al setembre de 2021 es va presentar i es va acceptar la **renúncia** d'una beca de classe E per una de les persones beneficiàries (Resolució de data 17 de setembre de 2021, del president de Turisme), que va comportar, via activació de la borsa de **reserva**, beneficiar el següent candidat/ata que havia sigut preseleccionat en el procediment de concurrència competitiva.

Es va acordar la tramitació de la pròrroga de les beques en matèria de turisme de classes I i E a la totalitat d'adjudicatariis, en les mateixes condicions de la seua concessió, fins al 31 de desembre de 2022.

3.9. PROJECTES EUROPEUS I RELACIONS INTERNACIONALS

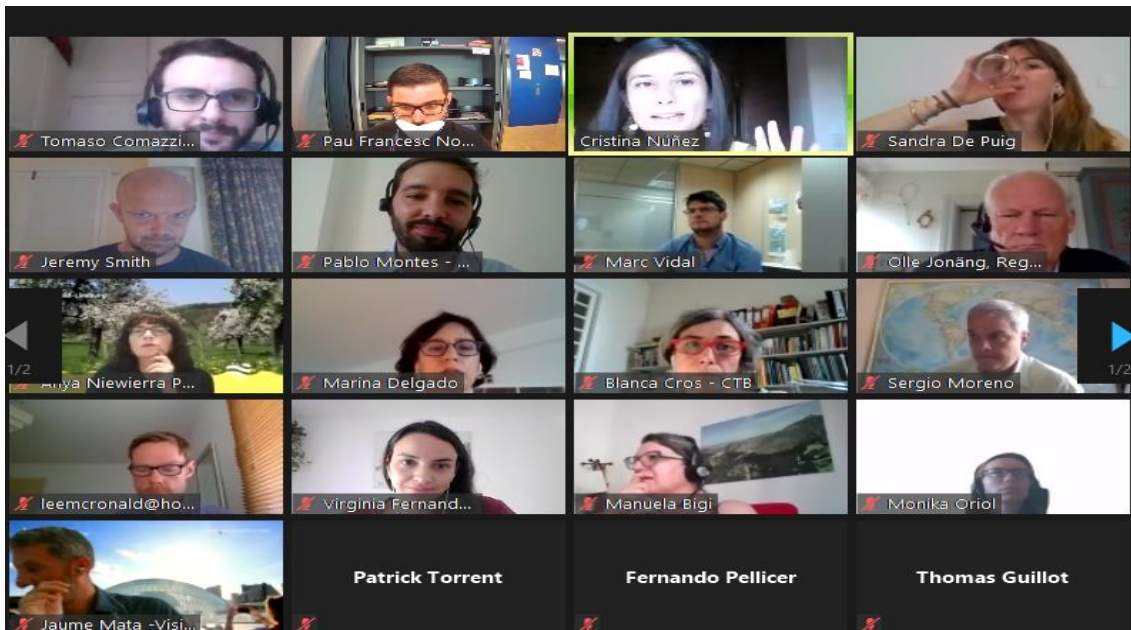
Turisme CV va mantindre la seua aposta en 2021 per la creació de sinergies també en l'àmbit internacional, renovant la seua participació com a soci d'entitats de rellevància en el món del turisme, com ara l'OMT, el Pacte Mundial de Nacions Unides o Necstour (xarxa de regions europees per a un turisme sostenible).

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

NECSTour Workshop: EU Green Week Partner Event "Sustainable Tourism solutions to reduce pollution in the Mediterranean area" // 3 de juny de 2021

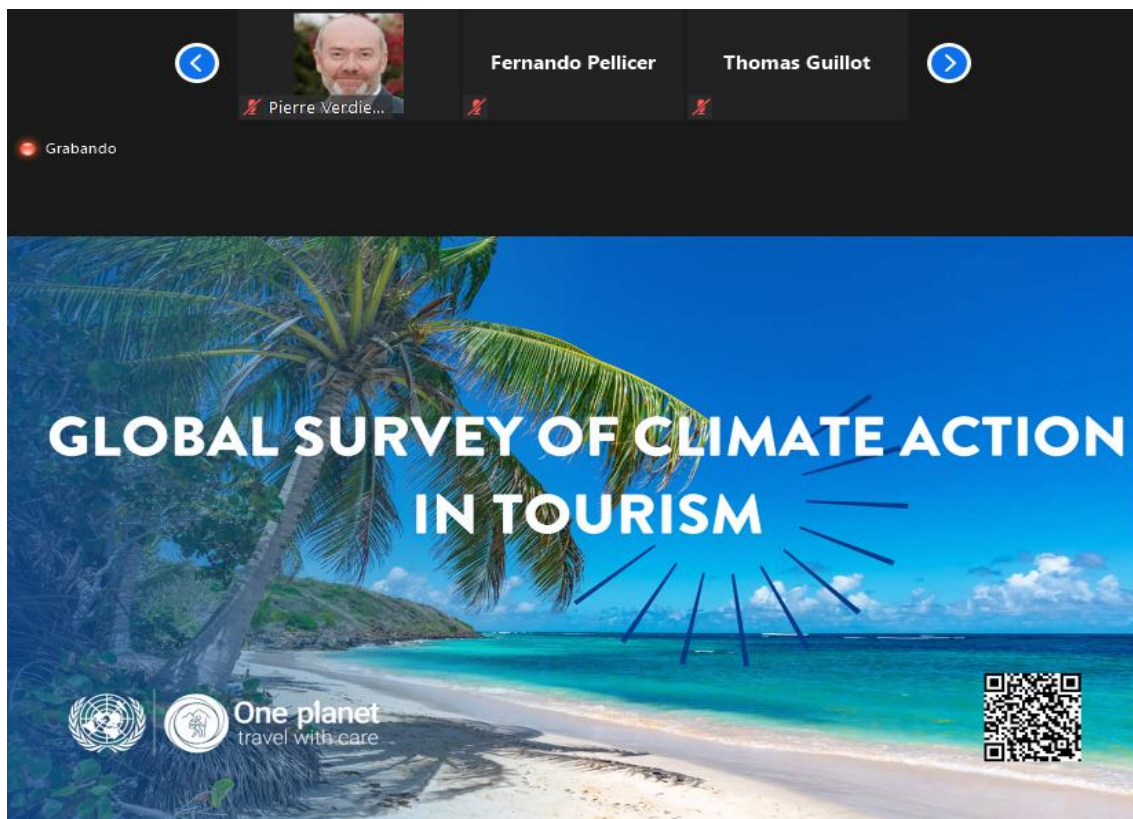


Tallers de formació INHERIT: “El turismo sostenible como herramienta para la conservación y valorización del patrimonio natural en el mediterráneo” // 14 de juny de 2021



CPMR Intermediterranean Commission

Task Force on Tourism and Culture: Towards an effective transferring of tourism project results for the IMC regions in a post-COVID context // 16 de juliol de 2021



IMC Task Force on Culture & Sustainable Tourism - UfM & CPMR-IMC Capacity Building // 15

de setembre de 2021



Towards a sustainable recovery of tourism in the Mediterranean



Towards an effective transferring of
tourism project results for the IMC
regions in a post-COVID context

Dr. Dario Bertocchi
dario.bertocchi@unive.it



The EMbleMatiC project

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



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

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

Cal destacar que entre els esdeveniments que el Servei de Planificació i Estratègia ha hagut d'organitzar, gestionar, planificar i executar, està la **Mid-Term Conference València**, celebrada els dies 9 i 10 de juny de 2021 i que s'emmarca dins del projecte **Interreg Herit-Data**. En aquest sentit, la conferència estava programada per a celebrar-se *in situ* a València, però a causa de les circumstàncies excepcionals de la COVID-19, la conferència es va adaptar a un format en línia per mitjà de la plataforma Zoom, en la qual es va registrar una xifra rècord de **567 persones registrades** per a les dues jornades.



3.10. ESTRATÈGIA PLANS DE SOSTENIBILITAT TURÍSTICA EN DESTINACIÓ

Segons la definició de l'Organització Mundial del Turisme (OMT), una destinació turística és un espai físic, amb una delimitació de caràcter administratiu o analític o sense aquesta, en el qual un visitant pot pernoctar.

És una agrupació (en una mateixa ubicació) de productes i serveis, i d'activitats i experiències, en la cadena de valor del turisme, i una unitat bàsica d'anàlisi del sector. Un destinació incorpora diferents agents i pot estendre xarxes fins a formar destinacions de més magnitud. És, a més, immaterial, amb una imatge i una identitat que poden influir en la seua competitivitat en el mercat.

Els principis de sostenibilitat es refereixen als aspectes mediambiental, socioeconòmic i territorial del desenvolupament turístic, i s'ha d'establir un equilibri adequat entre aquestes tres dimensions per a garantir la seua sostenibilitat a llarg termini.

En el marc de l'elaboració del Pla estratègic del turisme espanyol 2030, considerant les directrius generals de l'Estratègia de turisme sostenible d'Espanya 2030, i tenint en compte la **necessitat que el model turístic espanyol contribuísca de manera efectiva al compliment dels ODS** de l'Agenda 2030 i a **frenar la despoblació** del medi rural, la Secretaria d'Estat de Turisme promou l'estratègia del **Programa de plans de sostenibilitat turística en destinacions**, que està justificat per les consideracions següents:

- ✓ S'inscriu en l'eix estratègic de **"Governança col·laborativa"** de l'Estratègia de turisme sostenible d'Espanya 2030, i contribueix a reactivar els mecanismes de col·laboració amb les comunitats autònomes i amb les entitats locals.
- ✓ S'orienta a impulsar i consolidar l'activitat turística, preferentment en zones afectades per la despoblació, a fi d'incrementar-ne l'activitat econòmica i els nivells de renda dels seus habitants per a contribuir als objectius del **repte demogràfic**, d'acord amb l'eix estratègic de **"Creixement sostenible"**.
- ✓ Promou l'adaptació a una societat, una economia i un entorn de mercat cada vegada més digitals que impulsa l'eix estratègic **"Transformació competitiva"**.

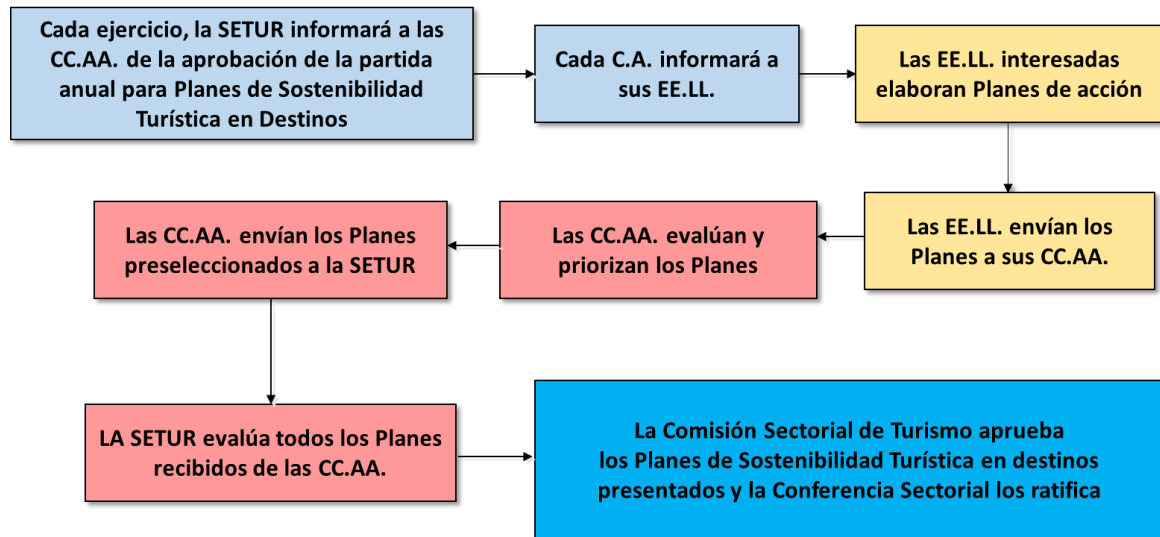
Aquest programa es divideix en:

- Convocatòria ordinària: cofinançada per l'Estat, les comunitats autònomes i les entitats locals participants.
- Convocatòria extraordinària: finançada amb fons de l'instrument Next Generation UE.

OBJECTIUS DE L'ESTRATÈGIA DE SOSTENIBILITAT EN DESTINACIONS

- ✓ **Donar suport a la reconversió de les destinacions turístiques pioneres** per a mantindre'n l'atractiu i la competitivitat, mitjançant l'execució d'actuacions de requalificació de la destinació, la restauració ambiental, l'accessibilitat, la innovació, la tecnologia i la millora de la governança, per a orientar-les cap a la gestió intel·ligent i situar-les en la senda del creixement sostenible.
- ✓ **Impulsar el desenvolupament de les destinacions turístiques situades en àrees rurals i d'interior**, mitjançant un pla centrat en l'aprofitament de recursos a través d'equipaments turístics, el desenvolupament de productes atractius per a la demanda internacional (turisme cultural, turisme actiu, ecoturisme, turisme enogastronòmic, turisme industrial...), la promoció d'aquests i el suport a la capacitat operativa dels ens gestors d'aquestes destinacions turístiques.
- ✓ **Reforçar les entitats locals gestores de les destinacions turístiques** amb un instrument econòmic, tècnic i promocional.

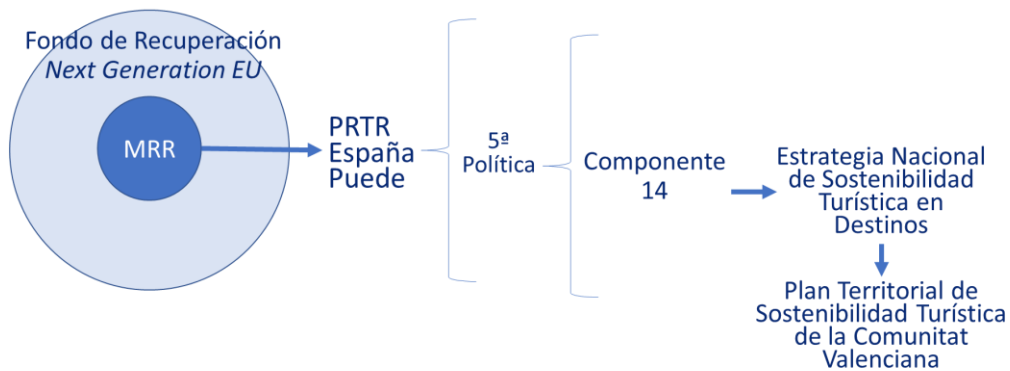
Convocatòria ordinària



Amb aquest esquema de treball, i en estreta relació amb les entitats locals i la SETUR, des de Turisme Comunitat Valenciana es va exercir en 2021 de finestreta d'informació, i es van rebre 13 sol·licituds que, posteriorment, van ser avaluades i prioritzades. Finalment, la Conferència Sectorial de Turisme va aprovar els plans presentats pels municipis d'Altea i Peníscola. Després d'aquest acord es va tramitar la documentació per a la signatura dels convenis de col·laboració necessaris per a articular la col·laboració econòmica entre les tres administracions.

Convocatòria extraordinària

La Unió Europea ha posat a la disposició dels estats membres un marc de finançament per a la recuperació de la crisi social i econòmica generada per la pandèmia de la Covid-19, mitjançant els nous fons Next Generation EU i el marc financer pluriennal 2021-2027. Un import sense precedents que Espanya canalitzarà per mitjà del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència (PRTR) "Espanya Pot" i que suposarà una oportunitat i un repte, també per al turisme, en la gestió d'aquests fons, tant per a l'Administració pública com per al sector privat. En aquest marc, la Conferència Sectorial de Turisme, òrgan de coordinació integrat per la Secretaria d'Estat de Turisme i les administracions turístiques de totes les comunitats autònomes, ha aprovat l'Estratègia de sostenibilitat turística en destinacions amb la seua convocatòria extraordinària.



Dependència jeràrquica entre l'instrument Next Generation UE, el PRTR

"Espanya Pot", el seu component 14 (Turisme) i el PTSDT

La convocatòria 2021 va tindre com a resultat el Pla Territorial de Sostenibilitat Turística en Destinació (PSDT) de la Comunitat Valenciana, pla que inclou un conjunt equilibrat d'actuacions i destinacions que permeten desenvolupar el potencial turístic de la Comunitat Valenciana en els aspectes que es consideren prioritaris: escassa digitalització del sector, falta d'actualització d'informació, de formació i de modernització, accessibilitat, sensibilització, productes, infraestructures, materials i tecnologies obsolets, al mateix temps que impulsa la transformació verda i digital en el sector turístic, així com la millora en la seua competitivitat i sostenibilitat. En aquest context, el Pla Territorial de Sostenibilitat Turística de Destinacions de la Comunitat Valenciana 2021 s'articula entorn de la dualitat "Destinacions Turístiques Intel·ligents Comunitat Valenciana" i "Acció pel Clima".

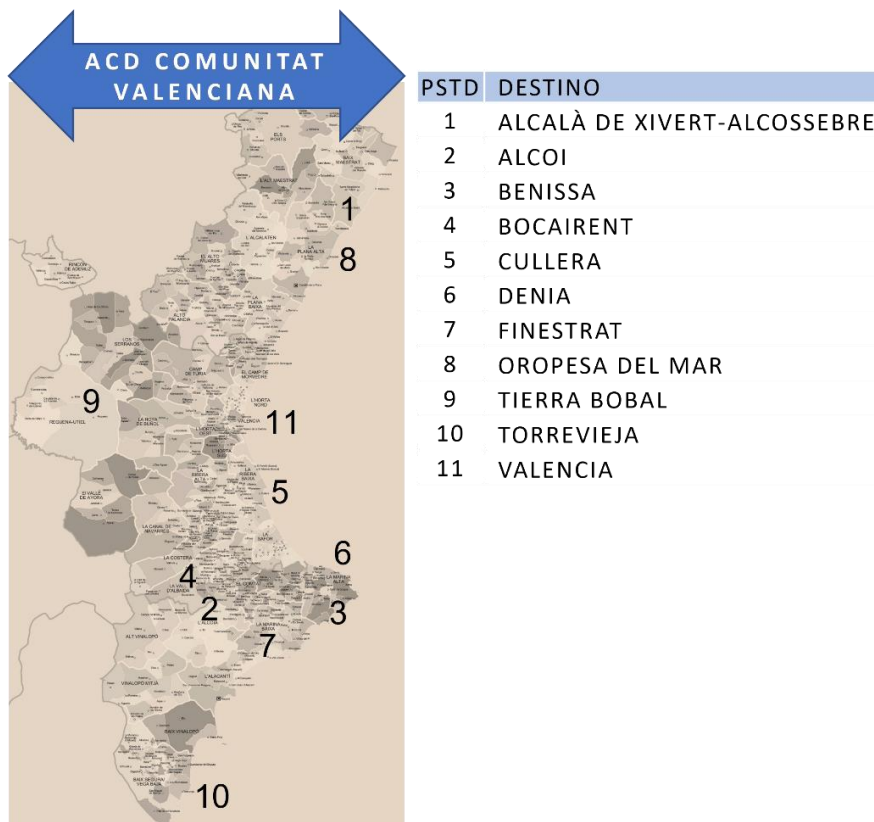


Dualitat DT CV & Acció pel Clima

L'elevada quantitat i qualitat de les sol·licituds rebudes (45) va portar l'administració autonòmica a establir un llindar de puntuació mínim perquè les propostes de les destinacions foren finançables, la qual cosa va comptar amb l'aprovació del comitè consultiu del Pla, de manera que s'evitava una concentració excessiva dels fons, la qual cosa podria haver suposat la pèrdua de l'essència dels projectes.

La limitada disponibilitat pressupostària de 2021 va comportar reformular econòmicament les propostes inicials i prendre com a referència la inversió mínima que estableix l'Estratègia nacional per tipologia de destinació, de manera que el finançament màxim a percebre per les destinacions beneficiàries és 1,5 vegades aquesta quantitat. El mapa següent mostra les onze destinacions integrades en el PSTD CV 2021 i l'Acció de concessió de destinacions (ACD), d'enfocament transversal, a executar per la Generalitat Valenciana (GVA) via Turisme Comunitat Valenciana.

Destinacions que conformen el Pla territorial



4

INFRAESTRUCTURES TURÍSTIQUES



4.1. INFRAESTRUCTURES DE LITORAL

Un dels objectius de TCV és dotar les platges de la Comunitat Valenciana d'infraestructura turística per a, d'aquesta manera, valorar aquests recursos i augmentar la qualitat i seguretat de les platges, a més d'afavorir les condicions d'ús turístic per a aconseguir el gaudi dels usuaris durant quasi tot l'any. Per això, des d'aquest Servei d'Infraestructura Turística es treballa per a oferir el subministrament necessari als municipis de tot el litoral pel que fa als diferents elements situats en les platges. Aquestes elements es distribueixen entre els de caràcter higiènic, com són zones per a rentar-te els peus ecològiques (utilitzant aigua tractada de mar), papereres, grups de papereres per a recollida selectiva de residus, passarel·les rígides d'amplària especial, passarel·les desmuntables i altres de caràcter lúdic i esportiu, com ara jocs infantils i juvenils, àrees esportives, àrees biosaludables i zones esport-platja, així com el manteniment d'aquestes. A més del subministrament de noves instal·lacions, és necessària l'actualització d'inventari quant a elements, ja que, a causa de la finalització de vida útil, els danys dels diferents temporals esdevinguts durant l'any i l'agressivitat del medi en el qual estan instal·lats, sorgeix la necessitat de reparar i/o retirar de manera constant l'esmentada infraestructura turística instal·lada en el litoral de la Comunitat Valenciana. A continuació es comenten amb detall les actuacions que s'han dut a terme al llarg de l'any 2021.

4.1.1. Actuacions

Manteniment i reparació de les instal·lacions higièniques i ludicoesportives, licitació composta per 12 lots (dividits per municipis segons la seua proximitat i província) per a, en primer lloc, condicionar i posar al punt les platges i facilitar que aquestes estiguen en les millors condicions possibles d'operativitat per a la temporada estival, i en segon lloc, i una vegada començada la temporada, poder fer el treball i les urgències que puguin irrompre en el dia a dia, com més prompte millor i amb la màxima eficàcia possible. Aquest concurs té la finalitat de reparar qualsevol avaria dels elements higiènics i ludicoesportius; la neteja, manteniment i recol·locació d'aquests; el manteniment dels pous i drens de les estacions de bombament; la reparació de fugues d'aigua; la reposició de cartells o vinils de les instal·lacions; la desinfecció de les zones de rentar-se els peus; el subministrament d'hipoclorits; la retirada d'elements deteriorats que no admeten reparació; la retirada d'elements perillosos o de risc per a les persones, etc. Dels 12 lots esmentats anteriorment, dos es van quedar deserts (A1 i A8).

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

Reparació dels danys esdeinguts pels diversos temporals que han tingut lloc al llarg d'aquesta anualitat. Aquests temporals han ocorregut en els mesos de gener, març, agost i novembre. Com que s'ha observat que en els últims anys estan cobrant importància, tant per la continuïtat d'aquests com pels danys que causen, és important tindre en compte aquest aspecte per a la gestió turística. Les conseqüències sobrevingudes per aquests episodis reflecteixen amb claredat la labor àrdua, complexa i costosa de reconstrucció o reparació, situació que repercuteix de manera molt notable en el producte sol i platja de la Comunitat Valenciana, principal motivació del turista nacional i internacional. La gestió en aquestes situacions és la següent:

- ✓ Sol·licitar a l'empresa adjudicatària de cada lot del concurs de reparació, manteniment i conservació d'infraestructures turístiques, una primera avaluació dels danys, i independentment es reben també les incidències i danys d'alguns ajuntaments que ho fan arribar a aquest servei com més prompte millor.
- ✓ Revisar la magnitud dels danys causats.
- ✓ Reparar i/o reemplaçar el material per a oferir la qualitat que mereixen les platges de la CV i oferir una seguretat òptima en les platges de la CV.

Reinstal·lació, manteniment, desmuntatge i emmagatzematge de **12 zones de bany accessible per a descans, per als anys 2021 i 2022**, en les platges de la Comunitat Valenciana. Aquestes zones de bany accessible per a descans tenen una conformació i un disseny específics, ja que aquestes zones han de situar-se en l'aigua de la platja a una profunditat mitjana de 0,50 m. Aquesta licitació va ser objecte de recurs per part d'un altre licitador; el TARC es va pronunciar després de la temporada estival, per la qual cosa, durant l'estiu de 2021 no s'han instal·lat les zones de bany. En aquests moments, les zones de bany estan en el magatzem de l'empresa adjudicatària per a ser instal·lades en la temporada estival de 2022.

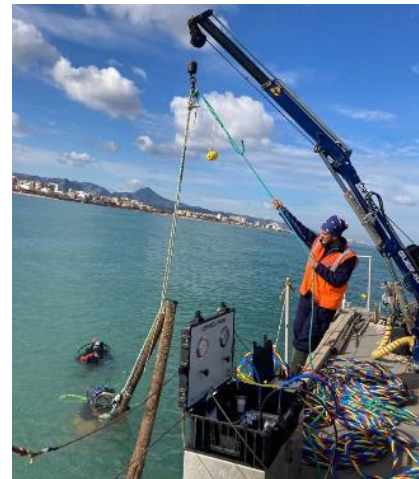


Subministrament i instal·lació de 40 xarxes estructurals prefabricades i desmuntables per a platges de la Comunitat Valenciana, ja que aquestes es consideren un element característic de les nostres platges i dona l'oportunitat d'ampliar l'oferta de les àrees lúdiques de les platges. Aquesta licitació va ser objecte de recurs per part d'un altre licitador; el TARC es va pronunciar després de la temporada estival, per la qual cosa el contracte es va formalitzar al setembre de 2021. Durant l'execució d'aquest s'ha produït la crisi en el subministrament de les matèries primeres necessàries per a la fabricació de les cordes que conformen les xarxes estructurals. En aquests moments, l'empresa contractista ha sol·licitat, i s'ha acceptat, una ampliació del termini d'execució del contracte esmentat.

Obra de **“canalització de canonada per a aigua tractada de mar amb canonada de polietilè de diàmetres diversos, fins i tot excavació, tapat i peces especials, en les platges dels municipis de Dénia, a la província d'Alacant, i Oliva, Piles, Mareny de Barraquetes, Sueca i el Perelló, a la província de València”**. Aquesta actuació té com a objectiu mantindre i millorar l'oferta turística dels municipis substituint la canalització danyada pels fenòmens costaners esdevinguts en els mesos de gener i març de 2021 que van causar danys en les canalitzacions esmentades, per a cuidar, així, l'equipament de la infraestructura higiènica per a la temporada estival del 2021.



“**Extracció i retirada de canalitzacions** de polietilè d’aigua tractada de mar submergides en el fons marí de la làmina d’aigua dins de la delimitació d’aigües de bany en **sis ubicacions diferents** enfront del litoral de diversos municipis en la província de València”. Aquesta actuació evita danys en els usuaris i possibles danys en embarcacions, amb l’afecció consegüent a les hèlices i motors de les embarcacions d’esbarjo. A més de mantindre i millorar l’oferta turística dels municipis en allò que els repercuteix.



Desmuntatge i trasllat del joc “corocord” situat en la platja del municipi de Sagunt, i instal·lació posterior en la platja Racó del municipi de Cullera; trasllat i reubicació de l’“àrea biosaludable” i bàsquet platja en la zona nord de la mateixa platja del Port de Sagunt, i trasllat i reubicació de jocs de vòlei platja i bàsquet en la platja de Meliana perquè estan en zona dunar.



A més, s'han efectuat nombroses **baixes en l'inventari de Turisme Comunitat Valenciana**, que corresponen a equipament litoral, tant higiènic com ludicoesportiu, amb la condició de tindre les dades actualitzades i saber al detall la quantitat de cada tipus d'element que es té a disposició i amb el qual es treballa al llarg de cada anualitat. D'aquesta manera, se'n té un índex clar i es té en compte la falta de qualsevol equipament o l'excés d'aquest, amb la finalitat de dur a terme els concursos pertinents i dotar cada platja del litoral de l'equipament necessari segons la seua situació i proveïment.

4.1.2. Estat general de les platges de la CV

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

D'altra banda, n'hi ha conseqüències negatives, que a continuació es detallen, produïdes pels temporals sobrevinguts en 2021:

14-16 gener. Va afectar els municipis de Cullera, Mareny de Barraquetes, Oliva, Piles i el Campello (de la província de València); Dénia, a la província d'Alacant, i Vinaròs, a la província de Castelló. De manera general, els danys van ser: trencament de canonades, canonades al descobert, desplaçaments de zones de rentar-se els peus, danys d'inundació i no funcionament de les estacions de bombament.

19-21 març. Va afectar els municipis del Perelló, Sueca, Mareny de Barraquetes i Tavernes de la Valldigna (tots situats a la província de València). De manera general, els danys van ser: trencament de la zona de rentar-se els peus a causa del seu desplaçament i trencament de canonades, que es van quedar al descobert, de manera que van ocasionar problemes als usuaris i a les màquines de neteja.

29-30 agost. Va afectar de manera general la província de Castelló i el nord de la província de València, i els més afectats van ser els municipis de Vinaròs, Benicàssim (Castelló) i Sagunt (València). Tots els danys van ser revisats i reparats amb la condició de restablir el servei al més prompte possible i oferir als usuaris unes condicions òptimes i la màxima seguretat possible; tot i això, faltava una zona de rentar-se els peus a Sagunt, ja que es necessitava aportació d'àrea per a la seua instal·lació i no es va poder habilitar per falta de recursos materials (l'arena).

A grans trets, els danys causats per aquest temporal van ser: inundacions en les estacions de bombament, desplaçament de fonamentacions de zones de rentar-se els peus, dutxes, paperera, etc., així com desperfectes notables en la infraestructura ludicoesportiva i arrossegaments d'arena.

9-14 novembre. Es va recollir documentació quant als danys causats en el municipi de Piles, València (i altres municipis pendents d'informar danys definitius), en el qual s'observa el desplaçament i descobriment de canonades i problemes de connexió amb les zones de rentar-se els peus per incidències de la borrasca Blas.

22-24 novembre. Després de rebre les incidències dels danys produïts per la DANA, temporal Celia, en el litoral de la Comunitat Valenciana, des d'aquest Servei d'Infraestructures s'han recopilat totes les peticions per part dels ajuntaments dels municipis del litoral de la Comunitat Valenciana amb la condició de tindre-les en compte en 2022, quan les empreses adjudicatàries de l'expedient 22/20 comencen de nou els seus serveis de manteniment i reparació en les platges i puguin treballar amb eficiència i eficàcia i posar al punt les platges de la Comunitat Valenciana.

4.2. INFRAESTRUCTURES EN ELS EDIFICIS DE TURISME

4.2.1. Millora de les instal·lacions i adequació i actualització a la normativa aplicable

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

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

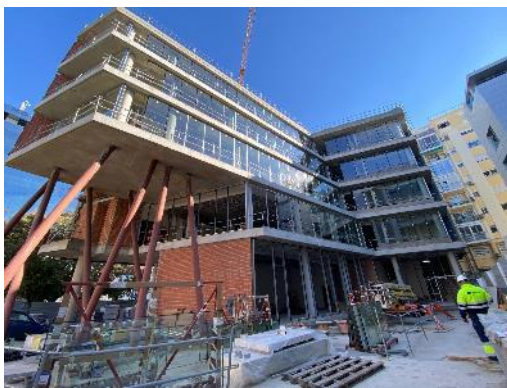
CdT de Torrevieja: de l'obra de substitució de l'envolupant (façanes i coberta) s'han dut a terme diferents actuacions relacionades amb el segellament dels elements que conformen la coberta de la sala d'actes a causa d'entrades d'aigua constants a través d'aquesta. Així mateix, en aquest centre es va contractar, mitjançant contracte menor d'obra, la neteja, reparació i segellament del canaló que hi ha en la coberta de la sala d'actes de l'edifici.

També s'ha intervingut en el sistema de detecció i transmissió d'incendis del CdT de Torrevieja, ja que disposava d'una centraleta d'incendis que, a causa del temps passat i les avaries recurrents, ha requerit l'actualització de la centraleta d'incendis per un sistema compatible amb els busos específics per a mantindre els sistemes de detecció, extinció i alarma que hi ha.

CdT de Dénia: s'ha intervingut en la reparació de la gelosia d'ocultació que hi ha en la coberta del CdT, a conseqüència dels danys ocorreguts per la DANA de setembre de 2019, que, després d'una primera intervenció d'emergència, va quedar pendent de resoldre.

4.2.2. Centre de Desenvolupament i Acceleració Turística de València

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



Atés que durant l'execució de l'excavació en soterranis es va observar que la fonamentació de l'edifici del CdT actual no es corresponia amb la reflectida en els plànols d'aquest, i el risc que suposava deixar l'edifici actual descalçat, es va continuar l'execució de l'obra durant el 2020 mentre es redactava el projecte modificat. Durant l'any 2021 s'ha redactat el projecte modificat de l'edifici, i aquest s'ha aprovat el mes d'agost de 2021. Les obres han seguit el seu curs i està previst que finalitzen en 2022.

4.2.3. Nou CdT a Benidorm

L'Ajuntament de Benidorm va cedir a Turisme Comunitat Valenciana, mitjançant mutació demanial, una parcel·la de 5.320 m² situada en la partida Salt de l'Aigua, perquè es destine a centre de turisme.

Aquesta parcel·la confronta amb la que ocupa actualment l'Institut Valencià de Tecnologies Turístiques (INVAT.TUR). En 2021, la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic va acceptar la cessió gratuïta, mitjançant mutació demanial, efectuada per l'Ajuntament de Benidorm a favor de la Generalitat Valenciana, de la parcel·la esmentada en el paràgraf anterior.

Durant el 2021, des del Servei d'Infraestructures Turístiques s'ha contractat l'alçament topogràfic tant de la parcel·la que ocupa l'Invat.tur com de la parcel·la que ha d'ocupar el nou CdT, així com la parcel·la conjunta que n'ha resultat. Així mateix, la Direcció General està efectuant l'agrupació registral de les dues finques amb la finalitat d'obtindre una única parcel·la que siga edificable i permeta construir el nou CdT de Benidorm.

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

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

Obra d'urbanització del complex Fàbrica de Giner: des de finals de 2020 fins a juny de 2021 es va executar l'obra d'urbanització del complex Fàbrica de Giner, la qual ha consistit en la creació de les xarxes de connexió de servei d'aigua per a donar servei d'aigua potable als diferents immobles, habilitar les xarxes de sanejament molt deteriorades pel pas del temps, la reconstrucció de l'Estació Depuradora d'Aigües Residuals, EDAR, i la il·luminació de part de la parcel·la, així com la demolició d'un immoble en ruïna i la reconstrucció d'un altre. Simultàniament a la conclusió de les obres, s'ha efectuat la connexió a la xarxa general procedent de la companyia subministradora.





Instal·lació de bombament contra incendis del complex Fàbrica de Giner: s'ha contractat, a la fi de 2021, un estudi d'adequació normativa sobre la instal·lació de bombament que dona servei a la xarxa d'hidrants i als edificis amb sistemes de mànegues BIE, com l'Alberg i l'Hotel Escola. De l'informe elaborat es conclou amb actuacions de millora previstes per a executar-les durant l'anualitat 2022.

CdT de Morella – Hotel Escola i aularis: durant el 2021 s'han dut a terme treballs de reparació de diferents aspectes que, en començar l'activitat al centre, s'ha comprovat que no funcionaven correctament o que l'execució i/o disseny dels quals eren incorrectes, i aquestes entraven en la garantia de l'obra.

Nau del Tint: després de l'obra de restauració de la Nau del Tint i de la Nau de Telers durant l'anualitat 2018, la Nau del Tint ha tingut problemes recurrents d'entrada d'aigua per la coberta, que l'empresa constructora ha anat assumint a càrrec de la garantia de l'obra. No obstant això, i atés que aquestes reparacions no resolien per complet el problema, a causa de les diferències de temperatura entre el dia i la nit que es produeixen a Morella, fet que provoca fissures en el material i, consegüentment, un punt d'entrada d'aigua, es va optar en 2021 per aplicar un nou sistema d'impermeabilització en la coberta de voltes. El sistema emprat a base d'una malla tèxtil i una pintura bituminosa, de moment i després de passar els mesos de novembre i desembre, està funcionant perfectament.



Encàrrec de gestió amb l'Ajuntament de Morella: el 24 de juliol de 2017 es va signar un conveni marc entre l'Ajuntament de Morella i Turisme Comunitat Valenciana que empara l'encàrrec a l'Ajuntament de Morella per a la gestió del manteniment i conservació de la parcel·la, els immobles i les instal·lacions que hi ha en el complex Fàbrica de Giner, que estan a càrrec de Turisme, i s'ha subscrit el conveni específic per a l'annualitat de 2021 al juliol.

4.2.5. Altres actuacions, obres i convenis

Centre de Dia de l'Assut de Tuéjar: el restaurant del Centre de Dia de l'Assut de Tuéjar és un immoble destinat a la restauració de titularitat de Turisme. Després d'anys d'explotació per tercers, i a causa del temps transcorregut, l'immoble requereix una rehabilitació important, per la qual cosa, després de converses amb l'Ajuntament de Tuéjar, a la fi de 2019 es va rebre la sol·licitud de la corporació municipal en què manifesta el seu interès per a l'adequació de l'immoble com a restaurant, la qual cosa va motivar l'elaboració d'un projecte de rehabilitació en 2020. En 2021 s'ha facilitat el projecte a l'Ajuntament i s'han modificat diversos aspectes proposats per a una millor funcionalitat. S'està pendent de la supervisió del projecte, com a requisit obligatori establert en la Llei de contractes sector públic (LCSP), abans de la seua licitació pública, prevista per a 2022.

Convenis específics d'obres amb Riba-roja de Túria i Vallibona per a la creació i adequació de recursos turístics, capítol VII d'inversió: durant l'annualitat 2021 s'ha col·laborat amb altres serveis, en preveure la seua execució com a obra, en referència a 2 convenis nominatius amb els ajuntaments esmentats per a valorar recursos turístics. Aquests convenis han suposat actuacions d'inversió per a la creació, millora i adequació de recursos turístics existents. Els 2 convenis s'han justificat a la fi de 2021.

Convenis específics amb Requena i Alcoi: el projecte d'Alcoi es va executar durant l'any 2020. No obstant això, i després d'haver-se presentat en l'Oficina de Gestió Immobiliària de la Conselleria d'Hisenda per a la seua supervisió durant el 2021, no s'ha rebut encara informe favorable a aquest. Actualment, l'obra es troba en licitació, duta a terme per l'Ajuntament d'Alcoi.

L'edifici de Requena on s'ha d'executar la rehabilitació per a acollir el CdT d'interior de la província de València, la Casa de los Pedrón, es troba dins del radi d'afecció de l'entorn BIC de l'església del Salvador, per la qual cosa, a la fi de 2021, la Conselleria de Cultura ha donat el vistiplau al projecte condicionat a la presència d'un arqueòleg durant el procés d'execució de l'obra.

Senyalització SISTHO: després de la inclusió de 8 recursos/destinacions nous en el Catàleg de SISTHO, així com la recepció de l'informe de la DG de Carreteres de l'Estat sobre les condicions tècniques necessàries per a la instal·lació dels senyals oportuns sota el SISTHO, s'ha contractat un projecte d'obra per a la senyalització dels 8 recursos/destinacions juntament amb Vinaròs, que tot i que ja estava inclosa en el Catàleg SISTHO, sol·licitava nova senyalització per noves variants. El projecte es va iniciar en 2020 i va finalitzar a mitjan 2021, fet que ha suposat la sol·licitud d'autorització a Carreteres de l'Estat, en què es requereixen diversos ajustaments del projecte, la qual cosa ha suposat una nova presentació a la fi de 2021, però s'està a l'espera de l'autorització preceptiva abans de procedir, en 2022, a la licitació corresponent de l'obra de senyalització.

4.3. ASSESSORAMENT I INFORMES PRECEPTIUS

4.3.1. Assessorament

En 2021 es va col·laborar amb altres serveis per a aspectes com ara la intervenció per a la millora i adequació d'instal·lacions, la col·laboració en la redacció de plecs de caràcter tècnic que afecten instal·lacions, els concursos de subministraments energètics, etc., i en particular:

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

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

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

4.3.2. Informes preceptius

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

- Assistència tècnica i informe d'actuacions de temporada promogudes pels ajuntaments de la Comunitat Valenciana en zones de domini públic marítim terrestre.
- Durant 2021 ha emés un informe, a petició de la Conselleria d'Agricultura, Desenvolupament Rural, Emergència Climàtica i Transició Ecològica, competent en matèria d'abocaments a la mar i altres actuacions que puguen tindre impacte turístic en la Comunitat Valenciana.
- Informes per a la sol·licitud d'autorització als serveis provincials de costes per a la reinstal·lació de la infraestructura turística i ludicoesportiva de Turisme CV instal·lada en les platges de la Comunitat Valenciana.
- Durant 2021 es van emetre 210 informes per als serveis provincials de costes en les tres províncies, pertanyents al Ministeri de Transició Ecològica i Repte Demogràfic.

5

FORMACIÓ I INNOVACIÓ TURÍSTICA



5.1. ACCIONS DE FORMACIÓ TURÍSTICA

La Xarxa de Centres de Turisme ha estat treballant, des dels seus inicis, en dues línies d'activitat:

- formació dirigida preferentment a aturats
- formació dirigida preferentment a personal en actiu

Les xifres totals per al 2021, en cadascuna de les línies de formació, van ser les següents:

	PREFERENTMENT, OCUPATS	PREFERENTMENT, DESOCUPATS	TOTAL
Nre. de cursos	368	216	598
Nre. de participants	6.282	3.079	9.667
Hores de formació	4.530	28.943,5	33.587

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

	CASTELLÓ	ALACANT	VALÈNCIA	TOTAL
Nre. de cursos	93	315	111	519
Nre. de participants	1.216	4.300	1.453	6.969
Hores de formació	4.328	19.625	8.545	32.498

5.1.1. Qualificació contínua

Aquesta modalitat formativa té per objecte la millora de la qualificació professional de treballadors en actiu en el sector turístic mitjançant el reciclatge i l'actualització dels coneixements inherents a cada lloc de treball, i es desenvolupa en les àrees i els perfils de cuina i rebosteria, servei, allotjament, direcció, gestió, formació complementària, idiomes i informàtica. Es caracteritza per oferir cursos de curta duració, amb un enfocament eminentment pràctic i compatible amb l'horari professional, impartits per professionals experts en el sector turístic i coneixedors, detalladament, del conjunt de problemes del sector turístic de la Comunitat Valenciana. Durant el 2021 s'ha apostat per portar grans figures de tots els àmbits del coneixement per a poder aportar un valor addicional al curs i transmetre el coneixement als professionals. Cuiners de gran prestigi, especialistes en màrqueting i comunicació de primer ordre, així com professors i catedràtics de cada àmbit de la formació per a guies han sigut les millors bases dels cursos de formació contínua.

En 2022, en la Xarxa de Centres es van impartir cursos de formació contínua, que van comptar amb 6.468 participants i van suposar 4.160 hores de formació.



5.1.1. Formació per a l'ocupació

La formació per a l'ocupació està dirigida a col·lectius de persones desocupades, tant de llarga duració (DLD) com d'inserció de col·lectius joves de població (IJ). La seua finalitat última és la qualificació en un ofici que facilite la incorporació al mercat de treball d'aquests col·lectius, per a possibilitar, en última instància, els canals per a la inserció professional dels alumnes.

Es caracteritza aquesta formació ocupacional per ser cursos de llarga duració, d'enfocament molt pràctic, que es desenvolupa principalment en les àrees de cuina, servei i formació complementària. En els últims anys s'ha apostat de manera destacada per la formació professional per a l'ocupació dirigida prioritàriament a persones desocupades que busquen una inserció laboral en el sector de l'hostaleria i el turisme, amb actuacions formatives ajustades a les especialitats més demandades per les empreses, i associades a l'avaluació i certificació de competències professionals, amb actuacions que han resultat en elevats percentatges d'ocupabilitat i inserció laboral dels participants que les han superades amb aprofitament. En l'actualitat, els CdT de la Xarxa estan homologats per LABORA per a la impartició dels certificats de professionalitat publicats de la família d'Hostaleria i Turisme.

S'ha fet un esforç especialment intens en les qualificacions professionals amb una inserció laboral més factible (cuina, servei de bar, cafeteria i restaurant), però també s'ha ampliat i consolidat el catàleg d'accions formatives concordes amb les necessitats professionals, i s'ha continuat amb el procés de reconeixement oficial i formal de les competències adquirides pels participants en els cursos que s'imparteixen en els centres de la Xarxa, per tal de vetlar per la millora de la formació i professionalitat del sector turístic mitjançant l'obtenció dels certificats de professionalitat esmentats, instrument que permet acreditar la capacitació per al desenvolupament d'una activitat laboral amb significació per a l'ocupació i que configura un perfil professional de caràcter oficial, amb validesa en tot el territori nacional i reconeixement en l'àmbit europeu.

D'aquesta manera, i com a resultat durant 2021, es va oferir pràcticament tot el catàleg de certificats de professionalitat, i finalment van ser 173 els cursos de formació professional per a l'ocupació impartits presencialment, amb 2.126 participants i 28.613 hores de formació. A més, es van impartir 27 cursos en línia per a aturats, amb 683 alumnes i 736 hores de formació. Això resumeix els 200 cursos dirigits a aturats, amb 2.089 alumnes en total i un total 29.349 hores de formació.

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

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

En 2021, la Xarxa de Centres ha mantingut i consolidat la seua aposta pel turisme d'interior. Un clar exemple és l'inici d'activitat en el **Centre de Turisme de Morella-els Ports**, ja finalitzades les obres de rehabilitació de les naus del Tint i dels Telers en la Fàbrica Giner, així com els edificis que albergaven la casa del propietari, la Casa Giner, al costat de l'escola i les cavallerisses. Es tracta d'una residència escola que es troba en un entorn natural, dotat de les instal·lacions més modernes.

Al seu torn, el **Centre de Turisme d'Interior i d'Innovació d'Alcoi** possibilita la professionalització i la millora dels serveis turístics i de les empreses de l'interior mitjançant la formació i la innovació, la qual cosa permet la millora de les condicions de vida i el benestar de la població local i genera riquesa. El Conveni marc entre Turisme Comunitat Valenciana i l'Ajuntament d'Alcoi preveu tant la restauració del futur edifici com la seua posada en marxa, a l'illa de Rodes. Durant 2021 ha prosseguit l'activitat en les instal·lacions del CIP d'FP BATOI, i s'ofereixen cursos en altres instal·lacions i municipis de la seua àrea d'influència. Fruit del Conveni marc entre l'Ajuntament d'Elx i Turisme Comunitat Valenciana, naix el **Centre de Turisme d'Elx**, que imparteix la seua formació a les instal·lacions de l'Escola Municipal d'Hostaleria. Situat en el polígon industrial de Carrús, al carrer Cauce, en el mateix edifici en el qual s'enclava el Centre de Desenvolupament Empresarial "Elx Emprén", una àrea de serveis de l'Ajuntament d'Elx que ofereix espais de treball perquè associacions empresarials puguin fixar la seua seu i desenvolupar les seues activitats, i com que aquestes són el foment i la posada en marxa d'activitats innovadores de l'activitat econòmica en el municipi, es pretén desenvolupar un teixit empresarial complementari al que ja hi ha en l'estructura econòmica actual d'Elx. La instal·lació està dotada de tot el mobiliari i material necessari per a impartir cursos relacionats amb l'hostaleria i el turisme, cosa que permet a l'alumnat obtindre el corresponent certificat de professionalitat, la qual cosa facilita la inserció laboral dels demandants d'ocupació d'Elx i la seua comarca. Igualment, estan en marxa el projecte i, pròximament, l'inici de les obres del **Centre de Turisme de Requena**, que estarà situat en la Casa de los Pedrón, en el barri medieval de la vila, i que disposarà d'aules de cuina, de tast i de rebosteria. Es tractarà del primer CdT d'interior en la província de València.

D'altra banda, a l'ampliació dels nous CdT d'interior se suma, com ha sigut habitual, l'activitat formativa en els municipis d'interior de la Comunitat Valenciana, agrupada per mitjà del concepte "CdT d'Interior", caracteritzada per coordinar i desenvolupar tota una sèrie d'actuacions formatives allà on l'àrea d'influència dels centres presencials no pot arribar al seu radi d'acció.

Aquesta activitat presencial s'ha vist minvada per la incidència de la Covid-19, però les mancomunitats d'interior han fet un esforç per a intentar prosseguir amb una certa activitat presencial sempre que ha sigut possible.

Ateses les necessitats d'aquests espais turístics de la Comunitat Valenciana, a través de les sol·licituds que cursen ajuntaments, associacions empresarials turístiques i ADL, es realitzen actuacions formatives *in situ*, en què predominen els criteris qualitatius sobre els quantitatius.

L'activitat dels **CdT d'Interior** es resumeix en la taula següent.

	CASTELLÓ	VALÈNCIA	TOTAL
Cursos	12	8	20
Hores	263	70	333
Alumnes	120	86	206

Malgrat la complicada situació provocada per la COVID-19, s'han pogut impartir diferents cursos presencials amb activitat a l'aire lliure, entre els quals destaquen els de contingut sobre ornitologia o sobre patrimoni geològic, turisme de naturalesa, turisme familiar, etc., amb una gran acceptació i que han pogut ser exemple de continuïtat en aquest tipus de formació.

5.3. LA IMPORTÀNCIA DE LA FORMACIÓ EN LÍNIA DAVANT DE LA COVID-19

Davant de la situació extraordinària deguda a la COVID-19, la Xarxa de Centres ha apostat per bolcar tots els seus recursos tècnics i humans de l'Àrea de Formació en la coordinació i desenvolupament de la formació de manera que ha ampliat considerablement el nombre d'accions formatives, desenvolupades per tots els centres, utilitzant tot tipus de plataformes en línia, a més de l'habitual de la Generalitat, per a l'organització d'un gran nombre d'accions formatives, que ha aconseguit superar el nombre d'alumnes i hores de l'any anterior.

	CURSOS	HORES	PARTICIPANTS
Formació en línia en la Xarxa de CdT	184	2.319	4.811

Campanyes de cursos tècnics específics

El compromís de la Xarxa de Centres amb el sector turístic davant de les circumstàncies excepcionals en el marc de la COVID-19, i l'acceleració de la transformació digital tant en el marc empresarial com social, han sigut els detonants per a la realització d'una campanya de formació, composta d'accions formatives, tant de caràcter en línia com presencial, dirigides a informar i dotar d'eines necessàries l'empresari turístic per a adaptar-se a la transformació digital en la qual ens veiem immersos.



5.2. ALTRES ACTUACIONS

Col·laboració amb INVAT·TUR

Així mateix, la cerca de la qualitat i de l'excel·lència va continuar sent un objectiu prioritari en els àmbits de l'activitat investigadora i d'innovació tecnològica. Les col·laboracions amb l'INVAT·TUR s'han materialitzat, en 2021, en els programes següents:

- Programa específic de formació per a gestors de destinacions turístiques intel·ligents (primer programa d'aquest tipus a escala nacional), amb un curs presencial al CdT de Morella sobre fonaments per a la gestió de DTI.
- Programa de formació en *smart marketing* per a empreses i destinacions turístiques, amb un curs presencial al CdT de Morella sobre introducció al màrqueting digital i al *social media marketing* en turisme.

- Curs “Optimització de la presència en xarxes socials de les destinacions turístiques”, amb edicions en els CdT de València, Castelló, Alcoi i Elx.

- CdTJobs. Portal d’ocupació turística: el compromís de la Xarxa CdT no és únicament el de generar i transmetre coneixement, sinó també el de convertir-lo en eina per al desenvolupament social i econòmic mitjançant la transferència dels resultats, per mitjà de la creació d’ocupació, en què destaca la implementació del portal d’ocupació turística CdTJobs, borsa d’ocupació en línia dirigida a participants en cursos de la Xarxa CdT i a empreses del sector que busquen cobrir llocs de treball; un portal que, en 2021, ha arribat als 4.798 usuaris, 4.434 dels quals són alumnes demandants d’ocupació i 364, empreses que van publicar 61 ofertes d’ocupació. De la mateixa manera, el suport a iniciatives de promoció i difusió ha permés la presència activa de la Xarxa CdT, i la seua implicació en l’economia turística de la Comunitat Valenciana queda reflectida, igualment, en les actuacions complementàries a les accions formatives desenvolupades per la Xarxa, amb la participació en diferents actes de promoció turística com ara fires, tallers, *showcookings*, etc., sempre que no ho ha impedit la situació actual. Es tracta, finalment, d’una tasca de suport a iniciatives de promoció desenvolupades per institucions i associacions empresarials de la Comunitat Valenciana, que afavoreix l’aproximació al col·lectiu empresarial mitjançant la participació activa dels alumnes de formació professional per a l’ocupació. Així mateix, les jornades gastronòmiques, les jornades de portes obertes i altres esdeveniments similars constitueixen algunes de les iniciatives desenvolupades durant 2021 i dirigides als diversos col·lectius socials, amb la finalitat de donar a conèixer la tasca que desenvolupen els CdT a favor de la conscienciació en matèria turística.

5.5. ACCIONS D’INNOVACIÓ TURÍSTICA — INVAT·TUR

La COVID-19 ha tingut unes repercussions sobre el turisme sense precedents, i la incertesa sobre l’evolució de la pandèmia planteja uns desafiaments considerables per a afrontar la seua recuperació i mitigar els efectes socioeconòmics adversos. En el marc d’aquesta crisi, l’adopció d’estratègies i iniciatives d’innovació i digitalització han sigut els valors sobre els quals han pivotat les activitats i accions empreses des de l’Institut Valencià de Tecnologies Turístiques (INVAT·TUR). Així, durant l’any 2021 s’han implementat diverses actuacions dirigides al foment de la innovació, la investigació i la transferència de coneixement a tot el sector turístic de la Comunitat Valenciana:

- Aposta pels processos de transformació digital d'empreses i destinacions.
- Impuls a la governança publicoprivada en matèria d'innovació.
- Intensificació de la col·laboració des de tots els àmbits: Administració, associacions, universitats, empreses privades, centres d'investigació, etc.
- Continuïtat dels programes d'investigació, innovació i transferència de coneixement amb universitats valencianes i altres centres de coneixement.
- Aplicació d'eines d'intel·ligència turística i incorporació de les dades com a aspecte fonamental en la gestió de les destinacions turístiques intel·ligents.

Els eixos d'actuació d'INVAT·TUR s'han refermat amb els programes i les actuacions de l'Oficina d'Assistència Tècnica a Destinacions Intel·ligents de la Comunitat Valenciana (DTI-CV) com a ens coordinador de projectes de transformació de les destinacions, i la consolidació de la Xarxa DTI-CV, primera i única comunitat autònoma a tindre una Xarxa pròpia, com a marc de relacions entre destinacions per a la creació de sinergies entre aquestes, així com amb empreses i entitats turístiques de la Comunitat Valenciana, l'objectiu de la qual, en un entorn col·laboratiu d'aprenentatge, és generar transferència de coneixement entre els seus membres per a facilitar l'evolució de la planificació i gestió de les destinacions turístiques d'acord amb el model DTI CV. D'altra banda, des d'INVAT·TUR s'ha continuat apostant pels processos de transformació digital d'empreses i destinacions, amb l'objectiu de millorar la competitivitat del model economicoturístic de la Comunitat Valenciana, a través de la capacitat dels professionals del sector en la integració de solucions digitals i tecnologies innovadores en els processos de valor d'empreses i destinacions.

De manera més detallada, les **principals línies de treball** de l'Institut durant **2021** van ser les següents:

Oficina DTI

- Posada en marxa de les actuacions vinculades a l'Oficina d'Assistència Tècnica a destinacions intel·ligents de la Comunitat Valenciana, amb accions concretes a Elx, la Nucia, Alacant, Altea, Morella, Patronat Costa Blanca, Guardamar, Castelló, Sagunt, Oropesa, Alboraia, Teulada, Torrevieja, Finestrat, Xàtiva i Vinaròs, entre altres destinacions.
- Actualització i millora de l'eina d'autodiagnòstic DTI.



**DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES
COMUNITAT VALENCIANA**

- Consolidació i ampliació de la Xarxa de Destinacions Intel·ligents de la Comunitat Valenciana (Xarxa DTI-CV), que ja compta amb l'adhesió de 94 destinacions, a més d'empreses i entitats tecnològiques i universitats valencianes.
- Reunions de grups de treball de la Xarxa DTI-CV sobre màrqueting en línia, sostenibilitat, accessibilitat, supramunicipal i sistemes d'informació, i celebració d'assemblees ordinàries i extraordinàries.
- Participació en esdeveniments sobre turisme intel·ligent: curs de "Planificació i gestió intel·ligent de destinacions turístiques", organitzat per Diputació de València- València Turisme; jornades "Terra Innovadora", organitzades per la Federació Valenciana de Municipis i Províncies i la Direcció General d'Innovació de la Generalitat Valenciana (les destinacions turístiques intel·ligents); reunions i Comissió Plenària de la Xarxa de Destinacions Turístiques Intel·ligents de Segittur; jornada "Avantatges dels DTI per a l'economia local".
- Participació en fòrums nacionals i internacionals per a la transferència de coneixement en matèria de desenvolupament tecnològic i innovació i internacionalització de l'Estratègia DTI-CV: II Fòrum Iberoamericà de Turisme Sostenible #TuriSOS2021, Universitat de Màlaga (participació en taula sobre sostenibilitat i noves tecnologies), Congrés Internacional sobre Dades Obertes i Reutilització de la Informació en el Sector Públic, fòrum "Destinacions turístiques segures i solucions tecnològiques (Alicante Plaza – INVAT.TUR), 4t Seminari de Ciutats i Destinacions Intel·ligents (Bell Horitzó).
- Curs "Fonaments per a la gestió de destinacions turístiques intel·ligents", formació presencial en CdT Morella.
- Activitats vinculades al seguiment del conveni específic per al suport d'accions referides a DTI, subscrit amb SEGITTUR.
- Continuació de les actuacions vinculades al Programa de formació en transformació digital per a empreses i destinacions turístiques.
- Curs "Fonaments de dades massives i aplicació per al turisme", modalitat en línia.
- Revisió i actualització del model DTI-CV: estudi sobre marc teòric actualitzat del model DTI-CV, que servisca de manual operatiu per a les destinacions turístiques de la Comunitat Valenciana.

- Estudi sobre adaptació de la metodologia i indicadors del model DTI-CV a l'àmbit supramunicipal.
- Elaboració d'un manual sobre accessibilitat en línia en destinacions turístiques intel·ligents.
- Redacció de llibres electrònics sobre projectes pilot desenvolupats per empreses adherides a la Xarxa DTI-CV:
 - o Acostant emocions per a entendre el turista 2.0 —PHYGI/Quatechnion—
 - o Bones pràctiques en gestió intel·ligent de destinacions turístiques —Curie Platform DTI/ITOP—
 - o Una nova manera de gaudir les destinacions —Gimcana Digital—
 - o Bones pràctiques en gestió intel·ligent de destinacions turístiques —Màrqueting d'influenciadors aplicat a destinacions/Brand Manic—



Intel·ligència competitiva i vigilància tecnològica

Amb l'objectiu de continuar desenvolupant una intel·ligència de mercats útil per a la presa de decisions en l'àmbit de la gestió turística i facilitar l'anticipació i adaptació de l'oferta turística de la Comunitat Valenciana a les tendències del mercat i l'evolució tecnològica en 2021, s'han dut a terme i/o s'ha continuat amb els projectes següents:

- Smart Data Office: l'objectiu principal d'aquest projecte és la recopilació i anàlisi d'informació que permeta tindre una visió clara del perfil i el comportament del turista que visita la Comunitat Valenciana.
 - o Publicació d'informes d'intel·ligència de mercat a través de plataformes d'anàlisi de dades massives per a la detecció de tendències i comportaments dels turistes, per a oferir informació rellevant sobre el turisme a la Comunitat Valenciana que facilite la presa de decisions i permeta als agents implicats millorar-ne la competitivitat: COVID-19, índexs turisme Comunitat Valenciana, mercats turístics, productes turístics, allotjament turístic, capacitat aèria, estadístiques de turisme, estadístiques de l'INE.

- Participació amb Necstour en el projecte TOT LAB, projecte europeu que pretén facilitar a les destinacions i pimes l'anàlisi de dades generades per l'ús d'Internet i dels dispositius mòbils per part dels turistes, amb la finalitat que puguin millorar la presa de decisions en aquest àmbit.
- Participació com a proveïdor de dades en el projecte REACH, una incubadora europea de segona generació per a empreses emergents i pimes basades en dades, que té com a objectiu facilitar el desenvolupament de solucions innovadores, fiables i segures per al turisme.
- Col·laboració amb la patronal hotelera Hosbec en la plataforma Biontrend, eina d'intel·ligència de negoci amb la qual es poden consultar dades d'ocupació, ingressos, pernoctacions, reserves i tarifa mitjana diària dels hotels, entre una altra informació.



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

La certificació per la norma UNE 166006 facilita a l'INVAT·TUR el procés de presa de decisions, a partir d'una explotació més gran dels resultats extrets de l'observació i la cerca de novetats a partir de més d'un centenar de fonts d'informació especialitzades, amb la finalitat de convertir la informació en coneixement i transferir-lo internament a les diferents àrees de gestió del centre i al mateix sector turístic.

- Participació en l'elaboració del llibre electrònic *Iniciatives orientades a la resiliència turística*, elaborat pel Grup de Centres Tecnològics en Turisme de l'ITH, del qual Invat·tur forma part i en el qual s'exposen les iniciatives i projectes en què els centres han treballat arran de la greu crisi sorgida per la Covid-19, amb l'objectiu de reactivar la indústria turística.
- Participació en fòrums d'intercanvi d'experiències en vigilància competitiva, III curs d'"Especialització en intel·ligència estratègica per a organitzacions innovadores", de la Universitat d'Alacant. INVAT·TUR col·labora en el programa de tallers d'aquest curs d'especialització a través de l'Observatori Virtual de Transferència Tecnològica, en l'apartat dedicat a casos i experiències de vigilància i intel·ligència.
- Jornada "Intel·ligència turística", organitzada per AECIT ("Les dades en els DTI-CV, un sistema que les governe totes").

Projectes I+D+i

INVAT·TUR desenvolupa projectes d'I+D+i de manera autònoma o en col·laboració amb altres centres d'investigació i universitats. De manera prioritària, es plantegen projectes d'investigació i transferència de coneixement que garantisquen la cooperació entre INVAT·TUR, els diferents centres d'investigació i de coneixement, els instituts tecnològics i les empreses turístiques. Entre els projectes desenvolupats en 2021 per l'Invat·tur cal destacar:

- Col·laboració amb ADESTIC, Clúster d'Empreses Innovadores per al Turisme de la Comunitat Valenciana, l'objectiu del qual és la identificació, suport i promoció d'empreses, professionals i emprenedors/ores vinculats a la innovació i digitalització turística.
- Participació en l'*Erasmus+ programme for strategic partnership in the field of education, training and youth* (adult education and training), amb el projecte "*Introducing digitalisation for boosting SMEs in Tourism and Hospitality - DTour*".

- Col·laboració en el desenvolupament d'activitats conjuntes emmarcades en l'Estratègia d'economia circular en el sector turístic de la Comunitat Valenciana, projecte que persegueix potenciar aquesta mitjançant la transferència de resultats i la incorporació d'ecoinnovacions i accions d'economia circular, tant de producte com de procés o pràctiques organitzacionals.
- Col·laboració amb la Càtedra d'Estudis Turístics Pedro Zaragoza Orts de la Universitat d'Alacant.
- Col·laboració amb la Càtedra Ciutat de Cullera de la Universitat de València.
- Col·laboració amb la Càtedra Gandia Turisme Intel·ligent de l'Escola Politècnica Superior de Gandia.
- Col·laboració amb l'Agència Valenciana de la Innovació-AVI-
- Col·laboració amb Conselleria d'Innovació i Districte Digital per a la promoció de solucions tecnològiques per a destinacions turístiques.
- Visites tècniques al *smart lab*, espai experimental i expositiu en el qual tenen cabuda les eines tecnològiques d'última generació que poden ser utilitzades potencialment pel sector turístic de la Comunitat Valenciana.



- Participació en els processos de revisió de diverses normes UNE: 178508, "Model d'aplicacions (apps) de destinació turística per a dispositius mòbils", i 178507, "Aplicacions del wifi en platges".

- Participació en la presentació del Hub d'innovació col·laborativa territorial organitzat pel CEEI Elx, projecte pilot per a avaluar l'oportunitat de creació d'un hub d'innovació col·laborativa constituït pels agents de desenvolupament territorial de la província d'Alacant.
- Participació en la jornada organitzada per la Xarxa d'Instituts Tecnològics de la Comunitat Valenciana (REDIT) i la Conselleria d'Innovació, "Especialització intel·ligent dels territoris de la Comunitat Valenciana: una aposta per la innovació". Claus per a l'especialització intel·ligent dels territoris" - Estratègia d'especialització intel·ligent de la Comunitat Valenciana (S3).
- Coordinació del grup de treball sectorial Activitats Turístiques de l'Agenda estratègica d'I+D+i del Turisme 2021 de Thinktur, ITH i Ministeri de Ciència i Innovació.
- Publicacions en revistes i congressos científics, com ara *Estudios Turísticos*, *Journal of Regional Research* i *ROTUR*, així com la participació en esdeveniments tecnologicocientífics, entre els quals destaquen:
 - Assemblea anual de la Plataforma Tecnològica del Turisme- Thinktur, en el marc del "VIII Thinktur Technology Transfer" (participació en taula sobre intel·ligència artificial al servei del turisme)
 - IV Congrés Internacional de Tecnologia i Turisme per a la Diversitat (Fundació ONCE, OMT, ENAT) en línia
 - I Fòrum de Connectivitat Costa Blanca
 - Hotel Tech Summit Benidorm: "Quan la tecnologia i la recuperació turística van juntes"
 - Greencities 2021, Fòrum d'Intel·ligència i Sostenibilitat Urbana (Màlaga)
 - Tourism Innovation Summit (Sevilla)
 - Datathon "Reptes en el món postcovid 2021"
 - Big Data & AI World Madrid: "Com ens ajuden les dades massives i la intel·ligència artificial en turisme. El cas de la Comunitat Valenciana"
 - Fiturtechy (taula debat "La cultura de la dada com a mitjà per a prendre les millors decisions")

- Jornada en línia “Noves oportunitats en el sector turístic i en les ICC en el context actual”, Thinktur i eNEM (Plataforma de Tecnologies Multimèdia i Continguts Digitals)
- I Congrés de Ciutats Intel·ligents i Big Data (Alcoi), organitza Districte Digital (“Les dades en els DTI-CV”).
- Participació en les jornades sobre “Sostenibilitat hotelera i responsabilitat social” organitzades per la Càtedra d’Estudis Turístics Pedro Zaragoza Orts

Laboratori de cuina

Cada vegada és més evident que la fusió entre gastronomia i ciència és un factor clau per a innovar en els restaurants i ser o arribar a ser més competitius. Entre les accions desenvolupades en 2021 destaquen:

- Impartició de continguts del curs de Programa d’estudis propis màster d’Arrossos i Alta Cuina Mediterrània Aplicada, de la Universitat d’Alacant, per mitjà del Centre de Gastronomia del Mediterrani Gasterra.
- Aula de cuina tecnològica “A la cerca de la sala mediterrània: segona part”, impartida en CdT Dénia.
- Aula de cuina tecnològica “Salut i territori: com menjar-se el paisatge preservant la salut”, amb l’objectiu de transmetre i conscienciar sobre maneres de cuinar amb salut sense renunciar al plaer, impartida en la Universitat d’Alacant.
- Participació en el Focus Group del projecte “Cadena de valors del turisme gastronòmic en la CV”. Impulsat per L’Exquisit Mediterrani (Xarxa CdT) i Gasterra.



Comunicació i transferència de resultats

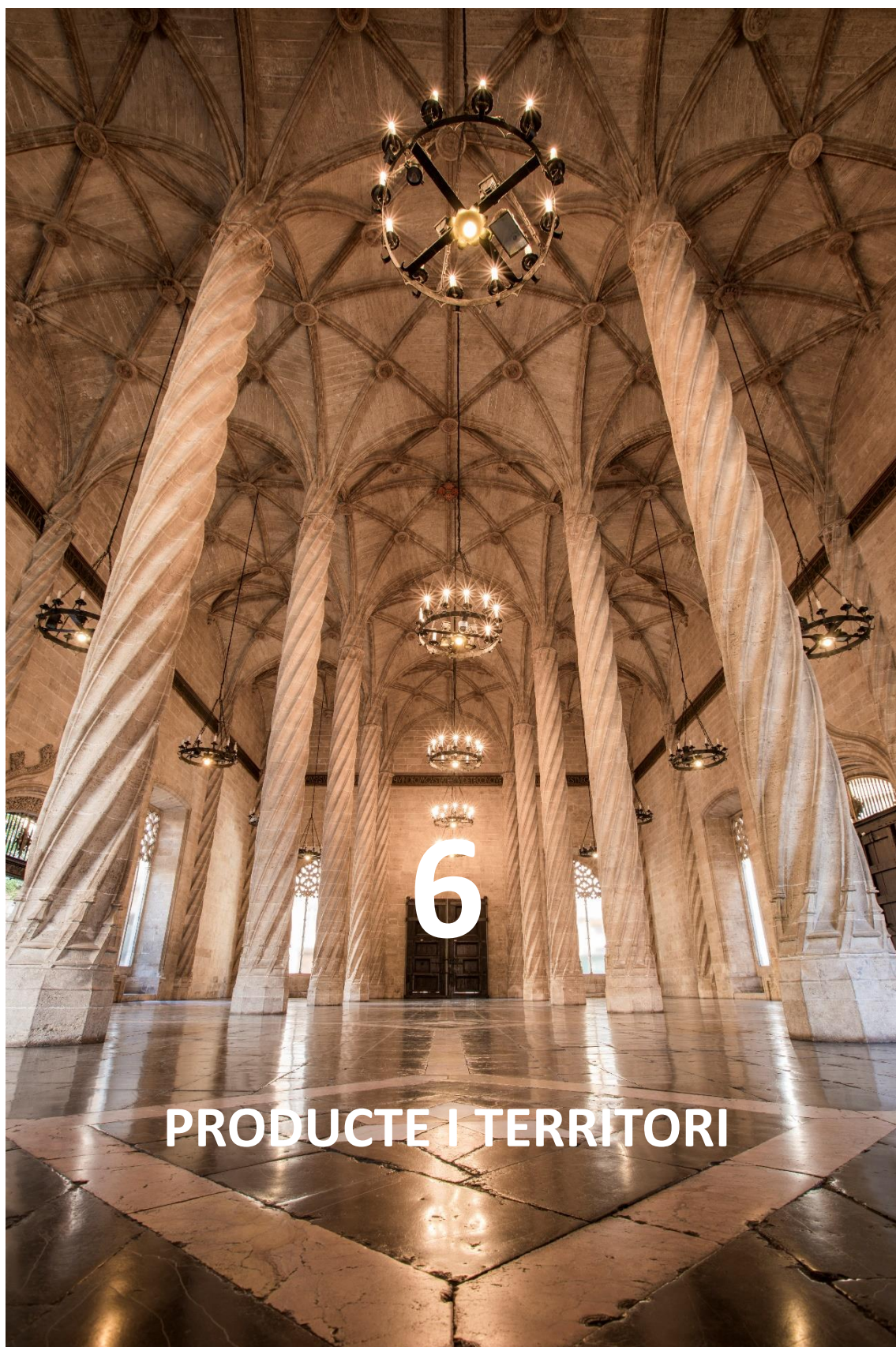
A més de realitzar una extensa activitat en diferents matèries, és imprescindible donar difusió als estudis, les investigacions, els informes i les activitats que INVAT·TUR realitza i impulsa. És per això que l'eix de comunicació i transferència de resultats es considera bàsic en la seua activitat. Entre les accions desenvolupades en 2021 en aquest àmbit destaquen:

- Difusió de l'activitat de l'INVAT·TUR en fòrums i jornades mitjançant les universitats valencianes, així com l'establiment de protocols de col·laboració amb agents turístics.
- Jornades i *webinars data driven*:
 - Com escalar la teua companyia per mitjà de les dades, amb Mario Catalán, CDO de Zeus
 - El repte de la comercialització turística de les destinacions, amb Kevin Salvador
 - L'estiu en #Dades
- Jornades i seminaris web DTI CV:
 - Presentació i *networking* ADESTIC.
 - "Aspectes clau sobre l'autodiagnòstic i la metodologia de planificació DTI-CV", Optimiza Data.
 - "Solucions tecnològiques per a destinacions turístiques", amb Distrito Digital.
 - Jornades Fons Next Generation: "Oportunitats per a empreses i destinacions turístiques", ADESTIC.
- Jornades i seminaris web per a l'adaptació del sector turístic al canvi climàtic:
 - Jornada tècnica "La sostenibilitat turística com a vector per a la recuperació: reptes i tendències"
 - El factor de la segmentació en la sostenibilitat turística: *early adopters*, Pax Consulting
 - "La comunicació efectiva de la sostenibilitat", Pax Consulting
 - "Com adaptar una destinació turística al canvi climàtic: mesures i eines" (edicions a Benidorm, València i Castelló)
- Tallers de transformació digital:
 - Seminari web: "Com implantar metodologies àgils en les organitzacions turístiques"
 - Seminari web: "Intel·ligència artificial en el sector turístic: quins són els principals reptes per al sector hotel·ler?"
 - Sessió de treball sobre màrqueting d'entrada, amb Good Rebels (sessions a Elx i Alcoi).

- “Com construir una cultura digital en temps de COVID?”, Good Rebels.
- Presentació de la guia “Casos d’ús d’intel·ligència artificial i ètica en el sector turístic” i publicacions de resultats i conclusions en jornades i projectes.
- Participació en programes formatius especialitzats:
 - Curs “Emprendo en Turismo” de la Universitat d’Alacant (Càtedra Pedro Zaragoza Orts)
 - Col·laboració amb el màster d’Hotels de l’Institut Universitari d’Investigacions turístiques de la Universitat d’Alacant
- Potenciació de la presència de l’Invat·tur en mitjans de comunicació generalistes i especialitzats, així com en seminaris, jornades i tallers.

INVAT·TUR 2021 EN XIFRES

PERÍODE	ACTIVITATS	NRE. HORES	ASSISTENTS	ASSISTENTS EN LÍNIA
Gener	25	35	0	266
Febrer	46	57	17	325
Març	48	117	196	551
Abril	45	90	150	747
Maig	51	99	350	803
Juny	51	94	236	786
Juliol	38	67	132	300
Agost	1	2	0	3
Setembre	34	65	134	528
Octubre	28	97	224	164
Novembre	42	42	200	1.126
Desembre	18	22	237	276
TOTAL	427		1.876	5.875



Turisme CV té encomanades les funcions de desenvolupament d'estratègies per a la configuració i l'impuls al producte turístic mitjançant accions orientades a la creació, difusió i comercialització de productes turístics amb base experiencial i capacitat desestacionalitzadora. Per a fer-ho, durant 2021 es va donar continuïtat a l'estratègia CreaTurisme, així com al desenvolupament d'ExperiènciesCV, que tenen com a objectiu final el suport a la creació i comercialització d'aquests productes turístics. Així mateix, es van executar accions de promoció per a la difusió d'aquests per mitjà de l'assistència a fires especialitzades, accions amb prescriptors, elaboració de material promocional, etc. 2021 ha sigut un any especial per la pandèmia, que ha provocat vaivens al llarg de tot l'any en funció de la situació epidemiològica, amb un inici d'any complicat per l'alta incidència i les successives onades al llarg de l'any. La vacunació també ha tingut una incidència alta en l'evolució de la pandèmia i en els seus efectes sobre el sector turístic. En aquestes circumstàncies, les activitats han evolucionat entre accions en línia i presencials, i hem dedicat esforços tant a incrementar la nostra visibilitat en línia i a estrénar el contacte amb el sector, com a organitzar nombroses accions presencials, tant en fires com en altres accions promocionals. Entre les novetats desenvolupades en 2021 cal destacar les accions vinculades al programa "Bo Viatge de la Comunitat Valenciana", programa que sorgeix amb l'objectiu d'ajudar el sector en la temporada baixa i que va suposar una oportunitat d'impulsar els objectius de CreaTurisme, perquè ha permés incrementar el seu coneixement entre agències de viatges i empreses proveïdores de serveis i activitats turístiques.

6.1. CREATURISME: ACTUACIONS CONJUNTES I PER PRODUCTE

El programa CreaTurisme es desenvolupa entorn dels tres eixos temàtics de Mediterrani Actiu i Esportiu, Mediterrani Cultural i Mediterrani Rural-Natural. Per a l'execució de les actuacions s'ha comptat amb el suport de tres empreses externes, la contractació de les quals es va centrar a exercir funcions de secretaria tècnica de cada eix. A més de continuar les tasques derivades de l'adhesió d'empreses turístiques valencianes al programa CreaTurisme: revisió del compliment dels criteris d'adhesió, manteniment de les bases de dades d'operadors i mitjans especialitzats, elaboració de continguts per al web del programa <https://creaturisme.comunitatvalenciana.com/va/creaturisme> i els diversos *microsites* de producte publicats, així com per a articles de premsa. En 2021 es van dur a terme les accions següents:

- **Adhesió d'empreses CreaTurisme:** durant l'any 2021 es van formalitzar un total de 446 adhesions al programa CreaTurisme, que va arribar a les 1.010 entitats adherides (1.277 adhesions). Per línia de treball, es van formalitzar 164 adhesions a Mediterrani Actiu; 217, a Mediterrani Cultural, i 65, a Mediterrani Natural-Rural.
- **Newsletters:** elaboració de continguts i enviament de 3 butlletins mensuals en línia per a les empreses adherides als tres eixos de CreaTurisme. En 2021 es va produir i es va remetre un nombre molt més alt de butlletins, ja que s'han estat enviant en funció de les necessitats de comunicació que implicaven les diferents fases de la pandèmia i les nombroses iniciatives i accions promocionals dutes a terme.
- **Programa "Bo Viatge Comunitat Valenciana":** amb la finalitat d'obtenir els màxims resultats d'aquest programa, es va preparar un pla d'acció que va incloure la formació a les empreses CreaTurisme, l'organització i edició d'un catàleg d'experiències adaptades al programa i accions de comunicació amb les agències de viatges per a donar a conèixer aquest catàleg. Es van aconseguir distribuir més de 500 catàlegs entre agències de viatges, amb més de 150 propostes experiències de la Comunitat Valenciana. En aquesta acció es va comptar amb la col·laboració d'AEVAV, tant en la convocatòria com en la difusió del catàleg, i es va organitzar un taller en línia el 7 d'abril amb una eina contractada a aquest efecte.
- **Spain Specialist:** es va preparar la documentació per al Programa d'especialistes a Espanya de Turespaña, que consisteix en la creació de continguts en format curs sobre les destinacions per a agents internacionals.
- **Col·laboració amb els plans de governança:** es van dur a terme accions dirigides als plans de governança per a donar a conèixer l'estratègia CreaTurisme. Seminari web de presentació a tots els plans, reunions conjuntes i participació en una jornada a l'Alt Maestrat.



- **Formació en producte de la Xarxa Tourist Info.** Organització de jornades formatives a la Xarxa Tourist Info dedicades a diferents productes. En funció de la disponibilitat de dates i possibilitats en 2021, es van organitzar les dedicades a observació ornitològica, agroturisme i enoturisme. En els tres casos, en les jornades van participar més de 100 oficines de la Xarxa.
- **Tallers producte:**
 - Presentacions i tallers en línia entre empreses CreaTurisme i agències de viatge, en col·laboració amb AEVAV: en el marc de l'Estratègia de suport a la comercialització i diferenciació de l'oferta turística valenciana, es van organitzar un conjunt de tallers en línia el mes de juny en el quals es va donar a conèixer, a les agències de viatges, la varietat i qualitat dels productes turístics impulsats des de CreaTurisme. Es van portar a terme en tres jornades, cadascuna dedicada a una línia de producte. Prèviament i via seminari web, es va comunicar i es va promocionar la celebració d'aquestes accions.



- Taller “Mostra de Turisme”: Aquest taller va tindre un format diferent perquè Turisme Comunitat Valenciana va convidar un grup d'agències de viatges i operadors a conèixer la Comunitat Valenciana i la Mostra de Turisme. El dia abans de la Mostra es va organitzar aquest taller en el CdT de València, en format de reunions ràpides i concertades. En conjunt, al llarg de les dues hores de l'esdeveniment es produeixen prop de 300 reunions.
- Workshop Intur B2B Valladolid: participació de CreaTurisme en el taller B2B organitzat per Intur prèviament als dies de fira, i entrevista amb diferents operadors per a presentar-los el catàleg B2B i altres materials.

- Workshop Comunitat Valenciana en Aratur: com a acció conjunta promoció-producte-Cdt, es va organitzar un gran taller a Saragossa per a donar a conèixer l'oferta gastronòmica i experiencial de la Comunitat Valenciana a les agències de viatges d'Aragó.
- Roadshow Italia: el mes de novembre es va assistir al Roadshow organitzat per Turespaña en quatre ciutats italianes per a donar a conèixer l'oferta experiencial de la Comunitat Valenciana.
- Taller *networking* CreaTurisme: al desembre es va organitzar en Veles e Vents de València un taller networking per a empreses CreaTurisme. En aquest es van programar reunions ràpides entre tots els participants.



- **Assistència a fires generalistes:**
 - 2021 ha sigut la sisena participació de Creaturisme en *Fitur* (19-23 maig, Madrid), encara que, tenint en compte la situació de la pandèmia, la fira va estar lluny dels resultats d'altres edicions. La Comunitat Valenciana va disposar d'un espai amb mostradors tematitzats per a cadascun dels quatre grups de producte (actiu-esportiu, natural-rural, cultural i gastronòmic), així com taules de reunió, les quals es van utilitzar durant els dies professionals (de dimecres a divendres) per més de 50 empreses del sector. Tot el material es va portar en formats digitals per a accedir-hi via codis QR.
 - En 2021 es va celebrar la tercera edició de la Mostra de Turisme de la Comunitat Valenciana en l'Hemisfèric de València. Aquesta edició, celebrada el mes d'octubre, va comptar amb la participació de més de 100 expositors i va suposar un èxit considerable, tenint en compte la situació de la pandèmia i les limitacions que aquesta circumstància imposava.



6.1.1. Experiències CV

En 2021 s'ha continuat amb el projecte Experiències CV, iniciat en 2017, que constitueix una plataforma oberta en línia i fora de línia per a la promoció i comercialització d'experiències turístiques que tenen lloc en la Comunitat Valenciana. S'ha millorat, en la mesura que ha sigut possible, la funcionalitat de la plataforma, ja que s'ha permès l'edició contínua i directa en tres idiomes (castellà/valencià/anglès) per part de les empreses turístiques i s'ha impulsat l'actualització de la informació per a assegurar la validesa del contingut de les propostes durant l'any 2021. També es va dur a terme, a final d'any, un procés de revisió i actualització d'ofertes per a 2022.

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

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

 ¡Pinta en seda con tu familia o... RUTA DE LA SEDA ¿Sabías que la industria sedera en València fue tan importante que la Academia de Bellas Artes tuvo una especialidad en Flores y... ★★★★★ 9 valor 40€	 València en seda: paisaje y herenci... RUTA DE LA SEDA Entre otros testimonios de un pasado digno de memoria, visitaremos el barrio valenciano de Velluters (terciopeleros)... ★★★★★ 6 valor 20€	 La Ruta de la Seda en València RUTA DE LA SEDA La historia de València está muy relacionada con la seda, desde las moreras para la cría del gusano de seda hasta los talleres artesanales... ★★★★★ 4 valor 13€	 ¡Ruta de la Seda en vivo! RUTA DE LA SEDA Descubre con nosotros todos los secretos referentes a la seda de la mano de profesionales, ¡no te lo pierdas! ★★★★★ 6 valor 59€
---	---	--	--

Material fora de línia: durant 2021 s'ha continuat amb la distribució dels catàlegs d'experiències del 2020, que inclouen 325 experiències repartides en set catàlegs temàtics en castellà i anglés (amb l'objectiu de difondre'ls en la Xarxa Tourist Info i els certàmens nacionals i internacionals en els quals participe Turisme CV) amb els títols següents:

- Turisme Actiu: 63 experiències
- Nàutica i busseig: 44 experiències
- Cicloturisme: 30 experiències
- Turisme Cultural: 75 experiències
- Ecoturisme: 61 experiències
- Enoturisme: 22 experiències
- Agroturisme: 31 experiències



També en 2021 s'ha editat i publicat un fullet dedicat al cineasta valencià Berlanga i al centenari del seu naixement. En aquesta publicació es repassen, amb una mirada turística, tots els llocs de la Comunitat Valenciana on es van rodar les seues pel·lícules i sèries.

Així mateix, s'han distribuït entre les oficines de la Xarxa Tourist Info cartells de vinil i un embalatge decorat que conté 200 postals. Tots aquests materials inclouen codis QR per a promocionar la descàrrega de l'app ExperiènciesCV.

Material en línia: els suports en línia de la plataforma ExperiènciesCV inclouen la totalitat de les experiències publicades per les empreses, de manera que s'ha arribat a les 780 experiències actualitzades per a 2022 en data 31 de desembre de 2021, la qual cosa suposa un increment de més de 300 respecte a l'any anterior. En els suports en línia, la informació s'ofereix en tres idiomes (castellà, valencià i anglés) i permeten una actualització contínua, cosa que possibilita la inclusió de noves empreses i experiències, així com l'actualització de les dades de les existents. Els suports en línia són els següents:

- Web www.experienciascv.es
- App mòbil per a dispositius Android i IOS

La plataforma web va rebre en 2021 més de 74.000 visites, la qual cosa suposa un increment de més del 85 % respecte a 2020. Cada visita ha vist una mitjana de 2,2 ofertes, la qual cosa suposa que en total s'han vist un 25 % més d'ofertes. Mes del 65 % de les visites provenien de trànsit directe; el 15 %, de la cerca orgànica, i el 14 %, de referents.

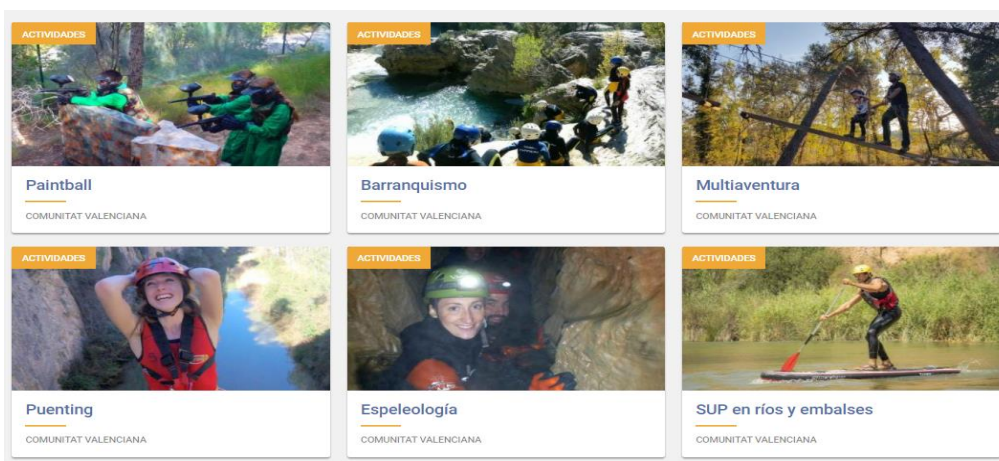
A aquestes dades caldria sumar les visites a experiències en el portal turístic. L'app nativa acumula més de 10.000 instal·lacions en Android i altres tantes en IOS. Experienciascv.es ha sumat 398.000 impressions en les pàgines de cerca de Google, amb quasi 10.000 clics.

Quant a les preferències dels usuaris destaquen, en 2021, l'enoturisme, el turisme actiu, l'ecoturisme i el turisme cultural. L'experiència amb més èxit ha sigut la cova dels peixos en caiac, amb més de 2.500 visites.

Microsites de producte: durant 2021 ha continuat el desenvolupament de continguts per a la difusió per mitjà de *microsites* per a cadascun dels grups de producte. S'integren en una plataforma desenvolupada a partir del CMS Drupal 8, per la qual cosa compten amb un sistema de gestió i estètica similar, i concentren els continguts disponibles sobre cada producte en un únic espai amb un URL propi, la qual cosa millora i facilita el seu posicionament.



Aquests *microsites* inclouen informació dels recursos turístics vinculats a cada producte, i també difonen les publicacions en format digital existents, així com el material gràfic i audiovisual. En 2021 s'ha treballat en la millora dels continguts i en el funcionament general de l'aplicació. Entre els canvis que s'han implementat enguany cal destacar l'ús d'un *slider* en la capçalera, que permet mostrar diferents recursos de manera molt destacada i la separació de recursos entre els menús de "Descobreix" i "Viatja", així com altres millores. També s'ha implementat la secció de "Baixades" i s'està treballant en la implementació d'un cercador en cada *microsite*.



Els *microsites* també estan vinculats amb el web [Experienciascv.com](https://www.experienciascv.com), ja que inclouen les ofertes experiencials corresponents amb la temàtica del *microsite*, i es mostren solament les ofertes oferides per les empreses adherides a CreaTurisme. I finalment, inclouen un blog en què s'obri la participació al sector turístic. En 2021 s'han mantingut actives 15 *microsites*:

- <https://ruta-seda.comunitatvalenciana.com/va/ruta-seda>
- <https://borgia.comunitatvalenciana.com/va/territori-borja>
- <https://ruta-grial.comunitatvalenciana.com/va/ruta-grial>
- <https://www.caminsdedinosaures.com/va/camins-de-dinosaures>
- <https://agroturismo.comunitatvalenciana.com/va/agroturisme-la-comunitat-valenciana>
- <https://birding.comunitatvalenciana.com/va/birding-comunitat-valenciana>
- <https://ecoturismo.comunitatvalenciana.com/va/ecoturisme-comunitat-valenciana>
- <https://enoturismo.comunitatvalenciana.com/va/enoturismo-comunitat-valenciana>
- <https://activo.comunitatvalenciana.com/va/turisme-actiu-comunitat-valenciana>
- <https://buceo.comunitatvalenciana.com/va/busseig-en-la-comunitat-valenciana>
- <https://cicloturismo.comunitatvalenciana.com/va/cicloturisme-comunitat-valenciana>
- <https://www.oliveresmillenaries.com/va> (en col·laboració amb Catalunya i la Mancomunitat Taula del Sénia).
- <https://nautica.comunitatvalenciana.com/va/nautica>
- www.artcontemporaneo.comunitatvalenciana.com
- www.learningspanish.comunitatvalenciana.com

I també s'ha publicat una nova *microsite*:

<https://turismodeportivo.comunitatvalenciana.com/va/index>

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

També s'ha donat suport a través de l'eina per a la generació d'un *microsite* per al desenvolupament del programa de turisme gastronòmic L'Exquisit Mediterrani.

En conjunt, durant 2021, la xarxa de *microsites* ha rebut un total de 87.750 visites (que suposen un increment del 63 % respecte a 2020), amb 2,15 pàgines per sessió i una taxa de rebot del 58 %. Més del 70 % de les visites provenen de cerca orgànica, i un 7 %, de referents. La duració de la sessió és de dos minuts, i els *microsites* més visitats han sigut:

- [CreaTurisme, amb prop de 13.000 visites](#)
- [Birding, amb més de 8.800 visites](#)
- [Cicloturisme, amb més de 7.200 visites](#)
- [Ruta del Grial, amb quasi 6.200 visites](#)
- [Ruta de la Seda, amb 5.900 visites](#)
- [Camins de Dinosauris, amb 5.850 visites](#)
- [Enoturisme, amb 5.800 visites](#)

En total, durant 2021 s'han vist més de 187.000 pàgines dels *microsites* esmentats.



6.1.2. Mediterrani Actiu/Esportiu

Nàutica i busseig. Entre les accions desenvolupades en 2021 destaquen:

Assistència a fires especialitzades

- Valencia Boat Show (del 28 octubre a l'1 de novembre, València). Presència en aquesta fira amb un estand dedicat a la promoció del turisme nàutic a la Comunitat Valenciana. Turisme va coordinar la presència d'empreses especialitzades adherides a CreaTurisme (grup Turisme Nàutic), principals associacions sectorials (Agrupació de Ports Turístics de la Comunitat Valenciana, l'Associació de Centres de Busseig de la Comunitat Valenciana i CVActiva) i les marques turístiques de Costa Blanca, Benidorm, Turisme València, Alacant i Diputació Provincial de Castelló.



Presentacions del producte

- Presentació en línia a operadors de mercats anglòfons del producte nàutic de la Comunitat Valenciana. Acció duta a terme en col·laboració amb Turespaña i amb la participació de les marques turístiques de la Comunitat Valenciana.

Formació al sector

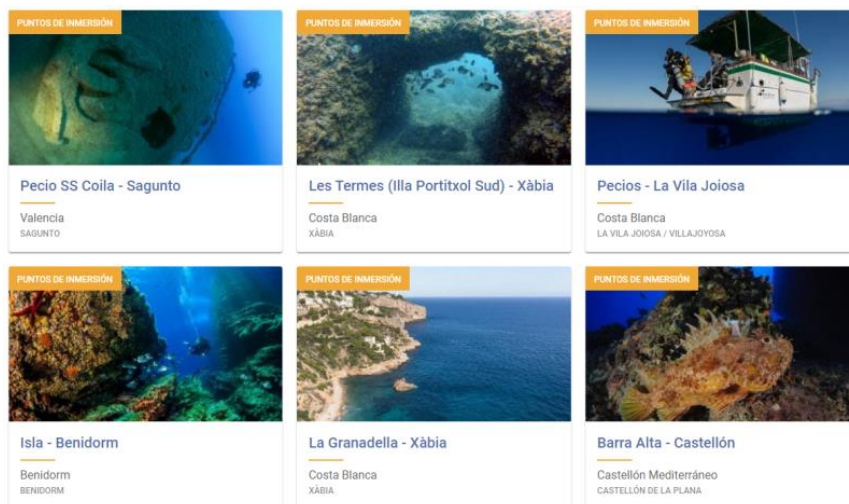
- Ponència sobre busseig amb el títol "Turisme sota la mar" en el Fòrum Turisme UV el mes de setembre.

Publicitat i publicacions

- Articles de turisme nàutic en revistes especialitzades (diverses dates): preparació de continguts per a la publicació d'articles en revistes especialitzades dins de la campanya de comunicació de la Comunitat Valenciana.

Suports per a la promoció turística

- *Microsite* <https://nautica.comunitatvalenciana.com/va/nautica>: creació de nous continguts en el web. Traducció al valencià, anglés i francès. Està organitzada en les següents seccions: Activitats, Instal·lacions Nàutiques, Zones Litorals, Espais Naturals Protegits i Museus.
- *Generació de continguts per a microsite*: creació de nous continguts en el web <https://buceo.comunitatvalenciana.com/va/busseig-en-la-comunitat-valenciana>



Reunions de coordinació

- *Grup Tècnic de Treball Activitats Nàutiques Comunitat Valenciana*: coordinació del grup tècnic de treball. Aquest grup té funcions consultives sobre normativa i el seu objectiu és alinear estratègies i facilitar la col·laboració entre els diferents actors implicats en l'espai marítim i zones d'influència. Hi participa l'Administració general de l'Estat (capitanies marítimes provincials de la DG Marina Mercant, així com els serveis provincials de costes de la DG de la Costa i la Mar) i la Generalitat (Servei d'Explotació de Ports de la DG Ports,

Servei de Gestió d'Espais Naturals Protegits de la DG Medi Natural, i l'SG de Pesca), a més de la Federació Valenciana de Municipis i Províncies.

Cicloturisme: entre les accions desenvolupades en 2021 destaquen:

Assistència a fires especialitzades:

- Fiets en Wandelbeurs (abril, en línia). A causa de la pandèmia, es va participar de manera virtual en l'estand de Turespaña. Fira de referència sobre el cicloturisme i el turisme actiu a Bèlgica, Països Baixos i Luxemburg; promoció de la Comunitat Valenciana com a destinació cicloturística i reunions amb agents.
- Participació en la Jornada Internacional de Vies Verdes, Mobilitat, Oci i Turisme (30 de setembre - 1 d'octubre). Turisme CV va coorganitzar, juntament amb la Conselleria de Política Territorial, Obres Públiques i Mobilitat i la Fundació dels Ferrocarrils Espanyols, la "Conferència internacional sobre vies verdes, mobilitat, oci i turisme".

Aquesta cita se suma a la cerimònia de lliurament de la 10a edició del Premi Europeu de Vies Verdes i la visita tècnica posterior a la Via Verda d'Ojos Negros, en la qual es donaran a conèixer els atractius de la via verda més llarga d'Espanya i els seus recursos turístics. Més de 20 ponents de 7 països es trobaran a València en una jornada internacional per a parlar àmpliament sobre mobilitat, oci i turisme en vies verdes.



- Congrés “Cicle BCN21” (Barcelona, del 5 al 10 d’octubre)
Participació en el congrés “Eurovelo i Cicloturisme Cicle BCN21”, que va tindre lloc a la ciutat de Barcelona del 5 al 10 d’octubre.
Es va disposar d’espai expositiu per a dispensar material gràfic als congressistes, i la imatge de Comunitat Valenciana en el web del congrés, així com en el programa de mà.
- Fira VLC Bike’s (València, del 12 al 14 de novembre)
Participació en la fira especialitzada en cicloturisme, amb estand propi i participació de Costa Blanca, Benidorm, Diputació de Castelló i CV Activa.
- Taller especialitzat en cicloturisme: amb un format de reunions ràpides i dedicat específicament al cicloturisme. En l’entorn de la fira València Bikes es va organitzar aquest taller amb 8 operadors especialitzats en cicloturisme i més de 25 empreses adherides a CreaTurisme. Durant les dues hores de l’esdeveniment es van produir més de 200 reunions.

Suports per a la promoció turística

- Actualització dels continguts en línia disponibles en www.viasverdes.com i en el *microsite* de Cicloturisme.
- *Microsite* Cicloturisme Comunitat Valenciana: manteniment i creació de contingut de noves rutes de cicloturisme a la Comunitat Valenciana.

Difusió en mitjans

- Viatge de familiarització per a operadors belgues (del 16 al 21 d’octubre) per a donar a conèixer els recursos cicloturístics de la Comunitat Valenciana.
- Viatge de familiarització per a operadors nacionals (del 9 al 12 de novembre) per a donar a conèixer els recursos de la província de Castelló i València.
- Articles de Cicloturisme en diversos mitjans (diverses dates), pertanyent al Pla de mitjans 2020 coordinat pel Servei de Publicitat.

Reunions de coordinació

- *Reunions amb empreses adherides* al programa Cicloturisme i BTT de CreaTurisme.
- *Reunions Pla de dinamització i governança Terres del Maestrat*, accions de Cicloturisme.



Actiu: entre les accions desenvolupades en 2020 destaquen:

Assistència a Fiets en Wandelbeurs (abril, en línia): participació en l'estand de Turespaña. Fira de referència sobre el cicloturisme i el turisme actiu a Bèlgica, Països Baixos i Luxemburg.

Suports per a la promoció turística

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

Publicitat i publicacions

Articles de Cicloturisme en diversos mitjans (diverses dates), pertanyent al Pla de mitjans 2021 coordinat pel Servei de Publicitat.

Reunions de coordinació

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

Coordinació amb l'Associació Turisme Actiu Comunitat Valenciana (CV Activa).

Reunions mantingudes entre Turisme Comunitat Valenciana i la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport per a la dinamització del producte turístic.

Esportiu: en 2021 s'han dut a terme les accions següents:

Suports per a la promoció turística

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

Reunions de coordinació

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



6.1.3. Mediterrani Turisme Natural i Rural

Aquesta línia de producte inclou els productes relacionats amb el turisme de naturalesa i també amb productes de clara vocació de desenvolupament en l'àmbit rural, i preveu els següents:

- ✓ Turisme ornitològic
- ✓ Ecoturisme
- ✓ Turisme en parcs naturals
- ✓ Agroturisme
- ✓ Oleoturisme
- ✓ Enoturisme
- ✓ Pescaturisme

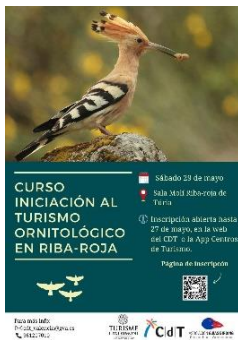
Així mateix, en aquest apartat s'engloben les actuacions que tenen a veure amb el turisme rural i altres projectes relacionats amb recursos situats en l'entorn rural de la Comunitat Valenciana, com són:

- ✓ Art rupestre de l'arc mediterrani en la Comunitat Valenciana
- ✓ Camins de Dinosauris, producte lligat al turisme paleontològic
- ✓ Xarxa de Centres d'Art Contemporani en l'àmbit rural de la Comunitat Valenciana



Turisme ornitològic: entre les accions desenvolupades en 2021 destaquen:

Coordinació amb els principals agents d'aquest producte per a traçar conjuntament les actuacions de promoció de l'observació ornitològica.



Mitjançant la xarxa de CdT es van continuar oferint cursos de turisme ornitològic dirigits a agents del sector turístic; tot això, a fi que siga un producte turístic conegut i reconegut entre el sector, de manera que s'han impartit cursos teoricopràctics en localitats com Riba-roja de Túria, Alpuente, Ademuz, Gandia i la Canal de Navarrés.

Assistència a fires especialitzades: en 2021 es va cancel·lar la principal fira internacional dedicada al turisme ornitològic, la British Birdfair, així com altres esdeveniments relacionats als quals la Comunitat Valenciana tenia previst assistir. No obstant això, sí que va haver-hi presència en altres esdeveniments dedicats al turisme ornitològic com:

- FIO (Fira internacional de Turisme Ornitològic): la Comunitat Valenciana va participar, en 2021, en la fira FIO virtual que va organitzar la Junta d'Extremadura. L'esdeveniment en línia incloïa la participació en la borsa de contractació amb operadors turístics organitzats per FIO. S'hi va propiciar la participació per part del sector del turisme ornitològic, ja que es van celebrar diverses reunions en línia amb operadors turístics especialitzats en observació ornitològica i en altres modalitats relacionades amb l'ecoturisme.

- Delta Birding Festival: al setembre 2021 va tindre lloc la celebració, en el Parc Natural del Delta de l'Ebre, d'un dels esdeveniments més interessants dedicats al turisme ornitològic i a l'ecoturisme de tots els que se celebren a Espanya. El Delta Birding Festival forma part del calendari de fires a les quals assisteix com a expositor Turisme Comunitat Valenciana.

Acció promocional amb mercat estatunidenc: al desembre 2021 es va dur a terme una de les accions previstes en el Pla operatiu de Turespaña, a sol·licitud de les OET de Nova York, Chicago, Los Angeles i Miami. Es va tractar d'un seminari web dirigit a operadors turístics nord-americans especialitzats en observació ornitològica i impartit per membres de l'Associació de Guies Birding de la Comunitat Valenciana juntament amb Turisme Comunitat Valenciana, a fi de donar a conèixer la Comunitat Valenciana com una destinació per a l'observació d'ocells, posant en relleu els aspectes que més pogueren interessar el públic estatunidenc.



Agroturisme i enoturisme: durant 2021 s'han celebrat sengles seminaris web dirigits als informadors de la Xarxa Tourist Info de la Comunitat Valenciana amb motiu de formar-los sobre la línia de programes de CreaTurisme: agroturisme i enoturisme, característiques del producte, participants, tipologies d'experiències lligades a aquests, etc., en els quals també van participar, i a manera d'experiències d'èxit, empreses adherides a cadascun dels productes (enoturisme i agroturisme).

Participació en curs de formació d'Agroturisme organitzat per la Conselleria d'Agricultura en el municipi del Toro.

Ecoturisme: respecte a aquest producte, s'han mantingut diferents reunions amb responsables de la DG de Medi Natural, a l'efecte d'incrementar les sinergies entre les línies de producte d'ecoturisme amb els gestors dels espais naturals protegits, arran de la publicació de la regulació de les zones d'especial conservació (ZEC) de la Xarxa Natura 2000.

- Posada en marxa del projecte “Punts d’informació col·laboradors” (PIC) entre la Xarxa de Tourist Info i els Parcs Naturals de la Comunitat Valenciana. Reunions prèvies i assistència a la formació general.
- Altres accions dutes a terme al voltant de l’ecoturisme han sigut les següents:
 - ✓ Incorporació de l’ecoturisme en la Llei de turisme, oci i hospitalitat com a modalitat turística.
 - ✓ Viatge de familiarització amb operadors nacionals: com a acció prèvia al taller de CreaTurisme que va precedir la Mostra de Turisme celebrada a la fi d’octubre, es va fer un viatge de familiarització que incloïa diferents activitats d’ecoturisme en el territori rural de la Comunitat Valenciana, a fi que els agents descobriren un enfocament diferent de la Comunitat Valenciana, més relacionat, sobretot, amb el descobriment dels valors naturals i etnogràfics de l’interior valencià.



- ✓ Participació en diferents reunions de projectes europeus relacionats amb el medi natural i el turisme, com és el projecte TUNE UP Marina Albufera, participant en el vídeo promocional del projecte i en les reunions finals. [TUNE UP Albufera SEOBirdLife - YouTube](#)
- ✓ Seguiment del projecte europeu Delta Lady, participant en reunions.
- ✓ Col·laboració amb l’Ajuntament de Morella per a elaborar la candidatura del municipi al distintiu de la Best Tourism Village que promou l’OMT.
- ✓ Elaboració de guió i proposta de continguts per a publicació d’Ecoturisme en la Comunitat Valenciana.

Altres productes relacionats amb el medi rural i natural

- ✓ Camins de Dinosauris: en 2021 s'ha continuat la labor de desenvolupament d'aquest producte relacionat amb el turisme paleontològic lligat al món dels dinosaures i dels recursos turístics associats (museus, rutes i jaciments). Xarxa d'art contemporani i rural de la Comunitat Valenciana: en 2021 s'ha continuat la labor de desenvolupament d'aquest producte relacionat amb l'art contemporani lligat al món dels dinosaures i dels recursos turístics associats (museus, rutes i jaciments).
- ✓ Art rupestre de la Comunitat Valenciana: s'incorpora, al portal turístic, el web dedicat a l'art rupestre de la Comunitat Valenciana. El web conté informació sobre balnes i pintures rupestres, així com senderes que recorren pels principals nuclis d'art rupestre.
- ✓ Accions conjuntes dels productes natural/rural:
 - Dinamització dels *microsites* de producte mitjançant la incorporació d'articles per als blogs, noves imatges, etc.
 - Col·laboració per a la redacció de continguts sobre els productes de la línia per a publicacions i programes de televisió i/o ràdio.
 - Participació en seminaris web específics de productes de la línia de Mediterrani Natural i Rural dirigits a agències de viatges, la Federació Valenciana de Municipis i Províncies...
 - Participació en jornada de dinamització turística organitzada per l'entitat turística Maestrat, ànima interior, a Cervera del Maestre.

6.1.4. Mediterrani Cultural: itineraris, rutes, xarxes culturals

Aquesta línia de producte inclou tots els productes de turisme cultural, amb caràcter general, així com les rutes o projectes temàtics que s'impulsen des de Turisme Comunitat Valenciana.

En concret, l'estratègia de Creaturisme per a l'àmbit cultural —Mediterrani Cultural— inclou els productes o temàtiques següents:

- Ruta del Grial
- Ruta de la Seda
- Territori Borja
- Xarxa de Centres d'Art Contemporani
- Camins de Dinosauris
- Turisme idiomàtic
- Turisme cultural en general, no adscrit a cap de les categories esmentades.

Durant 2021 s'ha continuat amb la labor de difusió de Creaturisme de cara a les empreses, de manera que s'han aconseguit més de 200 noves adhesions, 60 de les quals corresponen a la categoria de turisme cultural general.

Cal destacar l'adhesió de 25 agències de viatge i 20 guies de turisme. Fet que és molt interessant, perquè ha facilitat l'organització d'accions de *networking* i d'impuls a la comercialització de productes turístics culturals.

Amb l'objectiu de facilitar informació sobre empreses que oferisquen serveis a pelegrins o viatgers de la Ruta del Grial sense necessitat que complisquen els requisits de Creaturisme, en 2021 s'ha creat una categoria especial d'empreses que poden oferir serveis al pelegrí o viatger. Totes aquestes empreses es troben en la Guia de la Ruta del Grial per mitjà d'un codi QR. S'hi inclou allotjament, restauració, tallers de bicis, guies, supermercats en municipis molt xicotets, etc.

Rutes Jaume I: en 2021 es va gestar assistència a professionals i associacions del sector per al projecte Itinerari cultural europeu sobre les rutes Jaume I.

Guia Berlanga: en 2021 es va gestionar la contractació del disseny, elaboració de continguts i maquetació de la guia en tres idiomes. Amb l'objectiu de facilitar, al turista interessat en la figura de Berlanga, una ruta per la Comunitat Valenciana d'una forma independent i, també, que la publicació es convertisca en una eina informativa per a les empreses de turisme cultural que desitgen incorporar la figura de Berlanga a la seua cartera de productes. La guia inclou elements mediterranis i valencians presents en la filmografia del director, així com destinacions en les quals Berlanga va rodar les seues pel·lícules, i destaca els espais o localitzacions que ixen en les seues pel·lícules.



Curs d'Especialització en Turisme Cultural de la Fundació Cañada Blanch: en 2021 va tindre lloc la 20a edició del curs, amb la col·laboració de Turisme Comunitat Valenciana, la Federació Valenciana de Municipis i Províncies (FVMP) i la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport. I sota un format mixt, per a facilitar l'assistència presencial o en línia.

El curs genera una simbiosi entre la visió turística i la perspectiva cultural, i facilita als participants informació de primera mà d'un professorat qualificat. Turisme CV hi col·labora des del comitè organitzador, per mitjà de ponències i organitzant les tres visites taller.

En 2021, les visites taller han sigut:

- Festival Trovam – Castelló de la Plana
- Sagunt
- Ruta del Grial

Cal destacar l'excel·lent valoració de les visites taller per part dels alumnes.

D'altra banda, el curs de Turisme Cultural va presentar la seua candidatura als Premis Turisme, en la categoria de formació, i va rebre una menció especial.



Capital Cultural CV: en 2021, Turisme Comunitat Valenciana va participar, en qualitat de vocal, en la comissió de valoració de la Capital Cultural de la Comunitat Valenciana, creada per la Secretaria Autonòmica de Cultura i Esport, per a valorar les candidatures presentades en les dues categories: capital cultural de municipis de menys de 5.000 habitants i de més de 5.000 habitants.

Les candidatures que es van imposar com a capitals culturals de la Comunitat Valenciana van ser les d'Alzira i Aiello de Malferit.

Turisme idiomàtic: davant de la impossibilitat de la Federació Espanyola d'Escoles d'Espanyol com a Llengua Estrangera (FEDELE) de dur a terme les accions promocionals de caràcter presencial que habitualment organitza, en 2021 es va optar per una activitat de promoció virtual dirigida a estudiants d'espanyol en tot el món, a manera de gimcana. Als 6 grups de guanyadors se'ls va oferir una estada en cadascuna de les sis comunitats autònomes integrades en FEDELE. Un d'aquests grups va tindre com a destinació la Comunitat Valenciana, i Turisme CV va col·laborar en l'acció juntament amb Turespaña, el Patronat de Costa Blanca, el Patronat de València, l'Ajuntament de Dénia i Visit València.

Ruta de la Seda: en col·laboració amb el Centre UNESCO-València, i en el marc del conveni signat amb Turisme CV, en 2021 s'han dut a terme dues activitats relacionades amb la Ruta de la Seda.

- Realització de la Jornada de la Ruta de la Seda per/amb la diversitat funcional amb l'objectiu d'enfortir la Ruta de la Seda com un producte de turisme inclusiu i sense barreres del qual poden gaudir totes les persones que desitgen conèixer una mica més la història i tradicions valencianes.
- Celebració de la XVII MULTAQA, CONFERÈNCIA INTERNACIONAL MEDITERRÀNIA, que tenia com a lema "Valors unitius del Mediterrani: rutes de la Seda i del Grial"

Ruta del Grial: la ruta es va considerar, en 2021—coincidint amb l'any jubilar—, un producte prioritari, fet que va generar un gran ventall d'actuacions, entre les quals destaquen:

1r. Pla d'impuls a la Ruta del Grial 2021-2022, elaborat per la Secretaria Tècnica de Turisme Cultural, en coordinació amb Turisme CV. Aquest pla defineix les línies generals de l'estratègia per al desenvolupament turístic d'aquesta ruta, així com actuacions dirigides tant a l'estructuració de la ruta com una oferta per a pelegrins i viatgers en general, i a la promoció d'aquesta, com ara accions de governança.

2n. Configuració del traçat: com que és una ruta territorial, ja que implica un recorregut, s'ha establert l'itinerari en funció dels municipis participants. Finalment, s'ha acordat la participació de 18 municipis.



3r. Creació del Comit  de la Ruta del Grial

Tenint en compte que es tracta d'un projecte de turisme cultural complex, amb participació d'agents molt diversos i amb vocació de perdurar en el temps, en 2021 es va considerar necessari crear un Comit  de la Ruta del Grial, liderat per Turisme CV, que facilitara la coordinació i comunicació entre els diferents agents implicats en la Ruta.

Pertanyen al Comit  les entitats/institucions següents:

1. Arquebisbat
2. Diputacions de València i Castell 
3. Federació Valenciana de Municipis i Províncies
4. Visit València
5. Centre UNESCO València
6. AEVAV
7. Associació de Guies de Turisme de la Comunitat Valenciana

8. Associacions/entitats col·laboradores

- a. Associació Amics de la Ruta del Grial de l'Alt Palància
- b. Associació Amics del Grial
- c. Associació Cultural Camí del Sant Grial
- d. Reial Germanor del Sant Calze
- e. Associació Amics del Camí de Sant Jaume
- f. Confraria del Sant Calze
- g. Confraria de la Puríssima Sang de Crist

El 13 de juliol va tindre lloc una primera reunió del Comitè, presidida pel secretari autonòmic de Turisme, en la qual es va presentar el Pla d'impuls.



4t. Creació d'un grup de treball de municipis de la Ruta del Grial

S'ha establert una fórmula de governança territorial per mitjà de la creació d'un grup de treball de caràcter tècnic, en el qual participen els 18 municipis integrats en el traçat. L'objectiu ha sigut establir un canal de comunicació i coordinació entre els diferents municipis i Turisme CV per a presentar accions en curs, planificar noves actuacions i avançar en la consolidació de la Ruta del Grial com una oferta turística. S'ha col·laborat amb els municipis en la sol·licitud de punts de segellament per al futur passaport, la revisió de textos de la guia, la sol·licitud d'imatges i la proposta de llenços per a art urbà. Cal destacar les dues jornades de difusió de la ruta a empreses, celebrades en els municipis de Segorbe i Sagunt, per a explicar tant el concepte de la ruta i les diferents activitats que es preveuen dur a terme, com la forma en la qual poden participar en la ruta oferint els seus serveis.

5é. Guia de la Ruta del Grial

En el marc de l'estratègia del producte, s'ha considerat imprescindible disposar d'una guia de la Ruta del Grial que, més enllà del relat, incorpore també informació pràctica sobre el recorregut, amb mapes i traçats, i els serveis disponibles per a pelegrins i viatgers.

Per a fer-ho, es van contractar els continguts, el disseny i la maquetació de la guia i dels traçats de l'itinerari, així com també un passaport del grial que servisca de suport i record als viatgers que decidisquen fer la ruta.

6é. Viatge de premsa Ruta del Grial

En 2021 es va organitzar un viatge de premsa per a mitjans estrangers, en coordinació amb les OET i diferents ajuntaments i entitats de la Comunitat Valenciana.

El viatge de premsa va tindre lloc del 3 al 6 d'octubre, i els mitjans participants van tindre l'oportunitat de conèixer diferents municipis de la Ruta del Grial, així com de recórrer alguns trams del traçat amb bicicleta i a peu, i va finalitzar amb la visita a la capella del Sant Calze en la catedral de València.

7é. Auditoria d'accessibilitat Ruta del Grial

S'ha dut a terme una auditoria d'accessibilitat de la Ruta del Grial en col·laboració amb Unlimited Wheels, en què especialistes en esports adaptats han fet el recorregut dels últims 100 quilòmetres de la Ruta comprovant-ne el grau d'accessibilitat. Unlimited Wheels està format per un equip professional qualificat que té com a missió la integració de les persones amb discapacitat per mitjà de l'esport. A més, tenen reconeixements com el primer Premi Emprén Esport de la Fundació Trinidad Alfonso i el Premi a l'Esportivitat de la Càtedra Divina Pastora, i també compta amb el suport de la Fundació ONCE.



8é. Altres activitats

- Coordinació de l'exposició "El calze revelat". L'exposició ha estat en la catedral de València, a Sagunt, a Altura i a Gandia, amb motiu de la declaració de l'any jubilar de St. Francesc de Borja.
- Participació en el XVI Congrés Internacional de Turisme Religiós i Sustentable, celebrat a Pamplona el mes de setembre. De manera paral·lela al congrés, va tindre lloc un taller en el qual es va fer promoció de la Ruta del Grial entre mitjans i operadors interessats en la temàtica.
- Elaboració d'informació per a la publicació d'un reportatge en *El Viajero-El País*.
- Reunions amb diferents agents de la Ruta del Grial. Cal destacar les mantingudes amb l'arquebisbe de València i l'arquebisbe de Castelló amb l'objectiu de tindre un contacte directe amb els màxims representants de l'Església catòlica en la Comunitat Valenciana per a informar-los de l'interés d'impulsar la Ruta del Grial, sempre en col·laboració amb l'Església.

Turisme Musical – Mediterraneu Musix:

- Assistència a FITUR 2021 amb un estand diferenciat dins de l'estand de la Comunitat Valenciana, que funcionava com a centre neuràlgic juntament amb la zona destinada al *networking* empresarial. En el nostre estand van participar diferents associacions i empreses dedicades al turisme musical. Es van fer presentacions dels projectes de festivals d'empreses adherides a les marques Musix.
- En 2021 s'ha continuat treballant conjuntament amb la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, Resposta a les Emergències i Cultura, davant l'evolució de la pandèmia, per a ajustar els estàndards de seguretat davant la Covid-19. També s'ha continuat el treball conjunt amb les associacions de la música, tant autonòmiques com nacionals.
- Participació en seminaris web sobre la música en temps de pandèmia, organitzats per associacions (Musica proCV i Profest) i empreses (Sagarmanda, Monkeyweeeek, Simpathy for the lawier...)
- Integració de Mediterraneu Musix en l'Estratègia d'especialització de producte CreaTurisme, que passa a formar part del turisme musical integrat en la línia Mediterrani Cultural. Tota la informació sobre el procés està disponible en:

<https://creaturisme.comunitatvalenciana.com/creaturisme/recursos/mediterraneu-musix>

- En 2021 es va celebrar de manera presencial la fira BIME PRO, que és la trobada internacional més gran de la indústria musical en el nostre país. Es va celebrar en el Palau d'Euskalduna de Bilbao. Mediterraneu Musix, la marca paraigua dels festivals de música de Creaturisme, va tindre el seu estand, en què va albergar els 27 empresaris que es van desplaçar fins a l'esdeveniment.



- Jornades Turisme i Indústria Musical (TIIM) celebrades en col·laboració amb MusicaProCv. Per segon any consecutiu, en 2021 es va dur a terme una trobada entre la indústria musical i la turística. En aquesta ocasió es va realitzar a la sala d'actes del Museu de les Ciències de la CAC, amb aforament complet i molt bona resposta dels dos sectors.



- Organització d'un taller en línia simultani a les Jornades TIIM, en què van participar tant festivals com les empreses proveïdores de serveis i productes que requereixen.

- Reorganització de la marca paraigua Mediterraneu Musix per a acollir els esdeveniments que han mostrat interès a adherir-s'hi. Mediterraneu Gran Fest, Mediterraneu Fest, Mediterraneu Fest Lite i Mediterraneu Experience.

Altres temes culturals:

Elaboració d'informació turística per a l'elaboració de guions del programa *Loving València* d'Apunt, sobre:

- Ruta del Sant Grial
- Xarxa de Centres d'Art Contemporani en l'Entorn Rural
- Ruta dels Castells del Vinalopó
- Ruta de la Seda
- Territori Borja
- Camins de Dinosauris
- Rutes Jaume I
- Ruta Luis García Berlanga



6.2. L'EXQUISIT MEDITERRANI

L'Exquisit Mediterrani és la marca que identifica la xarxa gastroturística de la Comunitat Valenciana. L'any 2021, malgrat les especials condicions motivades per la pandèmia, va ser un any molt productiu per a la xarxa, tant pel creixement de les entitats i empreses que la componen com per les activitats promocionals que es van dur a terme al llarg de l'any.

6.2.1. Desenvolupament de la xarxa gastroturística

2021 ha sigut un any de consolidació i desenvolupament de la xarxa gastroturística. Es van adherir a l'Exquisit Mediterrani un total de 6 entitats, que se sumen a les 79 ja adherides, i aquestes noves incorporacions són:

- Ajuntament d'Elx
- Ajuntament de Cullera
- Ajuntament d'Alcalà de Xivert
- Ajuntament de la Nucia
- Ajuntament de Benejúzar
- Escola Superior d'Oli d'Oliva

Quant al nombre d'establiments de restauració, al llarg del 2021 s'hi van adherir un total de 435.

6.2.2. Convenis amb entitats

La xarxa gastroturística ha tingut, en el seu desenvolupament, un fort suport en entitats vinculades al món de la gastronomia amb implantació en el conjunt de la Comunitat Valenciana. Cal destacar les actuacions vinculades a convenis amb Conhostur, la confederació d'hostaleria amb abast en tota la Comunitat Valenciana, i el Consell de Cambres de Comerç de la Comunitat Valenciana, a més d'activitats de caràcter gastronòmic que es van vincular a altres convenis de màrqueting de turisme, entre les quals cal destacar l'organització de la **Gala Michelin**, que es va instrumentar per mitjà d'un acord amb l'Ajuntament de València, així com l'organització del **Festival D*NA**, festival gastronòmic i lúdic de dimensió internacional, en cooperació amb l'Ajuntament de Dénia. De la mateixa manera, destaquen els convenis amb Institució Firal Alacantina (IFA) i Fira València per a l'organització de les dues fires més representatives a escala de la Comunitat Valenciana de caràcter purament gastronòmic, com són **Alicante Solidaria Gastronómica** i **Mediterránea Gastrónoma**.

D'altra banda, es va renovar el conveni amb **Gasterra**, projecte gastronòmic de la Universitat d'Alacant, per a la potenciació del producte gastronòmic, la seua creativitat i l'anàlisi científica d'aquest, mitjançant el qual es van desenvolupar actuacions formatives d'alt valor i projectes d'anàlisi gastronòmica de caràcter científic, com el mapa de valor de la gastronomia de la Comunitat Valenciana.

6.2.3. Participació en fires

En 2021, L'Exquisit ha estat present en les fires nacionals i internacionals següents:

- FITUR
- Madrid Fusión
- Salón Gurmets
- ARATUR
- Alacant Gastronòmica
- Mostra de Turisme
- Gastrónoma

6.2.4. Altres accions promocionals i col·laboracions

- Alicante Ciudad del Arroz
- Concurso Trufa Andilla
- Congrés Carxofa Almoradí
- Dia Europeu de l'Enoturisme
- Fira El Corte Inglés
- Gala Wikipaella
- Gastrorribera KM 0
- Jornades del Plats de Cullera
- World Paella Day
- Valencia Culinary Festival
- Tapes d'ací
- L'Hora del Vermut
- Jornades POP 2021
- Tast Bio Sense
- Comunitat Valenciana: la teua destinació segura
- L'hostaleria valenciana per a emportar
- TASTEM-Morella
- I Encuentro de Gastronomía Sostenible
- Menús d'Ací
- Jornada d'Enoturisme, juntament amb la Ruta del Vi
- Benejúzar Experience, "La pilota de Benejúzar"
- Jornada, juntament amb Cambra Orihuela - "Gastronomia i productes autòctons del Baix Segura"

- Dia Mundial del Torró
- Presentació “Mostra de la gastronomia d’Aspe”
- Jornada de Competitivitat - Cambra Alcoi. “Turisme micològic i desenvolupament sostenible medi rural”
- Jornada de Competitivitat. “El producte com a destinació” - Xixona
- Jornada de Competitivitat. “El factor ocupació i la formació en la competitivitat turística” - Benidorm, València i Castelló
- VI Edició de Gastrovegabaja
- Fira Nadal Xixona
- Campanya “Comunitat Valenciana: destinació gastronòmica amb estrela”
- Col·laboració amb la revista *Unión de Consumidores* (Consuce) per a donar difusió a productes i experiències del turisme gastronòmic a la Comunitat Valenciana



7.1. FIRES I CERTÀMENS TURÍSTICS

7.1.1. Certàmens celebrats en territori nacional

FITUR, Madrid, 19 - 23 de maig

Participació en la 41a edició de la Fira Internacional de Turisme (FITUR). Estand de 2.053m² en el qual van estar presents com a coexpositores les sis marques turístiques de la Comunitat, així com empreses, associacions i clubs de producte.

FITUR SCREEN CINEMA, Madrid, 19 - 23 de maig

Tercera edició d'aquesta secció de FITUR, situada en el pavelló 6 de la Institució Firal de Madrid (IFEMA). Es va contractar un espai de 20 m². Aquest estand estava inclòs en el concurs de fires 2020-21. Hi van participar les *film offices* de les diferents marques turístiques i Peníscola.

Madrid Fusión, 31 de maig - 1 de juny

Madrid Fusión, trobada gastronòmica anual per excel·lència. Per segon any consecutiu, l'organització va mantindre la seua nova ubicació en IFEMA. L'estand de la Comunitat Valenciana va constar de 48 m².

B – TRAVEL, Barcelona, 11 - 13 de juny

És el certamen turístic, després de FITUR, més important del nostre país. Després de la cancel·lació de l'edició 2020, en aquest juny 2021 va reprendre la celebració en la seua seu habitual del pavelló 8 en Fira Barcelona. La Comunitat Valenciana va participar amb un estand de 200 m². Hi van assistir com a coexpositors els patronats provincials de Turisme de Benidorm i la Federació de Càmpings de la Comunitat Valenciana.

Turisme Comunitat Valenciana participa també en la campanya en línia B-TRAVEL, que té lloc durant tot l'any amb la publicació de propostes d'activitats i excursions dins de les seues cinc temàtiques: B-DELICIOUS, B-ADVENTURE, B-SPECIAL, B-CULTURE i B-HAPPY.

La FIRA de les COMARQUES 2021, València, 24 – 26 de setembre

La Fira, que l'organitza València Turisme, convida a participar exposant en la zona d'organismes oficials, igual que edicions anteriors que van tindre lloc en la Plaça de Bous de València. Amb aquesta fira s'acosta, a la ciutat de València i la seua àrea metropolitana, l'àmplia oferta de productes i destinacions turístiques de les nostres comarques, en un format dinàmic i professional.

Fira EXPOVACACIONES, Bilbao, 1 – 3 d'octubre

De l'1 al 3 d'octubre de 2021 es va celebrar en el Bilbao Exhibition Center, BEC, en el municipi de Barakaldo, l'edició número 40 del certamen EXPOVACACIONES.

El País Basc és un dels principals emissors de turistes a la nostra comunitat, i aquesta ocupa el

primer lloc en destinacions en viatges de vacances d'estiu.

MOSTRA de TURISME, València, 23 – 24 d'octubre

En la 4a edició celebrada en 2021, la ubicació va estar en la part interior i exterior de l'Hemisfèric (Ciutat de les Arts i les Ciències). Es tracta d'un esdeveniment obert al públic en general i d'accés gratuït, en què els assistents poden conèixer l'oferta turística de la Comunitat Valenciana i gaudir d'activitats infantils, *showcooking*, degustacions gastronòmiques, tastos de vi i oli, espectacles i activitats esportives.

Fira TOTS SANTS, Cocentaina, 29 d'octubre – 1 de novembre

Del 29 d'octubre a l'1 de novembre de 2021 va tindre lloc a Cocentaina la 675a edició de la Fira de Tots Sants. Aquesta fira és una de les mostres vives més antigues de la història de la vila comtal. El significat mercantil, origen de la fira, ha crescut també amb el pas del temps, i s'hi es troben els tres sectors econòmics representats, ja que es manté la tradició ramadera, juntament amb l'exposició de productes variats, la promoció del turisme i la realització d'innombrables actes lúdics i culturals.

Fira INTUR i INTUR MICE, Valladolid, 18 – 21 de novembre

Del 18 al 21 de novembre de 2021 es va celebrar en Fira Valladolid la XXIV edició de la Fira Internacional del Turisme d'Interior.

En l'edició de 2021 va haver-hi dues novetats:

1. Capitalitat gastronòmica, es va anunciar durant la seua inauguració.
2. Concurs nacional de gastronomia organitzat per Facyre.

INTUR MICE va consistir en un punt d'informació per a empreses que els interesse captar esdeveniments professionals, espais singulars i *convention bureau*.

Turisme Comunitat Valenciana va participar en aquesta zona amb un espai propi, de manera que va acollir:

- Gandia Convention Bureau
- Visit Benidorm
- Elche Convention Bureau

Fira ARATUR, Zaragoza, 26 – 28 de novembre

Del 26 al 28 de novembre de 2021 va tindre lloc a Saragossa la quinzena edició del Salón Aragonés del Turismo: ARATUR. La fira va tindre lloc, un any més, en el Palau de Congressos, situat pròxim al centre de la ciutat, amb unes excel·lents comunicacions.

IBTM WORLD, Barcelona, 30 de novembre – 2 de desembre

Com a fira líder del sector MICE en el món, IBTM World és la plataforma de negocis per a l'oferta turística del sector de reunions i esdeveniments, i molts altres proveïdors de serveis de més de 180 països presenten els seus productes i serveis. Es tracta d'una fira de caràcter professional que reuneix més de 15.000 professionals de la indústria de viatges de negocis, congressos i incentius. IBTM World reuneix una gran oferta de destinacions, agències de viatges, operadors turístics, centres de congressos, cadenes hoteleres i organitzadors d'esdeveniments internacionals.

La Comunitat Valenciana va participar en la IBTM amb un estand propi que va acollir les oficines de congressos, associacions i marques turístiques. Un total de 17 entitats han estat presents en l'estand com a coexpositores, i cadascuna d'aquestes ha tingut a la seua disposició una agenda de cites i una taula assignada per a les trobades professionals previstes.



7.2.2. Certàmens celebrats en altres països

FERIE FOR ALLE – edició virtual, 18 – 28 de febrer

Edició digital de la fira que habitualment té lloc a la ciutat de Herning (Dinamarca) i que se celebra per a mantindre el contacte entre destinacions i professionals i públic danesos.

Mitjançant l'Oficina de Turisme d'Espanya (OET) es va remetre diferent informació (fullets, enllaços, etc.) per a la publicació d'aquesta en el web de la fira, i es va fer una presentació en línia de la Comunitat Valenciana.

ITB Berlín – edició virtual, 9 – 12 de març

A causa de la situació sanitària creada per la pandèmia de la Covid-19, l'edició presencial de la fira ITB de Berlín, la més gran d'Europa, va ser substituïda per una edició virtual d'aquesta. Hi van participar, a més de Turisme, altres marques de la Comunitat Valenciana.

Es tractava d'un sistema de cites prèviament concertades.

IGTM Links – edició virtual, 23 – 25 de març

Turisme Comunitat Valenciana va participar del 23 al 25 de març en la fira virtual IGTM Links 2021. Una trobada internacional en format en línia dedicat al turisme de golf. Es tracta de la fira dedicada a aquest producte turístic més important a escala internacional, en la qual participen destinacions i professionals del turisme del golf (operadors turístics, agències de viatge, altres empreses del sector i mitjans de comunicació).

Durant els tres dies en què es va desenvolupar aquest fòrum de treball, es van mantindre un total de 34 entrevistes amb operadors turístics i mitjans especialitzats en el producte golf de diversos països emissors de turistes de golf, i hi van destacar, pel seu nombre, els provinents del Regne Unit, Suècia, Països Baixos, França, Itàlia, Suïssa, Alemanya, Dinamarca, Irlanda i Noruega.



Fira IFTM TOP RESA, París, 5 – 8 d'octubre

La Comunitat Valenciana va participar en 2021 en la 42a edició de la fira IFTM Top Resa, una fira professional que va tindre lloc en la Porte de Versailles del 5 al 8 d'octubre. Aquesta fira, considerada com a esdeveniment de referència del sector turístic del mercat francès, es converteix en el marc idoni per a promocionar l'àmplia oferta turística de la Comunitat Valenciana, en un mercat emissor de rellevància per a la destinació. L'oferta turística de la Comunitat Valenciana va estar representada en l'estand de Turespaña. Turisme Comunitat Valenciana va estar present en la fira amb 8 taulells i 2 taules de treball, acompanyada per 4 marques turístiques: Patronat Provincial de Turisme de Castelló, Turisme València, València Turisme i Benidorm.

INTERNATIONAL GOLF TRAVEL MARKET (IGTM), Newport, 18 – 21 d'octubre

Es tracta d'una fira dedicada només a professionals, en la qual els visitants i compradors potencials són membres de IAGTO, l'associació internacional de operador turístics de golf.

Turisme Comunitat Valenciana i l'Associació de Camps de Golf de la Costa Blanca i Comunitat Valenciana van mantindre una agenda de cites i reunions de treball per a promocionar la regió de la Comunitat Valenciana com una destinació ideal per als amants del golf.

Fira WORLD TRAVEL MARKET, Londres, 1 – 3 de novembre

De l'1 al 3 de novembre de 2021 va tindre lloc a Londres la fira World Travel Market. Aquesta fira constitueix, juntament amb la ITB de Berlín i Fitur a Madrid, el major certamen de trobada del sector turístic a escala europea i un dels més grans de món.

Es tracta d'una fira de caràcter bàsicament professional, encara que també està oberta al públic. Els dos primers dies de fira es registra més afluència de professionals del sector turístic (oporadors turístics, línies aèries, agents de viatge, periodistes, responsables d'hotels...).



7.2. TALLERS, JORNADES INVERSES, PRESENTACIONS I SEMINARIS WEB

7.2.1. Mercat NACIONAL

Taller a Saragossa, 25 de novembre

En el context de la fira ARATUR, celebració d'un taller entre empreses turístiques de la Comunitat Valenciana i agents de viatge aragonesos.

Comunitat Valenciana: destinació gastronòmic amb estrela, València, 30 de novembre

Es tracta d'una actuació desenvolupada en el marc del Conveni de màrqueting col·laboratiu subscrit amb CONHOSTUR, l'objectiu del qual va ser donar a conèixer a un grup de premsa i mitjans especialitzats les bondats de la nostra gastronomia, així com enaltir l'excel·lència, qualitat i distinció dels vins, gastronomia, productes de l'horta i de la mar i tots els agents que fan que la Comunitat Valenciana siga un destinació culinària de referència a escala internacional.

Actuació AMPLIANT HORIZONS, al costat del Palau de les Arts, València, 1 de desembre

Es tracta d'una actuació emmarcada en el Conveni de màrqueting col·laboratiu subscrit amb el Palau de les Arts. L'esdeveniment va consistir en una presentació a premsa i mitjans, a Madrid, de la destinació Comunitat Valenciana i la seua oferta cultural i gastronòmica.

7.2.2. Mercat INTERNACIONAL

ALEMANYA, ÀUSTRIA, SUÏSSA

Taller MICE PEAK GERMANY, València, 1 – 3 d'octubre

MICE PEAK del mercat alemany a València, activitat amb uns 30 compradors i 25 proveïdors. Acció duta a terme en col·laboració amb València Convention Bureau i en la qual van participar oficines de congressos de tota la Comunitat Valenciana: Alacant, Costa Blanca, Benidorm, Gandia i Elx.

BÈLGICA

Presentació de la CV i la seua oferta gastronòmica a Brussel·les, 30 de novembre

Acció emmarcada en el Conveni de màrqueting en línia subscrit amb CONHOSTUR per a 2021, desenvolupada en col·laboració amb l'OET de Brussel·les.

FRANÇA

València Business Meetings 2021, 9 i 10 de juny

Esdeveniment presencial en el qual es va comptar amb la presència d'uns 30 operadors MICE francesos. Va ser organitzat pel Convention Bureau de València, amb la col·laboració de Turisme Comunitat Valenciana.

ITÀLIA

Esdeveniment F2F-SPAGNA 2021, en línia, 16 a 17 de juny

Jornades professionals en línia en el mercat italià per a donar a conèixer l'oferta turística de la Comunitat Valenciana.

POLÒNIA

Jornades directes Polònia 2021, en línia, 20 a 21 d'abril

Jornades de treball i trobades professionals, a més de tallers lúdics diferents i variats, especialment de contingut cultural i gastronòmic; amb la presentació de Xacobeo 2021 (turisme cultural i religiós).

SEMINARIS WEB dels mercats següents:

ALEMANYA

SEMINARI WEB PREMIUM + TAST DE VI BIOSENSE, 9 de juny

Turisme Comunitat Valenciana, en col·laboració amb Turespaña, per mitjà de la seua Oficina Espanyola de Turisme a Berlín, i amb el suport de la prestigiosa revista alemanya *FWW*, van secundar i van coordinar un esdeveniment promocional per al sector professional alemany, que, amb un format telemàtic, va combinar la presentació de la destinació Comunitat Valenciana dins del segment prèmium, amb un tast virtual que va permetre posar l'accent en els productes ecològics de cultiu d'alta qualitat i elaboració 100 % valencians, dins del segment gastronòmic de L'Exquisit Mediterrani.

BÈLGICA

SEMINARI WEB destinació nàutica, juny

Coordinació amb l'Oficina Espanyola de Turisme (OET) per a donar a conèixer l'oferta turística de la Comunitat Valenciana en el mercat belga.

FRANÇA

SEMINARI WEB destinació nàutica, juny

Coordinació amb l'OET per a donar a conèixer l'oferta turística de la Comunitat Valenciana en el mercat francès.

PAÏSOS BAIXOS

SEMINARI WEB destinació nàutica, juny

Coordinació amb l'OET per a donar a conèixer l'oferta turística de la Comunitat Valenciana en el mercat holandès.

Presentació de destinació CV, 16 de juliol

Turisme Comunitat Valenciana i Turisme d'Andalusia, juntament amb l'OET de Turespaña a la Haia, van dur a terme una campanya en Facebook destinada a fomentar les reserves vacacionals en les seues destinacions respectives.

HONGRIA

Presentació de la CV a Budapest, 21 – 22 de setembre

Amb motiu del World Paella Day, l'OET de Viena (de qui depén el mercat hongarés) i Visit València van programar un acte de presentació de la Comunitat Valenciana a operadors hongaresos en la seu de l'Ambaixada d'Espanya a Budapest, el 21 de setembre, i una altra presentació en l'Institut Cervantes de la capital hongaresa el 22 de setembre.

ITÀLIA

Seminari web REGIONE DI VALÈNCIA, 17 de març

En col·laboració amb l'OET de Roma, realització d'un seminari web dedicat als pobles d'interior i costa més pintorescos de la Comunitat Valenciana.

Seminari web Deportivo y Náutico, 1 de juliol

Coordinació amb l'OET de Milà per a la convocatòria i seguiment de participants en aquest seminari web de producte esportiu dirigit al mercat italià.

NORUEGA

Seminari web Deportivo y Náutico, 1 de juliol

Coordinació amb l'OET d'Oslo per a la convocatòria i seguiment de participants en aquest seminari web de producte esportiu dirigit al mercat noruec.

REGNE UNIT

Seminari web Intele Travel, 28 de gener

Turisme Comunitat Valenciana va participar, juntament amb Turespaña i Visit València, en una acció en línia amb agents de viatge britànics pertanyents al consorci Intele Travel per a donar a conèixer i promocionar entre aquests l'oferta turística de la Comunitat Valenciana.

Intele Travel és un consorci que té al voltant de 40.000 agents de viatge en els Estats Units i uns 4.500 agents en el Regne Unit, país on s'està expandint de manera important en els últims anys.

Es va fer una presentació per a donar a conèixer als agents de viatge d'Intele Travel les propostes de viatges de familiarització associades al Congrés de València d'octubre de 2021.



Seminari web Intele Travel, 18 de maig

Turisme Comunitat Valenciana va participar, juntament amb Turespaña i Visit València, en una acció en línia amb agents de viatge britànics pertanyents al consorci Intele Travel per a donar a conèixer i promocionar entre els seus agents associats la celebració del congrés celebrat a la ciutat de València a la tardor de 2021.

A la jornada van assistir uns 200 agents de viatge, i s'hi van presentar els diferents viatges de familiarització als quals els agents d'Intele Travel assistents al congrés podien inscriure's: viatges de familiarització en les províncies de Castelló i València, així com a Benidorm i Alacant.

Congrés Intele Travel, 14 – 16 d'octubre

Congrés que va reunir 300 agents del consorci Intele Travel a València. Es van dur a terme dues jornades de conferències, xarrades i presentacions, amb la participació de Turespaña, Visit València i Turisme Comunitat Valenciana.



SUÈCIA

Seminari web Deportivo y Náutico, 1 de juliol

Coordinació amb l'OET d'Estocolm per a la convocatòria i seguiment de participants en aquest seminari web de producte en el mercat suec.

7.3. VIATGES DE PREMSA I FAMILIARITZACIÓ

ALEMANYA

VIATGE DE PREMSA per a revista MERIAN, 4 – 11 de setembre

Turisme Comunitat Valenciana van participar, juntament amb els patronats de Turisme de Castelló i València i Visit València, en l'organització d'un viatge de premsa per a la revista alemanya de viatges MERIAN.

BÈLGICA

VIATGE de PREMSA per a LUX & TRAVEL, MAGAZINE, 23 – 28 de maig

Va consistir en un viatge de premsa per a la revista *Lux & Travel*. El viatge de premsa es va centrar en temes com el golf, la gastronomia i l'enologia i l'estil de vida mediterrani, per a un públic amb poder adquisitiu alt i mitjà-alt.

El viatge va comptar amb la participació de Patronat de Costa Blanca, Alacant Turisme i Visit Benidorm, i es van visitar camps de golf d'Alacant, cellers en el Vinalopó i establiments hotelers i gastronòmics de gamma alta.

Viatge de premsa COSTA BLANCA SAFE DESTINATION, 17 – 20 de desembre

Viatge a diverses localitats de la Costa Blanca de periodistes del portal de viatges GRANDE (<https://grande.be/>), el més important a Flandes (idioma neerlandés) i que, addicionalment, edita una revista d'empresa que es distribueix a més de 25.000 subscriptors. Es va comptar amb la col·laboració del Patronat Provincial de Turisme de la Costa Blanca.

ESTÒNIA

Visita productora de TV Tina Park, 2 – 9 de novembre

La productora de TV estoniana Tina va visitar diferents destinacions de la Comunitat Valenciana, entre les quals estava Alacant, Novelda, Benidorm, València, Bocairent, Carcaixent, Alzira i Xàtiva. Dels enregistraments efectuats durant el viatge es van emetre dos programes en la TV estonesa, amb la col·laboració de l'OET de Hèlsinki, el Patronat Provincial de Turisme de la Costa Blanca, Turisme d'Alacant, Visit Benidorm, València Turisme i Visit València.

FRANÇA

VIATGE de PREMSA LE FIGARO MAGAZINE, 1 – 10 de juny

Aquesta prestigiosa revista francesa, suplement del conegut diari *Le Figaro*, es va interessar per la Comunitat Valenciana i va publicar un reportatge de deu pàgines.

PAÏSOS BAIXOS

Rodatge programa TV DOE MAAR DUURZAAM RTL Z, 28 de gener

Amb l'objectiu de promocionar noves formes de turisme segur i sostenible en la Comunitat Valenciana en l'etapa post COVID-19, un equip de rodatge local es va desplaçar a Benidorm per a conèixer el seu model de turisme sostenible.

VIATGE de PREMSA – *ESPANJE!* MAGAZINE, 27 d'abril – 06 de maig

Viatge de premsa en el qual es va desplaçar la redactora en cap de la revista *ESPANJE!*, dedicada a cultura i viatges a Espanya i Sud-amèrica, amb una tirada de 15.500 exemplars i una freqüència de quatre vegades a l'any.

REGNE UNIT

Viatge de familiarització postcongrés Intele Travel, 17 – 18 d'octubre

En 2021 es van organitzar cinc viatges de familiarització per als agents de viatge d'Intele Travel a Castelló, Benidorm, Alacant i província de València. Van ser grups de deu agents cadascun i es va comptar amb la participació de les marques implicades.



Viatge de familiarització d'operadors turístics de salut i benestar, 18 – 21 de novembre

Entre el 18 i el 21 de novembre van visitar la província d'Alacant quatre operadors turístics britànics especialitzats en turisme de salut i benestar. Aquesta acció, en la qual col·labora el Patronat de Turisme de la Costa Blanca, s'emmarca dins del pla operatiu d'accions que anualment es du a terme amb l'Oficina Espanyola de Turisme a Londres per al mercat britànic.

MULTIMERCAT

VIATGE de PREMSA - Turisme gastronòmic, 23 – 27 de setembre

L'activitat va consistir en un viatge de premsa enfocat al segment del turisme gastronòmic, amb motiu de la fira Alacant Gastronòmica, certamen al qual van assistir prestigiosos periodistes especialitzats en aquest producte turístic amb l'objectiu de promocionar l'oferta turística de la Comunitat Valenciana.

7.4. ACCIONS EN LÍNIA

ALEMANYA

TAST VIRTUAL BIOSENSE, 29 de juny

Es va tractar d'una acció emmarcada en el Conveni 2021 amb el Consell de Cambres de la Comunitat Valenciana. La iniciativa, consistent en la realització d'un tast virtual sota la denominació Bio Sense, que posa l'accent en els productes ecològics de cultiu d'alta qualitat i elaboració 100 % valencians, dins del segment gastronòmic de L'Exquisit Mediterrani. L'acció es va coordinar amb l'OET de Frankfurt.

BÈLGICA

Entrevista TRAVEL SAFE, 23 de març

Llançament de la campanya Travel Safe en col·laboració amb Travel 360, una plataforma en què es comparteixen notícies d'interés per al sector turístic valencià, amb gran repercussió en el mercat belga i un abast de més de 10.000 professionals. De manera conjunta amb Turespaña, es van difondre les mesures que Espanya ha adoptat contra la COVID-19 per a vetlar per la seguretat dels turistes.

Tast virtual, 15 de desembre

Acció emmarcada en el Conveni 2021 subscrit amb el Consell de Cambres de la Comunitat Valenciana i desenvolupada en col·laboració amb Turespaña, per mitjà de la seua Oficina Espanyola de Turisme a Bèlgica.

EL CANADÀ

Presentacions en línia - destinació i oferta turística CV, 16 de juny

Es va participar, juntament amb l'Oficina de Turisme d'Espanya a Toronto i Visit València, en dues presentacions en línia de la destinació i oferta turística de la Comunitat Valenciana dirigides a operadors turístics canadencs, organitzades per l'Associació Canadenca d'Agències de Viatge (ACTA). Les presentacions, una en anglés, per a tot el Canadà, i una altra en francès, dirigida als professionals de les regions francòfones de Québec i Terranova, van comptar amb un total de quasi 200 operadors inscrits, i s'hi va donar a conèixer l'oferta cultural, urbana i gastronomenològica de la Comunitat Valenciana.

L'actuació es va emmarcar en el conjunt d'accions en línia amb països llunyans i amb potencial de creixement a mitjà i llarg termini en la Comunitat Valenciana, com són Rússia, la Xina, els Estats Units o el Canadà, que es va combinar amb actuacions tant en línia com presencials en mercats que ja s'anaven obrint gradualment al mercat internacional.

IRLANDA

SPAIN YOUR MUSE, juny – juliol – agost

Creació d'un web en el qual artistes residents a Irlanda pujaven les seues obres (poesia, il·lustració, pintura, videoart i fotografia) inspirades en Espanya, i els visitants del web van votar les seues obres favorites. Els guanyadors en cada categoria van rebre, de premi, un viatge a Espanya. Es va tractar d'una campanya de promoció de tres mesos, principalment mitjançant xarxes socials, butlletins d'informació, anuncis, bàners i notes de premsa.

PORTUGAL

Setmana de la CV en FB, 3 – 9 de maig

Acció en el Facebook i Instagram de l'OET de Portugal, consistent a publicar diversos *posts* en dies consecutius, amb continguts exclusius del destinació Comunitat Valenciana. En l'actualitat es compta amb més de 131.000 seguidors portuguesos.

REGNE UNIT

TAST VIRTUAL BIOSENSE, 25 de maig

Es va tractar d'una acció emmarcada en el Conveni 2021 amb el Consell de Cambres de la Comunitat Valenciana. La iniciativa consisteix en la realització d'un tast virtual sota la denominació Bio Sense, que posa l'accent en els productes ecològics de cultiu d'alta qualitat i elaboració 100 % valencians, dins del segment gastronòmic de L'Exquisit Mediterrani. L'acció es va coordinar amb l'OET de Londres.

LA XINA I RÚSSIA

Supervisió i comprovació de la informació publicada de la nostra campanya durant tot l'any 2021

Els diferents *posts*, tuits i imatges publicats en les diferents xarxes socials de la campanya. També va haver-hi comunicació amb les nostres marques turístiques per a la remissió de continguts rellevants per a alimentar la informació publicada sobre la nostra oferta turística en els dos mercats.

7.5. ACTUACIONS DIRIGIDES AL CONSUMIDOR FINAL

BÈLGICA

TAST PRESENCIAL dirigit a mitjans de comunicació, 15 de desembre

L'actuació va estar dirigida a periodistes especialitzats, i es van donar a conèixer els productes ecològics de cultiu d'alta qualitat valencians que engloba la nostra marca. Es tracta d'una acció emmarcada en el Conveni 2021 amb el Consell de Cambres de la Comunitat Valenciana, amb la finalitat que els periodistes belgues es convertisquen en prescriptors de la destinació Comunitat Valenciana.

IRLANDA

Acció Sant Patrici GLOBAL GREENING, 17 de març

L'acció, proposada per l'OET de Dublín i Turisme d'Irlanda, té lloc cada 17 de març, festivitat de Sant Patrici i Dia Nacional d'Irlanda. Consisteix a il·luminar de color verd algun espai o monument com a gest de salutació a Irlanda.

En 2021, un total de 22 municipis valencians es van sumar a aquesta acció il·luminant de color verd els seus espais i monuments més representatius, la qual cosa va fer de la Comunitat Valenciana la destinació turística amb més localitats participants en aquesta iniciativa.

ITÀLIA

Road Show Spagna in Italia, 22 – 25 de novembre

Aquesta activitat, inclosa en el Pla operatiu entre Turespaña i Turisme Comunitat Valenciana, proporciona una ocasió única de comercialitzar la nostra oferta turística directament amb els agents de viatge de les principals àrees emissores de turistes a Itàlia (Milà, Torí, Roma i Nàpols). La gestió de l'Oficina Espanyola de Turisme a Milà garanteix la difusió de l'esdeveniment entre els professionals del sector.

7.6. ACTUACIONS DE PRODUCTE

GOLF

VIATGE DE PREMSA amb 2 mitjans txecs, 11 – 15 d'octubre

Entre l'11 i el 15 d'octubre van visitar la província d'Alacant dos mitjans de comunicació especialitzats en golf de la República Txeca, Golf Digest i el programa *Golf Time* de la televisió nacional txeca, amb l'objectiu de donar a conèixer la nostra oferta turística a aquest mercat centreeuropeu.



CREUERS

Aquest sector va tindre una activitat molt reduïda durant el 2021. No obstant això, s'han continuat els contactes i reunions amb els ens relacionats amb la promoció de turisme de creuers en els ports de la Comunitat Valenciana de cara a la reactivació d'aquest producte en l'etapa post COVID-19.

PRODUCTE LGBTQ+

Actualització perfil REGION OF VALÈNCIA en l'associació ILGTA

Després de la reactivació de la nostra filiació en l'associació ILGTA, en 2021 es van actualitzar les dades, informació i imatges del nostre perfil, i vam contactar amb totes les nostres marques turístiques per a implicar-les en la promoció turística del segment LGBTQ+ aprofitant l'impuls que pot suposar la nominació de València com a seu dels GAY GAMES.

Visita del comitè avaluador a la candidatura València GAY GAMES 2026, 13 – 17 d'agost

Col·laboració en la visita del comitè avaluador de la candidatura de València com a seu dels Gay Games 2026. Durant la seua estada, el comitè va supervisar l'oferta turística i les infraestructures esportives de la ciutat, i per a fer-ho va comptar amb la col·laboració de Turisme Comunitat Valenciana.

MICE

En 2021 es va col·laborar en els congressos nacionals següents:

- Congrés de STAS-Intersindical, del 29 al 31 d'octubre. Gandia.
- Congrés Nacional d'Hospitalitats, del 12 al 14 novembre. Castelló.
- Assemblea Nacional d'Estudiants de Psicologia, del 26 al 29 de novembre. València.

7.7. ALTRES ACCIONS

ACCIÓ PROMOCIONAL	ESTAND COMUNITAT VALENCIANA	FETES
MOSTRA DE TURISME CV , València	3.000 m ²	Del 23 al 24 d'octubre de 2021
FITUR , Madrid	2.053 m ²	Del 19 al 23 de maig de 2021
FITUR SCREEN-CINEMA , Madrid	20 m ²	Del 19 al 23 maig de 2021
MADRID FUSIÓN , Madrid	48 m ²	Del 31 maig al 2 de juny de 2021
B-TRAVEL , Barcelona	200 m ²	De l'11 al 13 de juny de 2021
EXPOVACACIONES , Bilbao	100 m ²	De l'1 al 3 d'octubre de 2021
ARATUR , Saragossa	100 m ²	Del 26 al 28 de novembre de 2021
INTUR , Valladolid	100 m ²	Del 18 al 21 de novembre de 2021

A les anteriors accions promocionals d'assistència a fires/certàmens d'índole turística duts a terme en 2021 cal sumar les que van ser cancel·lades i que no es van poder celebrar a causa de les circumstàncies excepcionals ocasionades per la COVID-19. Les actuacions cancel·lades en 2021 van ser:

- **WORLD TRAVEL MARKET**, Londres, novembre de 2020
- **IBTM WORLD**, Barcelona, novembre de 2020
- **NAVARTUR**, Pamplona, febrer de 2021
- **SEVATUR**, Sant Sebastià, març de 2021



8

**PUBLICITAT,
MÀRQUETING
EN LÍNIA**

8.1. REALITZACIÓ DE CAMPANYES I ACTUACIONS DE PUBLICITAT

L'estratègia de comunicació turística s'articula en funció dels diferents canals o suports complementaris entre si; a la tradicional línia de comunicació basada en publicacions impreses se suma cada vegada amb més força la comunicació en línia com una via eficaç de promocionar la Comunitat Valenciana.

El portal turístic www.comunitatvalenciana.com, les xarxes socials, la mobilitat i l'ús de formats multimèdia fomenten i incrementen el compromís i la fidelització amb la marca Comunitat Valenciana. A això cal afegir la publicitat per mitjà de campanyes de comunicació, amb una difusió mitjançant una combinació de mitjans, accions de contingut de marca o insercions directes en mitjans de comunicació. Així mateix, es vertebrava per mitjà de la col·laboració amb diverses entitats mitjançant convenis nominatius per a la millora de la imatge i la competitivitat de la Comunitat Valenciana.

8.1.1. Campanyes de publicitat

Durant l'any 2021 s'han dut a terme:

Campanya de publicitat autonòmica i nacional per a la difusió de l'oferta turística de la Comunitat Valenciana:

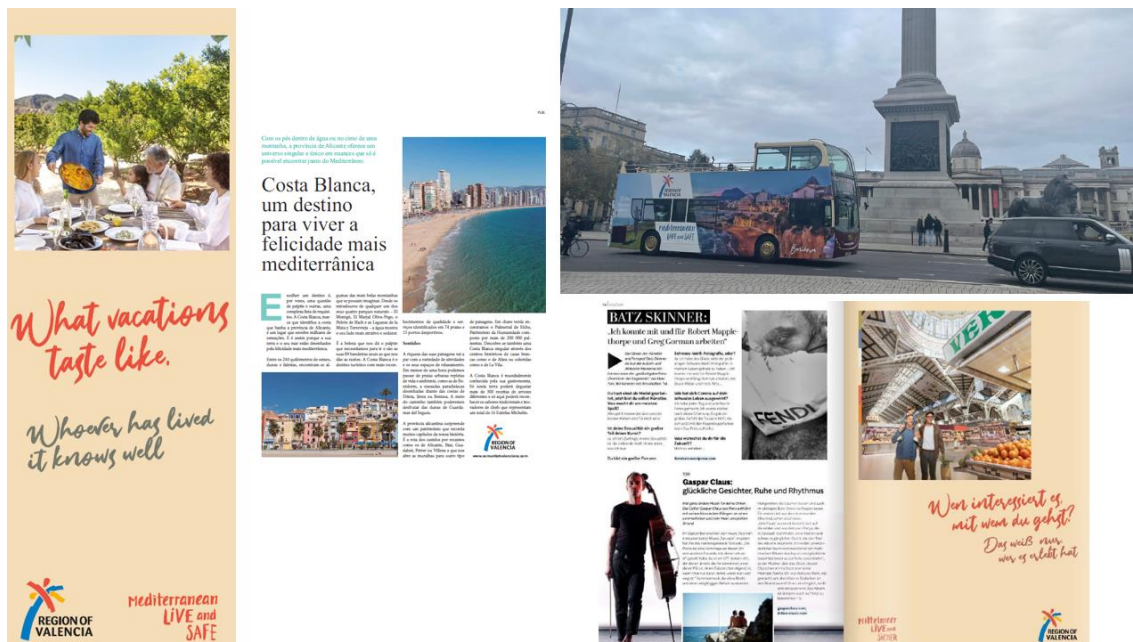
La campanya, desenvolupada des del 23 de juny de 2021 fins al 31 de desembre de 2021, respon a la política de promoció basada en la segmentació de mercats i productes emmarcats en les destinacions turístiques; diversificació de productes que té en compte la vertebració territorial i la desestacionalització, de manera que posiciona la Comunitat Valenciana com una destinació sostenible, ètica i hospitalària. Les actuacions es van dur a terme en dos períodes: des de la segona quinzena de juny fins a la segona quinzena de setembre, amb l'objectiu centrat en el turisme vacacional, i des de la segona quinzena de setembre fins a finals d'any es va posar el focus en la desestacionalització per a convertir la Comunitat Valenciana en un destinació preferent durant tot l'any. El plantejament tàctic va comprendre actuacions en televisió, ràdio, premsa i revistes, en línia, exterior i cinema, tenint en compte l'estratègia de productes de Turisme Comunitat Valenciana i els mercats nacionals d'interés, conjugant els suports publicitaris de l'eslògan "Qui ho ha viscut, ho sap" i la col·laboració en matèria de continguts. La campanya de publicitat autonòmica i nacional, amb dades de l'estudi de notorietat efectuat al desembre de 2021, va obtenir una notorietat del 33 % i una valoració de 7,9.



Campanya de publicitat internacional per a la difusió de l'oferta turística de la Comunitat Valenciana:

La campanya es va desenvolupar des de l'1 juny de 2021 fins al 31 de desembre de 2021.

L'estratègia engloba un plantejament de mitjans 360º, que es desenvolupa en cadascun dels mercats en funció del grau d'abast d'aquests i en proporció a l'afluència del nombre de turistes que cada mercat puga aportar a la Comunitat Valenciana, així com la facilitat i flexibilitat en les connexions de comunicació, especialment per via aèria, entre els diferents mercats d'origen i les nostres destinacions. Els mercats de curt abast estaran formats pels països d'Europa occidental (el Regne Unit, França, Alemanya, Països Baixos, Bèlgica, Itàlia, Noruega, Suècia, Dinamarca, Finlàndia i Portugal). Per a aquest grup es destina el 70 % de la inversió amb l'objectiu de generar una afluència d'un turisme de proximitat o fronterer, igual que donar suport als mercats emissors de turistes amb segona residència en la Comunitat Valenciana. El segon gran mercat és el denominat d'abast mitjà, compost per Rússia i països de l'est, que s'emporta un 5 % de la inversió total; mentre que la gran aposta es va centrar en els mercats de la Xina i els EUA, per tractar-se de mercats emergents amb gran potencial de creixement en afluència de turistes cap a la Comunitat Valenciana.

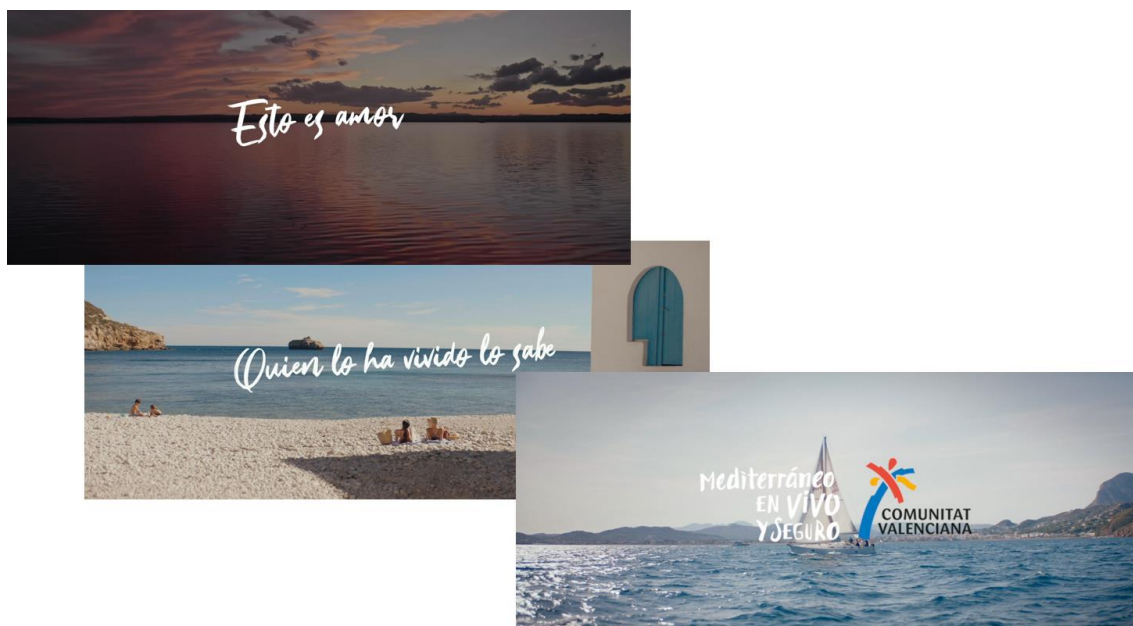


8.1.2. Disseny de creativitat i adaptacions gràfiques per al suport en la promoció turística

Elaboració de la creativitat i producció de suports publicitaris per a una campanya de publicitat nacional i internacional per a la difusió de l'oferta turística de la Comunitat Valenciana.

Durant 2021 s'han elaborat les peces de la campanya “Qui ho ha viscut, ho sap”, basada en el poema de Lope de Vega, per a tots els mitjans (televisió, gràfica, ràdio, en línia i exterior) necessaris per a la posada en marxa de les campanyes de publicitat turística autonòmica, nacional i internacional.

Tot el material de campanya s'adapta i es configura d'acord amb l'estratègia de producte de Turisme Comunitat Valenciana, dirigit als diferents mercats internacionals.



Així mateix, durant 2021 s'ha col·laborat amb els serveis de promoció i producte en l'elaboració de panells per a fires de promoció turística i de productes turístics específics, tant nacionals com internacionals.



8.2. PROMOCIÓ ESPECÍFICA

Mitjançant convenis amb associacions sectorials i entitats locals per a la promoció de productes i destinacions turístiques, en 2021 es va donar suport a actuacions que tenien com a objectiu la difusió i promoció de productes i destinacions de la Comunitat Valenciana i les altres de màrqueting dirigides a mercats d'interés prioritari per a les associacions i entitats locals que ho promouen.



A aquest efecte, Turisme CV va signar convenis de col·laboració amb les entitats següents:

BENEFICIARIS	OBJECTE
Associació d'Empreses de Turisme Actiu	Accions de publicitat i difusió del turisme actiu de la Comunitat Valenciana
Ajuntament d'Altea	Accions de màrqueting turístic i promoció del municipi d'Altea
Ajuntament de Buñol	Promoció del producte turístic del municipi de Buñol
Ajuntament de Castelló de la Plana	Promoció del producte turístic del municipi de Castelló de la Plana
Ajuntament de Cocentaina	Actuacions de màrqueting col·laboratiu per a la promoció de festes d'interés turístic rellevant: Fira de Tots Sants
Ajuntament de Dénia	Pla de promoció de la gastronomia de Dénia i de la Comunitat Valenciana
Ajuntament de Gandia	Potenciar la ruta turística de la família dels Borja
Ajuntament de Lliria	Accions de promoció del producte turístic del municipi de Lliria
Ajuntament de Peníscola	Pla de promoció del producte cinematogràfic de Peníscola i de la Comunitat Valenciana
Ajuntament de Sagunt	Pla de promoció turística del producte cultural per mitjà de les arts escèniques a Sagunt i de la Comunitat Valenciana
Ajuntament de Torrevieja	Actuacions de màrqueting col·laboratiu per a la promoció de festes d'interés turístic rellevant: Havaneres
Ajuntament de la Vila Joiosa	Accions de promoció del producte turístic del municipi de la Vila Joiosa
Ajuntament de Xàtiva	Potenciar la ruta turística de la família dels Borja
Aeroport de Castelló (Aerocas)	Promoure accions de publicitat i comunicació turística de l'aeroport de Castelló
Associació Empresarial Valenciana d'Agències de Viatge (AEVAV)	Accions de promoció i comercialització de paquets turístics de la Comunitat Valenciana
Associació Club de Producte d'Allotjaments d'Interior de la Comunitat Valenciana-TEMPS	Suport d'accions de promoció i comercialització de l'oferta turística d'interior de la Comunitat Valenciana

Associació Cultural Camí del Grial	Creació, impuls i difusió de la Ruta del Grial
Associació d'Empreses d'Apartaments Turístics Comunitat Valenciana	Promoció de l'oferta d'apartaments turístics de la Comunitat Valenciana
Associació d'Empresaris de Camps de Golf de la Costa Blanca i Comunitat Valenciana	Fomentar accions de promoció de turisme de golf, tant nacional com internacional
Associació de Fogueres Especials d'Alacant	Actuacions de màrqueting col·laboratiu per a la promoció de festes d'interés turístic rellevant: les Fogueres d'Alacant
Associació de Promotors Musicals de la Comunitat Valenciana	Actuacions de màrqueting i promoció del producte del turisme musical
Associació de Promotors de Grans Festivals de Música Comunitat Valenciana	Accions de promoció, difusió i desestacionalització turística amb la marca Mediterranean Fest
Associació Empresarial València Premium	Promoure accions de turisme excel·lent en Comunitat Valenciana
Associació d'Empreses d'Hostaleria de Torreveja i Comarca	Accions de promoció i màrqueting de l'oferta d'hostaleria i restauració de Torreveja
Associació Empresarial Hotelera de Benidorm, Costa Blanca i Comunitat Valenciana- HOSBEC	Actuacions de publicitat, promoció i comàrqueting per a la difusió de l'oferta de Benidorm, Costa Blanca i Comunitat Valenciana en el mercat nacional i internacional, i en aquest últim s'incideix en el mercat britànic (Brexit)
Associació per a la Promoció del Turisme Familiar de la Comunitat Valenciana	Suport de l'activitat de turisme familiar en la Comunitat Valenciana
Associació Provincial d'Hotels d'Alacant	Accions de promoció i màrqueting de l'oferta hotelera d'Alacant

Associació de Sant Jordi	Actuacions de màrqueting col·laboratiu per a la promoció de festes d'interés turístic rellevant: Moros i Cristians d'Alcoi
Associació Valenciana d'Empreses Productores de Teatre, Dansa i Circ- AVETID	Foment de la imatge de València i la Comunitat Valenciana com a referents del turisme cultural i les arts escèniques
Cambra Oficial de Comerç, Indústria, Servei i Navegació d'Alacant	Suport a la promoció de productes turístics
Confederació de Persones amb Discapacitat Física i Orgànica de la Comunitat Valenciana- COCEMFE	Col·laboració per a l'impuls al turisme accessible en la Comunitat, "Turisme per a tots"
Confederació d'Empresaris d'Hostaleria i Turisme de la Comunitat Valenciana- CONHOSTUR	Promoció i desenvolupament del producte gastronòmic de la Comunitat Valenciana
Federació Empresarial de Càmping de la Comunitat Valenciana	Realització d'accions de promoció i dinamització de l'oferta turística de càmpings de la Comunitat Valenciana
Federació de Societats Musicals de la Comunitat Valenciana	Promoure el producte musical valencià per excel·lència de bandes de música locals
Federació d'Oci, Turisme, Joc, Activitats Recreatives i Indústries Afins de la Comunitat Valenciana (FOTUR)	Col·laboració en actuacions promocionals dels productes d'oci i turisme de la Comunitat Valenciana
Federació Falles Secció Especial	Actuacions de màrqueting col·laboratiu per a la promoció de festes d'interés turístic rellevant: Falles de Secció Especial
Federació Gestora de Gaiates	Actuacions de màrqueting col·laboratiu per a la promoció de festes

	d'interés turístic rellevant: Gaiates de Castelló
Federació Valenciana d'Enoturisme de la Comunitat Valenciana	Foment i promoció de la Comunitat Valenciana destinació turística
Fira Mostrari Internacional de València	Accions del turisme gastronòmic (Gastrónoma). MICE, actiu i esportiu
Fundació Cultural Capella de Ministrers	Activar i donar suport al producte turístic cultural a través d'accions de la música
Fundació Visit Benidorm de la Comunitat Valenciana	Realització d'actuacions de màrqueting i promoció turística de Benidorm en l'àmbit nacional i internacional
Fundació de Turisme de Montanejos de la Comunitat Valenciana	Accions de promoció i difusió del producte turístic a Montanejos
Fundació Visit València de la Comunitat Valenciana	Foment de la imatge de la ciutat de València com a referent en el turisme dels diferents productes, entre els quals destaquen el cultural, l'urbà, el gastronòmic, l'esportiu, el familiar i el de negocis (MICE).
Institució Firal Alacantina (IFA)	Donar suport a les actuacions del turisme gastronòmic, nàutic, cultural i familiar
Institut Seda Espanya	Promoure actuacions de promoció turística del producte Ruta de la Seda
Associació Club del Producte Turístic Introducing Castelló	Accions de promoció i màrqueting de l'oferta turística de la província de Castelló
Palau de les Arts Reina Sofía. Fundació de la Generalitat	Accions de promoció i màrqueting de la cultura de la Comunitat Valenciana en col·laboració amb el Palau de les Arts Reina Sofía
Patronat Municipal de Turisme d'Alacant	Realització d'accions de promoció i màrqueting del producte turístic del municipi d'Alacant
Plataforma representativa	Col·laboració per a l'impuls del turisme accessible en la Comunitat, "Turisme per a tots"

estatal de persones amb discapacitat física (PREDIF)	
Productors audiovisuals valencians	Impulsar el turisme cinematogràfic i propiciar accions que comporten afavorir espais de la Comunitat Valenciana com a plató de rodatge
Societat Anònima de Mitjans de Comunicació de la Comunitat Valenciana	Promoció de l'oferta turística de la Comunitat Valenciana
Associació Unesco València Mediterrani	Promoure actuacions de promoció turística del producte Ruta de la Seda
Organisme autònom VISITELCHE	Potenciar la promoció turística a la ciutat d'Elx

CAMPAÑAS MEDIDAS COVID



8.3. MÀRQUETING EN LÍNIA

Les accions de màrqueting en línia es basen fonamentalment en tres eixos:

- * El portal turístic de la Comunitat Valenciana, que és la interfície web multicanal i responsiva dotada d'intel·ligència web que presenta els continguts turístics de la Comunitat Valenciana.
- * Estratègia de màrqueting en línia, que abasta les accions de màrqueting de continguts de manera global, la gestió de les xarxes socials que la componen, així com el disseny i l'execució d'accions de publicitat digital per a la destinació Comunitat Valenciana en mercats nacionals i internacionals, i aquests últims inclouen mercats de proximitat com són el Regne Unit, Alemanya i França, i altres llunyans, com la Xina i Rússia.
- * Xarxa de Webcams de la Comunitat Valenciana, que és la retransmissió en Internet de vídeo en temps real dels principals recursos i destinacions de la Comunitat Valenciana.

8.3.1. Portal turístic www.comunitatvalenciana.com/va/inici

2021 ha sigut el primer any complet del nou portal turístic www.comunitatvalenciana.com/va/inici, portal que compta amb nova imatge, nova tecnologia, nous continguts i seccions i nova estratègia.

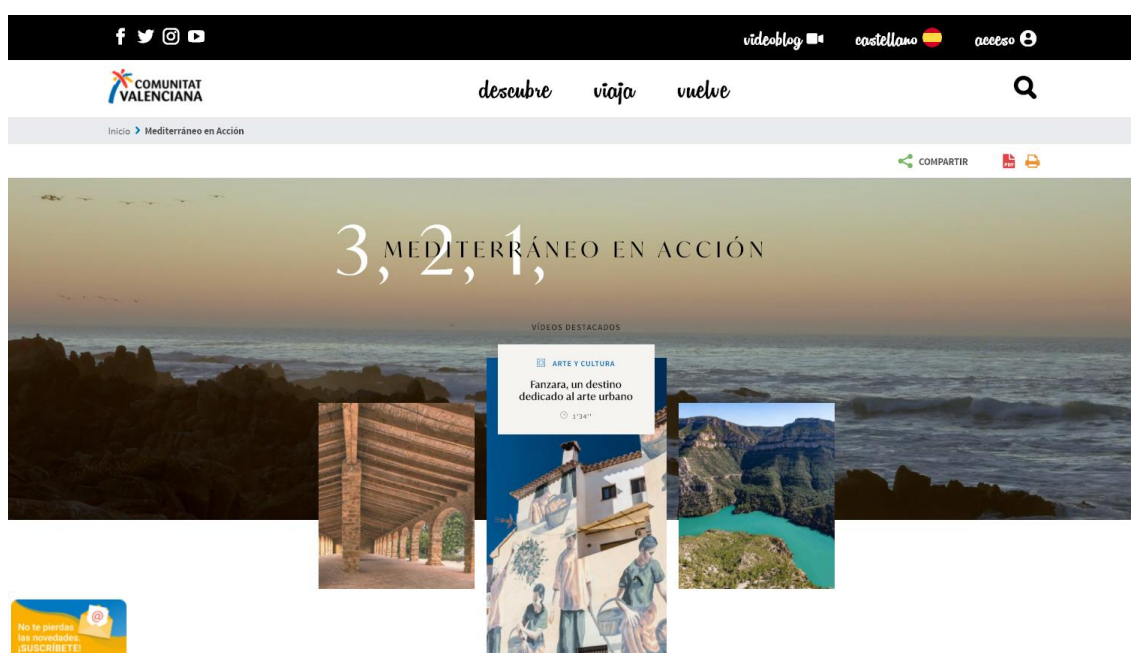


El portal turístic i totes les seues funcionalitats es converteixen en el Sistema de Gestió Integral de la destinació Comunitat Valenciana, eina omnicanal que permet l'accés als continguts des de

qualsevol tipus de dispositiu. Al llarg de l'any 2021, els diferents elements que conformen el portal han anat evolucionant de la següent manera:

Videoblog. Sota el nom de Mediterrani en Acció, aquesta nova secció naix amb un objectiu clar: potenciar el coneixement, la notorietat, la reputació i el posicionament de la marca turística Comunitat Valenciana.

A més, busca donar més visibilitat a les diferents destinacions i al portal turístic a escala nacional i internacional, oferint a l'usuari la possibilitat de fer un recorregut per tot el territori, l'oferta i els recursos turístics de la Comunitat Valenciana mitjançant vídeos de gran qualitat.



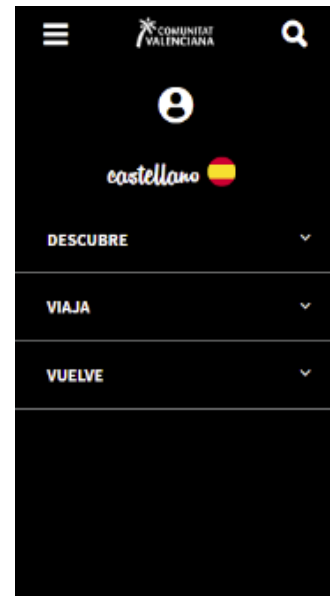
Els vídeos es categoritzen en set temes diferents: Activitats i plans, Art i cultura, Festes i esdeveniments, Gastronomia, LGTBI+, Naturalesa i sostenibilitat, i Turisme accessible i inclusiu. Es produeixen vídeos en els cinc idiomes del portal i s'organitzen per províncies.

La secció de Videoblog es va presentar al juliol de 2021, i fins al 31 de desembre es van publicar un total de 102 vídeos en els cinc idiomes del portal. Aquesta nova secció va tindre un total de 18.486 visites.

IDIOMA	NRE. VÍDEOS PUBLICATS	VISITES ALS VÍDEOS	SESSIONS WEB VIDEOBLOG	USUARIS
Espanyol	65	9.282	15.220	12.312
Valencià	13	96	440	300
Anglès	8	481	1.295	1.119

Francés	8	260	669	570
Alemany	8	429	862	706

Plataforma professional. Des dels seus inicis, el portal permet la gestió de la informació turística a tercers, les oficines de la Xarxa Tourist Info, i durant el 2021 s'ha estat desenvolupant l'eina perquè els titulars de les empreses turístiques puguin administrar les dades de les seues pròpies empreses.



El 33,41 % de les pàgines visitades en el portal turístic van ser continguts relacionats amb la xarxa de càmeres web de la Comunitat Valenciana. Quant al butlletí turístic, el nombre total de subscriptors actius a final del 2021 va ser de 40.383, 24.802 dels quals eren els vinculats al programa “Bo Viatge Comunitat Valenciana” 2021, i es distribueixen per grup-idioma segons la taula següent:

IDIOMA	NRE. SUBSCRIPTORS EN DATA 31/12/2021
Espanyol	36.952
Anglés	1.871
Francés	615
Alemany	571
Valencià	374
TOTAL	40.383

Cal destacar que la base de dades del Bo Viatge està formada per les persones que, com que van participar en la campanya “Bo Viatge 2021”, van autoritzar ser contactats per Turisme Comunitat Valenciana per a un altre tipus de comunicacions de promoció turística.

L'Enciclopèdia de continguts. Eina que permet l'emmagatzematge centralitzat i la distribució dels elements multimèdia a l'SGIDCV i a tercers, que continua creixent i que s'està convertint en un gran repositori de recursos multimèdia, imatges, vídeos..., que són l'actiu més important del portal turístic Comunitat Valenciana.

El portal turístic s'ha consolidat, a més, com el repositori centralitzat de recursos turístics de la Comunitat Valenciana, gràcies a la sincronització amb diverses bases de dades, com les d'Experiències de la Comunitat Valenciana o del Registre Oficial d'Empreses, de manera que s'ha convertit en l'aparador del turisme de la Comunitat Valenciana.

Amb tot això, el portal turístic va rebre en 2021 més de 3,6 milions de visites de més d'1.400.000 usuaris procedents principalment d'Espanya (77,94 %) i dels mercats emissors més consolidats per a la Comunitat Valenciana, com són França (4,02 %), el Regne Unit (2,99 %), Alemanya (4,23 %), Bèlgica (1,44 %) i Països Baixos (1,17 %); tot i que cal destacar que les visites al portal des dels Estats Units (1,53 %) continuen, un any més, per davant de Bèlgica i Països Baixos. Les visites van procedir de 212 països diferents.

Quant al dispositiu d'accés al portal, durant el 2021 ha continuat augmentant l'ús dels dispositius mòbils en detriment de l'ordinador, de manera que el telèfon mòbil és el més utilitzat (65,77 %). Cal destacar, així mateix, que al març de 2021 es van modificar els formularis de subscripció al butlletí perquè els nous subscriptors pogueren indicar quin era el seu perfil de viatger (parella, família, esportista, grup d'amics o LGBTi), de manera que, amb això, s'ha pogut crear una base de dades segmentada per perfil en els cinc idiomes del portal.

SUBSCRIPTORS PER PERFIL		ACUMULAT EN DATA 31/12/21	NRE. TOTAL SUBSCRIPTORS AMB PERFIL
Espanyol	Parella	207	828
	Família	214	
	Esportista	19	
	Grup d'amics	85	
	LGTBi	6	
	TOTAL	531	
Valencià	Parella	15	
	Família	26	
	Esportista	5	
	Grup d'amics	4	
	LGTBi	1	
	TOTAL	51	
Anglès	Parella	74	
	Família	25	
	Esportista	6	
	Grup d'amics	11	
	LGTBi	2	
	TOTAL	118	
Francés	Parella	40	
	Família	19	
	Esportista	1	
	Grup d'amics	1	
	LGTBi	2	
	TOTAL	63	
Alemany	Parella	28	
	Família	15	
	Esportista	9	
	Grup d'amics	13	

	LGTBi	0	
	TOTAL	65	

8.3.3 Xarxa de càmeres web

La xarxa de càmeres web de la Comunitat Valenciana, amb setanta-sis càmeres distribuïdes al llarg del territori de les tres províncies, va depassar àmpliament el 1.200.000 visitants durant 2021. Amb la finalitat de millorar la qualitat del servei i oferir una experiència de qualitat als usuaris, es van dur a terme les actuacions següents:

Continuació de la substitució d'equips iniciada en 2020, amb dènou càmeres més en 2021, per la qual cosa ja en són trenta-huit (el 50 %) de tota la xarxa les reemplaçades amb equips més moderns i, per tant, de més qualitat; a més, totes disposen del sistema d'autoneteja programat perquè es faça periòdicament, i tenen la possibilitat de forçar la neteja en cas necessari.

Proves pilot de tres càmeres web en 2020 en versió *streaming*; va finalitzar el 2021 amb trenta-nou càmeres web retransmetent en aquest format i oferint una millor qualitat de la imatge, i, per descomptat, en vídeo real millora notablement l'experiència de l'usuari.

Millora tant de la pàgina principal de la xarxa de càmeres web com la web recurs de cada una d'aquestes, amb la millora quant a imatge que això suposa.



8.3.4. Estratègia de màrqueting en línia per a la Comunitat Valenciana

Durant 2021 es va continuar amb l'execució de la II^a Estratègia de màrqueting en línia de Turisme Comunitat Valenciana, que està composta per:

- ✓ Estratègia de màrqueting de continguts
- ✓ Estratègia en xarxes socials i amb influenciadors
- ✓ Estratègia de màrqueting per correu electrònic i base de dades
- ✓ Estratègia de SEM i publicitat en línia
- ✓ Estratègia o pla de mesurament, comunicació i esdeveniments

Cadascuna d'aquestes, amb la següent distribució de grans tasques:

ESTRATÈGIA DE MÀRQUETING DE CONTINGUTS
Administració i dinamització del portal turístic
Videoblog turístic de la CV
Agenda d'esdeveniments turístics i festes de la CV
ESTRATÈGIA DE XARXES SOCIALS I INFLUENCERS
Estratègia xarxes socials
Estratègia amb influenciadors
Estratègia de màrqueting mòbil
ESTRATÈGIA DE MÀRQUETING PER CORREU ELECTRÒNIC I BASES DE DADES
ESTRATÈGIA SEM I PUBLICITAT
Publicitat en operadors turístics i agències en línia
Xarxes socials viatgeres i metacercadors
Estratègia SEM i publicitat
PLA DE MESURAMENT, COMUNICACIONS I ESDEVENIMENTS

A. Estratègia de màrqueting de continguts:

Administració i dinamització del portal turístic <https://www.comunitatvalenciana.com/va/inici>. Els continguts oferits en Internet han de ser originals, estar adaptats al mitjà i oferir una imatge positiva, evocadora, inspiradora i actual de la Comunitat Valenciana. Per això s'ha treballat en aquesta tasca i s'ha aconseguit generar durant l'exercici 2021 els següents continguts en els cinc idiomes del portal (ES, VAL, EN, FR i DE).

Continguts editorials:

TIPUS DE CONTINGUT	CONTINGUTS	URL GENERATS
Pàgines de destinació	91	455
Notícies sobre esdeveniments	48	240
Propostes de viatge	143	715
Nous continguts	61	305
TOTAL	343	1.715

Continguts audiovisuals:

TIPUS DE CONTINGUT	CONTINGUTS
Microvídeos	225
Imatges per a continguts	992
Imatges "Agenda esdeveniments"	1.070

TOTAL

2.287

Fitxes de producte:

TIPUS DE CONTINGUT	CONTINGUTS	URL GENERATS
Fitxes de producte (monuments, museus, parcs naturals, espais naturals...)	286	1.430



Optimització SEO. Fitxes d'empreses turístiques, agenda i festes:

Optimització SEO de les pàgines específiques “Aprender Espanyol” i “Turisme de Congressos”. En concret, es van treballar les fitxes de les escoles pertanyents a FEDELE CV i les fitxes dels recintes per a fires i congressos (pàgines d'aterratge, textos descriptius, dades de contacte i galeria d'imatges). A més, es van actualitzar les banderes blaves concedides en 2021 i les imatges de les empreses turístiques amb les quals es va contactar per a l'elaboració de les propostes de viatge del portal.

TIPUS DE CONTINGUT	PÀGINES OPTIMITZADES	URL ACTUALITZATS
Aprendre Espanyol	13	65
Turisme Congressos	17	85
Receptes	1	5
Agenda	921	4.605
Festes	68	340

Videoblog:

El videoblog de la Comunitat Valenciana, Mediterrani en Acció, disposa de la seua pròpia estratègia, tant en el mercat nacional com en l'internacional. Els continguts s'emmarquen dins de les categories: Activitats i plans, Art i cultura, Festes i esdeveniments, Gastronomia, LGBTI+, Naturalesa i sostenibilitat i Turisme accessible i inclusiu.

Durant el primer semestre de 2021 es va treballar en la campanya de llançament del videoblog (anuncis d'intriga per a xarxes socials, vídeo genèric de llançament i difusió al mitjà), que finalment es va publicar el 7 de juliol de 2021, i en la producció dels vídeos que havien de llançar-se en aquesta data i a partir d'aquesta. Durant el període comprés entre el 7 de juliol i el 31 de desembre de 2021 s'han publicat un total de 102 peces:

IDIOMA	NRE. VÍDEOS PUBLICATS
Espanyol	65
Valencià	13
Alemanys	8
Francés	8
Anglès	8
TOTAL	102

B. Estratègia de xarxes socials i influenciadors

L'estratègia en línia per a Turisme Comunitat Valenciana té com a element central el disseny i desenvolupament d'un pla de màrqueting complet en xarxes socials (SMM) que desenvolupa i planifica la presència de la Comunitat Valenciana i la seua oferta turística en les principals xarxes socials, al mateix temps que fomenta la participació de l'usuari i la seua fidelització (*engagement*) a la nostra marca turística. Al desembre de 2021, el nombre de seguidors de la Comunitat Valenciana per xarxa social va ser el següent:

	FACEBOOK	TWITTER	INSTAGRAM	YOUTUBE
Seguidors	290.249	122.065	112.384	4.240

I el nombre total de publicacions fetes durant 2021 ha sigut el següent:

Facebook nacional: 741

Facebook internacional: 318

Twitter nacional: 1.166

Twitter internacional: 253

Publicacions en Instagram: 262

Instagram *stories*: 434

Youtube (PPT): 20

De la mateixa manera, s'ha enviat a la Xarxa d'Oficines Espanyoles de Turisme (OET) en el món un total de cinquanta-huit continguts per a xarxes (copies i imatges) al llarg de tot el 2021.

Exemple d'un calendari de contingut per a les OET (novembre 2021)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100	101	102	103	104	105	106	107	108	109	110	111	112	113	114	115	116	117	118	119	120	121	122	123	124	125	126	127	128	129	130	131	132	133	134	135	136	137	138	139	140	141	142	143	144	145	146	147	148	149	150	151	152	153	154	155	156	157	158	159	160	161	162	163	164	165	166	167	168	169	170	171	172	173	174	175	176	177	178	179	180	181	182	183	184	185	186	187	188	189	190	191	192	193	194	195	196	197	198	199	200	201	202	203	204	205	206	207	208	209	210	211	212	213	214	215	216	217	218	219	220	221	222	223	224	225	226	227	228	229	230	231	232	233	234	235	236	237	238	239	240	241	242	243	244	245	246	247	248	249	250	251	252	253	254	255	256	257	258	259	260	261	262	263	264	265	266	267	268	269	270	271	272	273	274	275	276	277	278	279	280	281	282	283	284	285	286	287	288	289	290	291	292	293	294	295	296	297	298	299	300	301	302	303	304	305	306	307	308	309	310	311	312	313	314	315	316	317	318	319	320	321	322	323	324	325	326	327	328	329	330	331	332	333	334	335	336	337	338	339	340	341	342	343	344	345	346	347	348	349	350	351	352	353	354	355	356	357	358	359	360	361	362	363	364	365	366	367	368	369	370	371	372	373	374	375	376	377	378	379	380	381	382	383	384	385	386	387	388	389	390	391	392	393	394	395	396	397	398	399	400	401	402	403	404	405	406	407	408	409	410	411	412	413	414	415	416	417	418	419	420	421	422	423	424	425	426	427	428	429	430	431	432	433	434	435	436	437	438	439	440	441	442	443	444	445	446	447	448	449	450	451	452	453	454	455	456	457	458	459	460	461	462	463	464	465	466	467	468	469	470	471	472	473	474	475	476	477	478	479	480	481	482	483	484	485	486	487	488	489	490	491	492	493	494	495	496	497	498	499	500	501	502	503	504	505	506	507	508	509	510	511	512	513	514	515	516	517	518	519	520	521	522	523	524	525	526	527	528	529	530	531	532	533	534	535	536	537	538	539	540	541	542	543	544	545	546	547	548	549	550	551	552	553	554	555	556	557	558	559	560	561	562	563	564	565	566	567	568	569	570	571	572	573	574	575	576	577	578	579	580	581	582	583	584	585	586	587	588	589	590	591	592	593	594	595	596	597	598	599	600	601	602	603	604	605	606	607	608	609	610	611	612	613	614	615	616	617	618	619	620	621	622	623	624	625	626	627	628	629	630	631	632	633	634	635	636	637	638	639	640	641	642	643	644	645	646	647	648	649	650	651	652	653	654	655	656	657	658	659	660	661	662	663	664	665	666	667	668	669	670	671	672	673	674	675	676	677	678	679	680	681	682	683	684	685	686	687	688	689	690	691	692	693	694	695	696	697	698	699	700	701	702	703	704	705	706	707	708	709	710	711	712	713	714	715	716	717	718	719	720	721	722	723	724	725	726	727	728	729	730	731	732	733	734	735	736	737	738	739	740	741	742	743	744	745	746	747	748	749	750	751	752	753	754	755	756	757	758	759	760	761	762	763	764	765	766	767	768	769	770	771	772	773	774	775	776	777	778	779	780	781	782	783	784	785	786	787	788	789	790	791	792	793	794	795	796	797	798	799	800	801	802	803	804	805	806	807	808	809	810	811	812	813	814	815	816	817	818	819	820	821	822	823	824	825	826	827	828	829	830	831	832	833	834	835	836	837	838	839	840	841	842	843	844	845	846	847	848	849	850	851	852	853	854	855	856	857	858	859	860	861	862	863	864	865	866	867	868	869	870	871	872	873	874	875	876	877	878	879	880	881	882	883	884	885	886	887	888	889	890	891	892	893	894	895	896	897	898	899	900	901	902	903	904	905	906	907	908	909	910	911	912	913	914	915	916	917	918	919	920	921	922	923	924	925	926	927	928	929	930	931	932	933	934	935	936	937	938	939	940	941	942	943	944	945	946	947	948	949	950	951	952	953	954	955	956	957	958	959	960	961	962	963	964	965	966	967	968	969	970	971	972	973	974	975	976	977	978	979	980	981	982	983	984	985	986	987	988	989	990	991	992	993	994	995	996	997	998	999	1000
País	Provincia	Ciudad	Establecimiento	Descripción	Enlace	Foto	Facebook																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
Francia	1	Las quebras de Cate, en el norte de la la Comarcal de Vitoriana , se elevaban en una preciosa ciudad medieval con calles antiguas y calles innovadoras. ¿Imaginas valores milonarios por visitar esta región? #Medievalmediterránea																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						

IDIOMA	NRE. VÍDEOS PUBLICATS	VISUALITZACIONS
Espanyol	65	69.375
Valencià	13	1.131
Alemanys	8	4.334
Francés	8	6.303
Anglès	8	5.439
TOTAL	102	86.582

Facebook: la publicació feta a l'agost sobre el Passeig Ecològic entre Benissa i Calp.



Instagram: El vídeo de la campanya de publicitat fora de línia “Qui ho ha viscut, ho sap”:



Abast	97.077
Impressions	107.429
Interaccions	22.481

Twitter: el tuit relatiu a la indumentària valenciana durant les Falles no celebrades al març de 2021.



Comunitat Valenciana @c_valenciana
 La seda, los colores, sus estampados... Cada traje de fallera es único y especial. Y hoy queremos homenajear a todo ese gremio que hace magia con sus manos, que crea ilusiones a través de estos trajes tan nuestros.
[#MediterráneoEnVivo](#)
[#MásFallerosQueNunca](#) [#Fallas2021](#)
pic.twitter.com/xjjhc4tO20

Visualitzacions	27.177
Temps de visualització (hores)	492.8

Youtube: El vídeo “Cuinant una paella valenciana”
 (per al videoblog Mediterrani en Acció)



Visita dels influenciadors nacionals i internacionals. Marina Comes, Espanya

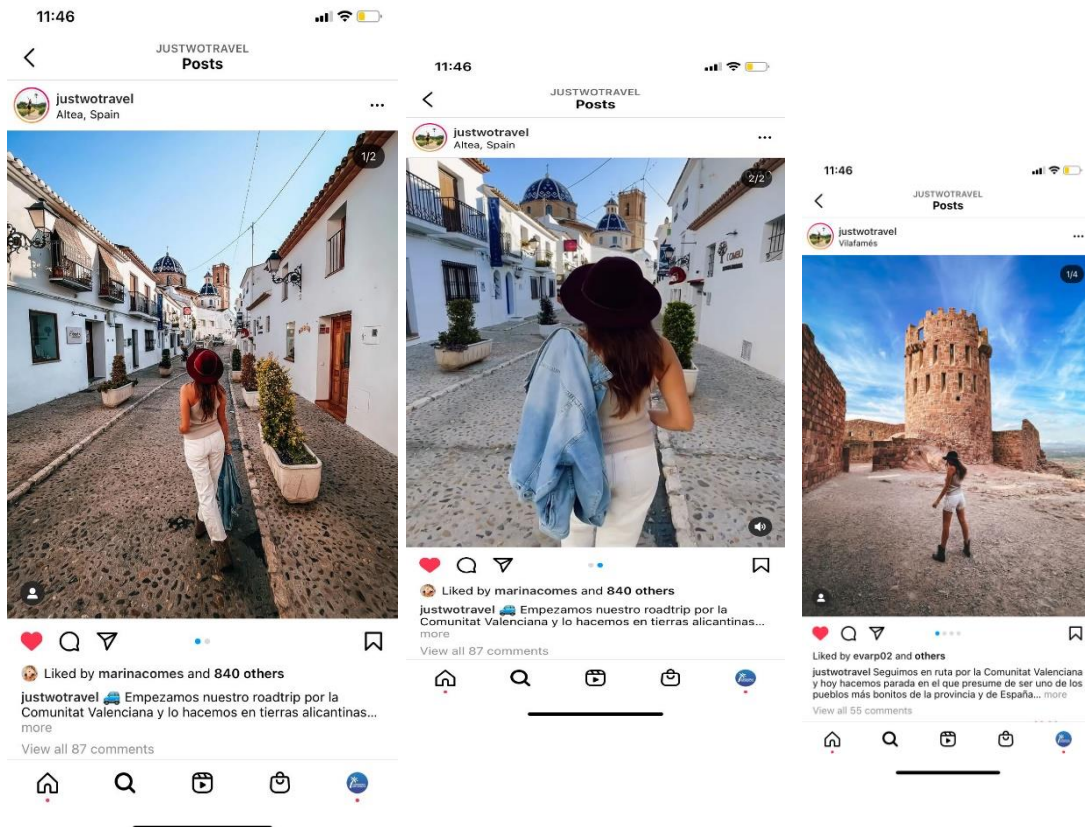
Impressions	105.423
Interaccions	6.008

Quan	Del 9 al 13 juliol de 2021
On	El viatge va començar en la ciutat d'Alacant i va anar pujant fins a arribar a Peníscola. En el seu recorregut va visitar diferents localitats com la Vila Joiosa i Calp, i diferents platges de la Costa Blanca, així com també Altea, Benidorm, la ciutat de València i l'Albufera, les platges de la Serra d'Irta i, finalment, Peníscola.
Què va publicar	4 imatges en el canal de continguts 1 reel 40 stories



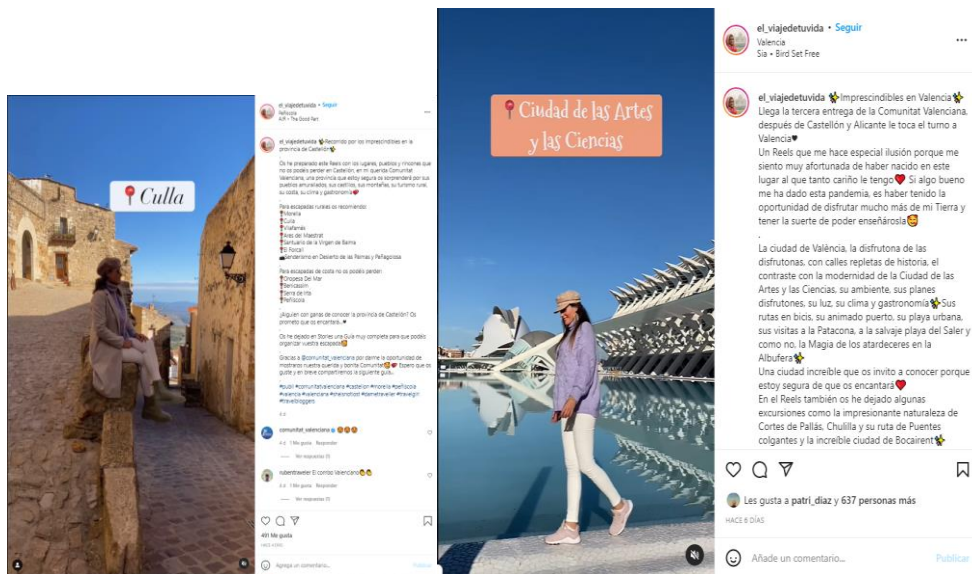
Justwotravel, Espanya

Quan	Del 26 al 29 d'octubre de 2021
On	Els influenciadors van començar el seu viatge a la província d'Alacant, visitant localitats com Dénia, Altea o Benidorm. La segona província que van visitar va ser la de Castelló, i van recórrer Vilafamés, Benicàssim i l'excursió de la Via Verda entre Benicàssim i Oropesa, per a mostrar als seus seguidors opcions de plans que es poden fer amb xiquets. Finalment van arribar a la província de València i van visitar la Marjal dels Moros, la platja de la Patacona i València.
Què va publicar	3 publicacions en el canal de continguts 66 <i>stories</i> , a més de la creació d'una de destacada en el perfil que recull totes aquestes publicacions.



El viatge de la teua vida, Espanya

Quan	Novembre i desembre de 2021
On	Aquesta influenciadora va publicar 3 guies de viatge, 1 per província, en què hi ha contingut de Culla, Morella, Vilafamés, Ares del Maestrat, el santuari de la Verge de la Balma, Peníscola, Benicàssim, Forcall, la serra d'Irta, València, Alborai, el Saler, l'Albufera, Cortes de Pallás, Chulilla, Bocairent, Alacant, Xixona, Elx i Santa Pola.
Què va publicar	3 reels 72 stories, més la creació d'una de destacada



Steven Herteleer, internacional, França

Quan	Setembre de 2021
On	Aquest influenciador francès va fer un viatge per tota la Comunitat Valenciana recorrent els municipis de Benicàssim, Vilafamés, Chulilla, València, Xàtiva, Benidorm, Altea, Moraira...
Què va publicar	2 publicacions en el canal de continguts 60 stories, més la creació d'una de destacada



C. Màrqueting per correu electrònic

L'estratègia d'enviament de butlletins als subscriptors s'ha anat adaptant durant 2021, i ha passat a ser una estratègia en què es fan cinc tipus diferents d'enviament:

- Butlletí inspiracional nacional
- Butlletí inspiracional internacional
- Butlletí informatiu nacional
- Butlletí especial o de campanya
- Butlletí Bo Viatge: concebut per a recordar als beneficiaris que se'ls ha assignat un codi per a fer la reserva.

Durant 2021 es van enviar un total de cinquanta-huit butlletins:

Nacional	17
Internacional	8
Mercat belga (FR i ND)	5
Especial o de campanya	11
Bo Viatge 2021	17
TOTAL	58

Al juny de 2021 es va acordar amb l'OET de Brussel·les que els butlletins generats per al mercat internacional es traduirien també a neerlandés i que se'ls enviaria l'html en francès i neerlandés per a poder redirigir a la seua base de dades. En total se'ls van enviar cinc butlletins.

Durant 2021, la segmentació que es va treballar és la del grup "IDIOMA de subscripció al butlletí" en castellà, valencià, anglés, francès i alemany.

Els temes sobre els quals es va escriure en els butlletins van estar inspirats, entre altres, en els textos publicitaris següents:

Per a aquest 2021 tenim un desig: tornar a veure'ns
Endinsa't en la Comunitat Valenciana
Trau el teu costat més faller
Comunitat Valenciana, una primavera plena de color
El teu Bo Viatge CV t'està esperant
Hi ha experiències que no es poden explicar. Qui ho ha viscut, ho sap
3, 2, 1... Mediterrani en Acció!
Dona la benvinguda a l'estiu amb aquests plans
Setembre arriba carregat de plans en la Comunitat Valenciana
Reviu les Falles 2021
Celebra el Dia Mundial de la Paella
Dia Mundial del Turisme 2021: turisme per a un creixement inclusiu
Dona la benvinguda a la tardor en la Comunitat Valenciana
Mostra de Turisme de la Comunitat Valenciana 2021
Experiències de tardor en la Comunitat Valenciana
Planeja el teu Nadal més mediterrani
La Comunitat Valenciana celebra amb tu totes les coses bones per Nadal

D. SEM i publicitat digital

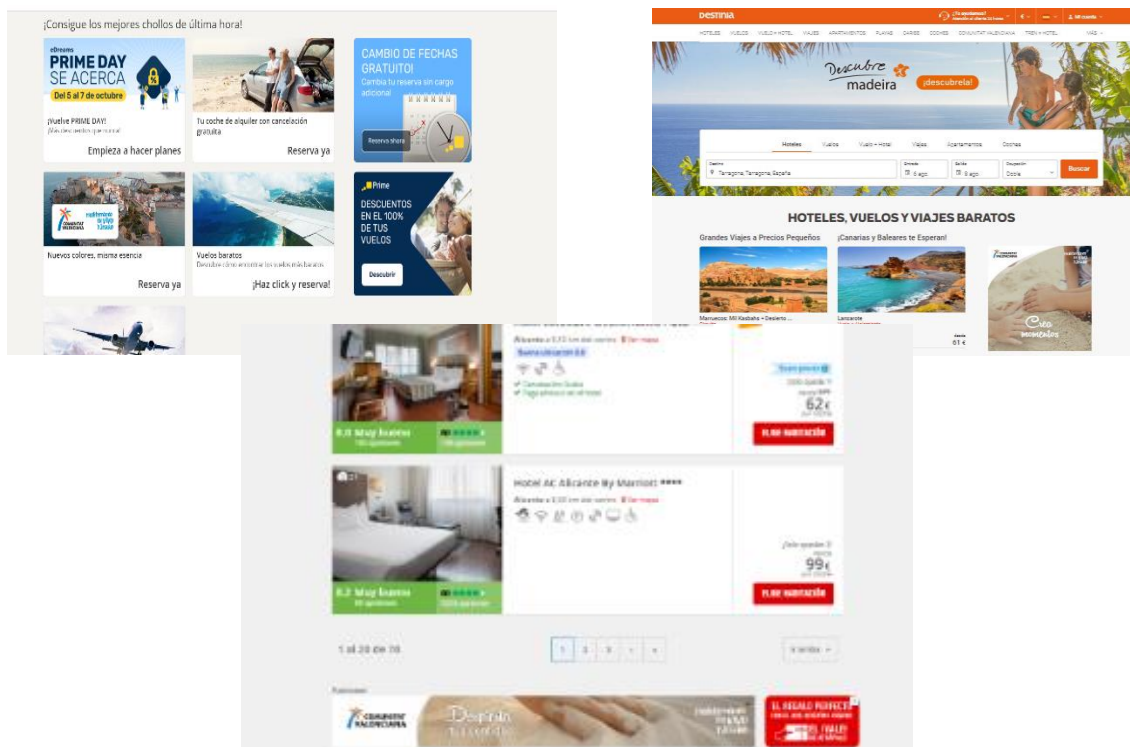
Durant 2021 es va continuar realitzant campanyes en *social ads* i Google Ads, així com campanyes en OTA, metacercadors i xarxes socials viatgeres. Els resultats mesurats en impressions obtingudes en cada un dels canals esmentats en 2021 van ser els següents:

	IMPRESSIONS OBTINGUDES
OTA nacional (6)	61.903.360
OTA internacional	10.909.045
TOTAL	72.812.405
Metacercadors (2) i xarxes socials viatgeres (2) nacionals	9.697.966
Metacercadors (2) i xarxes socials viatgeres (2) internacionals	775.140
TOTAL	10.473.106
<i>social ads</i> + Google Ads nacional	30.422.961
<i>social ads</i> + Google Ads internacional	7.468.635
TOTAL	37.891.596

Les OTA (Online Travel Agencies): atrapalo.com, Destinia, e-Dreams, logitravel, Expedia, lastminute.com/rumbo

Metacercadors: Skyscanner i Tripadvisor

Xarxes socials viatgeres: Passporter i minube.com



Amb l'objectiu comú a totes les OTA de generar visibilitat de la marca Comunitat Valenciana per a aconseguir un augment de les reserves, que es dirigeix només al mercat nacional o també a l'internacional, les accions dutes a terme per les 6 OTA seleccionades per a l'Estratègia de màrqueting en línia del 2021 van ser les següents:



Mercats objectiu	Espanya
Accions realitzades	Campanyes de ponts Enviament de <i>newsletter</i> Campanya de <i>branding</i> Optimització de <i>microsite</i>
Canals	web + app + xarxes socials + correu electrònic

DESTINIA

Mercats objectiu	Espanya, Regne Unit, França i Alemanya
Accions realitzades	Campanya de ponts Campanya de <i>branding</i> (nacional i internacional) Optimització de <i>microsite</i>
Canals	Web + App



Mercats objectiu	Espanya, Regne Unit, França i Alemanya
Accions realitzades	Campanyes de ponts Campanya de <i>branding</i> (nacional i internacional) Post promocionat en xarxes socials. Optimització de <i>microsite</i>
Canals	web + app + xarxes socials



Mercat	Espanya
Accions realitzades	Campanyes de ponts Campanya de <i>branding</i> Publicacions promocionades en xarxes socials. Optimització de <i>microsite</i>
Canals	web + app + xarxes socials



Mercats objectiu	Espanya, Regne Unit, França i Alemanya
Accions realitzades	Campanyes de ponts Campanya de <i>branding</i> Optimització de <i>microsite</i>
Canals	web + app

lastminute.com



rumbo

Mercats objectiu	Espanya, Regne Unit, França i Alemanya
Accions realitzades	Campanyes en ponts Enviament de <i>newsletter</i> Posts promocionats en xarxes socials Optimització de <i>microsite</i>
Canals	web + app + xarxes socials + correu electrònic

Metacercadors

Tenint com a objectiu principal la generació de visibilitat de la marca Comunitat Valenciana per a augmentar les reserves, que es dirigeix als mercats nacional i/o internacional, es van dur a terme les següents accions en els canals que es poden veure a continuació:



Mercats objectiu	Espanya, Regne Unit, França i Alemanya
Accions realitzades	Campanya <i>branding</i>
Canals	web + app



Mercats objectiu	Espanya, Regne Unit, França i Alemanya
Accions realitzades	Campanyes de ponts (nacional) Campanya <i>branding</i> (nacional)
Canals	web + app

Xarxes socials viatgeres:



Mercats objectiu	Espanya
Accions realitzades	Campanyes de ponts Mencions del compte d'Instagram de la Comunitat Valenciana per influenciadors Accions especials en IG
Canals	web + app + xarxes socials



Mercats objectiu	Espanya i Regne Unit
Accions realitzades	Campanyes de ponts Publicació de <i>post</i> en el blog del web Campanya <i>branding</i> (nacional)
Canals	web + app

SEM

Quant a les campanyes de publicitat en xarxes socials (*ads*), tant en Facebook com en Twitter, Instagram i Youtube, van tindre abast tant nacional com internacional.



Les campanyes mensuals de Display i Search en Google Ads, dutes a terme amb diversos formats, van tindre com a objectius principals **donar visibilitat a la marca Comunitat Valenciana i generar trànsit al portal**, i els mercats als quals estaven dirigides van ser tant el nacional com l'internacional, i s'entén que són el Regne Unit, França i Alemanya.

D. Pla de mesurament, comunicació i esdeveniments

Els resultats de l'Estratègia es van mesurar mensualment amb el Pla de mesurament, i es va fer un seguiment de l'evolució de cada una de les quatre subestratègies. Aquest pla es va acompanyar cada dos mesos d'un pla d'escolta activa, pel qual es van monitorar les paraules clau triades, i també per un pla de comunicació i difusió *ad hoc* per al projecte.

Les notes de premsa enviades al llarg de 2021 van ser les següents:

NOTES DE PREMSA 2021	DATA D'ENVIAMENT
Turisme aposta per la cultura i els artistes locals per a promocionar la Comunitat Valenciana	29/01/21
Turisme Comunitat Valenciana posa en marxa accions digitals per a promoure les Falles 2021	09/03/21
Turisme Comunitat Valenciana aposta per una campanya digital per a reactivar el turisme local per Setmana Santa i acostar-se al nacional	26/03/21
"Qui ho ha viscut, ho sap", la nova campanya de Turisme Comunitat Valenciana, aposta pels mitjans digitals	04/06/21
Turisme Comunitat Valenciana posa en marxa accions digitals per a promoure les Fogueres de Sant Joan d'Alacant	18/06/21
Mediterrani en Acció, una nova manera de conèixer la Comunitat Valenciana	07/07/21
Turisme Comunitat Valenciana posa el focus en els continguts audiovisuals per a la difusió de les Falles 2021	30/08/21
Turisme Comunitat València proposa experiències, plans i esdeveniments per als ponts d'octubre, novembre i desembre	01/10/21
Inspiració mediterrània en l'estratègia de comunicació digital de la Mostra de Turisme	20/10/21
Turisme Comunitat Valenciana llança una secció d'itineraris per dies en el seu portal web	30/11/21

Durant 2021 es van dur a terme diverses campanyes especials en les quals es van invertir recursos

i mitjans de totes les subestratègies. Aquestes van ser:

- Ruta del Grial
- Campanya Magdalena 2021: només va afectar xarxes socials
- Campanya Falles-març 2021
- Campanya Setmana Santa
- Turisme Cultural
- “Qui ho ha viscut, ho sap”
- Fogueres de Sant Joan
- Gay Games: només va afectar xarxes socials
- Campanya Falles-setembre 2021
- Campanya ponts: octubre, novembre i desembre de 2021
- Mostra de Turisme 2021
- Nadal 2021

8.3.4. Estratègia de màrqueting en línia per als mercats llunyans: Xina i Rússia

Mercat rus: els elements bàsics són el desenvolupament d’una pàgina web localitzada i la dinamització de les xarxes socials pròpies del mercat rus amb publicitat en diferents mitjans. En 2021 es van dur a terme les següents tasques en el portal pel que fa a continguts:

Promoció de la web en rus <https://ru.comunitatvalenciana.com/>

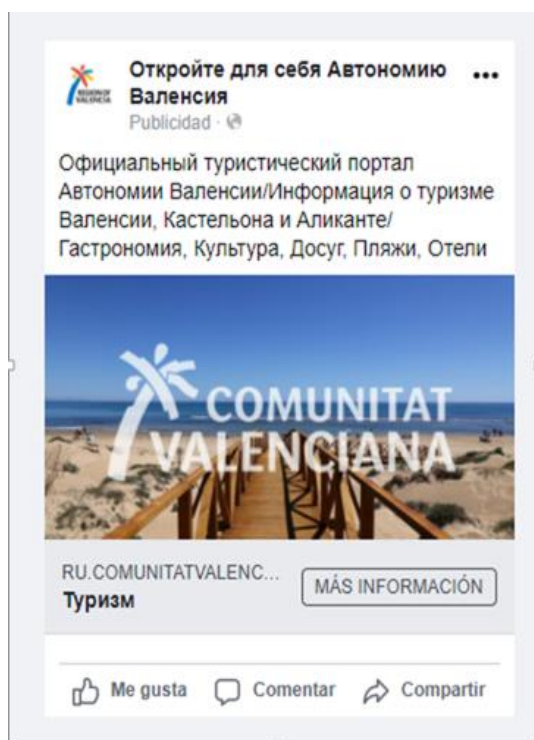


Inserció en el web d’entrades de forma contínua

Setmanalment es va enviar de manera automàtica un butlletí de notícies amb els últims articles del web a tots els subscriptors, grup format pels subscrits al portal turístic en rus i a la revista digital *Impuls Plus*, és a dir, una mica més de 50.000 adreces de correu electrònic. També, mensualment, es va treballar el posicionament SEO dels continguts, l'optimització dels articles i les paraules clau de cerca. Així mateix, es va realitzar l'anàlisi web per a obtenir les dades referides al nombre general de visites mensuals, les fonts de trànsit, els idiomes i les pàgines més visitades. Amb la mateixa cadència, es va dur a terme el seguiment d'alertes amb la finalitat de moderar les publicacions o comentaris amb referència al turisme de la Comunitat Valenciana.

Xarxes socials per al mercat rus

Promoció en els perfils en xarxes socials (Facebook, Twitter, Instagram, Youtube, OK i VK), en els quals s'han publicat *posts* diàriament, i s'han fet campanyes mensuals per a augmentar el nombre de seguidors.



Amb l'objectiu de difondre i comunicar la posada a punt i les campanyes puntuals de l'Estratègia de màrqueting en línia en aquest mercat, es van difondre periòdicament notes de premsa acompanyades d'imatges evocadores de la destinació Comunitat Valenciana.

Mercat xinés: els elements bàsics són el desenvolupament d'una pàgina web localitzada, la dinamització de les xarxes socials pròpies del mercat xinés amb publicitat en diferents canals i la creació i realització d'un curs de capacitació en línia per als agents de viatge.

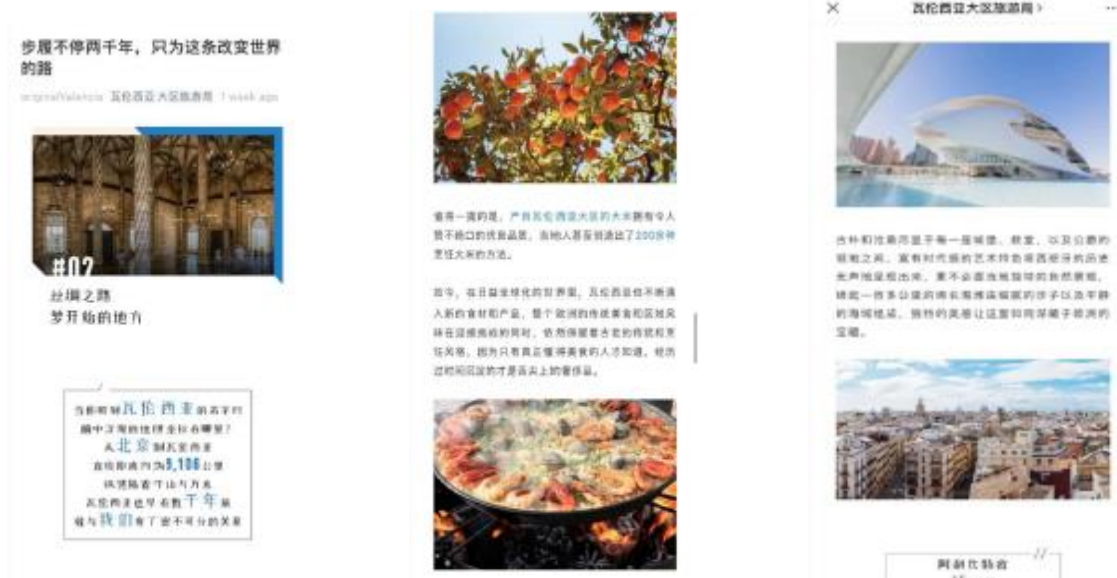
Pàgina web especial mercat xinés

Durant 2021 s'ha promocionat el lloc web <http://www.travelregionofvalencia.cn/> aquest portal està situat en servidors locals a Xina perquè tinga millor difusió en aquest mercat.



Xarxes socials

Els treballs duts a terme en xarxes socials es van enfocar a tindre presència en les principals xarxes socials del mercat xinés; per a fer-ho, s'ha creat contingut i s'han gestionat els comptes de Turisme Comunitat Valenciana en les xarxes socials xineses WeChat i Weibo.



Publicitat en mitjans digitals

A més, es va reforçar l'estratègia amb un pla de publicitat en els següents canals:

Weibo Advertising, WeChat Account Ads, WeChat Banner Ads.



8.4. PUBLICACIONS

En el marc de les accions per a la comunicació de la marca Comunitat Valenciana, durant 2021, dins del programa “Publicacions i material promocional”, es van dur a terme diferents actuacions amb l’objectiu d’assegurar la màxima difusió i coneixement de la nostra imatge turística.

Es va posar en marxa un concurs públic de reimpressions de les publicacions editades per Turisme Comunitat Valenciana, i es va actualitzar tant la informació com la imatge de portada de les publicacions no adaptades fins al moment. Aquest material compleix amb la finalitat de comunicar al públic una imatge atractiva i dinàmica de la Comunitat Valenciana, amb l’objectiu últim de consolidar-la com la destinació triada per a les diferents formes vacacionals del turista. En aquesta reimpressió conjunta s’inclouen tots els materials necessaris per a la promoció, tant a escala nacional com internacional, ja que la majoria s’han editat en diferents idiomes.

PUBLICACIONS GENÈRIQUES

- *Guia de la Comunitat Valenciana* (en castellà, anglés, francès, alemany, holandés i xinés). Així mateix, s’ha creat una versió en italià, en format PDF.
- Catàleg d’experiències (en castellà, anglés, francès i xinés).



FLYERS CULTURALS

- Territori Borja (en castellà).
- Camins de Dinosauris (en castellà, valencià i anglés).
- Ruta del Grial (en anglés i francès).
- Ruta de la Seda (en castellà).

FLYERS TEMÀTICS

- Destinació acollidora, en castellà i anglés
- Gastronomia, en castellà i anglés
- Turisme d'interior, en castellà i anglés



CARTOGRAFIA

- Plànol de València (en castellà, anglés, francés i alemany).
- Mapa turístic de la Comunitat Valenciana (en castellà i anglés).
- Mapa d'immersions i busseig (en anglés i francés).

GUIES TEMÀTIQUES

- Guia de cicloturisme
- Guia de turisme actiu i de naturalesa
- Guia de rutes
- Guia de senderisme

Així mateix, es va produir el marxandatge amb la figura de l'emblema de la marca turística de la Comunitat Valenciana (la palmera) com a element de suport a les accions institucionals dutes a terme per Turisme.



9

OFICINES D'INFORMACIÓ TURÍSTICA

9.1. INTRODUCCIÓ

La Llei 15/2018, 7 de juny, de la Generalitat, de turisme, oci i hospitalitat de la Comunitat Valenciana, en l'article 42 estableix:

“La Xarxa Tourist Info es configura com un instrument de desenvolupament de la política turística de les administracions públiques de la Comunitat Valenciana i s'orienta a proporcionar un conjunt integral de serveis d'informació turística durant tot l'any, de manera que contribuïska a difondre el coneixement dels seus recursos i productes, facilite assistència i orientació turística, fomenta l'hospitalitat i coadjuve a optimitzar la gestió de l'experiència turística. Excepcionalment, en el marc de la Xarxa Tourist Info, es podran habilitar punts d'informació en cooperació amb entitats locals interessades o empreses del sector”.

D'acord amb això, l'objectiu del Programa XARXA TOURIST INFO és oferir al turista un servei d'informació i acolliment i una imatge homogènia en tot el territori per mitjà de les oficines d'informació turística. Les oficines s'organitzen sota l'estructura corporativa de la Xarxa Tourist Info, que la promou i la gestiona la Generalitat mitjançant Turisme Comunitat Valenciana, amb oficines pròpies i de gestió local, de manera que s'incideix en la satisfacció i fidelització del client i en la millora de la gestió turística de les destinacions. El model de gestió es basa en serveis de qualitat vinculats a la marca Comunitat Valenciana, en sistemes de treball i materials homologats per a tota la Xarxa i en la qualificació professional dels informadors que atenen de manera personal i directa el client durant la seua estada.

La missió de la Xarxa Tourist Info és:

“Prestar un servei integral d'informació turística, de manera que s'oferisca una imatge de qualitat de la Comunitat Valenciana, amb respecte a les singularitats de les diferents destinacions turístiques, i erigir-se en eina d'interlocució entre les administracions públiques i el teixit empresarial de la Comunitat Valenciana per a la generació i promoció de productes i serveis turístics; tot això, amb el propòsit de fidelitzar els turistes que visiten la Comunitat, diversificar el producte turístic valencià i aconseguir la satisfacció personal i professional de tècnics i informadors de les oficines Tourist Info”.

Per a millorar els serveis d'informació turística que s'ofereixen a la Comunitat Valenciana, les actuacions que es reconeixen com a prioritàries són: perfil del personal; identificació corporativa del servei Tourist Info; cobertura informativa homogènia, i territorialment, de tota la Comunitat Valenciana; intercanvi d'informació turística i col·laboració en els sistemes estadístics i d'avaluació del servei; consolidació i participació activa en les eines d'atenció i en els sistemes de qualitat turística, entre altres aspectes, amb la coordinació de Turisme Comunitat Valenciana en el marc del Programa de la Xarxa Tourist Info. La Xarxa Tourist Info disposa d'un total de 229 oficines d'informació turística adscrites, així com 19 punts d'informació turística, distribuïts territorialment per tota la Comunitat Valenciana.

9.2. LA GESTIÓ DE LA XARXA EN EL MARC DE L'ALERTA SANITÀRIA PER LA COVID-19

La pandèmia provocada per la COVID-19 ha continuat present durant l'any 2021, amb més o menys intensitat. En línia amb el grau de vacunació de la població, tant nacional com internacional, i el desenvolupament i implantació del denominat passaport COVID, per mitjà del Comitè de Qualitat i Innovació de la Xarxa Tourist Info, es van aconsellar mesures diverses de continuació o relaxació de mesures de prevenció de la COVID-19, a l'empara de les normes sanitàries dictades en cada moment, mantenint l'obertura i operativitat de les seues oficines. Durant 2021 es van actualitzar els plans de contingència de les oficines de la Xarxa Tourist Info, per a donar resposta a les circumstàncies canviants de la pandèmia i les seues conseqüències en l'atenció al turista i als proveïdors d'oferta. Els plans van comportar:

- Increment gradual d'aforaments.
- Manteniment de mesures passives de protecció: mampares, senyals de distància física, màscares i cartells informatius.
- Manteniment de mesures actives de protecció: neteja especial, ús de gels hidroalcohòlics i ventilació reforçada de les oficines.
- Condicions d'obertura de zones d'autoservei.
- Condicions de posada en marxa de pantalles tàctils informatives.



9.3. COBERTURA DE LA XARXA

9.3.1. Cobertura jurídica - convenis

El Consell va aprovar, per l'Acord de 8 de febrer de 2019, un conveni tipus de col·laboració entre Turisme Comunitat Valenciana i 140 entitats locals (137 municipis, 2 mancomunitats i 1 entitat local menor), que ha permés, des de llavors, la renovació i actualització dels convenis subscrits amb aquestes entitats per al desenvolupament del programa Tourist Info. Mitjançant aquest conveni tipus s'actualitzen els convenis subscrits entre 1993 i 2015, que s'adapten a la nova normativa, com la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, i el Decret 176/2014, de 10 d'octubre, del Consell, que regula els convenis que subscriu la Generalitat i el seu registre. Els canvis més importants afecten la duració, que passa a ser de quatre anys, i l'obligació de la publicació d'aquests en les pàgines web dels organismes que convenien, segons disposen els articles 9.1.c i 10.3 de la Llei 2/2015, de 2 d'abril, de la Generalitat, de transparència, bon govern i participació ciutadana de la Comunitat Valenciana, així com la constitució de comissions de seguiment d'aquests convenis. Durant 2021, Turisme Comunitat Valenciana ha seguit el procés d'actualització mitjançant la figura del conveni tipus; al mateix temps, ha promogut convenis específics sense contingut econòmic i, finalment, convenis per a l'adhesió de nous municipis a la Xarxa Tourist Info. En total, en 2021, s'han subscrit dènou convenis Tourist Info amb la desagregació següent:

Catorze convenis tipus d'actualització de la seua adhesió a la Xarxa Tourist Info

PROVÍNCIA	MUNICIPI/MANCOMUNITAT
Alacant	Castalla, Callosa de Segura, l'Alfàs del Pi i Teulada
Castelló	Alcalà de Xivert, Moncofa, Navajas, Sant Mateu i Vilafranca
València	Anna, Cheste, Llutxent, Moixent i Oliva

Tres convenis específics Tourist Info

PROVÍNCIA	MUNICIPI/MANCOMUNITAT
Alacant	Alacant
Castelló	Argelita i la Vilavella

Dos convenis d'adhesió de nous municipis a la Xarxa:

PROVÍNCIA	MUNICIPI/MANCOMUNITAT
Alacant	Orba
Castelló	Càlig

9.3.2. Cobertura territorial

El 2021 es va tancar amb 19 punts d'informació i 229 oficines Tourist Info en funcionament dins de la Xarxa, amb una gran presència del servei al llarg de la Comunitat Valenciana, tant en destinacions de litoral com d'interior i urbanes.

Les oficines Tourist Info es gestionen en col·laboració amb 173 entitats locals i l'aeroport de Castelló.

S'ha produït un increment interanual del 5,53 % en el nombre d'oficines adscrites a la Xarxa Tourist Info, increment que es pot qualificar de rellevant en atenció a l'elevada implantació territorial de la Xarxa.

Per províncies, el nombre d'oficines Tourist Info és el següent:

PROVÍNCIA	NOMBRE D'OFICINES	% SOBRE EL TOTAL DE LA COMUNITAT VALENCIANA
Alacant	81	35,38
Castelló	71	31,00
València	77	33,62
TOTAL	229	

La Xarxa Tourist Info presenta una cobertura territorial comarcal del 100 % (amb presència en les 34 comarques de la Comunitat Valenciana). I amb la desagregació provincial següent:

PROVÍNCIA D'ALACANT		
COMARCA	NOMBRE D'OFICINES	% SOBRE EL TOTAL DE LA COMUNITAT VALENCIANA
El Baix Segura	15	6,55
El Baix Vinalopó	8	3,50
El Comtat	3	1,31
El Vinalopó Mitjà	7	3,06
L'Alacantí	9	3,93
L'Alcoià	6	2,62
L'Alt Vinalopó	3	1,31
La Marina Alta	16	6,99
La Marina Baixa	14	6.11
TOTAL	81	

PROVÍNCIA DE CASTELLÓ		
COMARCA	NOMBRE D'OFICINES	% SOBRE EL TOTAL DE LA COMUNITAT VALENCIANA
L'Alt Millars	4	1,74
L'Alt Palància	5	2,18
El Baix Maestrat	16	6,99
Els Ports	3	1,31
L'Alcalatén	3	1,31
L'Alt Maestrat	8	3,50
La Plana Alta	17	7,42
La Plana Baixa	15	6,55
TOTAL	71	

PROVÍNCIA DE VALÈNCIA		
COMARCA	NOMBRE D'OFICINES	% SOBRE EL TOTAL DE LA COMUNITAT VALENCIANA
El Camp de Morvedre	3	1,31
El Camp de Túria	6	2,62
El Racó d'Ademús	2	0,88
La Vall de Cofrents-Aiora	4	1,74
L'Horta Nord	6	2,62
L'Horta Oest	3	1,31
L'Horta Sud	1	0,44
La Canal de Navarrés	4	1,74
La Costera	3	1,31
La Foia de Bunyol	2	0,88
La Plana d'Utiel-Requena	2	0,88
La Ribera Alta	6	2,62
La Ribera Baixa	4	1,74
La Safor	15	6,55
La Vall d'Albaida	6	2,62
Els Serrans	4	1,74
València	6	2,62
TOTAL	500	

Turisme Comunitat Valenciana va incorporar durant 2021 les sis oficines noves següents:

- ✓ Tourist Info Orba (Alacant)
- ✓ Tourist Info Tibi (Alacant)
- ✓ Tourist Info Montán (Castelló)
- ✓ Tourist Info Sant Jordi (Castelló)
- ✓ Tourist info Sant Jordi Panoràmica (Castelló)
- ✓ Tourist Info Anna Albufera (València)

També en 2021, i fora del territori de la Comunitat Valenciana, la Direcció General de Turisme i la Direcció General de Relacions amb les Comunitats Autònomes i Representació Institucional han promogut la prestació d'un servei d'informació turística en la seu actual de l'Oficina de la Generalitat Valenciana a Madrid (punt d'informació Tourist Info Comunitat Valenciana-Madrid). S'ha equipat el punt d'informació amb elements de mobiliari i retolació corporatius i una pantalla tàctil 24 h.

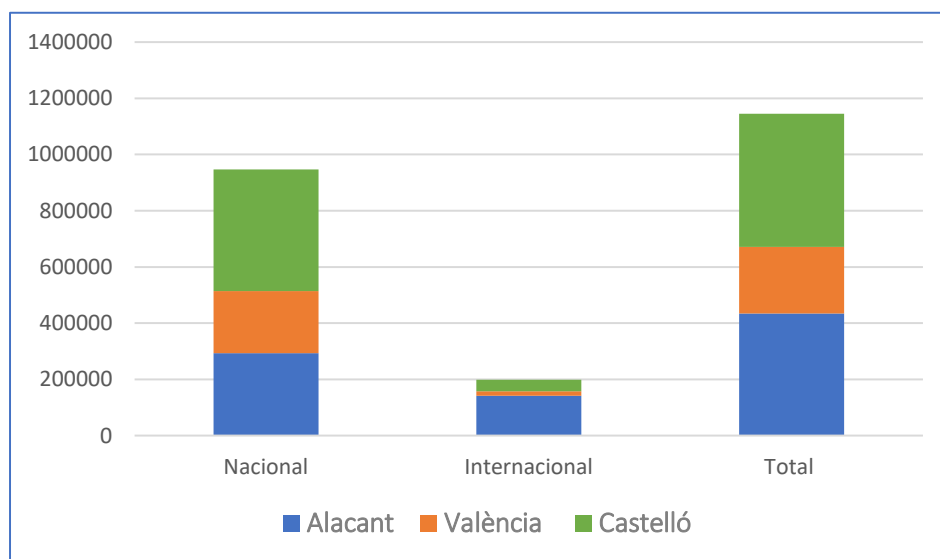
9.4. INDICADORS DE SERVEI: HOSPITALITAT

9.4.1. Indicadors quantitatius

El conjunt de la Xarxa va atendre en 2021 un total d'1.214.543 demandes d'informació en destinació. Aquest nombre suposa un increment de 71 punts percentuals respecte a 2020 (707.975 demandes), atribuïble a la millora de situació d'alarma sanitària nacional i internacional, encara que lluny encara de 2019, amb 1.987.210 demandes.

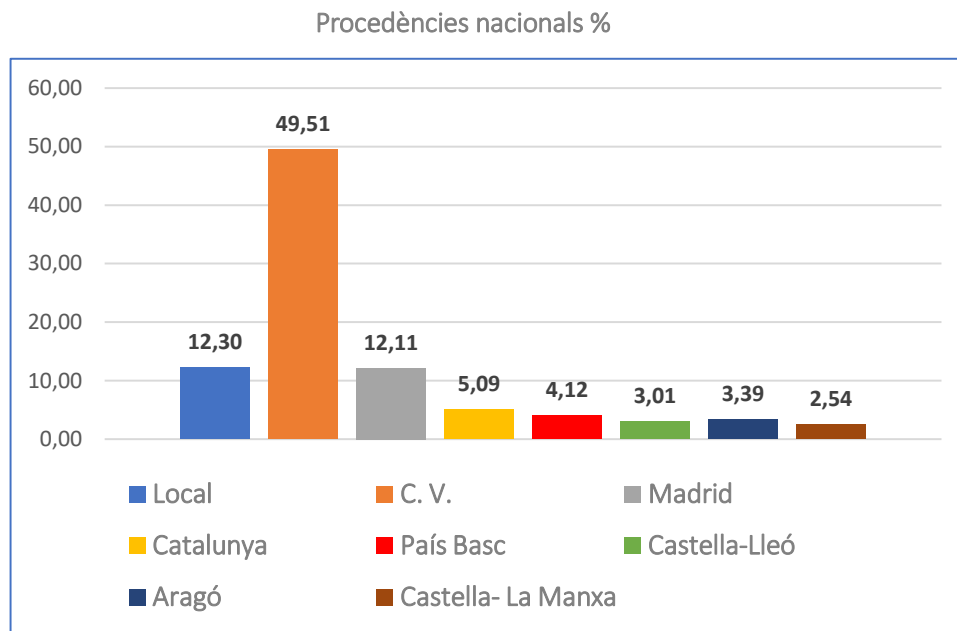
En total, i segons el Registre estadístic de la Xarxa Tourist Info, són 1.162.349 persones les que han visitat les oficines i punts de la Xarxa, amb un augment d'un 61 % en relació amb l'any 2020 (718.829 persones). Les procedències nacionals van representar el 81 % del total. A Castelló i València, els usuaris/viatgers internacionals (8,56 % i 7,06 %, respectivament) acudeixen menys a les oficines de la Xarxa, en contrast amb els nacionals, mentre que a Alacant arriben al 32,56 %.

Usuaris Xarxa Toruist Info per procedència. Any 2021



Font: Sistema estadístic Xarxa Tourist Info. Elaboració pròpia.

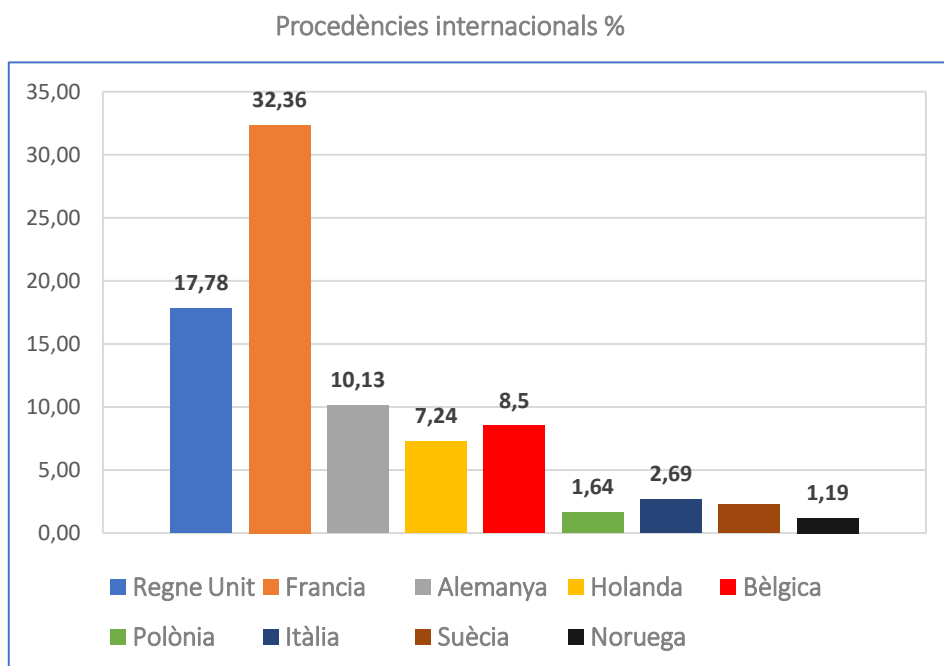
Percentatges per comunitat autònoma sobre el total de procedències nacionals en 2021:



Font: Sistema estadístic Xarxa Tourist Info. Elaboració pròpia.

La distribució percentual per comunitat autònoma s'ha mantingut en 2021, però es reforça la presència de Comunitat Valenciana (inclosos els locals) amb 13 punts més, així com el factor de comunitats autònomes pròximes, singularment Aragó i Castella-la Manxa.

El gràfic següent detalla els percentatges de demandes per països sobre el total de procedències internacionals en 2021. En aquest cas, cal destacar la notable pujada de francesos, en contrast amb la baixada del Regne Unit, provocada per la caiguda del transport aeri provocat per la COVID-19.

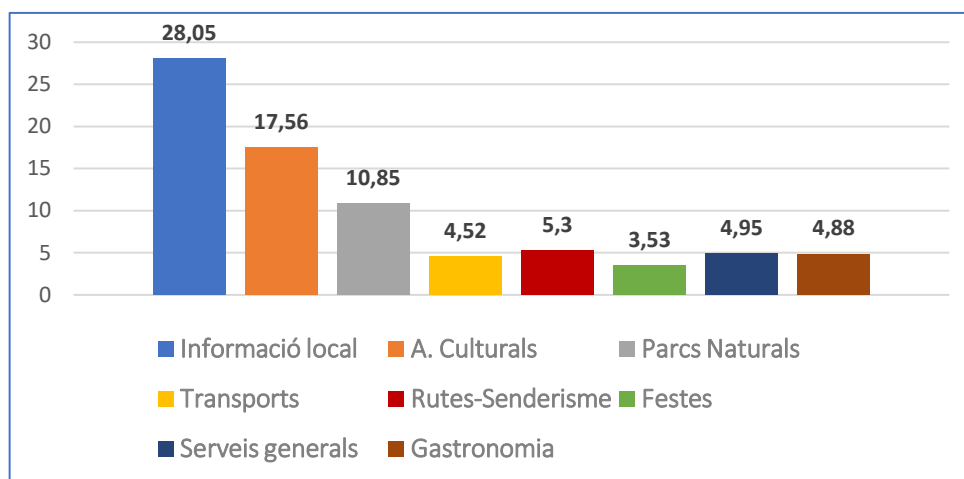


Font: Sistema estadístic Xarxa Tourist Info. Elaboració pròpia.

Al seu torn, i per tipologia de consultes rebudes, destaquen les que s'han fet sobre "informació local", seguides de les consultes sobre "activitats culturals", "rutes i senderisme" i "transports".

El gràfic següent detalla els percentatges sobre el total de consultes en 2021.

Tipologia de consultes %



Font: Sistema estadístic Xarxa Tourist Info. Elaboració pròpia.

9.4.2. Indicadors qualitatius

El procés de l'Enquesta Tourist Info 2021 ha abastat tots els mesos de l'any en què les oficines han estat operatives, i ha tornat a l'operativitat tradicional amb dos models d'enquesta, encara que en els dos casos s'inclouen qüestions sobre la percepció de les mesures de prevenció davant de la COVID-19:

Enquesta d'estiu.

En 2021 ha représ els seus continguts sobre el procés de presa de decisions del viatge: motivacionals, característiques del viatge, etc. S'ha ampliat, a més, amb dues preguntes sobre la percepció del turista de les mesures de seguretat davant de la COVID-19, tant en l'oficina com en la destinació turística. Aquest format d'enquesta es va aplicar de l'1 juliol al 15 setembre i el seu compliment és responsabilitat del conjunt de la xarxa.

Enquesta de seguiment.

En què es recull el perfil sociodemogràfic de l'enquestat i la seua valoració de l'atenció rebuda. Aquesta enquesta s'omple de gener a juny i d'octubre a desembre per part de les oficines certificades o distingides en qualitat. S'hi han incorporat dues preguntes sobre la percepció del turista de les mesures de seguretat davant de la COVID-19, tant en l'Oficina com en la destinació turística.

En 2021 s'han omplit, entre les dues enquestes, un total de 9.346 qüestionaris, un increment del 5,5 % en relació al 2020, però encara lluny de les xifres de 2019 (12.387 qüestionaris).

OBJECTIUS D'INFORMACIÓ DE L'ENQUESTA TOURIST INFO

- ✓ Definir el perfil de l'usuari de l'oficina Tourist Info objecte de l'estudi.
- ✓ Esbrinar el grau de satisfacció de l'usuari de la Xarxa en la seua visita a la Comunitat Valenciana.
- ✓ Avaluar el nivell de qualitat de les oficines de la Xarxa Tourist Info.
- ✓ Valorar la percepció de les mesures de prevenció del virus COVID-19 posades en marxa tant en l'oficina Tourist Info com en la destinació turística.

En 2021 s'ha recollit informació del visitant, per mitjà de la remissió d'enquestes en línia als seus dispositius mòbils, mitjançant la denominada "atenció presencial digitalitzada", que més endavant s'amplia.

Enquesta Tourist Info de satisfacció del client d'estiu.

En 2021 es van processar un total de **5.574 qüestionaris**, dos punts més que en 2020, realitzats per cent onze oficines, huit més que en el 2020. El 75 % del total dels enquestats són residents a Espanya, sis punts menys que en 2020, un fet motivat, sens dubte, per les limitacions de mobilitat internacional. El 23,8 % són estrangers i l'1,2 % no contesta. Del total d'estrangers, el 93,8 % són residents a Europa i el 4,5 % són americans. Del reduït grup d'estrangers no europeus enquestats, aquests procedeixen, majoritàriament, de l'Argentina (19,5 %) i els EUA (15,9 %). Els grups d'edat més nombrosos que han sigut enquestats, tant per a residents a Espanya com a Europa, són, en primer lloc, els de 45-65 anys, seguits del grup de 36-45 anys. Els resultats de l'enquesta no permeten, en atenció a la seua metodologia, la seua extrapolació estadística al conjunt de la demanda de la Comunitat Valenciana; no obstant això, aquesta enquesta sí que resulta significativa per a l'univers de persones que visiten les oficines de la Xarxa Tourist Info. Les activitats a les quals ha dedicat o pensa dedicar el turista el seu temps durant la seua estada (la suma pot ser superior al 100 %) es desglossen per percentatges de la següent manera:

Gaudi de la platja	63,7
Visites culturals	59,0
Visites a centres d'oci	16,8
Visites a espais naturals	46,1
Assistències a festivals/esdeveniments	7,6
Activitats esportives/senderisme	22,4
Degustacions gastronòmiques	29,9
Compres de productes típics	12,9

Altres compres (<i>shopping</i>)	6,8
Festes locals	7,7
Aprenentatge de castellà	2,6

La Xarxa, en el seu conjunt, va obtindre 9,69 punts sobre 10 en satisfacció d'expectatives del client respecte a l'oficina visitada, i 9,58 punts sobre 10 quant a l'atenció i serveis oferits en aquestes. Quant a la percepció del turista de les mesures anti COVID-19 articulades per l'oficina (9,66 punts) i la destinació turística (9,41 punts), en els dos casos se supera la valoració de 9 punts sobre 10 màxims i es milloren lleugerament les dades de 2020.

Un 64,8 % va declarar conèixer la Xarxa Tourist Info —enquesta Tourist Info 2021 de satisfacció del client, de seguiment COVID-19—.

De gener a juny i d'octubre a desembre de 2021 es van processar un total de 3.772 qüestionaris, de manera que es va duplicar el nombre d'enquestes respecte a l'any anterior. El 73,50 % del total dels enquestats eren residents a Espanya, el 23,50 % eren estrangers i el 3 % no va contestar. Del total d'estrangers, el 90,2 % eren residents a Europa.

La Xarxa, en el seu conjunt, va registrar una mitjana de 9,73 punts sobre 10 en la satisfacció d'expectatives del client sobre l'oficina visitada, i de 9,70 sobre 10 en l'atenció i serveis oferits en aquestes.

Resulta oportú, igualment, destacar els resultats de les preguntes específiques sobre la percepció del turista de les mesures anti COVID-19 articulades per l'oficina i la destinació turística. En els dos casos, se supera la valoració de 2020 amb 9,74 i 9,55 punts sobre 10, respectivament.

A més, un 46,20 % va indicar haver visitat més d'una oficina, un clar signe de fidelitat i satisfacció del servei ofert per la Xarxa Tourist Info, i un 66,80 % va declarar conèixer la Xarxa Tourist Info.

9.5. ELEMENTS D'IMATGE CORPORATIVA

La Xarxa Tourist Info disposa de diferents elements corporatius, com ara suports de retolació i senyalització Tourist Info, mobiliari divers i altres instruments d'imatge. En l'enquesta Tourist Info d'estiu 2021 es van incorporar tres ítems per a valorar la imatge de les oficines Tourist Info, que van oferir uns resultats favorables que animen a continuar treballant en la definició de nous elements corporatius i la millora i manteniment d'aquests, i els resultats més destacats són els següents:

Imatge de l'oficina: 9,48/10 punts.

Ambient de l'oficina: 9,51/10 punts.

Localització/accessibilitat de l'oficina: 9,43/10 punts.

Durant 2021 s'han dut a terme diverses actuacions en aquesta línia per mitjà de l'expedient de contractació dels subministraments de mobiliari Tourist Info, retolació corporativa i altres elements d'imatge.

Mobiliari de la Xarxa Tourist Info.

Per al subministrament del mobiliari se segueix el manual de la Xarxa que defineix els següents models d'oficina Tourist Info i en funció de trenta-quatre elements diferents:

- ✓ Oficina tipus.
- ✓ Oficina espai natural.
- ✓ Oficina edifici històric.
- ✓ Oficina portàtil.

Durant 2021 s'ha executat la dotació de mobiliari de les noves oficines Tourist Info, així com elements puntuals en altres oficines ja existents per a la millora de la prestació del servei. Cal assenyalar com a accions més significatives les executades en les oficines d'Alboraia, Càlig, Montán, Montanejos, Orba, Tibi, Sant Jordi i Vilafamés, i el punt d'informació Tourist info Comunitat Valenciana-Madrid.

Museu del Fang. Tourist Info Orba



Retolació i senyalització corporativa de la Xarxa Tourist Info.

La identificació del servei Tourist Info per part del turista resulta bàsica per a la prestació del servei, per això es defineixen una sèrie de models, formats i acabats, sempre conforme a la imatge corporativa Tourist Info, amb vint-i-dos elements de retolació i quatre de senyalització.

Retolació i senyalització Tourist Info de noves oficines incorporades a la Xarxa.

Comporta el manteniment i millora de la retolació i senyalització Tourist Info d'oficines existents, així com el subministrament de suports d'imatge corporativa, això és, decàlegs de qualitat i elements de zonificació d'oficines conforme a la Norma de qualitat turística "Q" i el Sistema Integral de Qualitat Turística en Destinacions (SICTED-CV).

Durant 2021 s'han executat aquestes actuacions per a la retolació i senyalització de noves oficines Tourist Info, així com elements puntuals en altres oficines ja existents per a la millora de la prestació del servei. Cal destacar com a accions més significatives les executades en les oficines

d'Alboraia, Càlig, Montán, Montanejos, Orba, Tibi, Sant Jordi i Vilafamés, i el punt d'informació Tourist Info Comunitat Valenciana-Madrid, així com la identificació dels més de cent punts violetes turístics de la Xarxa Tourist Info.

Altres elements d'imatge.

En 2021 s'ha comptat amb tretze elements d'imatge corporativa per a posar-los a disposició de les oficines Tourist Info, segons les necessitats en cada cas. Destaquen models d'expositors de diferent grandària, material de papereria i llaips de memòria.

9.6. ORIENTACIÓ AL CLIENT: PLA DE QUALITAT

Mitjançant el Pla de qualitat es fomenta la cultura de l'excel·lència entre els tècnics i informadors turístics i s'impulsa la implantació de sistemes d'assegurança de la qualitat, i també es treballen aspectes mediambientals, d'accessibilitat universal i de qualitat total en destinació (SICTED).

La Xarxa té oficines certificades segons les normes següents:

- UNE-ISO 14785, oficines d'informació turística (Q).
- UNE-ISO/PAS 5643, oficines d'informació turística "Safe Tourism"
- UNE-EN ISO 9001, sistemes de gestió de la qualitat
- UNE-EN ISO 14001, sistemes de gestió ambiental
- UNE 170001, accessibilitat

La Xarxa d'Oficines Tourist Info de la Comunitat Valenciana van tancar 2021 amb cent vint-i-dos certificacions o distincions de qualitat:

	Q	SICTED	ISO 9001	ISO 14001	UNE 170001	UNE-ISO/PAS 5643	TOTAL
Alacant	12	22	1	0	0	5	33
Castelló	11	10	1	1	0	1	24
València	15	15	5	5	5	8	53
TOTAL	38	52	7	6	5	14	122

Segons les dades de l'Institut de Qualitat Turística d'Espanya (ICTE), la Comunitat Valenciana és la

segona comunitat autònoma amb més nombre d'oficines certificades amb la "Q" i d'oficines distingides en el SICTED, i la primera, empatada amb Andalusia, en certificats marc de qualitat turística.

UNE-ISO/PAS 5643

Turisme Comunitat Valenciana ofereix a les administracions locals, a través de mitjans propis, tant presencialment com a distància, assessorament i assistència per als processos d'implantació dels sistemes (formació, auditories internes, sistemes de documentació, seguiment, eines informàtiques corporatives...), entre els quals destaca un fòrum comú per a la millora contínua i la innovació i el Comité de Qualitat i Innovació de la Xarxa Tourist Info, conformat per totes les oficines certificades/distingides i en vies de certificació de la Xarxa.

En 2021 es van celebrar dues reunions del Comité de Qualitat i Innovació de la Xarxa Tourist Info: la primera d'aquestes —en línia— centrada a donar resposta a les noves necessitats sorgides davant la situació d'alerta sanitària per la Covid-19; la segona —ja, presencial— va recuperar assumptes més específics en matèria de qualitat, com ara adaptacions del sistema documental i altres.

- 32a Reunió del Comité de Qualitat i Innovació de la Xarxa Tourist Info, en format virtual (plataforma Zoom), el 18 de juny de 2021, sobre adaptació del Pla de contingència de la Xarxa Tourist Info a les noves circumstàncies sanitàries per la COVID-19.
- 33a Reunió del Comité de Qualitat i Innovació de la Xarxa Tourist Info, en format presencial, en el marc de les XX Jornades Tourist Info Elda-Petrer, el 23 de novembre de 2021: "Actualització del procediment d'acollida, el procediment d'aprovisionament i les instruccions concordants i altres matèries".

Les dues reunions es van obrir a la totalitat de la Xarxa Tourist Info.

D'altra banda, la Xarxa Tourist Info —els seus òrgans de gestió i les oficines d'aquesta— participa en el "CTN187, SC03, Oficines d'Informació Turística" de l'ICTE per a la revisió de la norma ISO 14785 i en el Comité Internacional "ISO/TC228 Turisme i Serveis Relacionats".

9.7. ASSISTÈNCIA I SUPORT A LES DESTINACIONS, EMPRESES I ENTITATS

A més de l'assistència en matèria de qualitat que ofereixen directament els coordinadors, en 2021

es va prestar suport tècnic directe a les entitats locals i a les oficines que ho van requerir, mitjançant formació a mida, solució d'incidències, organització de trobades, valoració i propostes de millora del servei, procediments de treball i maneig d'eines. Durant 2021, les accions d'assistència tècnica i coordinació han tornat a ser presencials, encara que s'han mantingut les accions en línia, amb 103 assistències, que es desglossen en:

- 92 assistències individualitzades presencials al llarg de la Comunitat Valenciana, amb una mitjana de més de 7 al mes.
- 11 assistències en línia, entre les quals destaquen les de caràcter tècnic per a la implantació del sistema de qualitat de l'ICTE i la participació en meses de qualitat del SICTED.

Finalment, en 2021 s'han atés peticions massives de material turístic imprés per a la seua distribució en congressos, esdeveniments, reunions i establiments turístics; peticions de material efectuades per les oficines de la Xarxa Tourist Info, i peticions d'informació turística, entre les quals destaquen:

- 84 enviaments de material divers a oficines Tourist info, 37 enviaments a congressos, esdeveniments i particulars, i 195 consultes turístiques de diferent índole rebudes des del portal www.comunitatvalenciana.com/va/inici

També s'ha distribuït, entre les oficines de la Xarxa Tourist Info, el material imprés editat per altres entitats, establiments i associacions de caràcter turístic.

9.8. QUALIFICACIÓ DE L'EQUIP HUMÀ: EL PLA DE FORMACIÓ

Per a garantir al turista la millor estada, el servei s'ha d'orientar estratègicament a la satisfacció i fidelització per mitjà de l'hospitalitat i l'excel·lència. Per això, la qualitat i professionalitat dels recursos humans són dos paràmetres permanents per a reforçar la tasca que realitza la Xarxa Tourist Info i, en última instància, optimitzar el consum turístic dinamitzant la despesa en destinació. Les estratègies de màrqueting de Turisme Comunitat Valenciana estableixen línies d'actuació per a aconseguir l'excel·lència en l'atenció al client, per mitjà del ja esmentat Pla de qualitat i del Programa de formació de la Xarxa Tourist Info.

Durant 2021, la situació d'alerta sanitària ha millorat i ha permés la impartició de cursos presencials (tot i que amb totes les mesures de prevenció necessàries), que han conviscut amb accions en línia.

La col·laboració dels CdT ha facilitat la impartició de:

- 12 cursos i 43 hores de formació, i la formació de 818 persones.

Quant a continguts competencials, s'ha treballat la gestió de qualitat, tecnologies, coneixement de productes i destinacions, sostenibilitat i parcs naturals, entre altres matèries, amb continguts dirigits a tècnics i informadors turístics de la Xarxa.

Qualitat

- 32a i 33a Reunió del Comitè de Qualitat i Innovació de la Xarxa Tourist Info amb el curs de Tècniques de Comunicació (PNL), de caràcter presencial.
- Sostenibilitat: 1 curs en línia.
- Formació sobre parcs naturals per a la renovació/implantació de la condició de les oficines Tourist Info com a punt d'informació col·laborador (PIC) dels parcs naturals. Dues sessions en línia.
- Coneixement de producte: amb dos cursos en línia Creaturisme i un curs presencial en destinació "Camp d'Elx".
- Tecnologia: plataforma API, en línia, i WhatsApp Business, presencial.
- XX Jornades Tourist Info. Celebrades a Elda i Petrer els dies 23 i 24 de novembre. Va tindre lloc una taula redona amb el sector turístic valencià per a conèixer les seues inquietuds, expectatives i projectes sobre la Xarxa Tourist Info i la informació en la Comunitat Valenciana, i a continuació es va conèixer l'experiència en xarxes d'informació turística de la Generalitat de Catalunya, per a contrastar amb la Comunitat Valenciana i avançar en la generació de nous serveis i espais per als turistes que ens visiten. En el transcurs de les Jornades es va fer lliurament del Premi 2021 a la Innovació en la Xarxa Tourist Info 2021, i es va donar per conclosa l'efemèride "30 anys de la Xarxa Tourist Info".

Finalment, en 2021 s'han divulgat, entre la Xarxa Tourist Info, iniciatives formatives de Turisme Comunitat Valenciana d'interés especial per al personal de les oficines d'informació turística, com ara el procés participatiu del Pla d'accessibilitat Comunitat Valenciana 2021-2024.

9.9. SISTEMES D'INFORMACIÓ TURÍSTICA

Recullen de manera sistemàtica la informació actualitzada de l'oferta turística amb un doble objectiu: integrar tecnològicament la informació generada pels diferents actors de la destinació en un sol contenidor i difondre l'oferta turística al llarg de totes les oficines de la xarxa, mitjançant eines tecnològiques i procediments corporatius.

Digitalització de la informació en xarxa: fullets i publicacions

- 1.025 guies turístiques publicades en InfotouristAPI 2.0: eina de gestió de la informació turística per a l'atenció en temps real al turista presencial.

Digitalització de les oficines de la Xarxa Tourist Info. Per a afavorir la visió de la Comunitat Valenciana com una destinació turística intel·ligent, Turisme Comunitat Valenciana va incrementar i accelerar en 2021 la digitalització de les oficines d'informació turística de la Comunitat Valenciana —Xarxa Tourist Info— mitjançant la implantació d'una eina de gestió de la informació turística per a l'atenció en temps real al turista presencial. Aquesta eina, denominada InfotouristAPI 2.0, ofereix millores diverses i potents:

- ✓ Permet una atenció digitalitzada multicanal del turista presencial des del seu inici fins a la seua conclusió, amb el seu còmput estadístic i enquestes al visitant.
- ✓ Estableix nous mecanismes per a compartir, entre totes les oficines Tourist Info, informació en xarxa: guies turístiques, esdeveniments i enllaços d'interés.
- ✓ Amplia la recollida d'informació del visitant per mitjà de la remissió d'enquestes en línia: motivacions, procedències, experiències, etc.

Manteniment de 25 aparadors interactius en la Xarxa Tourist Info de la Comunitat Valenciana.

Mitjançant desplaçaments, mà d'obra i recanvis per mitjà d'una bossa taxada de recanvis.

Manteniment de l'aplicació InfotouristAPI 2.0 per a l'exercici 2021.

Renovació anual de la plataforma SERVEIS INFOTOURIST VERSIÓ SaaS CLOUD.

9.10. INNOVACIÓ EN LA XARXA

Turisme Comunitat Valenciana treballa conjuntament amb les entitats locals en la modernització de les oficines i en l'impuls de nous serveis que acosten la Xarxa Tourist Info a les exigències de la informació turística del segle XXI: la tematització d'oficines, les xarxes socials com a nous canals per a oferir informació al client en totes les fases del viatge, un nombre creixent d'oficines que ofereixen connexió wifi gratuïta als turistes, integració de codis QR per a l'accés a la descàrrega de fullets o app turístiques, o les prop de 30 oficines que disposen de suports de màrqueting dinàmic com ara pantalles tàctils 24 h o pantalles per a la difusió d'informació. Durant 2021 es van promoure diversos projectes d'innovació per al conjunt de la Xarxa, combinant elements tecnològics amb nous serveis (incloent-hi els de caràcter social) per als usuaris de les oficines Tourist Info, així com convocant la IV Edició del Premi a la Innovació en la Xarxa Tourist Info.

9.10.1. Premi a la Innovació de la Xarxa Tourist Info 2021

El Premi a la Innovació Xarxa Tourist Info reconeix la introducció en la prestació de l'activitat habitual de l'Oficina Tourist Info d'una novetat en serveis, productes, procediments o instal·lacions, dirigida als turistes i que facilita una millor atenció d'aquests.

Els criteris de valoració objectius es van estructurar en cinc grans apartats:

- ✓ Valors de la iniciativa: creativitat, hospitalitat, accessibilitat, sostenibilitat i excel·lència.
- ✓ Creació de noves eines i/o canals d'atenció al turista, a través de suports tecnològics i altres mitjans, adaptats a la informació turística en destinació i el seu ús en l'oficina Tourist Info.
- ✓ Generació de nous serveis i/o productes per a prestar a l'oficina Tourist Info.
- ✓ Suport al desenvolupament, mitjançant tècniques innovadores, de noves activitats turístiques empresarials, en línia amb les estratègies de la Comunitat Valenciana en aquesta matèria.
- ✓ Grau d'adaptabilitat al conjunt d'oficines de la Xarxa Tourist Info.

En atenció a aquests criteris, es van proclamar guanyadora del V Premi a la Innovació en la Xarxa Tourist Info de la Comunitat Valenciana l'Oficina Tourist Alcoi, amb el seu projecte “**Alcoi Tourist Lab**: obtenció de dades turístiques de manera anonimitzada i no intrusiva en els diferents punts d'interés de la destinació”. El projecte guanyador persegueix determinar la població turística amb la qual compta la destinació d'Alcoi, creuant les dades obtingudes en l'Oficina Tourist Info amb les obtingudes en ocasió d'esdeveniments o visites a recursos turístics d'especial rellevància per al municipi, de manera que s'afavoreix, entre altres aspectes, el compliment dels termes de l'apartat 3.4 de la norma UNE-ISO 14785 d'oficines d'informació turística.

Amb això es reforça la creativitat, l'hospitalitat, la sostenibilitat i l'excel·lència turística.

Els objectius del projecte són:

- ✓ Disponibilitat de maquinari i programari adequat per a:
- ✓ Determinar el nombre de turistes i excursionistes que visiten la ciutat.
- ✓ Obtindre i analitzar patrons anònims de comportament de turistes, excursionistes i ciutadans locals que gaudeixen de l'oferta turística, en sentit ampli, de la ciutat.
- ✓ L'obtenció de dades de forma anonimitzada i no intrusiva, respectant la privacitat i la legislació de protecció de dades de caràcter personal.
- ✓ Conèixer la freqüentació dels diferents recursos turístics del municipi per a implementar accions de millora i sostenibilitat d'aquests espais i ponderar, en cada cas, accions de promoció i difusió d'aquests.

Així mateix, atés l'alt nivell assolit per les propostes presentades en l'edició 2021, es va acordar atorgar l'acèssit, previst en la base 7a de la convocatòria del premi, a Tourist Info Riba-roja de Túria, amb el seu projecte “Riba-roja de Túria i Parc Natural del Túria, al teu aire!”. Projecte que valora els recursos naturals i patrimonials del municipi per mitjà de la creació i senyalització de

rutes turístiques amb dues accions en paral·lel:

- Acció física amb la senyalització i abalisat de 6 rutes de la destinació turística
- Ús de material reciclat i reciclable
- Disseny dels senyals sota el prisma de la igualtat i la visibilitat
- Accessibilitat: àudios per a persones amb limitacions visuals
- Inserció de codis QR

Acció digital

Ús de codis QR intel·ligents, que ofereixen informació sobre el perfil de l'usuari.

Promoció digital de les rutes.



Nous productes i serveis

En 2021 es consoliden les novetats introduïdes en 2020, i, de manera singular, es reforcen els sistemes d'atenció no presencial i presencial sense contacte, com una de les mesures de prevenció de la COVID-19, i el Punt Violeta Turístic, entre d'altres.

Punt Violeta Turístic

En aquest sentit, assistim, d'una banda, a la consolidació del Punt Violeta Turístic; a més, s'han posat en marxa nous serveis d'atenció al turista en el conjunt de la Xarxa Tourist Info.

Aquest projecte naix de la col·laboració entre Turisme CV i l'Institut Valencià de les Dones per a reforçar el posicionament de la Comunitat Valenciana com a destinació turística segura contra la violència masclista.

El Punt Violeta Turístic es defineix com a oficina Tourist Info que exerceix tasques de sensibilització a turistes i població en general davant de la violència masclista, i on es presta una atenció i assessorament bàsics i de derivació a serveis especialitzats en la prevenció d'aquesta violència i d'atenció qualificada a les víctimes.

En aquest exercici s'ha dut a terme la posada en marxa d'aquesta iniciativa de manera efectiva, amb l'adhesió a aquesta d'un nombre important de municipis.

- 77 municipis
- 107 oficines Tourist info

En la taula següent es mostra per províncies:

PROVÍNCIA	OFICINES	MUNICIPIIS
ALACANT	32	27
CASTELLÓ	43	25
VALÈNCIA	32	25
TOTAL	107	77

Oficines Tourist Info com a punts d'informació col·laboradors dels parcs naturals

La Comunitat Valenciana té la Xarxa Valenciana d'Espais Naturals, en la qual, entre altres figures de protecció, destaquen 22 parcs naturals distribuïts al llarg de tot el territori, que estan gestionats per la Conselleria d'Agricultura, Desenvolupament Rural, Emergència Climàtica i Transició Ecològica. D'altra banda, el denominat turisme de naturalesa ha aconseguit en aquest període un grau de desenvolupament significatiu, amb un tractament legislatiu propi des del Decret 22/2012, de 27 de gener, del Consell, regulador del turisme actiu en la Comunitat Valenciana, fins a arribar a la Llei 15/2018, de 7 de juny, de turisme, oci i hospitalitat de la Comunitat Valenciana, en l'article 71 i la seua implementació reglamentària.

Per això, Turisme Comunitat Valenciana i la Conselleria d'Agricultura, Desenvolupament Rural, Emergència Climàtica i Transició Ecològica han establert un nou programa per a l'acreditació de les oficines de la Xarxa Tourist Info com a punts d'informació col·laboradors (PIC) dels parcs naturals de la Comunitat Valenciana mitjançant un procediment d'adhesió, mitjançant un pla actualitzat de col·laboració i formació contínua i el compliment d'una sèrie de condicions.

Són dos els objectius generals d'aquesta actuació:

Establir un sistema estable de col·laboració entre les oficines de la Xarxa Tourist Info i els parcs naturals pròxims a les seues destinacions, que permeta millorar la comunicació entre aquests, i la informació que es proporciona al visitant sobre els espais naturals i serveis disponibles en el seu entorn que afavorisca la seua dinamització econòmica, sota el prisma de la seua preservació i

utilització racional i la seua sostenibilitat mediambiental i turística.

Garantir la qualificació professional dels tècnics implicats en l'atenció i acolliment al visitant, mitjançant la formació contínua per al millor compliment dels serveis, tant en els centres de visitants dels parcs naturals com en les oficines Tourist Info.

En 2021 s'hi han adherit 88 oficines de 64 municipis amb la desagregació següent:

PROVÍNCIA	OFICINES	MUNICIPI
ALACANT	29	21
CASTELLÓ	37	27
VALÈNCIA	22	16
TOTAL	88	64

Reforma de Tourist Info Aeroport Alacant-Elx

Turisme Comunitat Valenciana disposa de la Tourist Info Aeroport d'Alacant-Elx, de gestió pròpia, en la zona d'arribades de l'aeroport d'Alacant-Elx Miguel Hernández. L'espai físic assignat a l'oficina s'articula mitjançant un conveni entre Turisme Comunitat Valenciana i AENA SME, SA, per a la cessió temporal de superfície i estructura modular en l'aeroport per al seu ús com a oficina d'informació turística de la Comunitat Valenciana. L'estructura modular està situada en l'Àrea Terminal d'Arribades de l'aeroport d'Alacant-Elx. L'estructura modular és de 2014 i presentava diferents inconvenients que en limitaven la utilitat: el viatger no accedeix a l'oficina, no és accessible; l'atenció es fa sobre un taulell que s'obri cap a l'exterior de l'estructura; no es pot tematitzar l'oficina en funció de temporades, productes o destinacions turístiques.

En 2021 es va posar en marxa una àmplia reforma de l'oficina Tourist Info Aeroport d'Alacant-Elx per a atendre les noves necessitats, que respon a:

- ✓ Servei 24 hores
- ✓ Impulsar l'oficina com a eina de màrqueting de la Comunitat Valenciana
- ✓ Serveis addicionals de cortesia

Per a fer-ho, s'ha contractat, d'una banda, l'obra de reforma amb caràcter pluriennal 2021-2022 i, d'una altra:

- El subministrament, instal·lació, configuració, adaptació i càrrega de continguts d'un quiosc multimèdia i d'un monitor de 86 polzades per a la visualització de vídeos, cartells i altres suports.

Punt d'informació Tourist Info Comunitat Valenciana-Madrid i Tourist Info Elx

En 2021, Turisme Comunitat Valenciana ha instal·lat, configurat i adaptat una pantalla tàctil 43 polzades, i hi ha pujat continguts, i també ha instal·lat mobiliari de cortesia per a carregar dispositius mòbils.

Tourist Info Elx: Turisme Comunitat Valenciana, en 2021, ha instal·lat, configurat i adaptat un quiosc multimèdia de 32 polzades antivandàlic, estanc i resistent a les inclemències climàtiques, i hi ha pujat continguts.

9.11. XARXA TOURIST INFO: 30 ANYS AL SERVEI DEL TURISME DE LA COMUNITAT VALENCIANA

En 2021 s'ha tancat l'efemèride dels 30 anys de la Xarxa Tourist Info, 30 anys de cooperació en aquesta matèria entre les administracions locals de la Comunitat Valenciana i la Generalitat, amb la generació d'un model d'informació turística en destinació d'èxit, tant des del punt de vista qualitatiu com des del quantitatiu.

En ocasió de les XX Jornades Tourist Info, es va entregar un diploma commemoratiu als 10 municipis pioners de la Xarxa Tourist Info, colofó d'aquests 30 anys.



9.12. LA XARXA TOURIST INFO 2021 EN XIFRES



GESTIÓ DE LA XARXA PER L'ALERTA SANITÀRIA COVID-19	Actualització del Pla de contingència de la Xarxa Tourist Info: Aforaments Obertura autoservei Condicions de posada en marxa de pantalles tàctils
COBERTURA JURÍDICA	19 convenis Tourist Info subscrits: 14 conveni tipus 3 convenis específics sense dotació econòmica 2 convenis d'adhesió de nous municipis
COBERTURA TERRITORIAL	174 entitats locals adherides: 229 oficines Tourist Info 19 punts d'informació turística 6 noves oficines Tourist Info en 2021
INDICADORS DE SERVEI QUANTITATIUS	1.162.349 persones ateses en la Xarxa en 2021: Nacionals: 962.918 Internacionals: 199.431
INDICADORS DE SERVEI QUALITATIUS	9.346 enquestes de satisfacció omplides
ENQUESTA TOURIST INFO ESTIU	5.574 enquestes de satisfacció omplides: 111 oficines participants 9,58 punts sobre 10 de mitjana de valoració dels serveis oferits per les oficines 9,69 punts sobre 10 de mitjana en compliment d'expectatives del turista en les oficines 9,66 punts sobre 10 de valoració de les mesures COVID-19 existents en les oficines
ENQUESTA TOURIST INFO DE SEGUIMENT	3.772 qüestionaris omplits 30 oficines participants (certificades o distingides en qualitat): 9,70 punts sobre 10 de mitjana de valoració dels serveis en les oficines 9,74 punts sobre 10 de mitjana en compliment d'expectatives oficines

ORIENTACIÓ AL CLIENT: PLA DE QUALITAT	122 certificacions o distintius de qualitat: 38 certificacions UNE-ISO 14785-Q- 7 certificacions ISO 9001 6 certificacions ISO 14001 5 certificacions UNE 170001 14 certificacions UNE-ISO/PAS 5643 Safe Tourism 52 distintius SICTED
ASSISTÈNCIA I SUPORT A DESTINACIONS I SECTOR TURÍSTIC	103 assistències a entitats locals/oficines: 195 consultes ateses des del portal www.comunitatvalenciana.com/va/inici 121 enviaments de material a oficines, esdeveniments i particulars
PLA DE FORMACIÓ XARXA TOURIST INFO	12 jornades formatives 43 hores de formació 818 participants, entre tècnics i informadors de la Xarxa XX Jornades Tourist Info
SISTEMES INFORMACIÓ TURÍSTICA	1.025 guies turístiques pujades a INFOTOURISTAPI 2.0 Manteniment de 25 aparadors interactius Manteniment de l'eina de gestió de la Xarxa
PROJECTES D'INNOVACIÓ	V Premi a la Innovació en la Xarxa Tourist Info a: - Tourist Info Alcoi, i menció accèssit a: Tourist Info Riba-roja de Túria Punt Violeta Turístic: 107 oficines de 77 municipis Punt d'informació col·laborador amb parcs naturals (PIC): 88 oficines i 64 municipis Incorporació de noves pantalles tàctils i monitor de grans dimensions i mobiliari addicional en: - Tourist Info Aeroport Alacant-Elx, punt Tourist Info Madrid i Tourist Info Elx



GENERALITAT
VALENCIANA



TURISME
COMUNITAT VALENCIANA