



GENERALITAT
VALENCIANA



TURISME
COMUNITAT VALENCIANA

MEMÒRIA DE GESTIÓ DE TURISME COMUNITAT VALENCIANA 2024

Este document ha sigut elaborat per
Turisme Comunitat Valenciana amb tots els
drets reservats.

No es permet reproduir, emmagatzemar en
sistemes de recuperació de la informació ni
transmetre alguna part d'esta publicació,
independentment del mitjà emprat, sense
el permís previ del titular dels drets de la
propietat intel·lectual.

Edició – Març 2025

Índex

	Pàg.
Introducció	5
LO 1 - Garantia normativa	6
P1.1 Modificació de la normativa	7
P1.2. Finestreta única digital	10
P1.3 Registre de Turisme de la Comunitat Valenciana	11
P1.4 Pla d'inspecció anual	14
P1.5 Gestió de reclamacions	16
LO 2 - Incentius a la sostenibilitat	18
P2.1 Subvencions en concurrència competitiva	19
P2.2 Plans de sostenibilitat ordinaris	21
P2.3 Plans de sostenibilitat extraordinaris	23
P2.4 Projectes d'eficiència energètica i economia circular en empreses turístiques	27
P2.5 Programa de millora del patrimoni històric amb ús turístic	29
LO 3 - Innovació	32
P3.1 DTI-CV	33
P3.2 Intel·ligència a través de la dada	36
P3.3 Innovació tecnològica	39
P3.4 Recursos turístics intel·ligents	42
LO 4 - Comercialització de l'oferta turística	45
P4.1 CreaTurisme	46
P4.2 Productes turístics	64
P4.3 Màrqueting en línia	67
P4.4 Fòrums i accions promocionals	87
LO 5 - Desestacionalització - 365 dies	98
P5.1 Incentius a la demanda	99
P5.2 Equipament de platges	105
LO 6 - Capital humà	108
P6.1 Formació contínua	109
P6.2 Certificats de professionalitat	111
P6.3 Formació específica	113
P6.4 Habilitació de guia turístic	115
P6.5 Concessió de beques	117
LO 7 - Col·laboracions	119
P7.1. Del SICTED a l'SSTI	120
P7.2 Màrqueting col·laboratiu	126
P7.3 Relacions europees	130
P7.4 Cessió d'espais	133
LO 8 - Destinació accessible i inclusiva	136
P8.1 Inserció laboral inclusiva	137
P8.2 Accessibilitat digital	138
P8.3 Recursos i servicis turístics accessibles	139
P8.4 Promoció del turisme inclusiu	140

LO 9 – Reconeixement	142
P9.1. Declaracions oficials	143
P9.2. Qualitur - Garantia certificada	146
P9.3 Premis de Turisme	153
LO 10 - Estudis i recomanacions	155
P10.1. Publicació “El turisme en la Comunitat Valenciana”	156
P10.2 Estadístiques de Turisme de la Comunitat Valenciana	157
LO 11 - Nous projectes	162
P11.1. Turisme blau	163
LO 12 - Sense petjada – Sensibilitzant	164
P12.1. Xarxa Tourist Info	165
P12.2. Actitud sostenible	176
LO 13 - Gestió de la sostenibilitat	182
P13.1. Estratègia de sostenibilitat	183
P13.3 Infraestructures de TCV	186
Annex I - Contribució als ODS segons la Declaració de verificació d'AENOR per a l'Estratègia de sostenibilitat per al període gener- desembre de 2024.	191
Annex II - Nous programes i actuacions	197
Annex III - Indicadors qualitatius per al període gener – desembre 2024. Programes executats.	204
Annex IV - Indicadors quantitatius per al període gener – desembre 2024.	207

Introducció

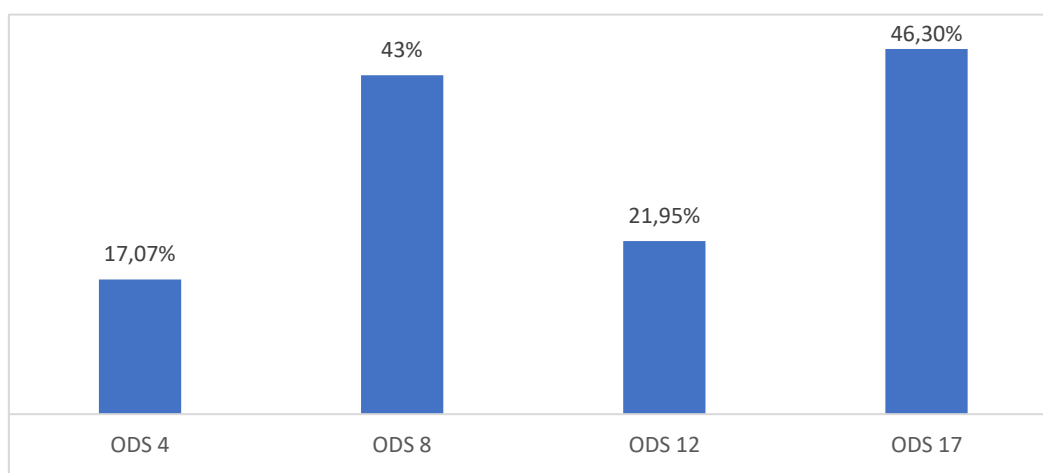
La memòria de sostenibilitat 2024 és la materialització del primer any d'execució de l'Estratègia de sostenibilitat de Turisme Comunitat Valenciana (d'ara en avant TCV) 2024-2028. Atés que el període per a implantar era de quatre anys, es va decidir elaborar un pla operatiu anual, el qual arreplegara més detalladament els programes i les actuacions per a executar en este any, i permetera dotar de flexibilitat esta estratègia.

La memòria de sostenibilitat 2024 dona resposta a l'execució del Pla operatiu 2024. El document s'estructura en tantes línies operatives i programes com les que arreplega este pla i, fins i tot, incorpora dos nous programes que es van executar en esta anualitat.

Al llarg de 2024 s'han desenrotllat 42 programes, duts a terme per una sèrie d'actuacions ja previstes en el pla o, si és el cas, modificades a conveniència de l'execució. En qualsevol cas, pot afirmar-se que la seua execució ha sigut un èxit d'acord amb el que mostren tant els indicadors qualitatius (execució dels programes) com els 37 indicadors quantitius.

Les actuacions desenrotllades al llarg de l'exercici 2024 han contribuït en major o menor mesura a 16 dels 17 ODS (tots excepte l'ODS 1 Fi de la pobresa) tal com es preveia en el Pla operatiu. Els ODS als quals TCV va contribuir en 2024 han sigut l'ODS 17 Aliances per a aconseguir objectius, present en vora un 46 % dels XX programes executats, l'ODS 8 Treball decent i creixement econòmic, l'ODS 12 Producció i consum responsable i l'ODS 4 Educació de qualitat.

Gràfic – Representació gràfica dels ODS als quals TCV més va contribuir en 2024



A continuació, es detallen els programes executats per línies operatives, descrivint, en cada cas, l'objectiu, una breu descripció del programa, qui executa, les actuacions desenrotllades i el mesurament de l'indicador.

LO 01

GARANTIA NORMATIVA

La línia operativa 1 *Garantia normativa* tenia com a finalitat afermar un marc normatiu que ajudara a consolidar una oferta turística professional, segura i garantista per a la demanda i els residents, amb un marc legislatiu adaptat a la realitat del sector.

Es basava en programes i plans dirigits a minimitzar i, en la mesura que siga possible, erradicar l'oferta alegal i il·legal, establint per a això un marc jurídic ferm que permetera i facilitara el desenrotllament econòmic de les empreses i els servicis turístics i que, al seu torn, garantira la seguretat dels visitants i millorara la convivència amb els residents.

Els programes previstos i executats íntegrament van ser:

- 1.1. Modificació de la normativa
- 1.2. Finestreta única digital
- 1.3. Registre de Turisme de la Comunitat Valenciana
- 1.4. Plans d'inspecció anuals
- 1.5. Gestió de reclamacions

Amb l'execució d'estos programes durant l'exercici 2024 es va contribuir a l'ODS 16 *Promoure societats justes i pacífiques*, i concretament a les següents metes:

- Meta 16.6: Creació d'institucions eficaces i transparents.
- Meta 16.7: Foment de la participació ciutadana.
- Meta 16.10: Accés a informació i llibertats fonamentals.
- Meta 16.B: Promoció i aplicació de lleis i polítiques.

PROGRAMA 1.1

MODIFICACIÓ DE LA NORMATIVA

OBJECTIU - Modificar la Llei de turisme, oci i/o hospitalitat i dels decrets que la desenrotllen (ajustant i millorant la seguretat jurídica, ordenant l'activitat del sector i incrementant les mesures i actuacions contra l'intrusisme i la sobresaturació turística, entre altres).

DESCRIPCIÓ - Tramitació de decrets llei i un decret del Consell que comporten una simplificació administrativa i incorporació de modificacions en la normativa turística de diversos subsectors.

EXECUTA - Subdirecció de Turisme / Servei d'Ordenació i Tramitació Turística

ACTUACIONS DESENROTLLADES

1 Elaboració d'un decret de simplificació

El Decret Llei 7/2024, de 9 de juliol, del Consell, de simplificació administrativa de la Generalitat (DOGV número 9889, de 10 de juliol de 2024) va modificar la següent normativa turística:

- Llei 15/2018, de 7 de juny, de la Generalitat, de turisme, oci i hospitalitat de la Comunitat Valenciana.
- Decret 10/2021, de 22 de gener, del Consell, d'aprovació del Reglament regulador de l'allotjament turístic a la Comunitat Valenciana.
- Decret 1/2022, de 14 de gener, del Consell, de regulació del Registre de Turisme de la Comunitat Valenciana.
- Decret 62/1996, de 25 de març, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament regulador de la professió de guia de turisme.
- Decret 5/2020, de 10 de gener, del Consell, de regulació de l'estatut del municipi turístic de la Comunitat Valenciana.
- Decret 7/2020, de 17 de gener, del Consell, de regulació dels òrgans per a la coordinació de l'acció turística i de l'organisme públic per a la gestió de la política turística.

Amb posterioritat a la seua publicació, es van tramitar diverses esmenes a este decret llei, les quals es van plasmar en la Llei 6/2024, de 5 de desembre, de la Generalitat, de simplificació administrativa (DOGV número 10001 de 9 de febrer).

2 Estudi de la normativa específica de les vivendes d'ús turístic

El Decret Llei 9/2024, de 2 d'agost, del Consell, de modificació de la normativa reguladora de les vivendes d'ús turístic (DOGV número 9910, de 7 d'agost de 2024) té per objecte la modificació de la Llei 15/2018, de 7 de juny, de la Generalitat, de turisme, oci i hospitalitat de la Comunitat Valenciana, i el Decret 10/2021, de 22 de gener, del Consell, pel qual es regula l'allotjament turístic en la Comunitat Valenciana, en el que afecta la vivenda d'ús turístic. Queden subjectes al que es disposa en este decret llei tant les vivendes d'ús turístic radicades en el territori de la Comunitat Valenciana com les persones titulars, propietàries i usuàries

d'eixes vivendes, així com la resta de les administracions i entitats públiques que tenen competències concurrents en la matèria, en el que els siga aplicable.

En relació amb esta normativa, es va tramitar el conveni marc entre la Generalitat, a través de la Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme, i la Federació Valenciana de Municipis i Províncies (d'ara en avant FEMP) per a la delegació als ajuntaments de la competència per a la incoació, instrucció i resolució de procediments sancionadors per la comissió d'infraccions lleus, greus i molt greus en matèria de vivendes d'ús turístic situades en el seu àmbit territorial i la revisió administrativa dels actes administratius que se'n deriven.

NEW

3 Altres actuacions

Decret del turisme actiu i l'ecoturisme en la Comunitat Valenciana - *El Decret del Consell Regulador del Turisme Actiu i l'Ecoturisme en la Comunitat Valenciana (DOGV número 9765, de 12 de gener de 2024)* adapta les empreses del sector als principis de la *Llei 15/2018, de 7 de juny, de la Generalitat, de turisme, oci i hospitalitat de la Comunitat Valenciana*, així com al *Decret 1/2022, de 14 de gener, del Consell, de regulació del Registre de Turisme de la Comunitat Valenciana*. Les principals novetats serien la incorporació de les empreses d'ecoturisme i, en conseqüència, l'actualització de l'annex d'activitats, així com una major precisió en els articles relatius a la seguretat en l'exercici de l'activitat, la formació dels professionals i també en els materials emprats, les quals són qüestions que responen a les principals inquietuds manifestades pels usuaris turístics. El decret adopta mesures per a afavorir la visibilitat de les empreses inscrites i lluitar contra l'activitat clandestina i l'intrusisme, mitjançant l'actualització permanent de la llista d'empreses inscrites en el Registre de Turisme i amb mesures concretes com l'emissió d'un distintiu per al personal de les empreses. El decret es va publicar el 12 de gener de 2024.

Al·legacions a projectes normatius

- Al·legacions a projectes de la Unió Europea: durant 2024, no es van presentar al·legacions a projectes normatius de la Unió Europea.
- Al·legacions a projectes d'altres conselleries i administracions: es van revisar i, si és el cas, es van fer al·legacions als 13 projectes remesos. Així mateix, es van elaborar propostes en relació amb les esmenes de les lleis d'acompanyament.

Informes especials relacionats amb la normativa turística i expedients d'altres institucions.

- Elaboració d'informes específics: informe de valoració sobre el programa de prevenció i atenció als problemes de salut derivats de les temperatures extremes en la Comunitat Valenciana, informe de situació de les vivendes d'ús turístic en la Comunitat Valenciana, situació juridicoadministrativa dels guies de turisme.
- Emissió de 23 informes relacionats amb la planificació urbanística, elaboració de huit informes sobre modificacions de plans generals d'ordenació urbana i de nou informes

sobre l'elaboració de plans generals estructurals (alguns dels quals amb el seu corresponent desenrotllament mitjançant plans d'ordenació detallada), tres informes sobre plans d'ordenació dels recursos forestals, un informe sobre un pla especial de protecció, un informe sobre un pla d'ordenació dels recursos naturals i un informe sobre un pla de reforma interior.

- Tramitació de les queixes del Síndic de Greuges i dels expedients iniciats per l'Agència Valenciana Antifrau i Agència Estatal de l'Administració Tributària, així com les sol·licituds d'informació remeses pel procediment especial de GVA-Oberta, i les sol·licituds de la Secretaria d'Estat de Turisme.

Difusió de la normativa - Es van fer tres sessions explicatives dirigides al sector del *Decret llei 9/2024, de 2 d'agost, del Consell, de modificació de la normativa reguladora de les vivendes d'ús turístic* en Invat.tur, en el CdT de Castelló i en el CdT de València durant el mes de setembre.

INDICADOR - Programa executat

PROGRAMA 1.2

FINESTRETA ÚNICA DIGITAL

OBJECTIU - Adaptar i gestionar una finestra única perquè les plataformes d'allotjaments turístics traslladen les seues dades.

DESCRIPCIÓ - Implementació de la Finestra Única Digital d'Arrendaments, aprovada pel Reial decret 1312/2024, de 23 de desembre, en compliment de les exigències del Reglament (UE) 2024/1028, del Parlament Europeu i del Consell, sobre l'arreglació i l'intercanvi de dades relatives als serveis de lloguer d'allotjaments de curta duració, que estableix l'obligació dels estats membres d'establir un punt d'entrada digital únic nacional per a rebre dades de les plataformes sobre l'activitat dels amfitrions, que desplegarà els seus efectes a partir de l'1 de juliol de 2025, i la gestió del qual és competència del Ministeri de Vivenda i Agenda Urbana.

EXECUTA - Subdirecció de Turisme / Servei d'Ordenació i Tramitació Turística

ACTUACIONS DESENROTLLADES

1 Revisió de l'aplicatiu informàtic

El traspàs de dades del Registre de Turisme de la Comunitat Valenciana a este nou entorn s'està desenrotllant successivament a través de la incorporació d'una sèrie de fites: revisió de totes les llistes d'expedients per a garantir la integritat del traspàs i la sincronització de tots els expedients en tramitació quan es passa d'un entorn tecnològic a un altre.

En 2024 es va dur a terme la migració de les següents modalitats; càmpings, àrees de pernoctació en trànsit per a autocaravanes, acampada en finca particular, cases rurals, albergs i agències de viatge.

INDICADOR - Programa executat

PROGRAMA 1.3

REGISTRE DE TURISME DE LA COMUNITAT VALENCIANA

OBJECTIU - Adaptar la ferramenta de gestió administrativa per a la inscripció en el Registre de Turisme a la plataforma única.

DESCRIPCIÓ - El Registre de Turisme de la Comunitat Valenciana té com a finalitat bàsica servir d'instrument de coneixement del sector turístic i d'informació per a l'exercici de les potestats administratives que té l'Administració turística, de manera que facilite les activitats d'ordenació, inspecció, control, verificació, programació i planificació que té atribuïdes, així com el subministrament d'informació a les persones o entitats interessades. La gestió d'esta és exclusivament electrònica.

El programa inclou l'adaptació a la plataforma única mitjançant la revisió de l'aplicatiu informàtic que permeta l'adequada consolidació de les dades i les reunions tècniques per al disseny de la reenginyeria de processos en matèria del registre (revisió de normativa, actualització de les aplicacions informàtiques, fluxos d'informació i depuració de dades per tipologia turística, etc.). Així mateix, requereix la coordinació jurídica, tècnica i informàtica del registre, així com la gestió directa dels expedients de les empreses de servicis complementaris i els guies de turisme.

EXECUTA - Subdirecció de Turisme / Servici d'Ordenació i Tramitació Turística

ACTUACIONS DESENROTLLADES

1 Adaptació a la plataforma única i reunions

Durant 2024, es van mantindre reunions de treball amb una periodicitat quinzenal amb els servicis territorials de turisme i amb els servicis de la Direcció General de Servicis de la Informació (DGTIC), per a tractar dos assumptes fonamentalment:

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

Estes millores permetran una tramitació més àgil, eficient i segura dels procediments de gestió del Registre de Turisme de la Comunitat Valenciana i, en conseqüència, en els procediments en matèria d'inspecció, reclamacions i sancions. L'aplicació introdueix millores en la gestió interna a través de noves funcionalitats, per a ser intuïtiva, la qual cosa permetrà reduir terminis en la tramitació d'expedients.

2 Recepció, revisió i tramitació de les inscripcions

S'oferixen les dades consolidades de les inscripcions en el Registre de Turisme de la Comunitat Valenciana en 2024, i s'ha de destacar un important increment respecte a les inscripcions de 2023.

Taula - Inscripcions en el Registre de Turisme de la Comunitat Valenciana en 2024

TIPUS D'EMPRESA O ACTIVITAT	ALTES	BAIXES	MODIFICA- CIONS	RECLASSIFICA- CIONS	TOTAL 2024	E. INSCRITES
Establiments hotelers	150	15	158	7	286	1501
Càmpings i àrees de pernoctació	14	1	19	1	35	166
Blocs i conjunts de vivendes turístiques	87	1	5	0	93	247
Allotjaments turístics rurals	87	76	86	3	252	1.142
Turisme actiu	27	21	56	0	104	521
Restauració*	287	2	10	0	299	490
Agències de viatges	104	56	63	0	223	1.160
E. gestores de vivendes turístiques	157	103	77	0	337	1.430
Vivendes d'ús turístic	15.580	7.937	16.252	5	39.774	101.151
Albergs turístics	10	5	4	1	20	90
Guies de turisme	111	0	2	0	113	1587
E. de servicis complementaris** ***	12	19	29	0	60	453
TOTAL	14.408	5.776	1.582	49	21.813	103.580

*Adaptacions potestatives durant el 2023 al DECRET 36/2023, de 24 de març, del Consell, pel qual es regulen els establiments de restauració en la Comunitat Valenciana, la Xarxa Gastroturística i l'Exquisit Mediterrani.

**Inscripció potestativa d'acord amb la Llei 15/2018, de 7 de juny, de la Generalitat, de turisme, oci i hospitalitat.

*** Durant 2024 s'han fet 41 informes d'inspecció, dels quals 14 van afectar el manteniment de l'activitat, 9 estan pendents de tramitar, 14 informes d'inspecció van originar cancel·lacions d'inscripció (5 cancel·lacions per altres motius) i 4 informes d'inspecció van donar lloc a practicar modificacions en les inscripcions registrals (25 modificacions es van deure a altres motius).

Taula – Evolució del Registre de Turisme de la Comunitat Valenciana

ANY	ALTES	BAIXES	MODIFICACIONS	RECLASSIFICACIONS	TOTAL
2017	17.122	5.297	1.160	70	23.649
2018	16.843	6.683	1.757	50	25.333
2019	10.934	3.851	2.010	21	16.816
2020	6.987	1.185	670	37	9.241
2021	5.461	1.812	1.703	232	9.208
2022	9.248	3.336	816	36	13.427
2023	14.408	5.776	1.582	49	21.813
2024	16.542	8.217	16.730	17	41.506

3 Altres actuacions

En paral·lel a les modificacions normatives i tecnològiques, es va fer una comunicació a les més de 1.400 empreses gestores de vivendes perquè completaren dades essencials i a 22.000 titulars de vivendes amb la mateixa finalitat, i es va obtindre una substancial millora de les dades existents en esta tipologia turística abans de la migració.

La modificació de la normativa va fer necessari adaptar, modificar, dissenyar i actualitzar els programes informàtics, els fluxos de tramitació, els procediments, els documents d'eixida i les preguntes freqüents.

INDICADOR

- ✓ Nre. d'altres en el Registre de Turisme = 16.542

PROGRAMA 1.4

PLA D'INSPECCIÓ ANUAL

OBJECTIU - Definir i executar el Pla anual d'inspecció.

DESCRIPCIÓ - Programa en el marc de les polítiques de control a través de la inspecció turística dirigides a la millora de la qualitat i els servicis turístic. Inclouen actuacions de comprovació en els grans portals de reserves per a investigar la publicitat de l'oferta turística, així com totes aquelles destinades a garantir la qualitat dels servicis que es presten i dels drets dels usuaris turístics.

D'acord amb el que s'establix en l'article 6 del Decret 15/2020, de 31 de gener, del Consell, de disciplina turística en la Comunitat Valenciana, s'elabora el Pla d'inspecció de turisme amb caràcter anual, que determina els objectius de l'actuació inspectora. Es va executar el Pla d'inspecció de turisme 2024, que va ser aprovat per Resolució de la Direcció General de Turisme, de 26 de febrer de 2024.

EXECUTA - Subdirecció de Turisme / Servici d'Assistència i Inspecció Turística

ACTUACIONS DESENROTLLADES

1 Execució de les accions previstes en el Pla d'inspecció 2024

L'any 2024 es van dur a terme 3.474 actuacions segons el Pla d'inspecció de turisme 2024, de les 975 inicialment previstes, si bé és cert que no hi havia previsió en tots els programes per ser impossible la seua determinació de manera prèvia en alguns casos.

Taula – Actuacions del Pla d'inspecció 2024

ACTUACIONS PLA INSPECCIÓ TURISME 2024	ALACANT		CASTELLÓ		VALÈNCIA		TOTAL	
PROGRAMA	Prev.	Exec.	Prev.	Exec.	Prev.	Exec.	Prev.	Exec.
2.1 Pr. de comprovació i control d'activitats i empreses turístiques.	-	1.095	-	379	-	244	-	1.718
2.2 Pr. de qualitat i competitivitat en hotels.(*)	40	120	34	39	12	6	86	165
2.3 Pr. d'actualització del Registre d'allotjaments turístics rurals de la CV.	30	39	34	44	88	36	152	119
2.4 Pr. d'actualització del Registre de vivendes d'ús turístic.	175	202	147	125	160	136	482	463
2.5 Pr. de comprovació i verificació en blocs i conjunts d'aptes d'ús turístic.	20	28	5	5	5	-	30	33

2.6 Pr. de comprovació i verificació en albergs.	10	11	7	7	25	8	42	26
2.7 Pr. de formació en inspecció i administració turística.	Previsió			Execució			5	2
	Taules de treball 3			Taules de treball 1				
	Cursos fets: 2			Cursos fets: 1				
3.1 Pr. d'intrusisme i economia submergida en vivendes turístiques.	-	98	-	267	-	94	-	459
3.2 Pr. d'intrusisme i l'economia submergida. Guies de turisme.	-	4	-	1	-	-	-	5
3.3 Pr. sector càmping i àrees de pernoctació (**)	20	26	8	14	25	14	53	54
3.4 Pr. d'agències de viatges. (***)	-	131	-	-	-	76	-	207
3.5 Pr. de turisme actiu. (****)	50	52	15	19	65	28	130	99
3.6 Pr. d'accessibilitat d'empreses turístiques.	-	43	-	-	-	58	-	101
3.7 Pr. de servicis complementaris. Depuració Registre de Turisme.	-	25	-	-	-	-	-	25
TOTAL ACTUACIONS	345	1874	250	900	380	700	975	3.474

(*) Comprovació del compliment de la normativa reguladora dels distintius turístics.

(**) Sistemes d'evacuació i emergències.

(***) Campanya d'informació precontractual dels viatges combinats i servicis vinculats.

(****) Comprovació i vigència de l'assegurança de responsabilitat civil i d'accidents.

INDICADOR

✓ % d'inspeccions fetes / inspeccions previstes = $970/3265 = 336,6 \%$ (*)

(*) Per a obtenir l'indicador s'ha descomptat del total d'actuacions les corresponents al programa 2.7 i del 3.4, dos programes.

PROGRAMA 1.5

GESTIÓ DE RECLAMACIONS

OBJECTIU - Agilitar la gestió de les reclamacions en àmbit turístic.

DESCRIPCIÓ - Programa dirigit a elevar la qualitat del servei i de les instal·lacions i l'equipament de l'oferta turística existent de la Comunitat Valenciana assegurant l'esmena de les possibles deficiències o irregularitats que pogueren sorgir, així com garantint l'adequat compliment de les obligacions envers els usuaris.

Consistix en la recepció de reclamacions i denúncies per les vies habilitades a este efecte, així com el seu estudi i, si és el cas, posteriors diligències prèvies (visites d'inspecció, emissió d'actes, informes de requeriment, etc.), o iniciacions del procediment sancionador corresponent.

EXECUTA - Subdirecció de Turisme / Servei d'Assistència i Inspecció Turística

ACTUACIONS DESENROTLLADES

1 Gestió de denúncies

Durant l'exercici 2024 es van rebre i van tramitar un total de 1.725 reclamacions de persones usuàries turístiques amb el següent desglossament:

Taula - Desglossament de les reclamacions rebudes i tramitades en 2024

TIPUS D'ESTABLIMENT	ALACANT	CASTELLÓ	VALÈNCIA	TOTAL
Agències de viatges	33	19	70	122
Albergs turístics	0	0	3	3
Allotjament rural	3	1	4	8
Bars	16	0	17	33
Blocs i conjunts d'apartaments	15	1	7	23
Cafeteries	2	0	12	14
Càmpings	43	7	8	58
Empreses gestores de vivendes d'ús turístic	26	30	2	58
Establiments hotelers	239	130	80	449
Guies turístics	0	1	1	2
Altres	21	7	27	55

Restaurants/restauració	125	50	112	287
Titulars i vivendes d'ús turístic	169	11	429	609
Turisme actiu	1	0	3	4
TOTAL RECLAMACIONS TRAMITADES	693	257	775	1.725

INDICADOR

- ✓ Reclamacions tramitades a l'any = 1.725

LO 02

INCENTIUS A LA SOSTENIBILITAT

La línia operativa 2 *Incentius a la sostenibilitat* tenia com a objectiu desenrotllar línies de finançament i suport a empreses i destinacions turístiques amb les quals afavorir un turisme més competitiu, capaç de desestacionalitzar la demanda turística, així com de millorar la relació ambiental i social amb el seu territori.

Es fonamentava principalment en les ajudes i els incentius a empreses i destinacions turístiques proporcionades directament o indirectament per TCV com a mecanisme d'estímul per a la consecució dels fins de la política turística del territori.

Els programes que integraven esta línia previstos i executats íntegrament en 2024 són:

- 2.1. Subvencions en concurrència competitiva
- 2.2. Plans de sostenibilitat ordinaris
- 2.3. Plans de sostenibilitat extraordinaris
- 2.4. Projectes d'eficiència energètica i economia circular en empreses turístiques.
- 2.5. Programa de millora de la competitivitat i de dinamització del patrimoni històric amb ús turístic.

Amb l'execució d'estos programes durant l'exercici 2024 s'ha contribuït als ODS:



I concretament a les següents metes:

- Meta 7.2: Augment de les energies renovables.
- Meta 8.9: Foment del turisme sostenible.
- Meta 11.4: Protecció del patrimoni cultural i natural.
- Meta 13.2: Incorporació del canvi climàtic en polítiques, estratègies i plans nacionals.
- Meta 17.16: Millorar l'aliança mundial per al desenrotllament sostenible.

PROGRAMA 2.1

SUBVENCIONS A LA CONCURRÈNCIA COMPETITIVA

OBJECTIU - Publicar i tramitar les ajudes en concurrència competitiva per a les empreses turístiques.

DESCRIPCIÓ - Ajudes dirigides a l'oferta turística per a donar suport a projectes que milloraren la competitivitat del sector privat i posicionaren la Comunitat Valenciana en els mercats. Incentivava projectes de promoció, sostenibilitat, millora de l'excel·lència, difusió de la imatge de les destinacions... En les seues bases s'establia tindre en compte el codi ètic del turisme, els criteris socials, mediambientals i de dignificació laboral i social per a fomentar la qualitat de la gestió de la indústria turística i per extensió la dels treballadors. A l'efecte de ponderació i puntuació de sol·licituds, s'establien com a criteris de discriminació positiva compromisos per part de les empreses com el fet d'oferir formació contínua, plans de reciclatge i/o millorar les condicions de seguretat i salut laboral.

EXECUTA – Àrea de Competitivitat Turística / Servei d'Ajudes

ACTUACIONS DESENROTLLADES

1 Publicació de la convocatòria per als incentius de 2024

Els incentius per a l'exercici 2024 es van publicar a través de la *Resolució, de 30 d'abril de 2024, de la presidenta de Turisme Comunitat Valenciana, per la qual es convoquen les ajudes per a millorar el posicionament del sector turístic per a l'any 2024* (DOGV núm. 9845 de 9/05/2024).

Esta convocatòria de concurrència competitiva tenia la finalitat de fomentar la prestació de servicis turístics de valor afegit al llarg de tot l'any, impulsant la promoció turística nacional i internacional i la sostenibilitat com a element central de l'estratègia turística, a través dels següents programes d'actuació:

- Programa 1: dirigit a empreses turístiques de la Comunitat Valenciana que desenrotllen durant el 2024 projectes orientats al posicionament del sector turístic. Dirigit tant a empreses inscrites en el Registre de Turisme de la Comunitat Valenciana com a entitats adherides a programes propis de turisme com el d'impuls al producte turístic CreaTurisme o que disposen del distintiu "Compromís amb la qualitat turística" en el marc del Programa SICTED CV. La intensitat de l'ajuda arribava fins al 70 % del cost elegible del projecte objecte de subvenció.
- Programa 2: dirigit a empreses, associacions, federacions o fundacions que duguen a terme durant el 2024 esdeveniments musicals, esportius, gastronòmics i culturals a la Comunitat Valenciana que tinguen impacte turístic. Estaven dirigides a

esdeveniments esportius, gastronòmics i culturals que se celebren durant 2024 i que evidencien el seu impacte en la promoció turística de la Comunitat Valenciana a través de l'atracció de turisme de manera específica, així com empreses i associacions organitzadores d'esdeveniments musicals amb evidències específiques d'atracció turística cap a la Comunitat Valenciana en 2024, i que estiguen adherides al sistema de marca "Mediterrani Musix". La intensitat de l'ajuda va arribar al 60 % del cost elegible del projecte per a subvencionar.

2 Gestió i tramitació dels expedients presentats

Al programa 1 es van presentar un total de 190 sol·licituds, de les quals 133 van ser informades favorablement, i que representen el 70 % del total.

SUBSECTOR	NRE. EXPEDIENTS
AGÈNCIES DE VIATGES	15
ALLOTJAMENTS RURALS	5
CÀMPINGS	5
L'EXQUISIT MEDITERRANI	3
SICTED	8
TURISME ACTIU	11
HOTELS	48
CREATURISME	34
VIVENDES TURÍSTIQUES	6
TOTAL	135

Al programa 2 es van presentar un total de 112 sol·licituds, de les quals 51 van ser informades favorablement, i que representen el 45,53 % del total.

SUBSECTOR	NRE. EXPEDIENTS
ESDEVENIMENTS CULTURALS	4
ESDEVENIMENTS ESPORTIUS	10
ESDEVENIMENTS MUSICALS	36
TOTAL	50

INDICADORS

- ✓ % de sol·licituds concedides / sol·licituds presentades programa 1 = 70 %
- ✓ % de sol·licituds concedides / sol·licituds presentades programa 2 = 43 %

PROGRAMA 2.2

PLANS DE SOSTENIBILITAT ORDINARIS

OBJECTIU - Seguiment i vigilància de l'execució de les actuacions previstes en els plans de sostenibilitat turística en destinacions de la convocatòria ordinària.

DESCRIPCIÓ - 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 contribuís 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 (d'ara en avant SETUR) promou l'estratègia del Programa de plans de sostenibilitat turística en destinacions que ve justificat per les següents consideracions:

- S'inscriu en l'eix estratègic de "Governança col·laborativa" de l'Estratègia de turisme sostenible d'Espanya 2030, i contribuïx 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 pel despoblament, a fi d'incrementar 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 "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".

Este programa es dividix en:

- Convocatòria ordinària: cofinançada per l'Estat, les CA i les EL participants
- Convocatòria extraordinària: finançada amb fons de l'instrument Next Generation UE, que es descriu en el programa 2.3

Es tracta d'un instrument cooperat entre l'Administració general de l'Estat, les comunitats autònomes i les entitats locals, en el qual les tres administracions aporten fons, sent l'entitat local la responsable de l'execució. Els objectius d'esta estratègia són:

- 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 desenrotllament de les destinacions turístiques ubicades en àrees rurals i d'interior, mitjançant un pla centrat en l'aprofitament de recursos per mitjà d'equipaments turístics, el desenrotllament de productes atractius per a la demanda internacional (turisme cultural, turisme actiu, ecoturisme, turisme enogastronòmic, turisme industrial...), la promoció d'estos i el suport a la capacitat operativa dels ens gestors d'estes destinacions turístiques.

- Reforçar les entitats locals gestores de les destinacions turístiques amb un instrument econòmic, tècnic i promocional

EXECUTA – Àrea de Competitivitat Turística / Servei d'Ajudes

ACTUACIONS DESENROTLLADES

1 Seguiment i control de plans en execució

En estreta relació amb les entitats locals i la SETUR, des de TCV es va participar en les dos comissions de seguiment que es fan amb caràcter anual en cada un dels sis plans de sostenibilitat turística en destinacions - PSTD, que són: Benidorm, Gandia, Altea, Peníscola, Alacant i la Vall de Pop.

PSTD	1a comissió	2a comissió
Benidorm	26/06/2024	16/12/2024
Gandia	10/06/2024	(*)
Altea	14/03/2024	30/10/2024
Peníscola	22/02/2024	03/10/2024
Alacant	10/06/2024	07/10/2024
Vall de Pop	18/ 06/2024	29/10/2024

(*) No es va fer la segona comissió quan va finalitzar el pla en estiu de 2024, per la qual cosa no es va fer la segona comissió.

2 Revisió de la justificació dels plans finalitzats

Gandia és l'única destinació el pla de la qual va finalitzar en 2024, i des de TCV es va revisar la documentació justificativa presentada per la destinació, a l'espera de consensuar conclusions amb la SETUR.

INDICADORS - % d'execució del pressupost de cada PSTD

- ✓ % d'execució del pressupost del PSTD Gandia = 100 %
- ✓ % d'execució del pressupost del PSTD Benidorm = 90,57 %
- ✓ % d'execució del pressupost del PSTD Altea = 46 %
- ✓ % d'execució del pressupost del PSTD Peníscola = 46,11 %
- ✓ % d'execució del pressupost del PSTD Alacant = 0 %
- ✓ % d'execució del pressupost del PSTD Mancomunitat Vall de Pop = 0 %

PROGRAMA 2.3

PLANS DE SOSTENIBILITAT EXTRAORDINARIS

OBJECTIU - Seguiment i vigilància de l'execució de les actuacions previstes en els plans de territorials de sostenibilitat turística en destinacions de la Comunitat Valenciana - PTSTD, amb finançament de fons europeus del Pla de recuperació, resiliència i transformació (d'ara en avant PRTR) i corresponents a les convocatòries extraordinàries de 2021, 2022 i 2023.

DESCRIPCIÓ - La Unió Europea va posar 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 plurianual 2021-2027.

En el PRTR, i com a part del component 14, es van incloure diverses línies d'inversió de transformació del model turístic cap a la sostenibilitat:

- El Programa extraordinari de plans de sostenibilitat turística en destinacions, com a submesura 2 de la inversió 1 (C14.I1)
- Actuacions especials en l'àmbit de la competitivitat, que inclou el finançament de projectes d'eficiència energètica i economia circular en empreses turístiques (C14.I4.2) i la inversió finançament de projectes sostenibles de manteniment i rehabilitació del patrimoni històric amb ús turístic (C14.I4.2).

En estos programes, la SETUR desenrotlla el rol d'entitat decidora respecte als projectes assignats a Espanya, i la conselleria amb competències en turisme, a través de TCV, desenrotlla el rol d'executora dels subprojectes assignats a la Comunitat Valenciana, coordinant l'execució dels programes per les entitats locals valencianes i la mateixa entitat TCV.

Els plans territorials de sostenibilitat turística en destinacions, d'execució trianual, s'articulen a través dels plans de sostenibilitat turística en destinació (PSTD) i les actuacions de cohesió entre destinacions (ACD).

convocatòria 2021	
PSTD	Ajuntaments: Alcoi, Alcalà de Xivert - Alcossebre, Benissa, Bocairent, Cullera, Dénia, Finestrat, Orpesa, Mancomunitat Terra del Vi (Terra Boval), Torrevieja i València.
ACD	Executada per TCV

convocatòria 2022	
PSTD	Ajuntaments: l'Àlfàs del Pi, Alacant, Benidorm, Poble Nou de Benitatxell, el Campello, Castelló de la Plana, Cofrentes, Elx, Gandia, Guardamar del Segura, Mancomunitat de Municipis de la Vall d'Albaida, Morella, Oliva, Riba-roja de Túria, Santa Pola, la Vila Joiosa, i les ACD executades per les diputacions provincials d'Alacant, Castelló i València.
	Procedents del Pla nacional de sostenibilitat turística: dirigit a projectes vinculats a l'enogastronomia i executats pels ajuntaments de Cullera i Dénia.

convocatòria 2023	
PSTD	Ajuntaments: Alboraia, l'Alfàs del Pi, Associació Intermunicipal de Municipis del Penyagolosa, Benicàssim, Buñol, Calp, Canet d'en Berenguer, Elda, Gandia, Mancomunitat Espadà Millars, Mancomunitat Alt Maestrat, Montanejos, Novelda, Orihuela, Puçol, el Puig de Santa Maria, Sagunt, Teulada, la Vall d'Uixó, Vinaròs i Xàtiva. Benidorm, executa un PSTD sufragat amb fons destinats al Pla nacional, i que per a esta convocatòria finança plans vinculats al sol i platja-turisme blau.

EXECUTA – Direcció de Fons Europeus

ACTUACIONS DESENROTLLADES

1 Comissions mixtes

Durant l'exercici 2024 es van celebrar un total de 29 comissions mixtes entre les entitats locals executores de plans de sostenibilitat/ACD i TCV.

2 Comissions bilaterals

Es van dur a terme 5 comissions bilaterals de seguiment a fi d'aprovar les diferents modificacions als plans territorials després de les sol·licituds fetes per les entitats executores.

3 Pla de formació

Execució del Pla de formació de TCV destinat a entitats locals executores.

Taula – Sessions formatives del Pla de formació

Títol	Data	Destinatari	Nre. assistents
Seguiment de subprojectes i compliment dels principis transversals de l'Orde HFP/1030/2021	11/03	Personal d'entitats locals que intervinga en tasques d'execució, gestió econòmica, contractació, control i per a reportar en CoFFEE projectes finançats amb fons MRR coordinats per TCV.	81
Compliment del principi DNSH en actuacions PRTR	04/06	Personal d'entitats locals executores de subprojectes finançats pel Mecanisme de recuperació i resiliència niats als de TCV.	90
Obligacions de comunicació, publicitat i difusió en el marc del PRTR	06/0	Personal de les entitats locals involucrat en la gestió de subprojectes finançats pel Mecanisme de recuperació i resiliència, especialment la persona designada com a responsable de comunicació per l'entitat local, segons el que s'establix en l'article 9.8 de l'Orde HFP/1030/2021, de 29 de setembre.	93
Sessió formativa: seguiment plans de sostenibilitat turística en destinacions convocatòries 21, 22 i 23	15/07	Personal de les entitats executores de subprojectes niats als de TCV, finançats amb fons NEXT GENERATION: C14.I01 (Plans de sostenibilitat turística en destinació)	82

Sessió formativa: ús de la plataforma d'informació i seguiment COFFEE	19/11	Personal d'entitats locals que intervinga en tasques de control i reportatge d'informació en CoFFEE.	60
---	-------	--	----

4 Altres actuacions

Jornada tècnica de subprojectes MRR coordinats per TCV amb entitats locals: organització i celebració a Dénia el 28 de maig amb representants de SETUR i entitats locals.

Reunions informatives i de seguiment – reunions en les localitats executores de plans: Ontinyent (Mancomunitat la Vall d'Albaida), Bocairent, Alcoi, Benicàssim i Orpesa.

Pla de formació intern - dirigit al personal gestor de fons MRR en TCV

Títol	Data	Nre. assistents
Sistema de control MRR-NGEU	15/01/2024	11
COFFEE: ús del sistema d'informació per al compliment de les fites i els objectius (part I)	12 de febrer de 2024	15
COFFEE: ús del sistema d'informació per al compliment de les fites i els objectius (part II)	13/02/2024	15
Ferramenta d'avaluació de riscos	11/04/2024	18

Documents de referència – elaboració, aprovació i, si és el cas, publicació de determinats documents, a fi de complir amb els principis de gestió que regixen les actuacions finançades mitjançant l'MRR, d'acord amb l'article 2 de l'Orde HFP/1030/2021:

- Manual de procediments de l'entitat en el marc del PRTR
- Informes de seguiment, de previsions i de gestió, en la forma i periodicitat establida en la citada orde.
- Pla de mesures antifrau de TCV en el marc del PRTR
- Codi ètic i de bona conducta en la gestió de fons MRR de TCV
- Implementació del programa formatiu en matèria de l'MRR de l'entitat, com a mesura de reforç dels mecanismes d'antifrau, anticorrupció i conflicte d'interés previstos en el PMA.
- Pla de control intern de TCV.
- Qüestionaris d'autoavaluació previstos en els annexos II i III de l'Orde HFP/1030/2021.
- Nova resolució de designació de TCV com a entitat instrumental de la Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme, aprovada el 24/05/2024 per a incloure els nous subprojectes assignats a la Comunitat Valenciana (Pla formatiu en competències digitals del sector turístic i el Pla de sostenibilitat social en el turisme).

Actualització de guies de referència: per a facilitar la gestió dels subprojectes dels plans territorials amb informació sobre normativa tant general com específica:

- Guia d'orientacions per a la gestió de subprojectes niats als subprojectes de TCV (C14.I01.S02 i C14.I04.S03).

- Guia sobre obligacions de comunicació, publicitat i difusió de les actuacions incloses en programes executats per TCV en el marc del PRTR-MRR.

INDICADOR - % d'execució del pressupost de cada pla territorial de sostenibilitat extraordinari (*) (**)

- ✓ % d'execució del pressupost del Pla territorial de sostenibilitat extraordinari (convocatòria 21) = 40,52 %.
- ✓ % d'execució del pressupost del Pla territorial de sostenibilitat extraordinari (convocatòria 22) = 28,03 %.
- ✓ % d'execució del pressupost del Pla territorial de sostenibilitat extraordinari (convocatòria 23) = 18,54 %

(*) El percentatge d'execució de cada pla és la mitjana dels plans de sostenibilitat extraordinaris que inclou cada convocatòria.

(**) El percentatge dels plans de sostenibilitat extraordinaris s'ha calculat emprant la fórmula introduïda per SETUR i amb la qual s'omplien els informes mensuals de seguiment d'execució dels PSTD; es determina com la suma agregada del pressupost que es troba en cada fase, ponderat pel seu pes relatiu, de la manera següent: el pressupost amb actuacions preparatòries (fase 1) pel 15 %, el pressupost en licitació/convocatòria (fase 2) pel 30 %, el pressupost adjudicat (fase 3) pel 50 % i el pressupost executat (fase 4) pel 100 %.

PROGRAMA 2.4

PROJECTES D'EFICIÈNCIA ENERGÈTICA I ECONOMIA CIRCULAR EN EMPRESES TURÍSTIQUES

OBJECTIU - Publicació i tramitació de les ajudes d'eficiència energètica i economia circular amb finançament de fons europeus del Pla de recuperació, resiliència i transformació – PRTR a les empreses turístiques

DESCRIPCIÓ - Les ajudes van dirigides a empreses d'allotjament turístic, les quals tenien com a finalitat aconseguir els objectius mediambientals i energètics establits en la normativa de la Unió Europea, mitjançant la realització d'actuacions de reforma d'edificis existents que afavoriren la reducció del consum d'energia final i de les emissions de diòxid de carboni.

En este context, es va dotar pressupostàriament la SETUR perquè les comunitats autònomes finançaren convocatòries d'ajudes dirigides a empreses d'allotjament turístic durant el període 2021-2023. La SETUR va assignar pressupost a la Comunitat Valenciana mitjançant la *Resolució de 31 de març de 2022, la qual estableix els terminis i requisits perquè les comunitats autònomes publiquen les seues convocatòries regionals de subvencions*. En compliment d'esta resolució TCV, va publicar la *Resolució de 2 de gener de 2023*, i finalitzat el termini d'admissió de sol·licituds, se'n van registrar un total de 27, de les quals 22 van continuar el procediment i 5 van ser desistides.

EXECUTA – Direcció de Fons Europeus

ACTUACIONS DESENROTLLADES

1 Seguiment justificació expedients adjudicatariis

Es va concedir l'ajuda a 12 beneficiaris estant pendents de finalització de la justificació de l'execució dels projectes subvencionats.

NEW

2 Nova convocatòria

En la Conferència Sectorial de Turisme de 29 de desembre de 2023 es va aprovar mitjançant la Resolució de 5 de gener de 2024, de la SETUR, una ampliació del repartiment territorial de crèdit, així com una ampliació de la tipologia de beneficiaris (a empreses del sector turístic i no únicament a allotjaments), i es va passar de 214 establiments a 277 establiments en la Comunitat Valenciana.

TCV va elaborar una nova *Resolució d'ajudes publicada el 21 d'octubre de 2024 i de data 14 d'octubre de 2024, de la consellera d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme, per la qual s'establixen les bases reguladores i s'aprova la convocatòria d'ajudes, en règim de concurrència no competitiva, dirigides a finançar en 2024 projectes d'eficiència energètica i economia circular en empreses turístiques*. Esta nova convocatòria, el termini de presentació de sol·licituds de la qual romandrà obert fins que finalitzen els fons, té com a beneficiàries les empreses del sector turístic inscrites en el Registre d'empreses turístiques de la Comunitat

Valenciana i/o que la seua activitat estiga inclosa en determinats codis de la Classificació nacional d'activitats econòmiques (CNAE).

Amb posterioritat, i a conseqüència dels danys esdevinguts conseqüència de la DANA i poder ajustar alguns errors materials detectats en l'anterior publicació, es va publicar la *Resolució de 19 de desembre de 2024, de la Presidència, per la qual es revoca parcialment la Resolució de 14 d'octubre de 2024, per la qual s'aprova la convocatòria d'ajudes, en règim de concurrència no competitiva, dirigides a finançar en 2024 projectes d'eficiència energètica i economia circular en empreses turístiques, en el marc del Pla de recuperació, transformació i resiliència, i s'establixen les bases reguladores en la qual es flexibilitzaven alguns dels tràmits per a empreses situades en els municipis declarats com afectats per la DANA d'octubre de 2024.*

Esta nova convocatòria modifica l'objectiu del Pla operatiu 2024 per al programa 2.4, ja que s'amplia l'àmbit d'actuacions a més tipologies d'empreses, no únicament a les d'allotjament.

Des que es va obrir el termini es van presentar un total de 66 sol·licituds, pendents de revisió, per un import de 5,3 milions d'euros.

INDICADOR

- ✓ % d'execució del pressupost de cada projecte d'eficiència energètica i economia circular
= no és procedent (*)

(*) Els 12 expedients subvencionats corresponents a la convocatòria publicada en 2023 encara estan en procés de justificació, per la qual cosa no es pot estimar el percentatge de pressupost que finalment s'ha executat per a cada un d'estos projectes.

PROGRAMA 2.5

PROGRAMA DE MILLORA DEL PATRIMONI HISTÒRIC

OBJECTIU - Seguiment i vigilància de l'execució de les actuacions previstes en el programa de millora i dinamització del patrimoni històric amb ús turístic, amb finançament de fons europeus del PRTR.

DESCRIPCIÓ - El programa estava dirigit a les entitats locals i comunitats autònomes amb l'objectiu de millorar la competitivitat de les destinacions turístiques i promoure el turisme cultural a través de la protecció, el manteniment i la rehabilitació de béns immobles declarats patrimoni històric, siga com a béns d'interés cultural o amb alguna categoria de protecció equivalent establida per les administracions competents amb ús turístic.

Es materialitza a l'empara del *Reial decret 1074/2021, de 7 de desembre, pel qual es regula la concessió directa de subvencions destinades al finançament de projectes sostenibles de manteniment i rehabilitació del patrimoni històric amb ús turístic, en el marc del Pla de recuperació, transformació i resiliència*, que establia la concessió d'una subvenció directa a la Comunitat Valenciana per a la realització d'actuacions en el municipi d'Alzira, que sobre la base d'esta es convertia en beneficiari final de la subvenció.

Els projectes subvencionats mitjançant este subprograma són els següents:

1. Torre Reial de Jaume I d'Aragó: creació d'un espai museístic cultural de nova planta.
2. Restauració muralles almohades: restauració del llenç i les torres, recomposició de l'antic traçat per als vianants, instal·lació de panells evocadors de l'exterior de la medina islàmica.

En 2023 es va publicar la Resolució de 10 de desembre de 2023, de la presidenta de TCV, per la qual es disposava el pagament del crèdit assignat per la concessió directa d'una subvenció a l'ajuntament d'Alzira per a la realització d'actuacions de manteniment i rehabilitació del patrimoni històric amb ús turístic, inclòs en el Pla turístic nacional Xacobeo 2021-2022, en el marc del component 14, inversió 4, subprojecte 3, dins del Pla de recuperació, transformació i resiliència finançat per la Unió Europea - NextGenerationUE. [2023/12547].

Posteriorment es publica el *Reial decret 519/2024, de 4 de juny, que modifica entre altres el Reial decret 1074/2021, de 7 de desembre, que regulava estes subvencions, i mitjançant el qual s'establixen modificacions necessàries per a garantir la consecució dels fins perseguits*, amb la possibilitat de modificar el contingut de la resolució de concessió de la subvenció i permetre la subcontractació fins al 100 %. També s'amplia el termini d'execució de les ajudes fins al 30 de juny de 2026 (la fita 228 que li és aplicable establia en el seu inici que els projectes havien d'estar finalitzats en el quart trimestre de 2024).

A fi d'informar l'entitat local executora, TCV va publicar la *Resolució de 24 d'octubre de 2024, de la Presidència, per la qual es modifica la Resolució de 10 de desembre de 2023, que*

disposa el pagament del crèdit assignat per la Secretaria d'Estat de Turisme per la concessió directa d'una subvenció a l'Ajuntament d'Alzira per a la realització d'actuacions de manteniment i rehabilitació del patrimoni històric amb ús turístic, inclòs en el Pla turístic nacional Xacobeo 2021-22, Pla de recuperació, transformació i resiliència finançat per la Unió Europea NextGenerationEU.

EXECUTA – Direcció de Fons Europeus

ACTUACIONS DESENROTLLADES

1 Comissions mixtes

Es va celebrar una comissió mixta en febrer (1/02/24)

2 Comissions bilaterals

Per al seguiment de l'execució subprojecte, i segons el que s'establix en la resolució de concessió de la subvenció, es va crear una comissió bilateral de seguiment, entre l'entitat executora del node superior (la SETUR) i la comunitat autònoma executora com a entitat instrumental de l'entitat executora (Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme a través de TCV) per a controlar el desenrotllament de les inversions, l'execució del gasto i el compliment de les fites de cada una de les intervencions que componen el subprojecte. El 9 de juliol es va celebrar una comissió de seguiment entre la SETUR i TCV

Addicionalment es van fer reunions mensuals amb els responsables de l'entitat local executora del projecte, l'Ajuntament d'Alzira, per al seguiment de l'execució dels projectes finançats a càrrec del subprograma.

3 Pla de formació

TCV va fer diferents sessions formatives al llarg de 2024, incloses en el Pla de formació de TCV (vegeu l'apartat dedicat a plans de sostenibilitat convocatòries extraordinàries). En totes estes s'ha inclòs en la convocatòria l'Ajuntament d'Alzira com a entitat executora del programa "Manteniment i rehabilitació del patrimoni històric amb ús turístic".

INDICADOR % d'execució de cada pla de patrimoni (*)

- ✓ % d'execució del projecte 1 = 2,09 %
- ✓ % d'execució del projecte 2 = 87,38 %

(*) El % d'execució es referix a import adjudicat després de la licitació. El projecte 1 està pendent d'adjudicació de l'obra.

LO 03 INNOVACIÓ

La línia operativa 3 *Innovació* es dirigeix a desenvolupar models turístics més sostenibles a partir de solucions innovadores i tecnològiques aplicables a empreses i destinacions turístiques; consolidar un ecosistema tecnològic que ajudaria a incrementar la seua competitivitat i a la transformació digital dels atractius turístics.

Els programes que integren esta línia previstos i que es van executar íntegrament durant el 2024 van ser:

- 3.1. DTI-CV
- 3.2. Intel·ligència a través de la dada
- 3.3. Innovació tecnològica
- 3.4. Recursos turístics intel·ligents

Amb l'execució d'estos programes durant l'exercici 2024 s'ha contribuït als ODS:



I concretament a les següents metes:

- Meta 9.2: promoció d'indústria inclusiva i sostenible.
- Meta 9.4: modernització de la infraestructura, tecnologia neta.
- Meta 9.5: augment de la investigació científica, capacitat tecnològica.
- Meta 12.B: aconseguir turisme sostenible.
- Meta 17.16: millorar l'aliança mundial per al desenvolupament sostenible.

PROGRAMA 3.1

DTI – CV

OBJECTIU - Incrementar el nombre de destinacions de la Xarxa Destinacions Turístiques Intel·ligents (d'ara en avant DTI) distingides. Per a això era necessari mantindre i reforçar l'aposta per la Xarxa de Destinacions Turístiques Intel·ligents de la Comunitat Valenciana (d'ara en avant DTI-CV) reforçant el seu paper en una major gestió sostenible de les seues destinacions.

DESCRIPCIÓ - El model DTI-CV representa una clara aposta per la planificació i gestió del territori turístic valencià en clau de sostenibilitat integral. La seua evolució permet acompanyar les destinacions i empreses en la seua transició cap a un model de gestió intel·ligent i sostenible des del punt de vista social, econòmic i ambiental.

La Xarxa DTI-CV es va constituir en 2019 i actualment està formada per 112 destinacions municipals i supramunicipals i canalitza la seua activitat a través de diferents grups de treball. Tenint en compte que el context turístic actual i el grau d'adaptació de les destinacions a la planificació i gestió intel·ligent ha evolucionat del previst en els seus inicis, i que el mateix model DTI-CV porta intrínsec una sèrie de reptes i premisses noves, es preveu una revisió dels objectius, els reptes i les línies d'acció de la Xarxa DTI-CV.

EXECUTA - Àrea de Formació i Innovació / Invat.tur

ACTUACIONS DESENROTLLADES

1 Disseny del Pla d'acció de la Xarxa DTI-CV 2024-2028

El 17 de desembre es va presentar en línia el Pla d'acció de la Xarxa DTI-CV 2025-2028 a les destinacions integrants ([enllaç](#)), el qual es va dur a terme amb el suport d'una empresa de consultoria que va coordinar la recopilació d'informació, així com el procés participatiu, en el qual van col·laborar les destinacions a través de formularis i grups de treball. Al llarg de 2025, es preveu la seua execució a través de l'oficina i secretaria tècnica de la Xarxa DTI-CV.

Taula - Línies d'acció i programes Pla d'acció DTI-CV 2025-2028

	Línia d'acció	Programes
R1-2	Línia acció 1. Governança turística intel·ligent	Formació / grups de treball
R2-3	Línia acció 2. Digitalització i gestió de la dada	Formació / grups de treball
R4	Línia acció 3. Sostenibilitat i inclusió	Formació / grups de treball
R5	Línia acció 4. Comunicació i màrqueting digital	Formació / grups de treball

2 Atenció i suport a través de l'Oficina d'Assistència Tècnica DTI-CV

Al llarg de 2024 es van atendre les sol·licituds d'informació sobre el model DTI-CV i la mateixa xarxa a través del compte de correu electrònic dti_turisme@turismecv.es. A més, amb les destinacions que ho van sol·licitar, es van mantindre reunions en línia per a solucionar els dubtes sobre l'ompliment de la ferramenta d'autodiagnòstic, així com amb empreses tecnològiques per a la fer la sol·licitud d'entrada a la xarxa o enllestir els projectes pilot per a entrar a formar part d'esta.

Taula - Reunions oficina DTI-CV amb destinacions i empreses col·laboradores.

DATA	REUNIÓ OFICINA DTI-CV	DATA	REUNIÓ OFICINA DTI-CV
18/01	Alcossebre	28/08	Benicàssim/Culla/Morella
25/01	Xilxes	29/08	Alcalà de Xivert/Cabanes
26/01	Pilot Acctua - Morella	30/08	Llíria/Cullera/Segorbe
09/07	Empresa Dinycon	03/09	Alcoi/Cullera
	Empresa Acctua	06/09	Morella-Acctua/Finestrat-Bioscore
	Empresa Accesscity	09/09	Benicàssim/Manc. Plana Baixa
	Empresa Bioscore	10/09	Castelló-Accesscity
	Manc. Alt Túria	18/09	Santa Pola
29/07	la Pobla de Farnals	02/10	MOVISAT
31/07	l'Alfàs del Pi / Riba-Roja / el Puig.	06/11	Segorbe
01/08	Castelló/Cullera/Guadalest/Orihuela		

3 Curs de gestor de destinacions turístiques intel·ligents de la Comunitat Valenciana

La capacitat i sensibilització dels responsables tècnics de les destinacions de la Comunitat són dos dels pilars principals per a avançar en el camp de la gestió intel·ligent, per això es considera necessari la impartició de formació per a capacitar professionals i gestors de destinacions turístiques en el marc del model DTI-CV.

L'edició del curs de Gestor DTI en línia 2024 va arrancar el dia 28 d'octubre, i va tindre lloc durant els dies 4, 8, 15 i 22 de novembre, en mòduls de 3 hores de duració. En total es van inscriure 45 persones, pertanyents a 33 destinacions de la Comunitat Valenciana, dels quals 28 pertanyen a la Xarxa DTI-CV. Les persones inscrites corresponien en la seua gran majoria a empleats d'organismes de gestió turística i membres de comissions tècniques interdepartamentals.

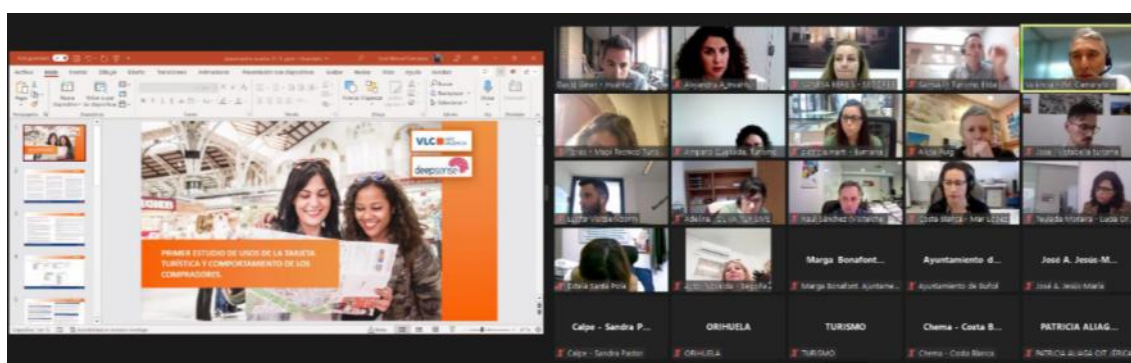
4 Seminaris web i jornades per a la transferència de coneixement i experiències DTI-CV

Durant 2024 es van fer els següents seminaris web relacionats amb la transferència de coneixement i experiències en el marc de la Xarxa DTI-CV.

Taula – Seminaris web i jornades DTI-CV

Data	Títol
07/03	Seminari web: ús bessó digital: Dénia.
21/03	Grup de treball de màrqueting i transformació digital. En línia.
26/03	Seminari web: ús de realitat augmentada per a la gestió turística d'una destinació: el cas de Sagunt.
27/03	Junta Directiva de la XARXA DTI-CV. En línia.
18/04	Seminari web: ferramentes de monitoratge i gestió digital de sostenibilitat turística DTI: el cas d'Elx.
22/04	Acte X aniversari del model DTI CV i V Xarxa DTI CV. Ajuntament de Benidorm.
Maig/juny	Curs IA Benidorm/Alacant/València/Castelló.
12/07	Grup de treball de sostenibilitat. En línia.
21/10	Pilot Bioscore Finestrat
16/12	Grup de treball d'accessibilitat. En línia.
13/12	Presentació de les bases del model de patrimoni intel·ligent. En línia.
17/12	Presentació del Pla d'acció DTI-CV. En línia.

Imatge – Grup de treball de màrqueting i transformació digital, 21/03/2024



INDICADORS

- ✓ % de destinacions per nivell / total de destinacions DTI
 - % participació de destinacions DTI nivell 3 = 16,96 %
 - % participació de destinacions DTI nivell 2 = 12,5 %
 - % participació de destinacions DTI nivell 1 = 70,53 %
- ✓ Nre. de jornades i/o seminaris web organitzats a l'any en Invattur = 12

PROGRAMA 3.2

INTEL·LIGÈNCIA A TRAVÉS DE LA DADA

OBJECTIU - Dissenyar un sistema d'intel·ligència turística i capacitar al sector solucions tecnològiques i en l'ús de la dada en l'estratègia turística.

DESCRIPCIÓ - L'ús d'informació per a reduir la incertesa en la presa de decisions i millorar la planificació i gestió del turisme valencià era un element essencial que va permetre a gestors de destinacions i empreses desenrotllar una planificació estratègica i operativa més d'acord amb la seua realitat i reduir l'impacte de l'activitat turística sobre el territori.

EXECUTA - Àrea de Formació i Innovació / Invat.tur

ACTUACIONS DESENROTLLADES

1 Posada en marxa del sistema d'intel·ligència turística de la Comunitat Valenciana

La Llei 15/2018 estableix el Sistema d'Intel·ligència Turística (SIT-CV) com a ferramenta estratègica per a analitzar i difondre comportaments i tendències turístiques, donar suport a la presa de decisions informades i millorar la competitivitat. Els seus objectius inclouen garantir dades fiables i actualitzades, avaluar l'oferta i demanda turística, anticipar tendències del mercat i elaborar informes estratègics per a optimitzar el model turístic valencià. A més, fomenta la participació activa dels agents del sector en l'intercanvi i ús de coneixement generat.

En 2024 es va treballar en el desenrotllament dels diferents quadros de comandament que conformen el sistema. Durant 2024 es van celebrar 39 reunions entre la PMO del projecte i els tècnics d'Invat.tur. A més de les reunions periòdiques per a informar dels avanços del projecte, també es van celebrar reunions amb empreses proveïdores de fonts de dades i específiques sobre ferramentes o estratègia de comunicació.

Actualment, el projecte del Sistema d'Intel·ligència Turística de CV continua avançant i es preveu que al llarg de 2025 puga presentar-se públicament.

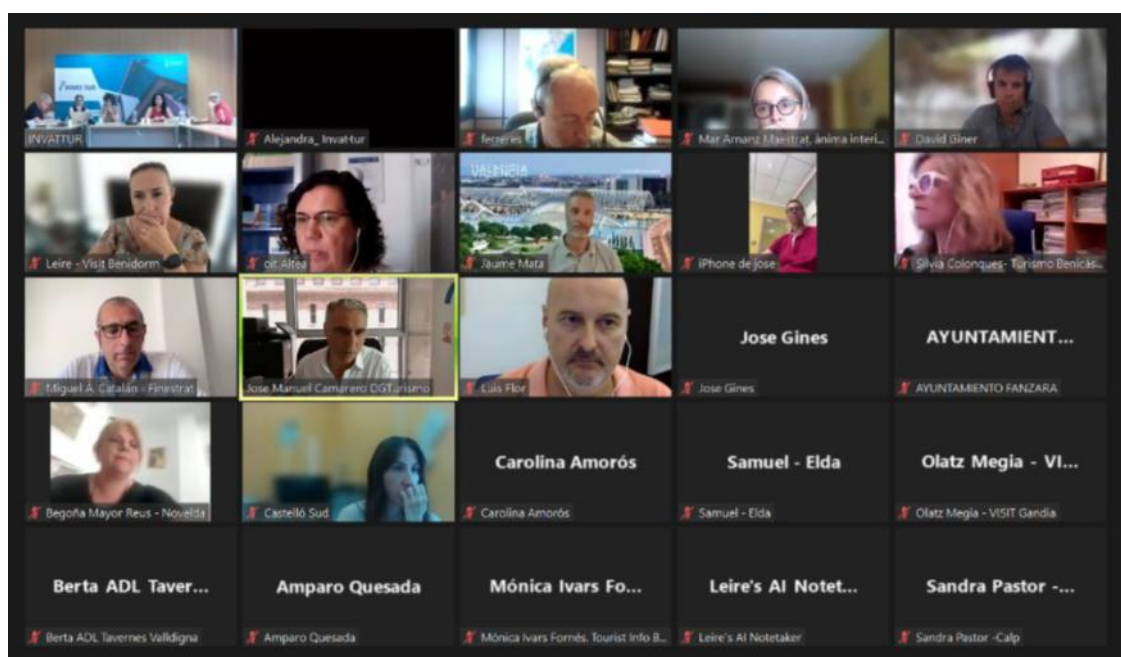
2 Disseny d'un model d'observatori de sostenibilitat turística

En 2024, a través del Conveni de col·laboració entre la Universitat Jaume I de Castelló i TCV, es va fer una aproximació a un model d'observatori turístic basat en la província de Castelló.

Taula – Fases del projecte

Fases	Actuacions
Fase 1	- Recopilació d'informació sobre observatoris de turisme sostenible. - Recopilació d'informació sobre sistemes d'indicadors utilitzats i índexs de sostenibilitat turística.
Fase 2	- Selecció d'indicadors per al futur sistema d'indicadors turístics de l'OTS de Castelló. - Identificació de les fonts d'obtenció de dades. - Elaboració de fitxes per a cada un dels indicadors. - Elaboració de diferents índexs de sostenibilitat turística.
Fase 3	- Elaboració d'un informe que mostre l'estat del turisme sostenible en la província de Castelló sobre la base del sistema d'indicadors obtingut i que servisca com a base per a l'elaboració de l'informe preliminar que s'exigix per a sol·licitar l'adhesió a la xarxa INSTO.

Imatge – Presentació de l'informe de resultats al grup de treball de sostenibilitat de la Xarxa DTI-CV, 12 de juliol.



3 Capacitació en matèria d'intel·ligència artificial

Amb la finalitat d'orientar i augmentar la capacitació de personal tècnic d'empreses i destinacions de la Comunitat Valenciana en matèria d'intel·ligència artificial, durant l'any 2024 es va posar en marxa un curs de 9 hores dividides en sessions de 3 hores cada dia en la seu d'Invat-tur i en diferents seus dels CdT d'Alacant, València i Castelló. [Enllaç](#)

En total van fer el curs 163 persones i les dates del curs es van repartir entre els mesos de maig i juny.

4 Capacitació del sector turístic per a l'ús de la dada en l'estratègia turística

Una de les accions per a fer en el marc de la posada en marxa del sistema d'intel·ligència turística de la Comunitat Valenciana se centra en la formació perquè els ens gestors de destinació coneguen l'ús que poden fer del SIT-CV. Les accions de formació estan concebudes per al seu desenrotllament, principalment, una vegada la plataforma estiga en producció. No obstant això, en 2024 es van celebrar 9 sessions amb un grup de treball de destinacions l'objectiu de les quals era doble: formatiu i de validació.

INDICADOR - Programa executat

PROGRAMA 3.3

INNOVACIÓ TECNOLÒGICA

OBJECTIU - Crear projectes pilot tecnològics per al sector turístic i transferir les bondats d'estos.

DESCRIPCIÓ - Innovació per a un sector més eficient, impulsant l'ecosistema tecnològic en turisme, les aliances amb agents del sistema d'innovació valencià i nacional, així com l'acompanyament del sector en l'adopció de nous models, metodologies i solucions tecnològiques, eren considerats aspectes que garantirien la millora competitiva del sector turístic valencià.

EXECUTA - Àrea de Formació i Innovació / Invat.tur

ACTUACIONS DESENROTLLADES

1 TechYRoom

Va consistir en la implantació d'una habitació tecnològica (TechYRoom) en un establiment hotelier amb la finalitat d'acostar la tecnologia i facilitar vehicles tractors per a la modernització hotelera a través de la creació d'un *showroom* real a on experimentar la tecnologia en hotels i destinacions.

El concepte de TechYRoom inicial es va centrar en la creació d'una habitació tecnològica que servira com a *showroom* real, a on els hotels pogueren experimentar amb solucions innovadores per a millorar tant l'experiència dels clients com l'eficiència operativa del personal. El primer projecte de TechYRoom 1.0, que es va dur a terme en l'Hotel Corona del Mar (Benidorm), va ser impulsat per Turisme Comunitat Valenciana i coordinat per l'Institut Tecnològic Hotelier (ITH), l'objectiu era facilitar la modernització del sector hotelier, aprofitant oportunitats de reforma existents i incorporant tecnologies emergents com ara vehicles tractors del canvi, centrant-se moltes de les solucions implementades en la línia de l'accessibilitat.

Sobre esta base d'èxit, el projecte evoluciona cap a una versió nova: ITH TechYRoom 2.0, ampliant significativament el seu abast. La nova versió transcendeix el concepte de "room" (habitació d'allotjament), integrant tecnologia en espais estratègics dins de l'hotel, com ara *lobbies*, àrees d'oci, espais de treball i, fins i tot, àrees tècniques. Este enfocament reconeix la importància de transformar no sols les habitacions, sinó tot l'ecosistema de l'hotel, per a oferir una experiència completament connectada i integral.

En el context de la designació de València com a Capital Verda Europea 2024, ITH TechYRoom 2.0 prioritza solucions tecnològiques que s'alineen amb els principis de sostenibilitat, eficiència energètica i economia circular. Entre les innovacions clau destaca l'ús del Bessó

Digital, que permet una representació virtual immersiva de les solucions implementades. Això no sols en facilita la visualització i comprensió, sinó que també promou la replicabilitat del model en altres destinacions i establiments.

El projecte ITH TechYRoom 2.0 es va estructurar en les següents fases amb la finalitat de garantir el seu seguiment i la correcta execució:

- FASE 1: selecció de l'establiment
- FASE 2: preparació i identificació de la situació de partida
- FASE 3: assignació d'espais
- FASE 4: cocreació i disseny
- FASE 5: presentació de propostes
- FASE 6: implementació i execució
- FASE 7: seguiment i avaluació
- FASE 8: comunicació i difusió

La duració de les fases va comprendre tot el 2024. El projecte TechYRoom 2.0 està alineat amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) de la manera següent:

- Porta la tecnologia més enllà de l'habitació tradicional. Este enfocament maximitza l'impacte en l'experiència integral de l'hoste i en l'operativitat de l'hotel. ODS 9: indústria, innovació i infraestructura.
- Transformació tecnològica integral. Este objectiu dona suport a l'ODS 11: ciutats i comunitats sostenibles, promovent espais inclusius i resilients, amb especial èmfasi en les metes associades a la Capital Verda Europea 2024.
- Fomenta la sostenibilitat en els seus tres àmbits.
 - o Ambiental: en coherència amb els compromisos de València com a Capital Verda Europea 2024, el projecte implementa solucions energèticament eficients, fomenta l'economia circular i redueix la petjada de carboni, per tal de contribuir als ODS 13: Acció pel Clima i ODS 12: producció i consum responsables.
 - o Social: garantix l'accessibilitat universal en els espais intervinguts i millora les condicions laborals del personal hotel·ler mitjançant l'optimització de processos i recursos, alineant-se amb l'ODS 8: treball decent i creixement econòmic.
 - o Econòmica: ofereix tecnologies assequibles i escalables que impulsen la competitivitat del sector hotel·ler i la seua resiliència financera a llarg termini, emmarcant estes iniciatives dins de l'estratègia de sostenibilitat global de València.
- Creació de *showrooms* físics i digitals, per a experimentar i divulgar solucions tecnològiques innovadores alineant-se amb l'ODS 17: aliances per a aconseguir els objectius.

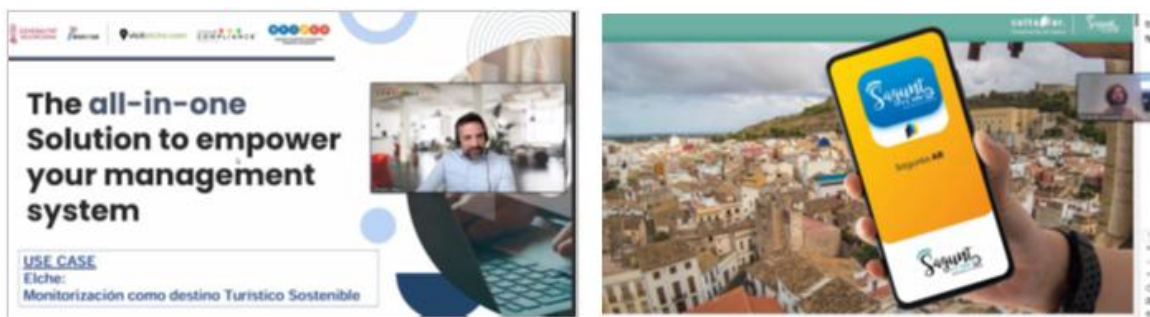
2 Cicle de seminaris web de projectes pilot de solucions tecnològiques

En el primer quadrimestre de 2024 es van presentar de manera telemàtica en obert els resultats de 3 projectes pilot en el marc de la Xarxa DTI-CV que ofereixen solucions tecnològiques dirigides a una millor gestió de les destinacions. A continuació, es detallen els seminaris web amb les presentacions:

Taula – Seminaris web impartits

Data	Títol del seminari web
7 de març de 2024	Ús bessó digital: Dénia. Enllaç
26 de març de 2024	Ús de realitat augmentada per a la gestió turística d'una destinació: el cas de Sagunt. Enllaç
18/04/2024	Ferramentes de monitoratge i gestió digital de sostenibilitat turística DTI: el cas d'Elx. Enllaç

Imatge – Seminaris web d'Elx i Sagunt, 26 de març i 18 d'abril



NEW

3 Altres actuacions

El 14 de maig de 2024 va tindre lloc la jornada *Oportunitats per a la innovació en cooperació en el sector turístic. Programa d'ajudes IVACE+I innovació*, en les instal·lacions de l'Invat-tur, i en streaming.

El 12 de setembre de 2024 va tindre lloc la jornada de *Formació per a Innoagents: destinacions turístiques intel·ligents i intercanvi de coneixement*.

INDICADOR - Programa executat

PROGRAMA 3.4

RECURSOS TURÍSTICS INTEL·LIGENTS

OBJECTIU Dissenyar i implementar models de gestió intel·ligent en recursos patrimonials i espais naturals protegits.

DESCRIPCIÓ – El model de patrimoni cultural intel·ligent (PCI) té com a objectiu articular la gestió dels recursos culturals amb les ferramentes tecnològiques i la innovació. Este model pretén abordar els desafiaments identificats en la conservació, accessibilitat, promoció i sostenibilitat del patrimoni, oferint solucions basades en tecnologies avançades com la realitat augmentada, els sistemes d'informació geogràfica i el *big data*. A més, es busca maximitzar l'impacte econòmic i cultural del turisme, alineant-lo amb les tendències emergents i fomentant la col·laboració entre tots els agents implicats.

Per part seua, el model d'espai natural intel·ligent és el resultat d'adaptar les àrees de naturalesa al model de DTI, identificant els riscos i analitzant les oportunitats presents i futures.

Este model es defineix com una àrea ambiental i socioeconòmica homogènia que, a través de solucions tecnològiques, permet el desenrotllament sostenible del territori, facilita la interacció i integració del visitant amb l'entorn, adequant-se a les directrius definides per a la seua conservació, i possibilita d'una manera innovadora la millora de la qualitat i experiència de la destinació amb seguretat i accessibilitat universal. La clau fonamental és la connectivitat, sense la qual és difícil proposar solucions innovadores.

La connectivitat facilita la transmissió d'informació massiva i la personalització de l'oferta turística de manera digital, ràpida i eficient. Per tant, genera un elevat nombre de beneficis als diferents actors que componen l'ecosistema turístic digital; turistes, visitants, ciutadà local, govern, empreses, etc.

EXECUTA - Àrea de Formació i Innovació / Invat.tur

ACTUACIONS DESENROTLLADES

1 Disseny del model de patrimoni intel·ligent de la CV

El projecte s'enfoca en tres components principals: els elements patrimonials i la seua anàlisi inicial, l'ecosistema d'actors i activitats vinculats a la gestió i gaudi del patrimoni, i les tecnologies d'aplicació que transformen el patrimoni cultural en un recurs viu i dinàmic.

Es tracta d'un enfocament orientat a resultats, sent el principal traçar un full de ruta per a la gestió sostenible i intel·ligent del patrimoni, per a assegurar la seua preservació i optimització com a recurs clau per al desenrotllament regional.

L'estudi es va abordar des del triple punt de vista dels principals actors identificats en l'ecosistema: el visitant/turista, la destinació/territori i la gestió/conservació. Per a integrar diversos punts de vista autoritzats en la matèria, es va fer un procés participatiu i de contrast amb municipis de la Comunitat Valenciana amb elements culturals rellevants, així com amb especialistes en conservació i gestió del patrimoni de diferents institucions.

Imatge – Resum dels objectius de l'Estudi de patrimoni intel·ligent

Objectius de l'estudi

1		Definir un model de gestió avançada del patrimoni cultural que integre la innovació i la sostenibilitat en el seu concepte.
2		Assegurar l'avanç en matèria de conservació, sostenibilitat i posada en valor del patrimoni cultural de la Comunitat Valenciana.
3		Millorar l' experiència turística i cultural mitjançant la integració de tecnologies intel·ligents.
4		Fomentar la participació de tots els agents involucrats, garantint un enfocament inclusiu i col·laboratiu entre tots els actors.
5		Posar a disposició dels agents del model ferramentes i principis que faciliten la implementació del model de patrimoni cultural intel·ligent en la regió.

Imatge – Presentació bases del model de patrimoni intel·ligent, 13 de desembre ([enllaç a vídeo](#))



La reunión se está grabando. [Aceptar]

1. Presentación del proyecto. Metodología.

Planteamiento de arranque	Conceptualización y análisis	Desarrollo e implementación	Resultados
- KickOff de presentación inicial de la estrategia del de proyecto - Cronograma y planificación de fechas	- Conceptualización - Definición del patrimonio cultural inteligente - Ecosistema y actores - Identificación de tecnologías - Modelo de relaciones - Proceso participativo	- Buenas prácticas y benchmarking - Retos y problemáticas a abordar - Recomendaciones estratégicas y tecnológicas	- Infografías y modelos explicativos - Matrices de aplicabilidad - Presentación del proyecto

AALTO GENERALITAT VALENCIANA INVAT-TUR

Audio Video Participantes Chat Levantar la mano Compartir Preguntas y respuestas Mostrar subtítulos Pausar/Reanudar grabación Más Finalizar

Adolfo Serrero

2 Implementació del model d'espais naturals intel·ligents de la CV

En el grup de treball de sostenibilitat que va tindre lloc el 12 de juliol de manera telemàtica en el marc de la Xarxa DTI-CV va proposar la idea perquè les destinacions que estigueren interessades pogueren enviar propostes per a poder implementar el model d'espai natural intel·ligent (ENI). Després de llançar la petició es van rebre tres propostes del municipi d'Alcoi, del Consorci de la Plana Baixa i de la Mancomunitat Maestrat, Ànima Interior.

Revisades les propostes, es va optar per treballar en major profunditat amb Maestrat per tractar-se d'un enfocament altament innovador. L'oficina tècnica DTI-CV va mantindre tres reunions els dies 19 de juliol, 11 d'octubre i 28 de novembre, amb la Mancomunitat, per a conèixer detalls del recurs natural en el qual implementar el model d'ENI.

En estos moments el treball es troba en fase de disseny, pendent de pròximes reunions amb Ànima Interior per a ajustar el cronograma de desenrotllament per a 2025.

INDICADOR

- ✓ Projectes pilot de recursos intel·ligents desenrotllats = 0

LO 04

COMERCIALIZACIÓ DE L'OFERTA TURÍSTICA

La línia operativa 4 *Comercialització de l'oferta turística* tenia com a objectiu impulsar la diferenciació de l'oferta turística valenciana i desenrotllar productes turístics per a la seua comercialització i paquetització per a permetre una major distribució econòmica i geogràfica de la demanda.

Buscava fomentar la vertebració territorial i la distribució equitativa dels beneficis turístics en tota la regió i desenrotllar actuacions dirigides a atraure visitants amb diverses motivacions de consum.

Els programes que integraven esta línia previstos i que es van executar íntegrament van ser:

- 4.1. CreaTurisme
- 4.2. Productes turístics
- 4.3 Màrqueting en línia
- 4.4 Fòrums i accions promocionals

Amb l'execució d'estos programes durant l'exercici 2024 s'ha contribuït als ODS:



I concretament a les següents metes:

- Meta 2.3: incrementar la productivitat i ingressos agrícoles a escala menuda.
- Meta 8.9: foment del turisme sostenible.
- Meta 12.B: aconseguir turisme sostenible.
- Meta 17.16: millora de l'Aliança Mundial per al Desenvolupament Sostenible.
- Meta 17.17: foment d'aliances publicoprivades.

PROGRAMA 4.1

CREATURISME

OBJECTIU - Incrementar el nombre d'experiències sostenibles adherides a Creaturisme

DESCRIPCIÓ - CreaTurisme és el programa per a desenvolupar actuacions de productes altament especialitzats, segmentats i de base experiencial amb la participació d'empreses i entitats turístiques de la Comunitat Valenciana amb l'objectiu de diversificar l'oferta turística. Les experiències s'agrupen en tres línies de treball: Mediterrani Cultural, Mediterrani Natural i Rural i Mediterrani Actiu / Esportiu.

Durant 2024 es va donar continuïtat a esta estratègia, així com al desenvolupament d'ExperiènciesCV, que tenen com a objectiu final el suport a la creació i comercialització d'estos productes turístics. Així mateix, es van executar accions de promoció per a la difusió d'estos mitjançant l'assistència a fires especialitzades, accions amb prescriptors, elaboració de material promocional, etc.

EXECUTA - Àrea de Màrqueting i Producte / Servei de Producte i Territori

ACTUACIONS DESENVOLUPADES

1 Actuacions conjuntes: Creaturisme i ExperiènciesCV

El programa CreaTurisme es desenvolupa al voltant dels eixos temàtics "Mediterrani Actiu i Esportiu", "Mediterrani Rural-Natural" i "Mediterrani Cultural".

Actuacions conjuntes

Adhesió d'empreses Creaturisme - es van formalitzar 63 adhesions al programa Creaturisme, que va arribar a les 1.105 entitats adherides (1.435 adhesions). Per línia de treball es van formalitzar 24 adhesions a Mediterrani Actiu, 26 a Mediterrani Cultural i 15 a Mediterrani Natural-Rural.

Newsletters - elaboració de continguts i enviament de 3 *newsletters* mensuals per a les empreses adherides als tres eixos de Creaturisme. A estos butlletins mensuals se'ls sumen les altres comunicacions elaborades i remeses als adherits en funció de les diferents iniciatives i accions promocionals dutes a terme.

Jornades de Networking Creaturisme (març) - es van organitzar tres jornades de presentació de la nova estratègia Creaturisme i van incloure una sessió de *networking* per a la generació de sinergies entre les empreses.

- 5 de març en l'Hotel SH Valencia Palace
- 7 de març en el CDT d'Alacant
- 12 de març en el CDT de Castelló

Viatge de familiarització amb touoperadores europeus (17 al 19 de maig) - TCV va organitzar un *famtrip* amb la participació d'operadors turístics europeus com a part del pretour previ a les jornades de suport a la comercialització en els mercats europeus. Esta acció va tindre com a objectiu donar a conèixer l'oferta turística de la Comunitat Valenciana i afavorir la creació de noves oportunitats comercials.

Jornades de Turespaña a Toledo (20 al 24 de maig) - esdeveniment clau per a la promoció i comercialització del turisme espanyol en els mercats europeus. Estes jornades van reunir empreses i entitats de promoció turística amb l'objectiu d'enfortir l'oferta turística en l'estranger i generar noves oportunitats de negoci. Durant l'esdeveniment, es van mantindre més de 50 reunions amb agents de viatges i operadors turístics europeus seleccionats per les conselleries espanyoles de turisme.

Imatges – Jornades de Turespaña, Toledo



Workshop d'Empreses Creaturisme a Madrid (6 de juny) - es va celebrar en l'Hotel NH Eurobuilding, una trobada clau que va reunir 50 agències de viatge de la Comunitat de Madrid i 26 empreses adherides al programa. Este esdeveniment va tindre com a objectiu presentar l'oferta experiencial de Creaturisme als operadors madrilenys.

Imatges – Workshop Creaturisme, Madrid



Campanya de publicitat en línia per a agost - es va desenrotllar una campanya de publicitat digital per a donar visibilitat a les seues tres àrees de producte, fomentar reserves d'última hora i mantindre la presència activa del programa. L'estratègia es va dividir en dos blocs: un, enfocat en mitjans de comunicació de la Comunitat Valenciana com *Valencia Plaza*, *Las Provincias* i *Levante*, per a consolidar la marca en el seu àmbit local; un altre, basat en publicitat en xarxes socials i anuncis *display* dirigits a turistes. Per a la seua execució, es van dissenyar 21 creativitats.

Premis Creaturisme - A final d'any es va convocar la tercera edició dels premis Creaturisme amb l'objectiu de premiar les millors experiències de cada línia de treball i les més innovadores, accessibles i compromeses amb el desenrotllament turístic.

Assistència a fires generalistes

FITUR 2024

En la IX participació de Creaturisme en Fitur, la Comunitat Valenciana va comptar amb un taulell en el qual s'arreglegaven els grups de producte, així com 36 taules de reunió, les quals van ser utilitzades per més de 100 empreses del sector. Tot el material es va portar en formats digitals per a accedir-hi mitjançant codis QR. Durant la fira es va fer la II Edició de Premis Creaturisme, amb 47 candidatures presentades.

B-Travel Barcelona, 15-17 de març

TCV va presentar l'oferta turística de Creaturisme al públic català. Es van fer reunions amb operadors turístics.

ITB Berlín, del 5 al 7 de març

Es van atendre 6 reunions amb operadors turístics i agències de viatge internacionals emissores. Es va incorporar un mapa de la Comunitat Valenciana per a millorar la comunicació i facilitar la comprensió als assistents.

Turexpo Galícia, del 30 de maig al 2 de juny

TCV va participar en la 13a edició de Turexpo Galícia. Durant els dos primers dies de la fira, es van dur a terme esdeveniments B2B, per a atraure operadors i empreses clau del sector turístic.

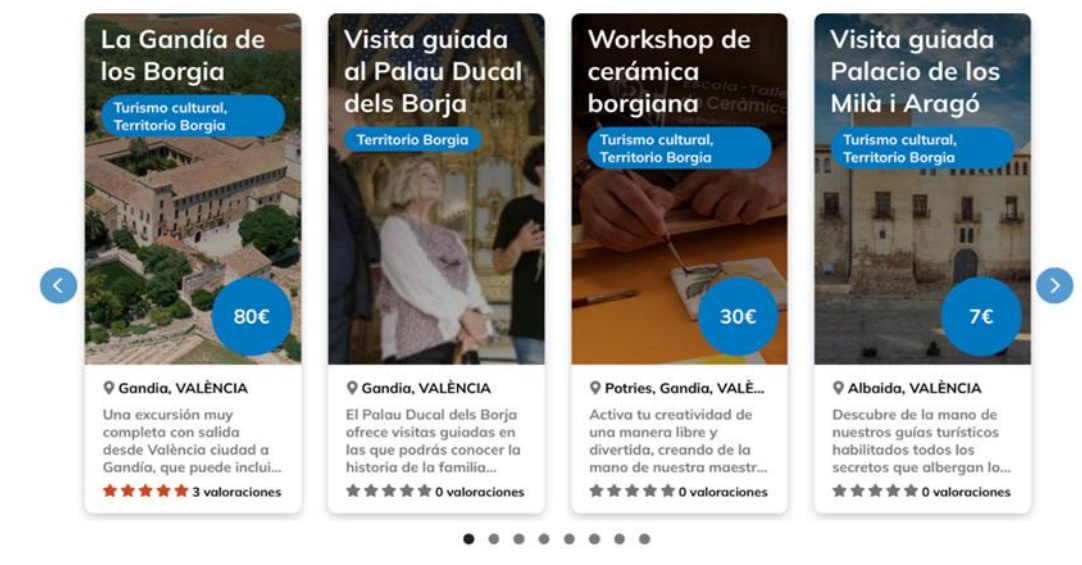
Píndoles formatives

- *Com pujar experiències en la nova plataforma d'ExperiènciesCV* (23 d'abril) - es va iniciar la primera píndola formativa arreplegada en el Pla formatiu de Creaturisme. Esta formació va tindre com a objectiu donar a conèixer les empreses.
- *Estructuració d'experiències amb valors sostenibles* (7 de maig) - va estar centrada en com estructurar experiències amb valors. Durant la formació, es van oferir ferramentes i claus per al desenrotllament de productes turístics sostenibles, destacant la seua rellevància en el mercat actual. Així mateix, es van abordar estratègies per a millorar el posicionament i la comercialització d'estes experiències.
- *Turisme accessible* (11 de juny) - enfocada en la creació i el desenrotllament d'experiències turístiques accessibles. Va oferir claus i exemples pràctics per a garantir la inclusió en els servicis turístics.
- *Qualitat Turística: els distintius de qualitat més importants i com certificar-se* (16 de setembre), va tindre com a objectiu proporcionar als adherits al programa els coneixements per a la certificació i consecució de segells i certificats de qualitat.
- *Els avantatges de treballar amb operadors turístics i intermediació local i nacional* (15 d'octubre) - dedicada als avantatges de treballar amb operadors turístics i intermediació local i nacional. L'objectiu principal va ser mostrar als empresaris del programa Creaturisme els beneficis de treballar amb operadors turístics.
- *Ferramentes i aplicació pràctica en la redacció de continguts per a materials promocionals i canals digitals* (11 de novembre) - amb l'objectiu de mostrar als empresaris les diferents aplicacions que té la intel·ligència artificial en la creació de continguts promocionals.

Experiències CV

En 2024 es va treballar en el perfeccionament de les funcionalitats de la renovada plataforma d'experiències CV amb multitud de novetats i una millor usabilitat per a les empreses, constituint. Per a això es va reforçar la comunicació amb les empreses per a aconseguir l'actualització de la informació i així assegurar la validesa del contingut de les propostes durant l'any 2024. Una selecció d'ofertes experiencials es va incloure en les pàgines *home* de tots els *microsites* de producte, a més de potenciar la seua visibilitat en la plataforma d'experiències CV.

Imatge – Exemple d'ofertes experiencials

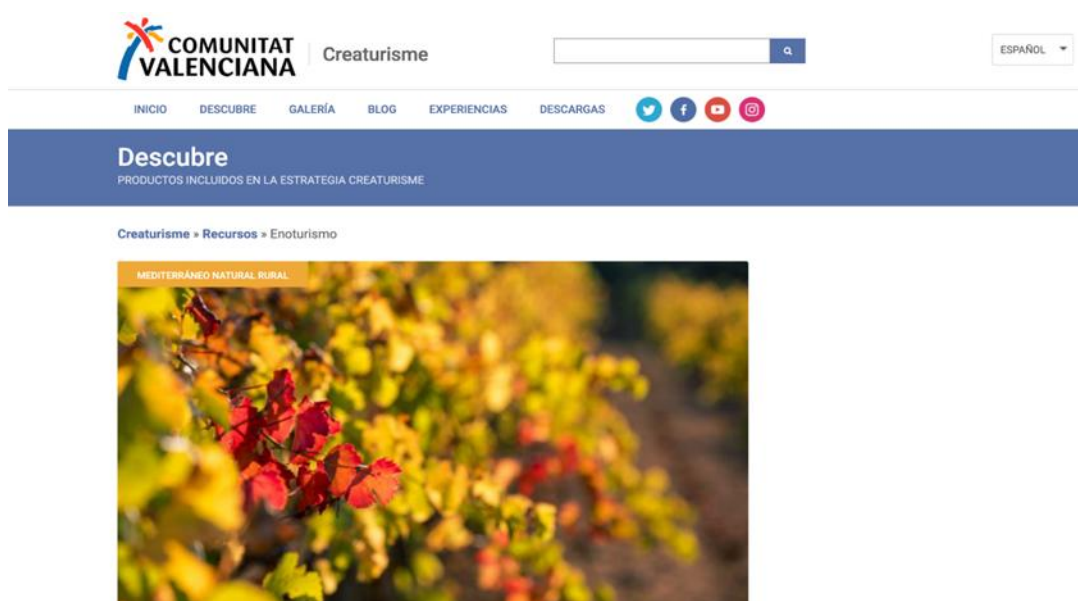


Publicacions de producte - es va treballar en la definició dels manuals de producte, caracteritzant cada un dels 12 models que formen cada una de les àrees de producte i es van revisar els continguts i els dissenys.

Material en línia. Els suports en línia de la plataforma ExperiènciesCV superen les 650 experiències actualitzades per a 2024. La informació s'ofereix en tres idiomes (castellà, valencià i anglés), i permet una actualització contínua.

Enllaç: Web www.experienciasecv.es

Microsites de producte - es va avançar en la creació de continguts. Tots estos recursos es troben integrats en una plataforma desenrotllada a partir del CMS Drupal 8, la qual cosa garanteix una coherència en el maneig i el disseny. Així mateix, estos *microsites* concentren tota la informació disponible sobre cada producte en un únic espai amb una URL pròpia, la qual cosa contribueix a millorar i simplificar el seu posicionament en línia. Inclouen informació dels recursos turístics vinculats a cada producte, també difonen les publicacions en format digital existents, així com el material gràfic i audiovisual.



Este 2024, es va actualitzar la informació i documentació que oferixen els 16 *microsites*.

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

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

2 Creaturisme per productes - Mediterrani actiu esportiu

Assistència a fires especialitzades

Esportiu

Copa del món de ciclocròs 2024, 20 gener. Benidorm

Es van promocionar els productes de cicloturisme i turisme actiu, així com les empreses adherides a Creaturisme. L'esdeveniment va reunir els millors professionals i gran quantitat de públic que va consolidar esta prova.



Esportiu

FITUR SPORTS 2024, 24-26 gener. Madrid



TCV va participar amb l'objectiu d'enfortir el posicionament de la Comunitat Valenciana com a referent en este segment. En esta edició, es va compartir espai amb destinacions destacades com la província de Castelló, Costa Blanca i la ciutat de València, conegudes per la seua àmplia oferta esportiva. Durant la fira, es va mostrar la variada proposta de la regió, que abasta des d'esports a l'aire lliure en entorns naturals fins a activitats *indoor* i l'organització de grans esdeveniments esportius.

Esportiu

VIATGE AMB TROBADA D'AFICIONS UNIDES LLEVANT UE - LEGANÉS, 10 febrer. València



TCV va participar juntament amb l'Ajuntament de València, La Liga i el Llevant UE en el projecte de Turisme Esportiu anomenat "VIATGES DE TROBADA" amb l'objectiu de fomentar els desplaçaments i generar, al voltant d'un partit de futbol, una experiència 360° que mescle cultura, història i gastronomia.

Esta iniciativa pretén generar vincles entre aficionats dels dos clubs sobre la base d'una agenda de cap de setmana que permeta a les dos aficions crear un espai de convivència sa basat en el respecte i l'agermanament entre els dos.

Esportiu

MILÀ - SAN REMO, 16 març. Pavia - San Remo (Itàlia)

TCV va estar present en la clàssica Milà - San Remo, que va començar en la localitat de Pavia, en una col·laboració amb Turespaña i Andalusia. En els dos punts, eixida i meta, es va tindre un espai dedicat a la promoció del cicloturisme i el turisme actiu en la Comunitat Valenciana, a més de reforçar la presència de la nostra marca turística en una de les competicions ciclistes més rellevants a escala mundial. L'acció va ser un rotund èxit, tant per l'afluència de públic als estands com per l'impacte de marca, ja que comptem amb una notable visibilitat en tots els canals de la carrera.



Esportiu

Fam Trim i Wordhop Turisme esportiu,
24-27 setembre, Alacant-València-Castelló

Dirigit a agències especialitzades com Iberia Sports, Sports Incoming Spain, Sportcontact International Traveltec Tourist Services, Trisoul Travel i Stage Deportivo. Durant el recorregut, els assistents van conèixer les principals instal·lacions esportives de les tres províncies, i en van destacar el potencial com a destinació clau per al turisme esportiu. El *famtrip* va incloure visites a infraestructures destacades com La Nucia Ciutat de l'Esport, el Meliá Villaitana, el Parador El Saler, les instal·lacions del Llevant UE i València CF, i la Ciutat del Ciclisme, entre altres.



Nàutica i busseig

Jornades Cambres de Comerç, 12 juny. Alacant

Es van abordar temes clau relacionats amb el sector nàutic. La jornada va permetre reforçar la visibilitat de la regió com una destinació de referència per al turisme nàutic, amb noves experiències que combinen la pràctica d'esports aquàtics amb el respecte a l'entorn marí i natural. Este esdeveniment va resultar ser una excel·lent oportunitat per a establir sinergies entre professionals del sector i generar una major consciència sobre el potencial del turisme nàutic en la Comunitat Valenciana.



Nàutica i busseig

POLBOAT YACHTING FESTIVAL, 18 - 21 Juliol. Gdynia (POLÒNIA)

Es va tindre l'oportunitat de promocionar l'oferta d'activitats nàutiques de la Comunitat Valenciana juntament amb l'Agrupació de Ports Esportius de la regió. El festival va reunir destacats professionals i empreses del sector. Polònia és un mercat estratègic per a la Comunitat Valenciana, amb 290.400 turistes procedents d'este país en 2023, posicionant-se com l'onzé mercat emissor internacional cap a la nostra regió.



Nàutica i busseig

GRAND PAVOIS, 1 - 6 octubre. La Rochelle (FRANÇA)

Amb més de 80.000 visitants, 800 marques internacionals i 750 vaixells exposats, este saló va ser una cita clau per als professionals del sector, a on es van poder descobrir les últimes innovacions, tendències i competicions esportives. Durant les jornades professionals, Creaturisme va presentar el seu programa a operadors internacionals, promocionant l'oferta turística nàutica de la Comunitat Valenciana i donant visibilitat a les més de 120 empreses adherides al producte nàutic.

Nàutica i busseig

VALÈNCIA BOAT SHOW, 23 - 27 octubre. València

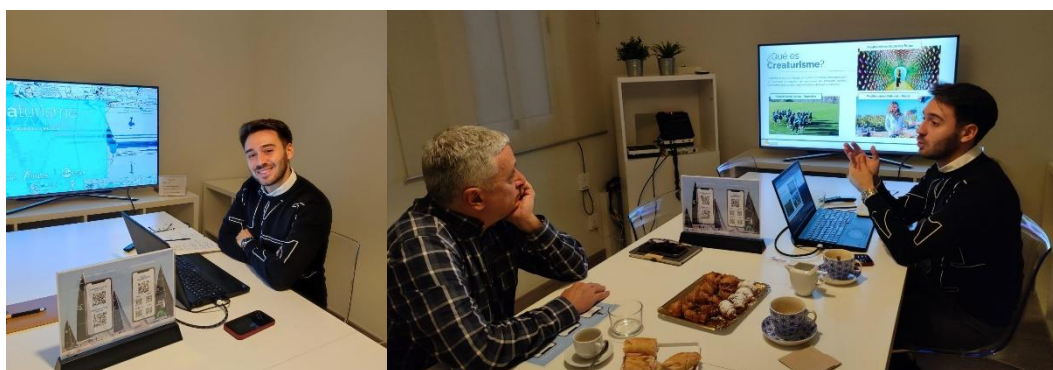
La fira va reunir centenars de marques nacionals i internacionals, i es va convertir en una cita clau per al sector nàutic. Les empreses van promocionar la seua oferta d'activitats nàutiques en l'estand de TCV, juntament amb l'Agrupació de Ports Esportius i l'Associació de Clubs Nàutics.



Nàutica i busseig

TROBADA OPERADORS DE BUSSEIG, 13 novembre. Barcelona

TCV va organitzar un desdèjuni de treball a Barcelona amb l'objectiu de promoure l'oferta turística de la regió en activitats de busseig i nàutica. A este esdeveniment van assistir tres organitzacions especialitzades: Nautic Ocean, que dissenya experiències en velar; ACBEA, que s'enfoca en el busseig inclusiu per a persones amb necessitats d'accessibilitat, i Go Sailing BCN, que organitza escapades nàutiques al Mediterrani i el Carib.



Durant la trobada, es va presentar la Comunitat Valenciana com una destinació ideal per a activitats nàutiques i de busseig, destacant els seus recursos naturals i la qualitat de la infraestructura. També es van explorar oportunitats de col·laboració, amb un enfocament especial en l'accessibilitat per al busseig i la personalització de les experiències nàutiques.

Cicloturisme i turisme actiu:

FIETS EN WANDELBEURS, 23-25 febrer.

Utrecht (Països Baixos)



TCV va destacar la nostra destinació com un referent europeu en l'àmbit del Cicloturisme i el turisme actiu dins de l'espai de Turespaña. En els taulells de TCV, les marques turístiques de Costa Blanca, Benidorm i València Turisme van promoure l'oferta de Cicloturisme, rutes de senderisme, parcs naturals i diverses activitats a l'aire lliure, enfocades en el turisme actiu, davant d'un mercat emissor clau per a la Comunitat.

Cicloturisme i Turisme Actiu

FIRA CICLOTURISME DE BOLONYA, 5,6 i 7 abril.

Bolonya (Itàlia)



TCV va estar present per tercer any consecutiu en esta fira en l'espai de Turespaña, amb Costa Blanca, Benidorm i València. En esta ocasió, es va destacar la promoció del cicloturisme i el turisme actiu en una de les fires més rellevants del país, la qual atrau una gran quantitat de visitants durant els tres dies de l'esdeveniment, a més d'oferir un *networking* entre els participants i operadors el dia previ.

Cicloturisme i Turisme Actiu

CONGRÉS INTERNACIONAL NAVARRA EN BICI, 17 abril.

Baluarte (Navarra)

En esta edició, va estar present en la taula redona "Experiències des d'altres clubs de producte cicloturista", amb representants de CiclaMadrid, Camino del Cid, Turisme de Catalunya i Cicloturismo Asturias. L'esdeveniment va reunir experts i associacions del sector i es va destacar per ser una plataforma clau per a l'intercanvi de coneixements. A més, es van

presentar destinacions internacionals com França i Eslovènia, la qual cosa va contribuir a enriquir el debat sobre el futur del cicloturisme a Espanya.



Cicloturisme i Turisme Actiu

FIRA SEA OTTER, 20-22 setembre
Girona (Catalunya)



TCV va participar amb un espai propi de 18 m², en esta ocasió amb Benidorm i Turisme de Castelló. Es va promocionar tota l'oferta de la Comunitat Valenciana en cicloturisme i turisme actiu, dirigida especialment als assistents provinents de Catalunya. Segons les dades de la fira, l'esdeveniment va atraure més de 68.000 visitants, amb més de 6.000 participants en les proves esportives i més de 500 marques expositores, consolidant-se com un aparador clau per al sector.

Cicloturisme i Turisme Actiu

2 RUEDAS. SALÓ DE LA MOTO I LA BICI DE VALÈNCIA
15 - 17 novembre. València

TCV va preparar la seua participació en el Saló de la Moto i la Bici de València 2024. L'objectiu era proporcionar informació detallada sobre els recursos turístics de la Comunitat en l'àmbit del cicloturisme i el turisme actiu, destacant les diverses rutes i activitats disponibles. A causa dels efectes extraordinaris de la DANA, l'esdeveniment va ser finalment cancel·lat.

Difusió en mitjans

- Reportatge sobre Cicloturisme i MTB / Turisme Actiu en la Comunitat Valenciana, publicat en *Oxígeno* (maig 2024).
- Oxigen, Grans Espais, Turisme Rural
- Comunicació, Diversitat Paisatgística i Empreses de Creaturisme
- Articles de Cicloturisme en el mitjà especialitzat *Joan Seguidor* (desembre 2024), dins del Pla de mitjans coordinat per l'estratègia Creaturisme.
- Vies Verdes: "Vies verdes, l'opció més familiar per a descobrir la Comunitat Valenciana amb bicicleta" (1.728 lectures).
- Ciclisme de carretera i MTB: "Comunitat Valenciana, una destinació referent en ciclisme de carretera i MTB" (1.222 lectures).
- Cultura ciclista: "La cultura ciclista de la Comunitat Valenciana es fusiona amb la seua rica tradició turística" (2.332 lectures).

Publicitat digital:

- Bàner publicitari en Joan Seguidor (setembre - desembre 2024). Impacte: 50.200 impressions diàries i 325 clics totals.
- Pòdcast especialitzat:
- Participació en el pòdcast de Joan Seguidor (10 de setembre de 2024) amb el tècnic de producte Diego Ramírez. Total d'escoltes: 1.325.

Reunions de coordinació

- Diverses reunions amb l'Agrupació de Ports Esportius i la Federació de Vela de la Comunitat Valenciana.
- Reunions amb empreses adherides al programa Cicloturisme i BTT de CreaTurisme.
- Reunions amb l'Associació CV Activa.

3 Creaturisme per productes - Mediterrani Cultural

Esta línia inclou tots els productes de turisme cultural, entre estos Art Modern i Contemporani, Camins de Dinosauris, Ruta del Greal, Ruta de la Seda, Territori Borja, Turisme Idiomàtic - Aprendre Espanyol

Les actuacions desenrotllades en 2024 van ser:

Curs de turisme cultural de la fundació Cañada Blanch - En 2024 s'ha celebrat la 23a edició del Curs d'Especialització en Turisme Cultural, organitzat per la Fundació Cañada Blanch, amb la col·laboració de TCV, l'FVMP i la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport.

TCV va col·laborar des del Comité Organitzador en la programació del curs, amb una ponència titulada "Turisme Cultural en la Comunitat Valenciana" i moderant una taula redona amb empreses dinamitzadores de turisme cultural, en la qual van participar els directius de les empreses Turiart, Vía Heraclia i Viajes Castellón. Part destacada de la col·laboració és l'organització de tres visites-taller a municipis destacables per la gestió del turisme cultural. Les visites taller van ser dos, atés que la tercera visita-taller, prevista per a Bocairent, va haver de cancel·lar-se a conseqüència de la situació originada per la DANA. Les dos visites fetes van ser:

- La Valltorta: va incloure una xarrada sobre art rupestre en la Comunitat Valenciana, visita guiada al Museu de la Valltorta i visita a la Cova dels Cavalls.
- Dénia: va incloure una xarrada tècnica sobre Dénia, gastronomia i cultura, sobre iniciatives en qualitat de ciutat declarada per la UNESCO ciutat creativa de gastronomia, així com una xarrada pel director d'Els Magazinos, i una visita guiada al recentment inaugurat Museu Arqueològic de la Ciutat. Ciutat Creativa de la Gastronomia per la UNESCO".



Publicacions de turisme cultural - es van treballar continguts relatius a fullets-mapa: Art Modern i Contemporani, Art Rupestre, Rutes Jaume I, Mapa Cultural de la Comunitat Valenciana i Patrimonis de la Humanitat.

Participació Fira Cultourfair (del 29 de setembre a l'1 d'octubre), es va celebrar a Oviedo l'11a edició, l'única fira celebrada a Espanya especialitzada en turisme cultural, prèmium i MICE i a la qual TCV va assistir per segona vegada. Durant la fira es van mantindre 29 entrevistes amb operadors, en la seua gran majoria estrangers.



Jornada de dinamització i *networking* de productes culturals - El mes de juny, es va organitzar una jornada a la qual van assistir 18 empreses i entitats adherides al programa de Creaturisme. L'objectiu va ser que els assistents es posaren al dia de l'estat actual dels diferents productes culturals, reprengueren i crearen contactes entre els membres adherits i generaren un espai per a la creativitat i la innovació en la creació d'experiències turístiques d'alt valor afegit. Els assistents van participar en un taller dinàmic per a col·laborar en la creació de noves experiències turístiques.

Blog-press trip Castells del Vinalopó – Va tindre com a objectiu donar a conèixer la ruta dels Castells del Vinalopó a creadors de contingut i a la premsa local mitjançant un viatge de familiarització, el mes de maig de 2024, un *blog-press trip* als Castells del Vinalopó, entre els municipis de Villena, Biar, Onil, Ibi i Castalla. Amb esta acció, es va pretendre difondre i valorar els diversos atractius de la comarca del Vinalopó. Van participar els següents mitjans:

- Agencia EFE - Alexander Martínez
- El Pachinko - Pau García
- La Agenda de Isa - Paloma García
- La Mochila de Sara - Sara Caballero
- LinkAlicante - Fernando Prieto
- Valencia Bonita - Rubén Tapias
- Vive la Vida Roca - Sara Muga

Imatges - Blog-press trip Castells del Vinalopó i exemple d'article publicat



La Ruta de los Castillos del Vinalopó, un recorrido histórico y cultural que incluye 11 castillos

por ValenciaBonita — 1 junio, 2024 en DESCUBRE LA COMUNIDAD VALENCIANA, RUTAS

0



Fotos valenciabonita.es de algunos Castillos del Vinalopó.

Sessió formativa en línia per a la xarxa Tourist Info – celebrada el mes d'abril. L'objectiu va ser donar a conèixer a la xarxa d'informadors turístics de la Comunitat Valenciana l'oferta variada en la regió. Van assistir més de 70 informadors. Van participar com a ponents: Juncal Caballero, professora en l'Àrea d'Estètica i Teoria de les Arts del Departament d'Història, Geografia i Art de la Universitat Jaume I de Castelló; Miriam Macarro, directora d'operacions del Centre d'Art Hortensia Herrero; Toni Espinar, director del projecte Graffitea, i, Marta Templado, CEO de Turiart.



Territori Borja - Durant els mesos d'agost i setembre de 2024, TCV va col·laborar amb la revista *Viajes National Geographic* mitjançant la publicació d'un article sobre el producte Territori Borja ([enllaç](#)). A més, es va reforçar la visibilitat d'este contingut mitjançant una estratègia d'amplificació en les xarxes socials de la revista.

Paral·lelament, es va dur a terme una campanya d'anuncis gràfics (*display*), que va incloure un *skin* publicitari del producte, així com una acció de Brand Day. Esta última va consistir en la inserció de *skins*, robapàgines i anuncis en format *billboard* en dies seleccionats per a maximitzar l'impacte de la campanya.



Famtrip turisme idiomàtic - en col·laboració amb FEDELE-CV (Associació de la Comunitat Valenciana d'Escoles d'Espanyol com a Llengua Estrangera, integrada en la Federació Nacional).

Este *fam-trip* va tindre lloc el mes d'octubre, just després de la celebració de la setmana de l'espanyol que es va celebrar a Alacant. A través del *famtrip* es va oferir l'oportunitat que els agents desplaçats a Alacant pogueren també conèixer les escoles de València i Castelló.

NOMBRE DE LA ENTIDAD	NOMBRE DEL ASISTENTE	PAÍS
SAT AGENCY - STUDY ABROAD TODAY	MASA DRAGASEVIC	SERBIA
EDU PLANET AS	JANNE MYRHAUG	NORUEGA
WAUKEGAN PUBLIC SCHOOLS	MARTA ELISA TREVIÑO	EEUU
LICEO MIGUEL DE CERVANTES DE BUCAREST	CAMELIA RADULESCU	ROMANÍA
UNIWERSYTET EKONOMICZNY WROCŁAW	URSZULA SOKOLNICKA	POLONIA

Funcions d'assessorament i col·laboració - Durant 2024 es va continuar amb les funcions d'assessorament a empreses i entitats, així com d'atenció a diferents necessitats d'informació. Altres actuacions desenrotllades:

- Concurs experiències turístiques de Cullera – participació en qualitat de jurat. Es van presentar 12 candidatures i el projecte guanyador va ser “Cullera Ecoturística: Un projecte turístic sostenible com a alternativa al de sol i platja”
- Participació en el fòrum organitzat per Finnova “Meet Up España” - Fòrum sobre programes europeus d'impuls al turisme cultural. Participació i posterior difusió de la informació entre els adherits.

- Sessió en línia amb empreses de la comarca de la Serrania per a informar d'activitats i estratègies.
- Reunió amb representants de l'Associació de Patrimoni Històric Espanyol per a informar-los sobre les característiques del sector en la Comunitat Valenciana.
- Reunions varies de la Ruta del Grial, amb l'Ajuntament de València, la Conselleria de Cultura, Catedral, associacions implicades, etc.
- Col·laboració amb l'Associació Camí de Santiago de Llevant, que finalment s'adherix a Creaturisme en qualitat d'entitat col·laboradora.

4 Creaturisme per productes - Mediterrani turisme natural i rural

Esta línia de producte inclou els productes relacionats amb el turisme de naturalesa i també amb productes de clara vocació de desenrotllament en l'àmbit rural, i preveu els següents: turisme ornitològic, ecoturisme, turisme en parcs naturals, agroturisme, oleoturisme, enoturisme i pescaturisme.

Turisme ornitològic

Assistència a fires especialitzades – generalment es compta amb la col·laboració de la Diputació de València, coordinant la promoció del *birding* conjuntament i comptant amb la col·laboració de l'associació de guies de *birding* de la Comunitat Valenciana. Es va assistir a la FIO 2024, el 23, 24 i 25 de febrer, que es va celebrar en el Parc Nacional de Monfragüe (Càceres). És un dels esdeveniments més importants de *birding* a Europa i un punt de trobada clau per a professionals i amants de l'observació d'aus. La 19a edició va atraure 18.500 visitants i més de 3.000 persones van seguir les conferències i activitats en *streaming*. Durant la fira, a més de l'atenció al públic en l'estand, es va dur a terme trobades professionals amb operadors turístics, agències especialitzades i entitats del sector.



Press Trip Birding – Es va organitzar en col·laboració amb Birding CV amb l'objectiu de dur a terme una acció de promoció de València Regió Birding com a destinació de turisme ornitològic, durant el mes de juliol. El viatge va comptar amb la participació de cinc

periodistes i ornitòlegs europeus especialitzats, que escriuen en algunes de les revistes més prestigioses del sector. Van destacar les visites al barranc dels Horts, facilitada per la Fundació Caixa Castelló, i a les Columbretes. A més, la participació en el projecte de reintroducció del crebalòs en els Ports i l'Alt Maestrat va representar un dels moments més rellevants del viatge.

NATURCYL – fira especialitzada en l'ecoturisme i el turisme de naturalesa a escala nacional amb projecció a àmbit internacional, celebrada el 20, 21 i 22 de setembre en La Granja de San Ildefonso (Segòvia) amb el lema “Reserves de la biosfera, solucions locals a problemes mundials”; apostant per una bona pràctica de l'ecoturisme i desenrotllament sostenible en espais amb una gran biodiversitat.



Va tindre lloc una trobada professional dirigida a operadors turístics i agents de viatges especialitzats. Creaturisme va participar en la jornada dedicada a B2B, el *networking* on hi va haver un total de 7 reunions amb els responsables i directors de diferents agències de viatges i representants de diferents organismes turístics als quals se'ls va presentar el programa de Creaturisme i l'Àrea de Mediterrani Natural-Rural, així com la llista d'empreses i experiències B2B amb els diversos productes que es troben en el programa Creaturisme.

Blog Trip Ecoturisme – TCV va dur a terme l'organització i celebració del *blog trip* natural-rural el passat 12, 13 i 14 de juny entre els pobles de Cincorres, Morella, Villorres, Ares del Maestrat, Serra d'Irta, Sagunt, Torres Torres i Viver. A la jornada van assistir 3 creadors de contingut: La Mochila de Sara - Sara Caballero, la Cosmopolilla - Patricia Rojas i Alegria de Poble - Ricardo Barberá.

L'objectiu de l'acció era donar a conèixer entre els creadors de contingut els municipis i les experiències ecoturístiques del producte Natural-Rural del programa Creaturisme a través d'un viatge de familiarització. Esta acció pretén, al seu torn, difondre l'existència i posar en valor els diferents atractius de l'interior de la Comunitat Valenciana a noves vetes de mercat i arribar a un públic tant local com nacional a fi d'incrementar el nombre de turistes que decidisquen desplaçar-se fins a esta zona. Xifres totals d'abast com: 106.329 en Tik Tok, 17.985 en Facebook, 448.797 reproduccions en *reels* d'Instagram, 771.710 visualitzacions en històries

d'Instagram, 46.268 impressions en els carrusels d'Instagram i 12.325 impressions en X (abans Twitter).



Difusió de mitjans - Articles d'ecoturisme en el mitjà *Ecoturismo.com* (mitjà nacional, un dels principals portals especialitzats en ecoturisme a Espanya).

Reportatge amb el mitjà ecoturismo.com - es va dur a terme una acció de promoció mitjançant la publicació de diversos reportatges en un mitjà nacional especialitzat, amb l'objectiu de donar visibilitat als productes vinculats a esta àrea. Es van elaborar dos notícies i dos reportatges programats per a publicar-los en la revista *Ecoturismo.com*, un dels principals portals especialitzats en ecoturisme a Espanya.

Les dates de publicació finalment van ser:

- 07/11/24 Primer reportatge: "Sabores de la Comunitat Valenciana: de la huerta a la mesa". ([enllaç](#))
- 15/11/24 Primera notícia: "Más de 80 empresas apuestan por el ecoturismo en la Comunitat Valenciana: experiencias sostenibles para cuidar del entorno". ([enllaç](#))
- 21/11/24 Segon reportatge: "Cielo en movimiento: descubre el birdwatching en la Comunitat Valenciana". ([enllaç](#))
- 28/11/24 Segona notícia: "Te presentamos 10 experiencias para viajar de manera sostenible por la Comunitat Valenciana". ([enllaç](#))

INDICADOR

- ✓ Nre. d'experiències sostenibles adherides a CreaTurisme =

PROGRAMA 4.2

PRODUCTES TURÍSTICS

OBJECTIU - Promoure la visibilitat dels arguments de productes turístics i del turisme gastronòmic.

DESCRIPCIÓ - El programa estava dirigit a segmentar les empreses, els servicis i les destinacions turístiques per arguments de producte com MICE, Premium, cinematogràfic, Golf, MUSIC, L'Exquisit, amb propostes més sostenibles que facilitaren la comercialització d'estos amb el menor impacte possible en el seu consum. Durant el 2024 també es va fomentar la marca L'Exquisit Mediterrani, com a producte turístic gastronòmic que fomenta una alimentació saludable a partir de la dieta mediterrània, posa en valor els recursos agroalimentaris de la Comunitat Valenciana i fomenta la distribució km0.

EXECUTA - Àrea de Màrqueting i Producte / Servici de Promoció Turística

ACTUACIONS DESENROTLLADES

1 Assistència a fires i/o esdeveniments

Assistència a fires i/o esdeveniments de distinta índole per a promoure la visibilitat tant d'arguments de producte com MICE, Premium, cinematogràfic, Golf, MUSIC, com del turisme gastronòmic de la Comunitat Valenciana vinculat a la marca L'Exquisit Mediterrani.

Creuers

Fam trip executius de creuers a la Costa Blanca (10-13 de febrer) - Viatge de familiarització de dos executius de la companyia MSC.

Viatge d'executius dels EUA i el Regne Unit a Castelló (7-9 setembre) - Viatge de familiarització dels executius de creuers, David Selby, prescriptor de destinacions a companyies navilieres i Emilio Freeman, Vice President, Itineraries & Destinations Sea Dream Yacht Club.

Golf

Col·laboració en torneig TRAVEL INDUSTRY GOLFING SOCIETY (TIGS), Dublín (26 de juliol) - TCV participa en la celebració del torneig de golf exclusiu per a membres de l'associació TIGS, composta per agents de viatge i operadors turístics irlandesos, en col·laboració amb l'OET de Dublín.

MICE

Jornades de Turisme MICE, Manchester i Leeds (13-14 de febrer). TCV va participar en les *Jornades de Turisme MICE organitzades per Turespaña amb operadors especialitzats en este producte turístic en les ciutats angleses de Manchester i Leeds.*

Convenció agències TEAM GROUP a Benidorm (8-10 de març)

Assistència a presentació MIS Internacional a València (13 de març)

Events Club Associations Fòrum – ECAF (7- 9 d'abril). A València amb presència de més de 60 OPC i associacions internacionals, a més de nombroses destinacions de tota Europa.

Assemblea Anual de l'Spain Convention Bureau a Sevilla (23 de maig) - L'objectiu de l'assistència a esta assemblea va ser poder presentar la candidatura de TCV per a ser membre observador de l'Spain Convention Bureau. Per a això, abans de l'assemblea es va fer arribar al president de l'SCB una carta sol·licitant l'adhesió, i el mateix dia de l'assemblea es va fer una breu presentació de la destinació. Eixe mateix dia, quan va finalitzar la jornada, es va aprovar per part dels membres l'acceptació de la Comunitat Valenciana com a membre observador.

MIS Internacional d'Eventoplus, València (6-8 d'octubre) - Es tracta d'un esdeveniment MICE celebrat a l'Hotel Meliá València del 6 al 8 d'octubre, en el qual participen 45 buyers i 44 suppliers.

Familiar

Assistència a Jornada Formació Destinacions Tour & Kids en CDT València (28 de maig) - Acció dirigida als socis i destinacions de Tour and Kids.

Seminari web Tour and Kids - turisme familiar en la CV

Assistència a WORKSHOP COLES en OCEANOGRÀFIC (21 de setembre) - Workshop organitzat per Tour & Kids dirigit a professors i directius de centres escolars de la CV.

Premium

Famtrip Latam – en col·laboració amb Turespaña i l'associació Valencia Premium, en l'organització d'un *fam-trip* d'operadors turístics de luxe de Llatinoamèrica, previst per als dies 1 al 4 de novembre. Este *famtrip*, que comptava amb 11 participants, estava ja completament organitzat i va haver de cancel·lar-se la vespra a conseqüència de la DANA. Se'ls havia preparat un programa molt complet entorn de l'oferta de luxe, amb allotjament en l'Hotel Las Arenas i en l'Asia Garden, golf i visita a la Marina a Dénia, visites a hotels de luxe, restaurant de qualitat, experiència de gastronomia i naturalesa en l'Albufera, sessions de spa, etc.

L'Exquisit Mediterrani

Del divendres 27 al dilluns 30 de setembre es va celebrar la V Edició d'Alicante Gastronómica, a on van assistir un total de 18 empreses adherides al programa. Es van editar 2 vídeos finals i es va preparar una programació d'activitats i presentacions dels participants amb l'objectiu de donar a conèixer els productes de la Comunitat Valenciana als assistents. Així mateix, es van facilitar els textos oportuns per a la seua publicació en la web d'Alicante Gastronómica.

INDICADOR - Nre. de fires i/o esdeveniments per productes turístics a les quals s'assistix

- ✓ Nre. de fires i/o esdeveniments de Creuers = 2
- ✓ Nre. de fires i/o esdeveniments de Golf = 1
- ✓ Nre. de fires i/o esdeveniments de MICE = 6
- ✓ Nre. de fires i/o esdeveniments de Familiar = 2
- ✓ Nre. de fires i/o esdeveniments de Premium = 1
- ✓ Nre. de fires i/o esdeveniments de L'Exquisit Mediterrani = 1

PROGRAMA 4.3

MÀRQUETING EN LÍNIA

OBJECTIU - L'objectiu era dissenyar una estratègia de màrqueting en línia.

DESCRIPCIÓ - Amb els objectius d'incrementar el coneixement, la notorietat, la reputació i el posicionament de la marca turística, les destinacions i el portal comunitatvalenciana.com, així com afavorir la presència i fomentar la distribució de l'oferta turística valenciana en la xarxa, TCV manté una estratègia digital per als mercats autonòmic, nacional i internacionals, i ha obtingut fins a la data uns bons resultats de reputació i posicionament de la marca Comunitat Valenciana.

També es va elaborar l'estratègia per al mercat xinés, que té unes característiques molt específiques que requereixen un tractament diferenciat. L'objectiu era donar a conèixer els productes i les destinacions de la Comunitat Valenciana que millor s'adapten als seus gustos i incrementar la programació de la destinació Comunitat Valenciana en els seus viatges a Espanya.

Les accions de màrqueting en línia disenrotllades per TCV es basen en tres eixos fonamentalment:

1. El Portal Turístic de la Comunitat Valenciana www.comunitatvalenciana.com, web multicanal i *responsive* que presenta els continguts turístics de la Comunitat Valenciana
2. Xarxa de Webcams de la Comunitat Valenciana, que retransmet en temps real des de les principals destinacions i recursos de la Comunitat Valenciana per a crear una interacció autèntica i dinàmica amb el turista en un canal innovador i amb gran poder d'atracció.
3. (AF) Estratègia de màrqueting en línia, que abasta la generació i administració dels continguts de manera global, diverses accions de vídeo màrqueting, la promoció en les principals xarxes socials d'interés turístic, col·laboració amb *influencers*, campanyes de correu de màrqueting i el disseny i l'execució de campanyes de pagament de publicitat digital per a la destinació Comunitat Valenciana en els mercats autonòmic, nacional i internacionals.

EXECUTA - Àrea de Màrqueting i Producte / Servei de Màrqueting en Línia i Publicitat

ACTUACIONS DESENROTLLADES

1 Portal turístic www.comunitatvalenciana.com

El 2024 va ser un any d'evolució del portal turístic. En el seu quint any de vida, el portal turístic s'ha consolidat com una web madura i molt ben posicionada que ofereix gran quantitat d'informació als usuaris. S'ha convertit en el Sistema de Gestió Integral de la Destinació Comunitat Valenciana, ferramenta omnicanal, que permet l'accés als continguts des de qualsevol tipus de dispositiu.

Imatge - home www.comunitatvalenciana.com



Al llarg de 2024 s'han anat millorat les diferents seccions, tant en la gestió dels continguts com la usabilitat per als visitants.

El Geoportal - ofereix la informació de tots els recursos existents en comunitatvalenciana.com, i permet fer busques per paraules, tipus de recurs, àrees, etc. A més, permet mesurar distàncies, compartir el contingut o obrir la ubicació en Google Maps; no obstant això, s'han anat introduint millores quant a la navegabilitat i presentació dels diferents recursos d'una manera més clara i fàcil per als usuaris.

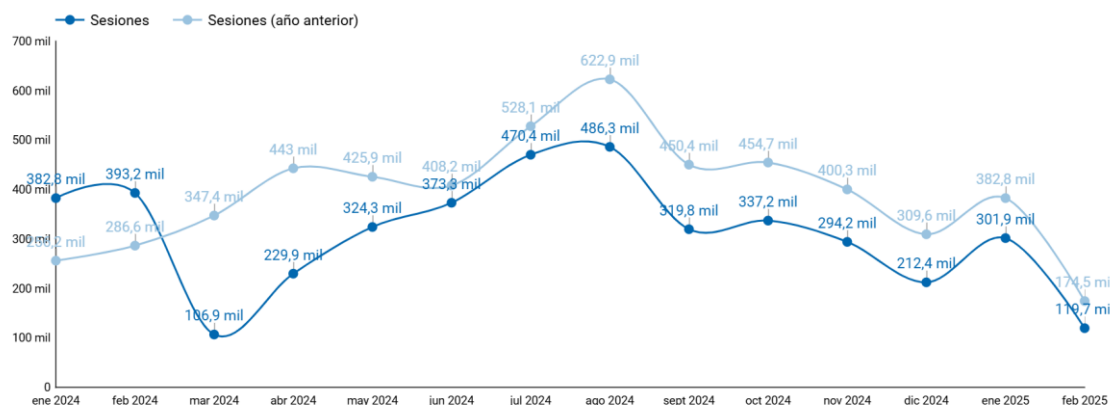
ExperiènciesCV - ja està completament feta la integració d'ExperiènciesCV en el portal turístic.

Plataforma Professional - L'any 2023 es va iniciar la integració d'Experiències en la plataforma, i ha sigut en el 2024 quan realment les empreses de Creaturisme creen i gestionen les seues experiències des d'esta plataforma únicament.

Enciclopèdia de Continguts, ferramenta que permet l'emmagatzematge centralitzat i la distribució dels elements multimèdia a l'SGIDCV i a tercers, continua creixent, i es convertix en un gran repositori de recursos multimèdia, imatges i vídeos que són l'actiu més important d'un portal turístic com este. Encara que el seu ús estava pensat per a l'accés i ús de tercers, de moment, només s'està donant accés a la ferramenta al personal de Turisme Comunitat Valenciana.

Amb tot això, i segons Google Analytics, www.comunitatvalenciana.com va registrar en 2024 uns 6,6 milions de visites de quasi 2,2 milions d'usuaris; en el període anterior es van registrar una mica més de 8 milions de visites de quasi 2,8 milions d'usuaris. Este notable descens de les dades es deu a l'entrada en vigor en març de 2024 de la nova llei de galletes, que establix requisits més estrictes per a les pàgines web. El mes de març va ser el pitjor mes en l'arreglada de dades, i després d'implantar canvis i millores es va anar recuperant la tendència; no obstant això, i tal com es pot veure en el següent gràfic, en què es comparen les sessions de l'any 2024 amb les del 2023, es veu clarament que s'ha estat tot l'any per davall de les dades de l'exercici anterior, per la qual cosa cal continuar treballant perquè un major nombre d'usuaris accepten les galletes del portal.

Gràfic – Evolució del trànsit mensual de www.comunitatvalenciana.com



Del total d'usuaris analitzats durant el 2024, la majoria procedixen d'Espanya (74,89 %). Les visites van procedir de 205 països diferents.

Taula – Percentatge d'usuaris i visites en www.comunitatvalenciana.com per idioma

IDIOMA	% USUARIS	% VISITES
Espanyol	73,86 %	70,64 %
Valencià	2,66 %	2,36 %
Anglès	13,28 %	13,13 %
Francès	5,85 %	5,72 %
Alemanys	7,01 %	7,02 %

Quant al dispositiu d'accés al portal, durant el 2024 es va constatar la preferència en l'ús dels dispositius mòbils davant de l'ordinador per a accedir al portal. Mòbil 70,22 %, Desktop 27,33 %, Tauleta 2,22 % i l'accés a través de Smart TV va ser residual, tan sols un 0,01 % dels usuaris.

El 38,5 % de les pàgines vistes en el portal van ser continguts relacionats amb la Xarxa de Webcams de la Comunitat Valenciana, 2.538.450, sent el contingut més visitat pels usuaris. Quant als continguts de tipus Agenda, s'han afermat en un 4,21 % de les visites del portal, amb unes 277.000 visites.

Taula - Subscriptors actius al butlletí turístic o newsletter a final de 2024 per idioma

IDIOMA	SUBSCRIPTORS
Espanyol	12.827
Anglés	1.988
Francés	732
Alemanys	716
Valencià	521
Bo Viatge* (espanyol)	115.303
Bo Viatja +65 (espanyol)	4.257
TOTAL	136.344

(*) La BD Bo Viatge i Bo Viatja +65 està formada per les dades d'aquelles persones que, havent participat en estes campanyes, han autoritzat per a ser contactades per Turisme per a una altra mena de comunicacions.

Si atenem la base de dades segmentada per Perfil de Viatger (Parella, Família, Esportista, Grup d'amics o LGBTi), les dades són les següents:

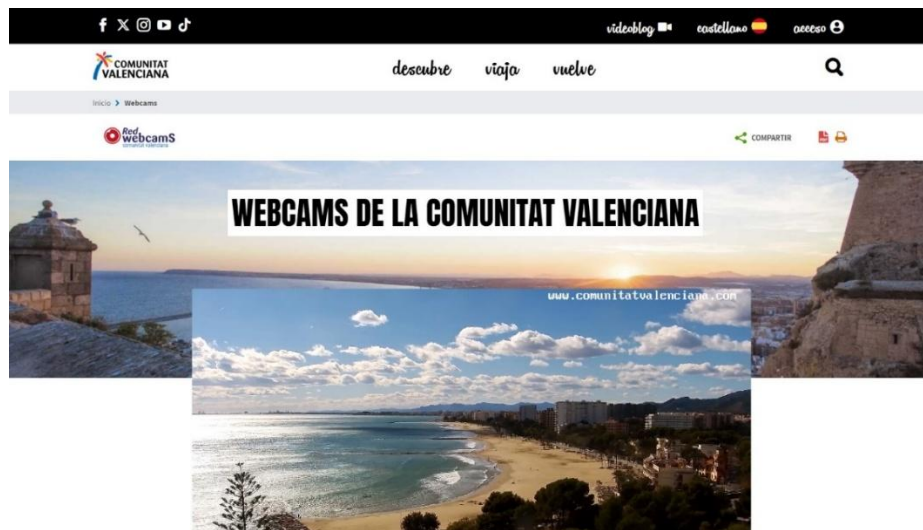
Taula – Segmentació del perfil de Subscriptors actius al butlletí turístic o newsletter

	Subscriptors per perfil a 31/12/24				
	espanyol	valencià	anglés	francés	alemany
Parella	1.346	85	334	184	196
Família	1.332	95	117	84	60
Esportista	156	22	32	11	36
Grup d'amics	473	26	48	23	49
LGBTi	41	3	11	7	6
Total	3.348	231	542	309	347

2 Xarxa de Webcams de la Comunitat Valenciana

La Xarxa de Webcams de la Comunitat Valenciana està composta en l'actualitat per 70 càmeres distribuïdes al llarg de tota la Comunitat, amb més de 2,5 milions de visites en el 2024. En estos moments es disposa de dos tipus de càmera, les que oferixen un pla fix i les que gràcies al sistema PTZ permeten programar la rotació de la càmera per a oferir panoràmiques en moviment. L'objectiu és que, a poc a poc, es vagen substituint les de pla fix per les de sistema PTZ.

Durant el 2024 es van desconnectar totes les ADSL, per la qual cosa, en la mesura que siga possible, i a on es disposava de cobertura de fibra, s'han migrat, i allí a on no hi havia cobertura, s'han instal·lat encaminadors AFR o tecnologia 4G.



3 Estratègia de màrqueting en línia per a la Comunitat Valenciana

L'execució de la II Estratègia de màrqueting en línia de TCV va finalitzar el 28 de maig de 2024, i es va iniciar l'execució de la III Estratègia el 12 de setembre. Durant el període comprés entre les dos estratègies (29/05/24-11/09/2024) es va centrar en el manteniment de les xarxes socials turístiques en la publicació calendaritzada dels videoblogs pendents de publicar i en la planificació i execució de les tasques necessàries per al manteniment del portal turístic. Les dos estratègies digitals tenen abast sobre cinc subestratègies: continguts, xarxes socials i *influencers*, *email marketing*, SEM i publicitat en línia, totes estes acompanyades de mesurament, difusió i d'uns servicis auxiliars a l'estratègia.

1 Estratègia de màrqueting de continguts

Es van fer les tasques d'administració i dinamització del portal turístic <https://www.comunitatvalenciana.com/> amb continguts originals, optimitzats per al seu posicionament en els motors de busca, adaptats al mitjà i sent transmissors d'una imatge positiva, evocadora, inspiradora i actual de la Comunitat Valenciana.

Continguts

Continguts editorials		Continguts audiovisuals		Fitxes de producte i agenda	
Tipus de contingut	Nre.	Tipus de contingut	Nre.	Tipus de contingut	Nre.
Pàgines de destinació	93	Imatges per a continguts	2.005	Fitxes de producte	299
Notícies sobre esdeveniments	27	Imatges per a l'agenda	1.506	Esdeveniments	693
Propostes de viatge	80	Shooting	923	Grans festes	48
Nous continguts	75	Bàners ACÍ I ARA (home)	17		
		Vídeos per a la pàgina inicial	4		
TOTAL	275	TOTAL	4.455	TOTAL	

Imatge - Exemple d'una fitxa optimitzada



IGLESIA PARROQUIAL DE SAN JUAN BAUTISTA Y TORRE CAMPANARIO



GALERÍA MULTIMEDIA



Alcalá de Xivert / Alcossebre

12570

Información de contacto

964 412 205

686 116 117

turismo@alcossebre.org

Acceder a la web

Adéntrate en la impresionante Iglesia de San Juan Bautista y su emblemática Torre Campanario.

Si estás de visita por [Alcalá de Xivert](#) no dejes de visitar la **Iglesia Parroquial de San Juan Bautista**. Fue construida entre 1736 y 1766 por los arquitectos José Herrero y Joan Barceló y es un ejemplo del barroco clasicista valenciano. Su planta es de **cruz latina y cuenta con tres naves, cinco tramos y un crucero** coronado por una cúpula de tambor con ocho ventanales y pechinas.

También podrás conocer la **Torre Campanario**, que es el **monumento más emblemático del municipio**. Fue diseñada inicialmente por Joan Barceló, pero finalizada por Blas Teruel. Se trata de una torre con una planta octogonal que consta de cuatro cuerpos separados por cordones perimetrales y un remate. En la cima, descubrirás una **imagen de San Juan Bautista**, de madera recubierta de plomo, mientras que en su base, la portada de acceso enmarcada por pilastras dóricas alberga una hornacina con la figura de **Santa Bárbara**.

No te pierdas el interior de la iglesia, ¡tiene un encanto que te conquistará! Y, ya que recorres la zona, te recomendamos explorar su [Castillo Templario](#), en plena Sierra de Irla y con unas vistas impresionantes.

Videoblog - El videoblog de la Comunitat Valenciana, Mediterrani en Acció, disposa de la seua pròpia estratègia tant en el mercat nacional com en els internacionals. Els continguts s'emmarquen en les categories: activitats i plans, art i cultura, festes i esdeveniments, gastronomia, naturalesa i sostenibilitat, i turisme accessible i inclusiu.

TODOS LOS VIDEOS

ORDENAR POR FILTRAR POR TEMAS FILTRAR POR PROVINCIAS



Durant l'any 2024 es van publicar 174 nous vídeos en diversos idiomes, que van arribar a les següents visualitzacions en el canal de YouTube:

Taula – Nous vídeos publicats en 2024 per idiomes i visualitzacions

Idioma	Nre. de vídeos publicats	Visualitzacions (*)
ES	72	54.201
VA	72	7.312
EN	10	1.728
FR	10	1.226
DE	10	933
Suma total	174	65.400

(*) en el canal dels vídeos publicats en 2024

Taula - Visualitzacions dels vídeos de Mediterrani en Acció durant 2024

Idioma	Visualitzacions	
	en YouTube	en el portal del videoblog
ES	347.094	116.692
VA	15.124	5.619
EN	9.267	8.091
FR	6.343	5.190
DE	7.702	6.135
Total	385.530	141.727

2 Estratègia de xarxes socials i influencers

L'Estratègia en línia té entre els seus diferents vessants el disseny i l'execució d'una completa estratègia de màrqueting en xarxes socials i *influencers*, que desenrotlla i planifica la presència de la Comunitat Valenciana i la seua oferta turística en les principals xarxes socials, al mateix temps que fomenta la participació de l'usuari i la seua fidelització (*engagement*) a la marca Comunitat Valenciana.

Les xarxes socials en les quals s'és present i on es fa la promoció de la Comunitat Valenciana, per ser en estes a on es troba el públic objectiu, són:



Els continguts nacionals i els internacionals es planifiquen d'acord amb els gustos i les necessitats de cada un dels mercats emissors cap a la Comunitat Valenciana.

Taula – Nombre de seguidors de la Comunitat Valenciana per xarxa en 2024

Xarxa social	Xarxa social	Nre. de publicacions	Nre. de seguidors
Facebook	Nacional	569	377.499
	Internacional	366	
Instagram	Post	341	146.279
	Stories	418	
Twitter	Nacional	563	141.584
	Internacional	261	
YouTube	YouTube	21	7.351
TikTok*	TikTok	116	28.584
Total	Total	2.655	701.297

Taula - Engagement, o reaccions amb les xarxes socials i nombre d'impressions aconseguides en 2024

Xarxa social	Engagement*	Impressions
Facebook	4,54 %	15.300.709
Instagram	6,87 %	13.200.236
Twitter	2,22 %	274.190
YouTube	1,32 %	1.270.199
TikTok	1 %	7.967.740
Mitjana	3,19 %	38.013.074

(*) es considera que una bona taxa d'engagement està entre 1 % i 3 %.

D'altra banda, es va enviar a la Xarxa d'Oficines de Turespaña en el món (OET) 50 continguts per a xarxes (còpies i imatges) al llarg del període comprés entre l'1 de gener i el 28 de maig.

Imatge - Exemple d'un content calendar per a les OET en 2024

Pais	Post	Copy	Enlace	Creatividad enlace
Francia	1	🌿 La Comunitat Valenciana es tierra de grandes arroces como la paella! ¿Te apuntas a descubrir este destino gastronómico? 🍋 Paella valenciana 🍚 Arroz con costra 🍚 Arroz del senyoret 🍚 Arroz negro #LExquisitMediterrani #ActitudMediterránea		1 2 3 4
	2	🌿 En València vas a encontrar un río de verdad convertido en un jardín. 🚲 ¿Un lugar perfecto para correr, patinar, pedalear o hacer un picnic! 💚 ¿Te apuntas a descubrir el pulmón verde de la ciudad? #ActitudMediterránea		https://drive.google.com/file/d/1bszKq37RhecjxpcJl3qtC95tn1qfYGL/view?usp=drive_link
Alemania	1	🍋 La paella tiene su origen en la Comunitat Valenciana, donde saben cocinar otros arroces deliciosos. ¿Te animas a descubrirlos en una escapada foodie? 1 Paella valenciana 2 Arroz con costra 3 Arroz del senyoret 4 Arroz negro #LExquisitMediterrani #ActitudMediterránea		1 2 3 4
	2	📍 Parque Natural del Desert de les Palmes, Castellón - Comunitat Valenciana 💚 Este paisaje no solo está lleno de vida, ¡también de historia y patrimonio! 😄 ¿Te animas a escapar muy cerca del Mediterráneo para recorrerlo? #ActitudMediterránea		https://drive.google.com/file/d/1oR3fEqIPCo1x6E45J_apUmKseSsarjL/view?usp=drive_link
UK	1	🍋 ¡Viaja a la Comunitat Valenciana y disfruta su gastronomía! 😄 Descubrirás recetas de arroz deliciosas, ¡organiza una escapada gourmet! 1 Paella valenciana 2 Arroz con costra 3 Arroz del senyoret 4 Arroz negro #LExquisitMediterrani #ActitudMediterránea		1 2 3 4
	2	🌅 Las vistas de Calp, en la costa de Alicante, son así de bonitas ¡y además es un lugar lleno de planes! 🚴 Ciclismo 🛥 Náutica 🌿 Senderismo 🏖 Playa 🍷 Gastronomía ¿A cuál te apuntas? #ActitudMediterránea		https://stock.adobe.com/es/search/images?filters%5Bcontent_type%3Aphoto%5D=1&filters%5Bcontent_type%3Aillustration%5D=1&filters%5Bcontent_type%3Azip_vector%5D=1&filters%5Bcontent_type%3Aimage%5D=1&k=c%5Bcalpe%5D&order=relevance&price%5B%24%5D=1&safe_search=1&limit=100&search_page=1&search_type=usertyped&acp=&aco=calpe&get_facets=0&asset_id=360944784

Les publicacions que major impacte van tindre en xarxes durant 2024 van ser les següents:

Indumentària fallera, 18 de març de 2024	
Impressions	165.654
Abast	157.959
Compartit	459
nReaccions	2.177
Comentaris	157
Clics	8.928
Interaccions	11.721
Engagement	7,42 %



Instagram	
Cascada de bercolón, Tuéjar. 1r de maig	
Impressions	89.097
Abast	86.354
M'agrada	2.725
Comentaris	46
Guardats	1.531
Interaccions	4.354
Engagement	5 %



La nit de l'Albà (Elx), 13 d'agost	
Impressions	5.749
Interaccions	62
Comentaris	2
Retuits	14
M'agrada	38
User Profile clics	7
Engagement	1,10 %



YouTube	
videoblog Explorant tresors ocults Cova Turche Cova de las Palomas, gener	
Visualitzacions	11.029
Temps de visualització	221,0
Subscriptors	14
Duració mitjana de les visualitzacions	14
Impressions	3.625
% clics impressions	4,0 %

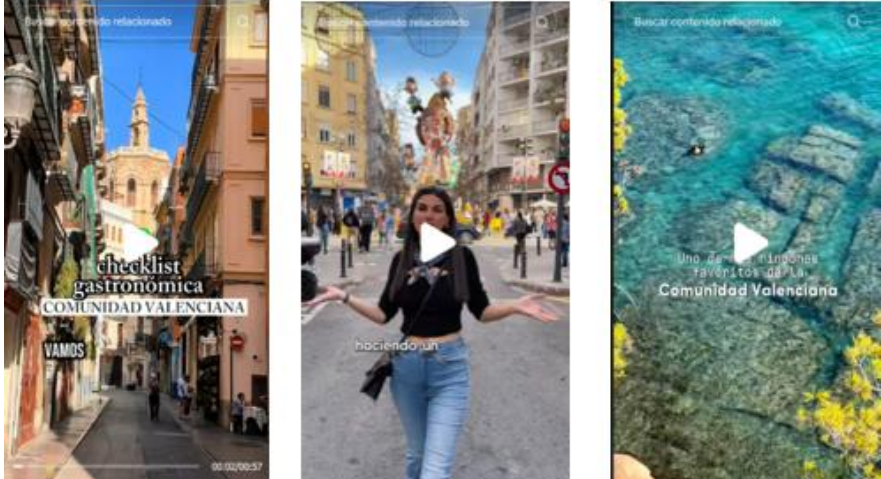


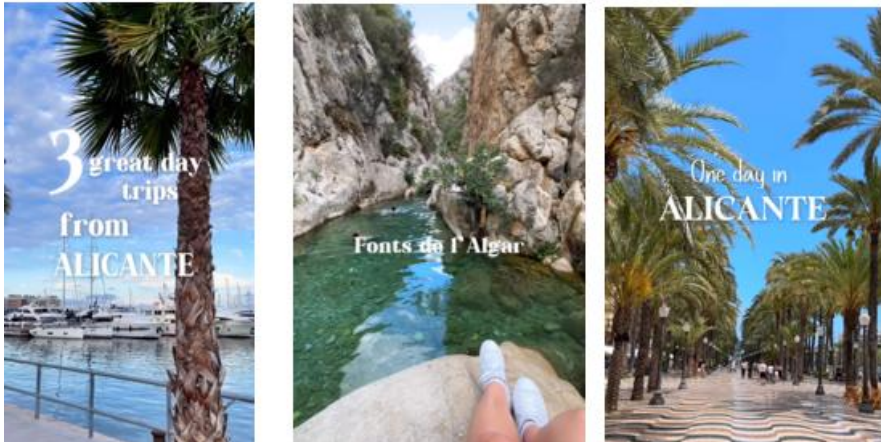
Tiktok	
Miradors de la Comunitat Valenciana, setembre.	
Reproduccions	368.902
likes	1,924
Comentaris	18
Compartit	216
Guardat	450
Interaccions	2.608
Engagement	1 %



Els col·laboradors per a promocionar la Comunitat Valenciana entre l'1 de gener i el 28 de maig de 2024 van ser els següents *influencers* nacionals i internacionals:

Febrer	Mamás viajeras, Espanya – Instagram
A on	Esta <i>influencer</i> va visitar diferents llocs dins de la província de València juntament amb la seua filla i la seua neboda. Va recórrer València ciutat, creant contingut del parc Gulliver o del Museu Príncep Felip, Ruta Fluvial del Xúquer a Cofrentes i Ruta de la Senda de l'Estany de Cullera.
Què va publicar	3 vídeos en format <i>reels</i> i 44 <i>stories</i> que va anar publicant al llarg del viatge i que va fixar en el perfil a través de la creació d'un destacat.

Diversos	Cristina Rodríguez, Akkikris, Espanya, TikTok
On	Va fer vídeos en diferents llocs de la Comunitat Valenciana: Nadal a Peníscola, Benidorm Fest, Falles de València i Parc Ecològic de Benissa. Vídeo sobre gastronomia valenciana
Què va publicar	5 vídeos de TikTok.
	

Maig de 2024	Wanderlust____ever, UK -Instagram
On	La <i>influencer</i> va fer un viatge per diferents llocs de la província d'Alacant com Altea, Alacant ciutat, Benidorm, el Castell de Guadalest i les Fonts de l'Algar.
Què va publicar	3 vídeos en format <i>reels</i> i 57 <i>stories</i> que va anar publicant al llarg del viatge i que va fixar en el perfil a través de la creació d'un destacat
	

3 Estratègia d'email marketing

L'Estratègia d'email marketing o enviament de butlletins als subscriptors, es va anar adaptant.

Taula – Nombre de butlletins enviats

Tipus de butlletí	Nombre
Nacional	6
Internacional	6
Especial o de campanya	13
Bo Viatge	16
Bo Viatja +65	6
Perfil viatger "Parella"	1
Total	48

Els temes sobre els quals es va escriure en els butlletins van estar inspirats, entre altres, en els textos publicitaris següents:

- Benidorm Fest 2024 is here! 🇪🇸🎸
- ¡Ven a conocer los carnavales de la Comunitat Valenciana! 🎉
- Kommen und erleben Sie die Fallas in València! 🌟
- Tots els teus plans de Setmana Santa estan ací 🇪🇸
- Comunitat Valenciana: Territorio Sostenible 🌱
- ¡Elige un gran plan para el Puente de Mayo! 🌸
- Celebra amb plans el Dia Mundial del Turisme! 🌍
- Votre automne dans la Région de Valencia 🍂
- Escápate en noviembre. ¡Ven a la Comunitat Valenciana! ☀️
- Comunitat Valenciana: El descubrimiento infinito 😊
- Plans nadalencs a la Comunitat Valenciana! 🎄

4 Estratègia SEM (Search Engine Marketing) i publicitat digital

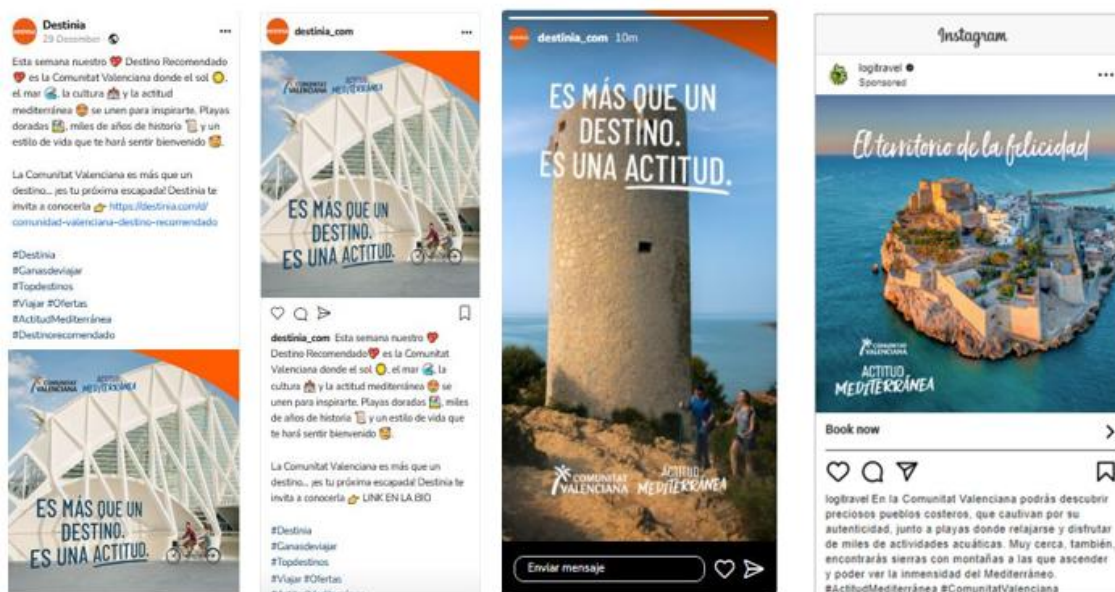
Durant l'exercici 2024 es va continuar fent campanyes en Social Ads i Google Ads (publicitat), així com campanyes de promoció de la Comunitat Valenciana en agències de viatge en línia (OTA), metabuscadors i xarxes socials viatgeres.

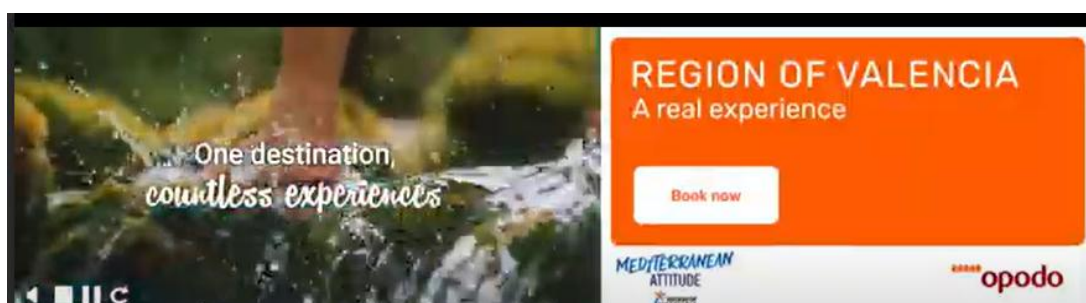
Taula - Resultats en cada un dels canals mesurats en impressions obtingudes en 2024

Canal	Impressions obtingudes
OTA - nacional	153.548.549
OTA - internacional	5.411.911
Total	158.960.460
Metabuscadors i xarxes socials viatgeres - nacional	7.378.381
Metabuscadors i xarxes socials viatgeres - internacional	-
Total	7.378.381
Social Ads + Google Ads - nacional	22.209.174



Les OTA, metabuscadors i xarxes socials viatgeres a on s'han fet accions durant 2024 són les principals tant en el mercat nacional com internacional: atrapalo.com, Destinia, eDreams, Logitravel, Busco un Chollo, rumbo/lastminute, Central de Reservas, Civitatis, Skyscanner, Tripadvisor, Passporter, Minube, Escapada rural.





Taula- Accions tipus fetes per les OTA seleccionades per a l'Estratègia de màrqueting en línia 2024

OTA	Mercats	Accions	Canals
Atrápalo	Espanya	Bàners Newsletters Blog Houdinis Microsite Pòdcast Xarxes socials	Web + App + Xarxes Socials + Email
Destinia	Espanya, Regne Unit, França i Alemanya	Microsite Bàners i capçaleres de pàgines Newsletter	Email + Web + App
eDreams	Espanya, Regne Unit, França i Alemanya	Contingut de marca Bàners Newsletter	Web + App + Email
Logitravel	Espanya	Bàners Blog posting Newsletter Xarxes socials Microsite Xarxes socials	Web + App + Xarxes Socials + Email
Busco un Chollo	Espanya	Bàners Microsite Xarxes socials Butlletí d'informació Social Ads	Web + app + xarxes socials + correu electrònic
Rumbo/Lastminute	Alemanya	Bàners Xarxes socials Newsletters Newsletter	Web + App + Xarxes Socials + Email
Central de reserves	Espanya	Bàners Newsletter Xarxes socials	Web + xarxes socials + correu electrònic
Civitatis	Regne Unit	Publicacions de blog Butlletí d'informació Bàners Display	Web + Email

Metab. / xarxes socials viatgeres	Mercat	Accions	Canals
Passporter	Espanya	Campanya d'influenciadors amb creació d'itineraris Postpromoció en xarxes socials Xarxes socials, Social Ads	web + app + xarxes socials
Minube	Espanya	Bàners Contingut de marca Xarxes socials Butlletí d'informació Anuncis natius	Web + app + xarxes socials + correu electrònic
Escapada Rural	Espanya	Xarxes socials Newsletters Blog posting Banners display Microsite	Web + app + xarxes socials + correu electrònic
Civitatis	Espanya	Publicacions de blog Butlletí d'informació Bàners Display Xarxes socials Directe en Instagram	Web + xarxes socials + correu electrònic

5 Campanyes especials de comunicació

Dins del marc de l'Estratègia de màrqueting en línia de TCV, en 2024 es desenrotllen diferents campanyes puntuals per a promocionar, especialment, esdeveniments d'interés que se celebren en les destinacions del territori. Per a la posada en marxa d'estes campanyes es vertebren les cinc estratègies del projecte amb la finalitat de coordinar-se en la difusió de les accions. En general, solen comprendre els elements següents:

- Creativitat: creativitat específica per a la difusió de la campanya amb una imatge especial i atractiva.
- Portal turístic: elaboració de notícies, actualització de l'agenda, optimització de la destinació i els recursos en què tinga lloc esta campanya i bàner en la pàgina d'inici per a enllaçar al contingut principal de la campanya,
- Xarxes socials: programació de diverses publicacions en formats diferents que es planifiquen per a tots els perfils nacionals (i si es considera, internacionals) de Turisme en Facebook, Instagram, TikTok, Twitter i, ocasionalment, YouTube. Creació de *#hashtags* especials de campanya.

- Màrqueting per correu electrònic: enviament de butlletins especials de campanya que, segons la tipologia i l'interés, poden tindre caràcter autonòmic, nacional o internacional.
- Publicitat en línia: suport en Ads i, ocasionalment, en OTA, metabuscadors i xarxes socials viatgeres.
- Difusió de la campanya mitjançant notes de premsa enviades a mitjans especialitzats.

L'any 2024 s'han desenrotllat, entre altres, les següents campanyes:

Campanya especial
Benidorm Fest 2024
Falles
Magdalena
Campanya Sostenibilitat
Setmana Santa
Eurovisió 2024
Llançament app Itineraris
Campanya Ponts
Dia Mundial del Turisme
Contingència per la DANA + campanya de recuperació
Viatja +65



NUESTRA ACTITUD NOS HACE
SOSTENIBLES



COMUNITAT VALENCIANA ACTITUD MEDITERRANEA

DESCUBRE MÁS

Dance with Nebulossa at
Eurovision 2024!



MORE INFO

MEDITERRANEAN ACTITUDE

**¡Celebra y saborea
tu mejor Semana Santa!**



ACTITUD MEDITERRANEA

DESCUBRE MÁS

DÍA MUNDIAL DEL TURISMO
EN LA COMUNITAT VALENCIANA

**¡PREPÁRATE PARA
GRANDES PLANES!**



MÁS INFO

**LE PLEIN D'IDÉES POUR
VOTRE ESCAPADE!**

RENDEZ-VOUS EN NOVEMBRE



EN SAVOIR PLUS

VIATJA I GAUDEIX
DE LA COMUNITAT VALENCIANA
AMB ESTE BO PER A MAJORS DE
65



Viaja+65

INFORMA'T



INFORMACIÓN TRAS LA DANA

SABER MÁS

UN DESTINO AL QUE SIEMPRE VOLVER



DESCUBRE MÁS

6 Aplicacions mòbils

Durant l'any 2024, es va desenrotllar l'app d'itineraris, que oferix als usuaris tant la informació de la secció del portal del mateix nom com els esdeveniments de l'agenda. Es va desenrotllar en els mateixos idiomes del portal; anglés, francès, alemany, castellà i valencià, i es van publicar en els dos sistemes operatius i les plataformes majoritàries del mercat, Android per a Google Play i iOS per a AppStore. En estos moments es disposa a més de l'app Kiosko.

7 Campanyes especials de comunicació

Els resultats de l'estratègia es van mesurar mensualment amb el Pla de mesurament i es va fer un seguiment de l'evolució del projecte en tots els seus vessants.

A més, cada dos mesos es va executar un Pla d'escolta activa pel qual es van monitorar les paraules clau triades i també un pla de comunicació i difusió *ad hoc* per al projecte.

Les notes de premsa publicades en 2024 van ser:

- Notes Benidorm Fest 2024
- Falles i Magdalena 2024 (enviada per Gabinet)
- Setmana Santa 2024 (enviada per Gabinet)

4

Estratègia de màrqueting en línia per als mercats llunyans: Xina

Des de l'inici del projecte s'ha dut a terme una estratègia especial per al mercat xinés a causa de la manera diferent de fer la promoció en línia. A més, este mercat està tenint una evolució molt positiva des que va acabar la pandèmia.

Els elements bàsics d'esta promoció van ser el desenrotllament i posicionament d'una pàgina web sobre la Comunitat Valenciana localitzada, la dinamització de les xarxes socials pròpies del mercat xinés incloent publicitat en diferents canals i la creació i realització de cursos de capacitat en línia per als agents de viatge.

Pàgina web especial mercat xinés

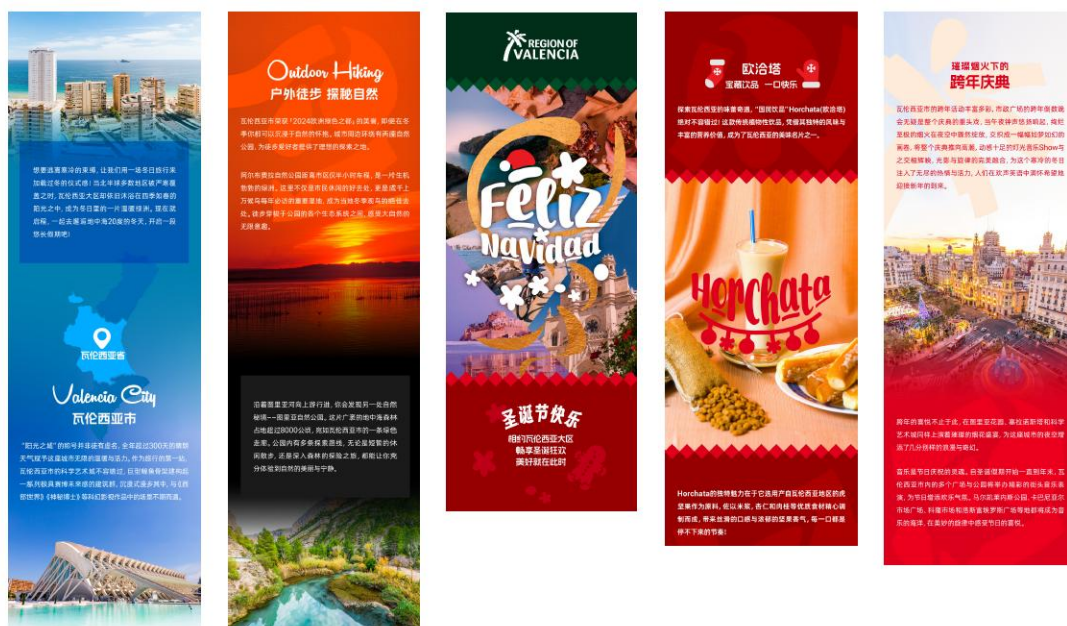
Durant 2024 es va avançar amb la creació de nou contingut en el lloc web www.travelregionofvalencia.cn i, fins i tot, es va integrar una webcam a tall d'experiment en este portal que està situat en servidors locals a la Xina per a la seua millor difusió en este mercat. Amb el canvi de contracte s'està preparant una nova versió del portal que es publicarà en 2025.



Xarxes socials

Els treballs fets es van enfocar a tindre presència en les principals xarxes socials del mercat xinés; per a això, es va fer la creació de contingut i gestió per als comptes de TCV en les xarxes socials xineses WeChat i Weibo, incloent també contingut publicitari en estes. Fins al moment els perfils creats han crescut amb força superant els 18.000 i 10.000 seguidors respectivament.

Imatge – Contingut publicitari en les xarxes socials xineses



El post més vist en Wechat durant 2024 va ser el de com fer una paella, amb més de 12 mil visualitzacions. En el cas de Weibo, el post amb major abast van ser els dedicats a València i Peníscola, amb més d'11.000 lectures cada un.

Imatges – Post més vistos en Wechat i en Weibo



Publicitat en mitjans digitals

Es va reforçar l'estratègia amb un pla de publicitat en l'operador de viatges Mafengwo desenrotllat en els mesos de novembre i desembre amb més de 2,7 milions de pàgines vistes.

Cursos B2B per a agents de viatges

Amb la finalitat de millorar el coneixement de la Comunitat Valenciana per part dels agents de viatges xinesos, s'organitzen una sèrie de cursos sobre les temàtiques més rellevants per als interessos i gustos del mercat xinès. Durant este any es va continuar amb el desenrotllament dels mòduls B2B d'especialització sobre la Comunitat Valenciana. Tots els cursos estan allotjats en la plataforma China Travel Academy. En total es va formar més de 1.500 agents de viatges amb estos cursos.

- Especialista en turisme de València
- Formació de la Ruta de la Seda de València
- Formació d'Experiències de la Comunitat Valenciana

INDICADOR - Programa executat

PROGRAMA 4.4

FÒRUMS I ACCIONS PROMOCIONALS

OBJECTIU - Promocionar la Comunitat Valenciana destacant els atributs com a destinació sostenible.

DESCRIPCIÓ – A través de la participació en fires, certàmens, tallers, jornades inverses, presentacions, viatges de premsa i familiarització, enfortint el seu reconeixement i atractiu en el mercat global

EXECUTA - Àrea de Màrqueting i Producte / Servei de Promoció Turística

ACTUACIONS DESENROTLLADES

1 Participació en esdeveniments i fires

Esdeveniments i fires nacionals

FITUR	Madrid, 24-28 de gener
--------------	------------------------

Participació en la 44a edició de la Fira Internacional de Turisme, FITUR. Estand de 2.050 m² en el qual van estar presents com a coexpositores les set marques turístiques de la Comunitat, així com empreses, associacions i clubs de producte.

FITUR SCREEN CINE	Madrid, 24 – 28 gener
--------------------------	-----------------------

En esta edició es va modificar el format, un espai global amb titularitat de la Spain Film Office. TCV va participar amb una taula de treball compartida amb la Ciutat de la Llum, a on va donar cabuda a les *film office* de les diferents marques turístiques.

FITUR SPORTs	Madrid, 24 – 28 gener
---------------------	-----------------------

Es va disposar d'una taula de treball amb titularitat de TCV i compartida amb marques turístiques.

Madrid Fusión	Madrid, 29 – 31 gener
----------------------	-----------------------

Participació amb un espai propi de 84 m².

Fira NAVARTUR	Pamplona, 23 - 25 febrer
----------------------	--------------------------

TCV va participar amb un estand de 100 m² al costat de les marques turístiques, els municipis, les associacions i les empreses de la Comunitat Valenciana.

B – TRAVEL	Barcelona, 15 – 17 març
-------------------	-------------------------

Després de FITUR, és un dels certàmens més important del nostre país. En la trenta-dosena edició, TCV va assistir acompanyant en el seu espai els tres patronats provincials de Turisme, Alacant City&Beach, Benidorm, Elx, així com la Federació de Càmpings de la CV, el club de producte Tour & Kids i l'associació COCEMFE.

Fira EXPOVACACIONES

Bilbao, 10 – 12 maig

TCV va participar junt amb la resta de marques turístiques, municipis, associacions i empreses de la Comunitat Valenciana, i concretament:

- Patronat Castelló (assistixen també tècnics de Sud de Castelló, Orpesa, Peníscola, Torreblanca, Benicarló i Castelló de la Plana).
- València Turisme (assistix amb els municipis de Gandia, Cullera, Sagunt i Oliva)
- Patronat Costa Blanca (assistixen els municipis del Campello i Guardamar)
- Visit Benidorm
- Visit Elche
- COCEMFE
- Federació de Càmpings de la Comunitat Valenciana
- Club de producte Tour & Kids

Fira ARATUR

Saragossa, 24 – 26 maig

Dihuitena edició. Certamen orientat al públic final a on, a més de la zona expositiva de les diferents destinacions i entitats exposidores, es van impartir xarrades informatives, tallers interactius, degustacions, tastos, sortejos, *showcooking*, etc.

Fira TUREXPO GALÍCIA

Silleda, 30 maig – 2 juny

Després de la participació per primera vegada en l'annualitat 2022, es va triar el certamen TUREXPO GALÍCIA per ser el principal certamen turístic de Galícia, que compta amb connexions aèries directes amb els aeroports de la Comunitat i amb un flux de turistes cap a la nostra regió que TCV vol desenrotllar. TCV va assistir acollint en el seu espai com a coexpositors València Turisme amb els municipis de Gandia i Cullera. El Patronat de Costa Blanca, Benidorm, Elx, i també van estar presents Orpesa, l'associació COCEMFE, Tour & Kids i la Federació de Càmpings de la Comunitat Valenciana.

FIRA de TOTS SANTS

Cocentaina, 31 octubre - 3 novembre

678a edició. TCV va participar amb 4 casetes de fusta unides (model típic de participació per a la zona de TCV i algunes altres seccions). Van participar dins de l'espai de TCV les següents entitats:

- Benidorm
- Federació de Càmpings de la Comunitat Valenciana
- Associació Turisme Actiu i Ecoturisme de la Comunitat Valenciana
- Allotjaments d'interior TEMPS
- Club de Producte Tour & Kids
- COCEMFE

INTUR

Valladolid, 14 – 17 novembre

Edició XXVI. TCV va participar novament en este certamen contractant un estand de 100 m². TCV va acreditar diverses entitats de la Comunitat per a la seua participació en este espai:

- COCEMFE
- Federació d'Enoturisme de la Comunitat Valenciana
- Turisme Familiar Tour & Kids
- Temps d'Interior
- Love cycling Tours
- Aquiestoy Caravaning

- Visit Elche
- Mancomunitat la Canal de Navarrés
- Ajuntaments: Gandia, Cullera, Sagunt i el Campello.

IBTM	Barcelona, 18 – 20 novembre
------	-----------------------------

IBTM World és una de les més importants fires especialitzades en MICE: turisme de reunions, incentius, congressos i esdeveniments. Esta fira proporciona als professionals de la indústria turística l'oportunitat de mantindre trobades B2B amb compradors internacionals, dirigits a la millora de les seues perspectives i oportunitats de negoci.

Esdeveniments i fires internacionals

HOLIDAY WORLD SHOW	Dublín, 26 – 28 gener
--------------------	-----------------------

La fira de turisme més important que se celebra a Irlanda a la qual TCV va acudir amb quatre taulells dins de l'estand de Turespaña, un d'estos per a TCV i la resta per a les marques Castelló, Visit València i Alacant. També van comptar amb taulell propi (gestionat per ells mateixos), i dins de l'estand de Turespaña, la Federació de Càmpings de la Comunitat Valenciana i la cadena hotelera Servigroup. Segons dades de l'organització, l'assistència va ascendir a 32.450 persones entre professionals (754) i públic. La fira va constar d'una superfície de 7.000 metres quadrats, que va reunir 447 empreses i entitats expositores. Visit València va patrocinar, juntament amb Turespaña, el sopar dels premis a la premsa que organitza anualment la publicació *Travel Extra*.

GOLFMESSE ZURICH	Zúric, 26 – 28 gener
------------------	----------------------

Dins de la fira genèrica FESPO, es dedica un pavelló al producte golf. Esta és la cita més important dedicada al turisme de golf que se celebra en el país suís. TCV va disposar de 2 taulells dins de l'estand de Turespaña, en el qual també van estar representades Andalusia, Costa Brava, Extremadura i Múrcia. Van assistir:

- Associació de Camps de Golf de la Costa Blanca i Comunitat Valenciana
- Hoteles Santos (Las Arenas València)
- Oliva Nova Golf
- La Galiana (assistia en un altre estand juntament amb un operador turístic)

ITB BERLÍN	Berlín, 5 – 7 març
------------	--------------------

TCV va participar en la ITB amb dos espais diferenciats: Espai singular de 200 m² dins de l'estand de Turespaña, en pavelló 2.1, estand 101. L'espai va disposar de taulells, taules de reunions per a trobades professionals, una sala privada de reunions i un espai d'emmagatzematge/office.

Com a novetat, en esta edició de la ITB 2024, TURESPAÑA va tindre en el seu estand un espai dedicat al sector LGBTQ+, un "Pink Corner".

Va haver-hi 21 empreses i marques turístiques presents en l'estand com a coexpositores.

IAGTO European Convention	Màlaga, 13 - 15 maig
---------------------------	----------------------

TCV va participar juntament amb l'Associació de Camps de Golf de la Costa Blanca i Comunitat Valenciana. Es donen cita els més importants operadors turístics i agències de viatge especialitzats en este producte.

IMEX FRANKFURT	Frankfurt, 14 – 16 maig
La Comunitat Valenciana participa en la fira IMEX, dins de l'estand de Turespaña que acull els Conventions Bureaux, associacions i marques turístiques. Totes les entitats presents en l'estand com a coexpositores disposen d'una agenda de cites i una taula assignada per a les trobades professionals previstes.	
ITB CHINA	Shanghai, 27 – 29 maig
TCV, assistix amb representant en mercat xinés.	
VOLVO CAR SCANDINAVIAN MIXED	Helsingborg 6 – 9 juny
Participació en torneig de golf del circuit europeu en el qual TCV va disposar d'un espai propi de 9 m ² dins de la zona comercial del camp. Van assistir: Associació de Camps de Costa Blanca i Comunitat Valenciana i els camps: Mareny Hotels, La Sella Golf Resort, Oliva Nova Golf Resort	
THE MEETING SHOW	Londres, 19 – 20 juny
Participació en la fira THE MEETING SHOW 2024. Es tracta d'un important fòrum que se celebra anualment i que reuneix vora 900 agències organitzadores d'esdeveniments. TCV va participar amb 2 taules dins de l'espai de Turespaña.	
KLM OPEN	Amsterdam, 20 – 23 juny
TCV va elaborar un calendari anual d'actuacions relacionades amb el producte golf que es va dissenyar conjuntament amb l'associació, consistent en l'assistència a tornejos, fires especialitzades, viatges de premsa i de familiarització per a agents i professionals especialistes en este producte turístic, a fi de mantindre la Comunitat Valenciana com una de les destinacions preferides per a la pràctica d'este esport a Europa.	
BMW International Open	Munic, 4 – 7 juliol
Torneig de golf del circuit europeu al qual assistim amb un espai propi de 25 m ² per a la promoció del producte golf a la Comunitat Valenciana per al públic final (visitants al torneig). També van assistir: Associació de Camps de Golf de la Costa Blanca i Comunitat Valenciana, Panoràmica golf, Golf Hot Spots	
FEDEX OPEN DE FRANCE	París, 10 – 13 octubre
Esta és la prova del circuit europeu de golf més important que se celebra a França, en este cas en el camp Le Golf National, pròxim a la ciutat de París, i que està considerat com un dels camps més reconeguts del país. TCV, juntament amb l'Associació de Camps de Golf de la Costa Blanca i la Comunitat Valenciana, va portar l'oferta turística i del producte golf de la nostra regió, acompanyada de representants d'alguns dels seus membres com Bonalba Golf Resort i Denia Marriott La Sella Golf Resort & Spa, i va oferir als visitants la possibilitat d'aconseguir algun dels premis que sortejava, consistents en estades amb eixides de golf en hotels, ressorts i camps pertanyents a l'associació.	

INTERNATIONAL GOLF TRAVEL MARKET	Lisboa, 17 octubre
----------------------------------	--------------------

TCV i l'Associació de Camps de Golf de la Costa Blanca i Comunitat Valenciana acudixen a l'última cita del calendari d'activitats dedicades al turisme de golf que, de manera conjunta, dissenyen anualment entre les dos entitats. En esta edició van assistir tres empreses membres de l'Associació de Camps de Golf de la Costa Blanca i Comunitat Valenciana: Ona Hotels & Apartments, Melia Villaitana i Denia Marriott La Sella Golf Resort & Spa.

I WORLD TRAVEL MARKET	Londres, 5 – 7 novembre
-----------------------	-------------------------

Principal fira de turisme en el mercat britànic i una de les més importants internacionalment. TCV va participar amb estand propi de 330 m², en el qual es van registrar un total de 34 empreses, entitats i ajuntaments de la Comunitat Valenciana com a coexpositores (a més de les 7 marques turístiques). A causa de la catàstrofe provocada per la DANA, es van anul·lar tots els actes i les reunions previstos. A esta fira acudix principalment públic professional que en esta ocasió va arribar fins a les 46.316 persones.

2 Tallers i jornades

Tenen com a objectiu organitzar i participar en tallers i jornades inverses per a establir contactes amb operadors turístics interessats.

Mercat nacional

Convenció anual de Turespaña	Tenerife, 1 – 3 octubre
------------------------------	-------------------------

Sessions de treball i reunions amb les OET per a planificar el pla operatiu de màrqueting 2025.

Mercat internacional

Presentació CV – Dia de la tapa - Street MKT	Finlàndia (Hèlsinki), 14 – 15 juny
--	------------------------------------

Actuació organitzada per l'OET de Hèlsinki en col·laboració amb Comunitat Valenciana; *street marketing* dirigit a agents, mitjans i públic que inclou degustacions gastronòmiques.

Spain Sustainability Day	EUA (Nova York), 25 setembre
--------------------------	------------------------------

Participació de TCV en l'Spain Sustainability Day en la ciutat de Nova York, organitzat per l'OET de NY.

Convenció anual d'Ustoa	EUA (Marco Island- FLORIDA), 9 – 13 desembre
-------------------------	--

Participació de TCV en l'Assemblea Anual de l'Associació d'Operadors Turístics dels EUA (USTOA). Presentació de la CV, reunions amb TO turístics i assistència a les ponències.

Jornades de sol i platja prèmium	Països Baixos (la Haia), 14 maig
----------------------------------	----------------------------------

Jornades de suport a la comercialització organitzades per Turespaña i aprovades en el POA de 2024. L'objectiu de les jornades era afavorir la comercialització dels productes i servicis turístics espanyols i en estes van participar agents de viatges i operadors turístics procedents del mercat holandés.

Spanish event 2.0	Polònia, Varsòvia i Katowice, 8 – 11 abril
-------------------	--

Activitat aprovada en el POA 2024 amb Turespaña. Organitzat pel TO Nekera juntament amb l'OET de

Varsòvia. Participació amb una taula de treball. Van assistir també Benidorm, Alacant, Costa Blanca, Magic Hoteles, GF Hotels, Estimar Hotels, Spa Porta Maris by Melià i Bali Hoteles.

STREET MARKETING	Polònia (Katowice – Gliwice) 26 – 28 abril
-------------------------	--

Acció dirigida a públic en el centre comercial de Katowice. Van participar marques turístiques.

Presentació de la destinació CV – Dia Mundial de la Tapa	Polònia (Varsòvia), 5 juny
---	----------------------------

Presentació de destinació de la CV i *workshop* dirigit a agents turístics i mitjans. L'actuació es va emmarcar en el conveni de màrqueting col·laboratiu amb el Consell de Cambres i Conhostur i en què col·laborava Turespaña a través de l'OET de Polònia.

Presentació de destinació CV	Portugal (Oporto), 3 juliol
-------------------------------------	-----------------------------

Actuació emmarcada en el conveni de màrqueting col·laboratiu amb el Consell de Cambres de la Comunitat Valenciana. Format: presentació de destinació i *cocktail networking*. Dirigit a agents turístics i mitjans.

SPAIN SUSTAINABILITY DAY	Regne Unit (Londres), 17 abril
---------------------------------	--------------------------------

Patrocinador principal Visit Benidorm. Assistixen representants de Turisme Comunitat Valenciana.

Presentació de destinació CV	Suècia, (Estocolm), 10 juny
-------------------------------------	-----------------------------

L'objectiu principal era proporcionar un espai propici perquè les associacions, empreses turístiques i destinacions de la Comunitat Valenciana pogueren promoure activament la seua oferta turística i els seus productes.

3 Presentacions i viatges de premsa

Tenen com a objectiu fer presentacions i coordinar viatges de premsa per a donar a conèixer les iniciatives i ofertes sostenibles de la regió, per a atraure l'atenció de mitjans especialitzats i periodistes.

Mercat internacional

Press trip turisme cultural en la CV - OET	Alemanya (Frankfurt), 2 – 6 maig
---	----------------------------------

Viatge de premsa turisme patrimonial. Descobriment de l'interior de les províncies de València i Castelló.

Fam trip GEBECO	Alemanya, 27 octubre – 1 novembre
------------------------	-----------------------------------

Viatge d'agents TO GEBECO: visita d'inspecció prèvia.

Fam trip TO Tour de Forks	EUA, 15 – 20 maig
----------------------------------	-------------------

Viatge de l'operador turístic nord-americà especialitzat en turisme gastronòmic "TOUR de FORKS" per a conèixer la CV i la seua oferta de turisme gastroenològic.

Press trip - revista DOVE	Itàlia, 26 – 30 setembre
----------------------------------	--------------------------

Viatge de premsa en col·laboració amb l'Oficina Espanyola de Turisme de Milà i Visit València. La periodista Susanna Lavazza i el fotògraf Alessandro Capoccia tenen previst viatjar a la Comunitat

Valenciana per a fer un reportatge sobre la Ruta d'Ojos Negros i la ciutat de València.

Press trip revista britànica NATIONAL GEOGRAPHIC TRAVELLER

Regne Unit, 14 – 18 abril

Viatge de dos periodistes a València ciutat i província. Temàtiques: naturalesa, cultura, sostenibilitat. La publicació britànica *National Geographic Traveller* fa una visita a València per a conèixer més sobre la cultura, la tradició, la gastronomia i els recursos naturals de la ciutat i província.

Press trip revista britànica FOOD & TRAVEL

Regne Unit, 16 – 26 maig

Viatge de dos periodistes a València ciutat. Temàtica gastronomia i cultura.

Press trip revista GOLFBLADET

Suècia, 17 – 21 setembre

Viatge dos periodistes a València ciutat i província. La publicació sueca especialitzada en golf *Golfblade* fa una visita a València i província per a conèixer els camps de golf de la zona i conèixer la resta d'atractius culturals, gastronomia, cultura, tradicions i recursos naturals de la ciutat i província.

Press trip BIRDWATCHING

Multimercat – Holanda, el Regne Unit i Suècia, 4 – 8 juliol

Visiten províncies de Castelló i València.

NEW

4

Comunicació fora de línia. Publicacions i marxandatge

En el marc de les accions per a la comunicació de la marca Comunitat Valenciana, durant 2023, dins del programa de “Publicacions i material promocional”, es van dur a terme diferents actuacions amb l'objectiu d'assegurar la major difusió i el coneixement de la imatge turística.

Edició de publicacions turístiques

GUIES (A4)



- *Guia Genèrica* (espanyol i anglés) - Una presentació general de la Comunitat Valenciana i els seus aspectes més singulars: platges, interior, cultura, gastronomia, etc.
- *Guia d'Oci i Cultura* (castellà, valencià i anglés) - informació cultural sobre els monuments més emblemàtics, museus més destacats i altres llocs d'interés del patrimoni de la Comunitat Valenciana. Rutes com la de la Seda, del Grial, dels Castells del Vinalopó, dels Càtars o els Borja.

- *Guia de Gastronomia* (castellà) - Sabors, plats i receptes de la Comunitat Valenciana que integren una amalgama de cultures i de productes que donen lloc a una rica i variada dieta mediterrània.
- *Guia Naturalesa* (castellà, anglés i francés) - Espais naturals de costa i d'interior per descobrir i recórrer rutes a través del paisatge de la Comunitat Valenciana.

FULLET (A5)

- *Guia camps de golf CV* (castellà/anglés -bilingüe). Recorregut per tots els camps de golf de la Comunitat Valenciana.

MAPES

- *Mapa Birding* (castellà i anglés) - Mapa amb rutes, itineraris, llocs d'albirament en cada època de l'any, tipus d'aus i llocs on practicar el *birdwatching* en la Comunitat Valenciana.
- *Mapa Busseig* (castellà, anglés, francés, alemany i valencià) - Mapa de zones d'immersió, activitats singulars i tot sobre els fons marins de la Comunitat Valenciana.
- *Mapa d'Ibers* (castellà) - El mapa reflectix les empremtes d'un dels pobles més ancestrals en la Comunitat Valenciana. La Ruta dels Ibers porta als poblats de la Comunitat Valenciana a on s'han trobat assentaments i jaciments més importants en espais de gran valor natural i paisatgístic.
- *Mapa Art Rupestre* (castellà, anglés i valencià) - Este mapa conté informació sobre els principals abrics visitables, museus i centres d'interpretació perquè pugues conèixer més de 350 llocs declarats patrimoni de la humanitat i més de 600 jaciments de l'art paleolític, art llevantí, art esquemàtic i art macroesquemàtic.
- *Mapa Turisme Cultural* (castellà) - Oferix informació sobre les diferents rutes culturals o de les 16 joies patrimoni de la humanitat que atresora la Comunitat Valenciana, a més d'una extensa varietat de museus imprescindibles.
- *Mapa Ecoturisme* (castellà, anglés, francés, alemany i valencià) - Espais per a connectar amb la naturalesa i practicar l'ecoturisme, una activitat per a connectar amb la naturalesa i contribuir a la seua conservació. Esta pràctica engloba activitats



com l'observació i el coneixement de fauna, flora i estreles, el senderisme interpretatiu, etc.

- *Mapa Camins de Dinosauris* (castellà i valencià) - Descobrix una manera diferent de recórrer la Comunitat Valenciana coneixent el seu ampli i variat patrimoni paleontològic. Jaciments, museus i col·leccions distribuïts per tot el territori per a descobrir i gaudir de l'apassionant món dels dinosaures.
- *Mapa Ruta de la Seda* (castellà) - Mapa que explica la tradició i l'ús de la seda en la Comunitat Valenciana a través de la Ruta de la Seda, que va ser una de les activitats més importants en l'antiguitat. Detalls sobre l'origen i la tradició de la seda i els seus diferents usos, museus, la Llotja de la Seda i altres edificis.
- *Mapa Ruta del Grial* (castellà) - Mapa de l'itinerari del Sant Calze a través de les seues petjades. Totes les claus per a fer un històric viatge pels 18 municipis de la Comunitat Valenciana que constitueixen l'itinerari de peregrinació del Sant Calze, fins a arribar a la catedral de València, lloc a on ara residix esta relíquia.
- *Mapa Rutes Jaume I* (castellà) - Mapa de les Rutes Jaume I que mostra els camins i les estades del cèlebre monarca a través de poblacions i llocs d'interés, seguint els passos del Conquistador. Un patrimoni de gran valor cultural.
- *Mapa Castells del Vinalopó* (castellà) - Descripció de la ruta que recorre la conca del riu Vinalopó. Desenes de fortalises que han sigut testimonis de batalles i llegendes. La Ruta dels Castells del Vinalopó abasta una mica més de 100 quilòmetres, i s'estén per les localitats alacantines de Santa Pola, Elx, Aspe, Novelda, Monòver, Elda, Petrer, Sax, Villena, Biar, Camp de Mirra, Beneixema, Banyeres i Castalla
- *Mapa Art Modern i Contemporani* (castellà) - Mapa amb els museus, espais expositius, esdeveniments i *land art* en cada una de les províncies de la Comunitat Valenciana.
- *Mapa turístic genèric* (castellà/anglès, castellà/valencià i francès/anglès)

Reimpressió de publicacions

En 2024, es van fer les reimpressions de les publicacions ja existents com a suport a les accions de promoció tant a escala nacional com internacional.

Es van editar les següents publicacions, en diferents idiomes: Guia Vies Verdes (2), Guia Cicloturisme (4) i plànols ciutats d'Alacant (2), Castelló (2) i València (2).

Marxandatge turístic

Es van produir diversos articles promocionals per a la difusió i promoció de la marca Comunitat Valenciana com a destinació turística en accions de promoció dutes a terme per Turisme Comunitat Valenciana. Els elements es dividixen en dos lots.

Lot 1

- Bolígraf fabricat en fibra de blat (diversos colors)
- Lanyards marca
- Bossa cotó Marca CV (espanyol i anglés)
- Pins personalitzats (color)
- Penja-mòbil
- Porta-acreditació
- Bolígraf de metall (diversos colors, dos idiomes)
- Llanda d'oli
- Llapis etern
- Clauer sublimació
- Davantal
- Calcetins
- Identificador de maleta
- Necesser
- Plats de ceràmica
- USB anglés
- Paraigua castellà/anglés
- Botelles de metall
- Llapis negre
- Pot de melmelada artesana (3)



Lot 2.

- Llibretes de colors
- Quadern de viatges
- Carpetes Comunitat Valenciana
- Bosses de paper CV
- Blocks
- Adhesius marca turística CV



Banc d'imatges turístiques

El canvi físic d'algunes ciutats i les noves publicacions ha fet necessària la contractació d'un reportatge general d'imatges puntuals per a actualitzar l'arxiu. D'esta manera es manté, en la mesura que siga possible, el banc d'imatges al dia, fins a la pròxima licitació per a la renovació completa i ampliació de l'arxiu. Va incloure els següents municipis i productes.

Municipis	Productes
- Altea - Anna - Benidorm - Chelva - Gandia - Montanejos - Onil - Pedreguer - Peníscola - València	- Festes: Falles - Gastronomia - o Arrossos - o Dolços - o Entrants - o Fideuà - o Formatges - o Ambient (tapes, esmorzar...).

INDICADOR - Programa executat

LO 05

DESESTACIONALITZACIÓ – 365 DIES

Línia operativa 5 *Desestacionalització – 365 dies*, tenia com a objectiu reduir l'estacionalitat i redistribuir la demanda de manera que s'afavorira l'estabilitat econòmica de l'oferta turística i es contribuïra a una millor gestió dels recursos i al benestar dels residents al llarg de tot l'any.

Este programa s'orientava específicament a implementar accions de comunicació que afavoriren el consum fora dels períodes més recurrents, a posar en el mercat productes diversos i, a més, a desenrotllar incentius que promogueren el consum fora dels pics de demanda tradicionals amb iniciatives com el Bo Viatge.

La línia operativa 5 estava composta per 3 programes:

5.1. Incentius a la demanda

5.2. Equipament de platges

Amb l'execució d'estos programes durant l'exercici 2024 s'ha contribuït als ODS:



I concretament a les següents metes:

- Meta 3.4: Foment de la salut i el benestar.
- Meta 6.4: Augmentar l'ús eficient de recursos hídrics.
- Meta 8.1: Manteniment del creixement econòmic.
- Meta 12.5: Prevenció, reducció, reciclatge i reutilització de deixalles.

PROGRAMA 5.1

INCENTIUS A LA DEMANDA

OBJECTIU - Incentivar la demanda turística a través de la publicació i tramitació de les ajudes, com la del programa Bo Viatge o el programa Viatja 65+.

DESCRIPCIÓ – Es tracta d'incentius destinats a la realització de viatges per la Comunitat Valenciana i el consum de servicis turístics amb l'objectiu d'incrementar la rendibilitat de l'oferta turística valenciana en període de baixa ocupació.

EXECUTA - Àrea de Competitivitat Turística / Serviç d'Ajudes i Serviç d'Infraestructures

Àrea de Màrqueting i Producte / Serviç de Màrqueting en Línia i Publicitat

ACTUACIONS DESENROTLLADES

1 Programa Bo Viatge

Convocat mitjançant la Resolució, de 19 de desembre de 2023, de la presidenta de Turisme Comunitat Valenciana, per la qual es convoquen les ajudes del Programa Bo Viatge 2024 per a incentivar la demanda de servicis turístics de la Comunitat Valenciana per a la desestacionalització de l'activitat i el manteniment de l'ocupació estable (DOGV núm. 9755 de 29/12/2023).

En la 4a edició del programa (gener – desembre 2024), este s'ha reconfigurat quant a la seua motivació. Finalitzades amb data 31 de desembre de 2023, les mesures en l'àmbit turístic del Marc temporal de la Comissió Europea, relatiu a les mesures d'ajuda estatal destinades a donar suport a l'economia després de l'agressió contra Ucraïna per part de Rússia, la motivació del programa se sustenta en la necessitat de mamprendre mesures que permeten estabilitzar l'ocupació turística, subjecta a una forta estacionalitat, potenciar la desestacionalització i aconseguir per a les empreses un entorn de major estabilitat i seguretat. D'esta manera s'advoca per un sector turístic sostenible, més fort i estable i, per tant, per una major competitivitat d'este. La intensitat de l'ajuda va ser de fins al 50 % del cost de reserva d'un viatge amb una quantitat màxima de 350 euros, per a viatges amb un mínim de tres nits.

Els servicis turístics objecte d'estes ajudes van ser prestats en els següents períodes:

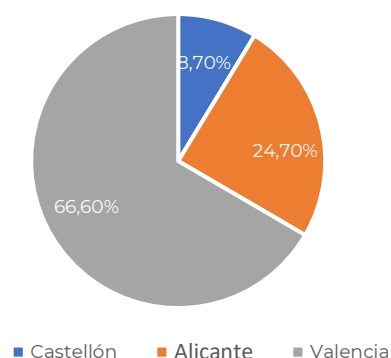
- primer període: del 15 de gener fins al 16 de juny, excloent-ne la Setmana Santa.
- segon: del 16 de setembre fins al 22 de desembre.

Taula - Distribució per modalitat i àmbit territorial de les empreses adherides al Pr. Bo Viatge

TIPUS D'EMPRESA ADHERIDA AL PROGRAMA	PROVÍNCIA ALACANT	PROVÍNCIA CASTELLÓ	PROVÍNCIA VALÈNCIA	TOTAL
Agències de viatge	100	42	183	325
Allotjaments rurals	38	113	49	200
Blocs i conjunts d'apartaments turístics	16	6	2	24
Càmpings	17	10	7	34
Empreses gestores de vivendes turístiques	41	24	20	85
Hotels	174	59	74	307
Total allotjaments	286	212	152	650
AGREGAT TOTAL	386	254	335	975

Taula i gràfic - Distribució provincial dels usuaris inscrits al programa Bo Viatge.

Província:	Nombre
Castelló	10.389
Alacant	35.219
València	78.258
TOTAL	123.866



Taula – Indicadors de gestió del Programa Bo Viatge

INDICADOR	EDICIÓ 2024
Total de reserves justificades (viatges fets)	39.847
Total de persones beneficiades indirectament	119.541
Nombre total de pernoctacions (nits)/bo	125.917
Nombre total de pernoctacions (nits)/viatge	397.896

Font: Centre d'Atenció a Usuaris del Programa Bo Viatge – CAU

NEW

2 Programa Viatja +65

Convocat mitjançant la Resolució de 19 de setembre de 2024, de la Presidència, per la qual es convoquen les ajudes del programa “Viatja +65 Comunitat Valenciana” per a 2024, per a incentivar la demanda de servicis turístics en temporada baixa (DOGV núm. 9941 de 20/09/2024).

“Viatja + 65” és el nou programa de Turisme Comunitat Valenciana per a incentivar els viatges de les persones majors de 65 anys fora de la temporada alta i ajudar a la desestacionalització i el manteniment de l'ocupació turística més enllà de l'estiu.

Dotat amb 1.100.000,00 €, destinat a residents a la Comunitat Valenciana majors de 65 anys, amb un període de gaudi comprés entre el 14 d'octubre de 2024 i el 20 de desembre de 2024, i estades entre 5 i 10 nits en règim de mitja pensió, podent-se incloure com a gastos subvencionables servicis complementaris que oferisca l'allotjament com ara l'aparcament, tractaments de salut, excursions i activitats esportives o d'animació o servicis gastronòmics addicionals al menú inclòs en la mitja pensió.

L'ajuda “Viatja + 65” cobrix el 40 % de la reserva amb un màxim de 240 euros si el beneficiari viatja sol o de 360 euros si viatja acompanyat.

Podien participar empreses que estigueren en el Registre d'empreses turístiques de la Comunitat Valenciana dels següents subsectors:

- Agències de viatges.
- Hotels, blocs o conjunts d'apartaments turístics, càmpings, cases rurals, albergs i empreses gestores de vivendes d'ús turístic.
- Empreses turístiques adherides al programa:

Taula - Distribució per modalitat i àmbit territorial de les empreses adherides al Pr. Viatja +65

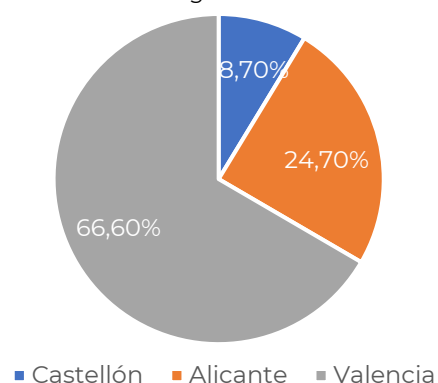
Empreses adherides	Alacant	Castelló	València	Totals	%
Agències de viatge	47	14	76	137	59,3
Allotjaments rurals	3	3	5	11	4,8
Blocs i conjunts d'apartaments turístics	1	0	0	1	0,4
Càmpings	5	2	1	8	3,5
Empreses gestores de vivendes turístiques	2	3	0	5	2,2
Hotels	46	16	7	69	29,9
TOTAL	104	38	89	231	100,0

Taula – Distribució provincial dels usuaris inscrits en el programa Bo Viatge

Usuaris inscrits per província		
Província:	Nombre	%
Castelló	609	8,7
Alacant	1.728	24,7
València	4.668	66,6
TOTAL	7.005	100,0

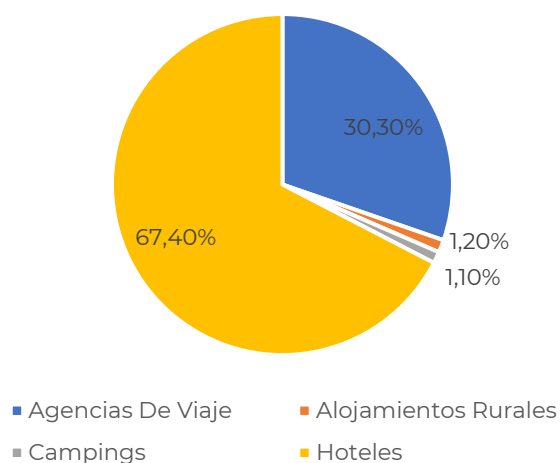
Taula i gràfic – Distribució provincial dels usuaris inscrits al Programa 65+

Província:	Nombre
Castelló	609
Alacant	1.728
València	4.668
TOTAL	7.005



Taula – Distribució percentual de les reserves per tipus d'allotjament

Tipus d'establiment	Nre. reserves
Agències de viatge	472
Allotjaments rurals	19
Blocs i conjunts d'apartaments turístics	0
Càmpings	17
Empreses gestores de vivendes turístiques	0
Hotels	1.048
Total general	1.556



Taula – Distribució percentual de les reserves de servicis addicionals:

SERVICIS ADDICIONALS	NRE. RESERVES	%
Restauració	1.109	36,40 %
Tractaments de salut i benestar	862	28,30 %
Excursions i activitats d'animació	141	4,60 %
Assessorament i contractació	459	15,10 %
Aparcament	364	11,90 %
Activitats esportives	32	1,10 %
Transport	80	2,60 %
TOTAL	3.047	100,00 %

Taula – Distribució percentual de les reserves i nits per mesos

Mes	Nre. reserves	Nre. nits	% reserves	% nits
octubre	43	221	2,80 %	2,70 %
novembre	640	3.379	41,10 %	40,70 %
desembre	873	4.704	56,10 %	56,60 %
Total general	1.556	8.304		

Taula - Bons assignats al Programa 65+

DATA	Nre.	caducitat	caducats
11/10/2024	500	25/10/2024	270
16/10/2024	700	30/10/2024	429
21/10/2024	1.300	05/11/2024	951
25/10/2024	2.000	11/11/2024	1.493
13/11/2024	1.797	28/11/2024	1.454
03/12/2024	2.200	17/12/2024	1.185
		10/01/2024	889
TOTAL	8.497		4.893

Taula – Indicadors de gestió del Programa Bo Viatge

Indicador	
Total usuaris inscrits	7.005
Total reserves fetes	1.556
Total pernoctacions	8.304
Estada mitjana (dies)	5,3
Total empreses adherides	231

Campanya de publicitat Viatges +65 - Amb motiu del llançament del programa d'ajudes Viatges +65, es va fer una campanya de suport d'una setmana en suports de la Comunitat Valenciana de ràdio, premsa en línia i televisió.



INDICADOR

- ✓ % sol·licituds concedides/sol·licituds presentades en el Programa Bo Viatge = $39.847 / 123.866 * 100 = 32,1 \%$

PROGRAMA 5.2

EQUIPAMENT DE PLATGES

OBJECTIU - Posar en valor les platges, recurs emblemàtic de la Comunitat, augmentant la qualitat i seguretat de les platges i destinacions amb què s'afavorisquen les condicions d'ús turístic per a aconseguir el gaudi dels usuaris durant la major part de l'any.

DESCRIPCIÓ - Dotació i manteniment d'equipament (mitjançant materials respectuosos amb l'entorn, reciclables i que contribuïsquen a l'estalvi d'energia i aigua) i infraestructures en les platges (jocs infantils i zones biosaludables) de la Comunitat Valenciana. Es dota el subministrament necessari als municipis de tot el litoral, pel que fa als diferents elements situats en les platges, a saber:

- els de caràcter higiènic, com les estacions de bombament, dutxes, casetes vestidor, llavapeus ecològics (utilitzant aigua tractada de mar), papereres, grups de papereres per a arreplega selectiva de residus, passarel·les rígides d'amplària especial, passarel·les desmuntables).
- els de caràcter lúdic i esportiu: jocs infantils i juvenils, àrees esportives i biosaludables i zones esport-platja.
- Uns altres, com els punts de càrrega per a telèfons mòbils

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.

EXECUTA - Àrea de Competitivitat Turística – Servei d'Infraestructures

ACTUACIONS DESENROTLLADES

1 Inventari de l'equipament existent i identificació de necessitats

Estes infraestructures situades en les platges de la Comunitat Valenciana són el resultat de l'equipament subministrat al llarg dels anys. TCV manté un inventari de les infraestructures que posa a la disposició de les platges. Les noves dotacions són per les demandes efectuades pels mateixos municipis, o bé a criteri tècnic amb base en les baixes de determinats elements a causa del desgast o la pèrdua a causa de temporals, o sobre la base de la capacitat física de les platges per a albergar unes infraestructures o altres.

2 Compra, subministrament, instal·lació i/o manteniment d'equipament existent

Manteniment i reparació de les instal·lacions higièniques i ludicoesportives - concurs per a, en primer lloc, condicionar i posar a punt les platges i facilitar que estes 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 atendre les urgències que puguin irrompre en el dia a dia com més prompte millor i amb la major eficàcia possible. Este concurs té la finalitat de reparar qualsevol avaria dels elements higiènics i ludicoesportius, la neteja, el manteniment i la recol·locació d'estos; 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.

Imatge – Llavapeus en una platja de la Comunitat Valenciana



Durant 2024 es va fer la reinstal·lació, el manteniment, el desmuntatge i l'emmagatzematge de 12 zones de bany accessible per a descans, accions arreplegades en el programa 8.4.

Subministrament de 500 grups d'arreplega selectiva - Esta actuació va consistir en el subministrament de grups d'arreplega selectiva, format per 3 unitats per al cartó-vidre-resta, format per una base, un cos desmuntable i un cub interior per al buidatge, i que es van instal·lar en l'arena de les platges, per la qual cosa és fonamental que el sistema de fabricació i els materials siguen compatibles amb el medi agressiu del litoral. Durant 2024, es van subministrar 500 grups d'arreplega selectiva repartits en les platges de tot el litoral de la Comunitat Valenciana.

Estacions de bombament - Execució, direcció facultativa i coordinació de seguretat i salut per a l'execució de nou estacions de bombament per a aigua tractada de mar per a llavapeus en municipis afectats pels reiterats temporals esdevinguts en els últims anys en la Comunitat

Valenciana. Esta actuació està dins de les actuacions finançades en el marc del Pla de recuperació, transformació i resiliència, finançat per la Unió Europea – Next Generation EU.

Altres actuacions en litoral – es van fer altres actuacions puntuals de reparació per a garantir la seguretat dels usuaris, evitar danys majors a la infraestructura existent o en resposta a alguna situació sobrevinguda. Estes actuacions van ser principalment:

- Retirada de suc infantil en la platja de Pinedo
- Subministrament de passarel·les no rígides d'1,10 metres d'amplària per a les platges de la Comunitat Valenciana.
- Contractació de la reparació i posada en marxa de l'estació de bombament de la Fossa de Calp i de les estacions de bombament del terme municipal de Dénia.
- Contractació del Servei de Direcció Facultativa i de Coordinació de Seguretat i Salut per a la supervisió de la reinstal·lació, el desmuntatge i la neteja de les 12 zones de bany accessibles situades en la temporada estival en les platges de la Comunitat Valenciana.

Durant l'època estival les platges van ser en tot moment ateses amb un temps de resposta de tres hores. En tot moment es va tindre contacte entre TCV, les empreses i els ajuntaments, en cas de peticions, incidències o comunicacions rutinàries, pels quals totes les platges de la CV han comptat amb la qualitat que les distingeix i la seguretat que s'espera.

INDICADORS

- ✓ Nre. de llavapeus instal·lats = 0
- ✓ Nre. de papereres instal·lades = 0
- ✓ Nre. de grups d'arreplega selectiva de residus instal·lats = 500 unitats (*)

(*) Adquirides en el marc del concurs de 2023, executat en 2024

LO 06 CAPITAL HUMÀ

La línia operativa 6 *Capital humà* tenia com a objectiu millorar la qualificació dels professionals del sector turístic de la Comunitat Valenciana a través de la formació com a via per a incrementar els seus coneixements i qualificació.

Capacitació contínua a través d'una gamma de plans formatius dirigits a millorar els coneixements i les habilitats de directius i comandaments mitjans i formacions específiques orientades a dotar els professionals de les competències necessàries per a integrar-se en el mercat laboral.

Els programes que integraven esta línia i que es van desenrotllar en 2024 són:

- 6.1. Formació contínua
- 6.2. Certificats de professionalitat
- 6.3. Formació específica
- 6.4. Habilitació de guies turístics
- 6.5. Concessió de beques

Amb l'execució d'estos programes durant l'exercici 2024 es va contribuir als ODS:



I concretament a les següents metes:

- Meta 4.3: assegurar l'accés igualitari a la formació superior.
- Meta 4.4: augment de les competències per a accedir a l'ocupació.
- Meta 4.7: fomentar l'educació global per al desenrotllament sostenible.
- Meta 5.1: posar fi a la discriminació.
- Meta 5.5: assegurar la participació plena de la dona i igualtat oportunitats.
- Meta 8.5: aconseguir la plena ocupació i el treball decent.
- Meta 8.8: protecció dels drets laborals i treball segur.
- Meta 8.9: foment del turisme sostenible.
- Meta 17.6: millora del traspàs de tecnologia.
- Meta 17.16: millorar l'aliança mundial per al desenrotllament sostenible.

PROGRAMA 6.1

FORMACIÓ CONTÍNUA

OBJECTIU - Elaboració i execució del Pla de formació contínua dirigit a treballadors en actiu.

DESCRIPCIÓ - Esta 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 desenrotlla en les àrees i els perfils de Cuina i Rebosteria, Servei, Allotjament, Direcció, Gestió, Formació Complementària, Idiomes i Informàtica.

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

Durant els últims anys s'ha apostat per portar grans figures de tots els àmbits del coneixement per a poder aportar un valor addicional als cursos i transmetre el coneixement als professionals. Cuiners de gran prestigi, especialistes en màrqueting i comunicació de primer orde, així com professionals d'altres àmbits de la formació han sigut les millors bases dels cursos de formació contínua. Tots els cursos inclouen un dossier específic de bones pràctiques ambientals.

EXECUTA - Àrea de Formació i Innovació – Servei de Formació turística (CdT)

ACTUACIONS DESENROTLLADES

1 Convocatòria del consell assessor de cada CdT

Les actuacions formatives per a desenrotllar es fan, entre altres, amb base en les necessitats detectades per les associacions i entitats que integren els consells assessors. Durant l'any 2024 es va dissenyar la programació formativa dels CdT a través dels consells, els quals es van celebrar en els mesos de novembre i desembre de 2023 (per a la programació del primer semestre), i entre maig i juny de 2024 per a la programació del segon semestre.

2 Aprovació del programa formatiu i petició de propostes docents

Fruit d'eixa planificació, a través de les resolucions "10 de gener de 2024 de la vicepresidenta de TCV per al primer semestre i 24 de juliol de 2024 del secretari autonòmic de Turisme per al segon semestre", es va confeccionar la programació de formació contínua.

3 Execució del pla formatiu

En 2024 es van fer un total de 582 cursos que van sumar un total de 9.146 hores i als quals van assistir 9.984 persones. Atés el tipus de formació, pot ser presencial o en línia.

Taula - Nombre de cursos, alumnes i hores de formació contínua presencial

	NRE. CURSOS	NRE. HORES	NRE. PARTICIPANTS
CDT VALÈNCIA	89	1.949	1.633
CDT ALACANT	62	690	941
CDT BENIDORM	56	1.132	899
CDT DÉNIA	48	511	690
CDT GANDIA	43	1.598	566
CDT CASTELLÓ	95	1.267	1.365
CDT TORREVIEJA	38	465	581
CDT MORELLA	23	151	218
CDT ALCOI	24	149	296
CDT ELX	23	186	253
TOTALS	506	8.109	7.743

Taula - Nombre de cursos, alumnes i hores de formació contínua en línia

	NRE. CURSOS	NRE. HORES	NRE. PARTICIPANTS
Formació en línia	76	1.037	2.241

Cal assenyalar que vora el 65 % de l'alumnat eren dones.

INDICADOR

- ✓ Nre. d'assistents a la formació contínua = 9.984

PROGRAMA 6.2

CERTIFICATS DE PROFESSIONALITAT

OBJECTIU - Elaboració i execució del Pla de formació a persones desocupades per a l'obtenció de titulacions oficials atorgades per LABORA.

DESCRIPCIÓ - Esta formació s'orienta principalment a col·lectius en atur per a la seua inserció laboral en el sector turístic, si bé també hi ha certificats de professionalitat amb notable presència de professionals l'objecte dels quals és millorar la qualificació i obtenir un certificat oficial.

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

En l'actualitat, els centres de la Xarxa CdT es troben homologats per LABORA per a la impartició dels certificats de professionalitat de la família "Hostaleria i Turisme" publicats, fent-se un esforç especialment intens en aquelles qualificacions professionals la inserció laboral de les quals és més factible (Cuina, Servei de Bar, Cafeteria i Restaurant).

EXECUTA - Àrea de Formació i Innovació – Servei de Formació turística (CdT)

ACTUACIONS DESENROTLLADES

1 Disseny i aprovació del pla formatiu

Les actuacions formatives per a desenrotllar es fan, entre altres, amb base en les necessitats detectades per les associacions i entitats que integren els consells assessors. Durant l'any 2024 es va dissenyar la programació formativa dels CdT a través dels consells, els quals es van celebrar en els mesos de novembre i desembre de 2023 (per a la programació del primer semestre), i entre maig i juny de 2024 per a la programació del segon semestre.

Fruit d'eixa planificació, a través de les resolucions "10 de gener de 2024 de la vicepresidenta de TCV per al primer semestre i 24 de juliol de 2024 del secretari autonòmic de Turisme per al segon semestre", es va confeccionar la programació de formació contínua.

2 Impartició de cursos i gestió d'expedient

Impartició dels cursos aprovats i autoritzats per Labora, i gestió dels corresponents expedients formatius.

Es van celebrar un total de 64 cursos, que van sumar 16.476 hores de formació i es van impartir a un total de 951 alumnes.

Taula - Nombre de cursos, alumnes i hores de formació contínua

	Nre. CURSOS	Nre. HORES	NRE. PARTICIPANTS
CDT VALÈNCIA	9	1.866	144
CDT ALACANT	11	2.125	192
CDT BENIDORM	10	2.059	141
CDT DÉNIA	8	2.260	119
CDT GANDIA	7	2.773	89
CDT CASTELLÓ	5	723	57
CDT TORREVIEJA	10	2.640	147
CDT ELX	4	2.030	62
TOTALS	64	16.476	951

Cal assenyalar que el 45,32 % de l'alumnat era de nacionalitat estrangera. Esta és una de les actuacions que fomenta la inclusió i la diversitat cultural en el marc del pla formatiu de TCV.

INDICADOR

- ✓ Nre. assistents al Programa de certificats de professionalitat = 951

PROGRAMA 6.3

FORMACIÓ ESPECÍFICA

OBJECTIU – Impartir formació que permeta perfeccionar els coneixements específics de l'ofici turístic que s'exercix

DESCRIPCIÓ – Elaboració i execució d'un pla de formació específica dirigida a col·lectius en actiu els continguts del qual siguen molt específics de l'ofici que s'exercix, permetent perfeccionar la qualificació dels assistents, millorar els seus coneixements i promocionar internament dins de les seues empreses. També es podien inscriure persones desocupades amb experiència prèvia.

EXECUTA - Àrea de Formació i Innovació – Servei de Formació turística (CdT)

ACTUACIONS DESENROTLLADES

1 Impartició de cursos

Dins del Pla formatiu per a 2024, i, concretament, de la formació contínua, es van fer cursos específics en

- Higiene alimentària, manipulació d'aliments i gestió d'al·lèrgens
- Prevenció de riscos laborals i similars
- Salvament/socorrisme, cursos de primers auxilis o similars

Taula – Xifres del curs en higiene alimentària, manipulació d'aliments i gestió d'al·lèrgens, 2024

	NRE. CURSOS	NRE. HORES	NRE. PARTICIPANTS
CDT VALÈNCIA	25	125	568
CDT ALACANT	8	40	92
CDT BENIDORM	8	40	123
CDT DÉNIA	11	55	176
CDT GANDIA	12	60	322
CDT CASTELLÓ	30	150	626
CDT TORREVIEJA	18	90	306
CDT ELX	2	10	36
EN LÍNIA	34	269	1.045
TOTALS	148	839	3.294

Taula – Xifres curs en prevenció de riscos laborals i similars, 2024

	NRE. CURSOS	NRE. HORES	NRE. PARTICIPANTS
CDT CASTELLÓ	3	30	33

Taula – Xifres dels cursos de salvament/socorrisme, cursos de primers auxilis o similars. 2024

	NRE. CURSOS	NRE. HORES	NRE. PARTICIPANTS
CDT CASTELLÓ	4	55	30
CDT BENIDORM	7	416	174
CDT VALÈNCIA	1	40	14
TOTALS	12	511	218

INDICADOR - Nre. d'alumnes formats per tipologia de curs específic

- ✓ Nre. d'alumnes curs higiene alimentària, manipulació d'aliments i gestió d'al·lèrgens = 3294
- ✓ Nre. d'alumnes curs prevenció de riscos laborals i similars = 33
- ✓ Nre. d'alumnes del curs de salvament/socorrisme, cursos de primers auxilis o similars = 218

PROGRAMA 6.4

HABILITACIÓ DE GUIA TURÍSTIC

OBJECTIU - Simplificar la normativa específica que regula el reglament de la professió de guia de turisme i convocar l'examen oficial de guies turístics.

DESCRIPCIÓ - Segons el que s'establix 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 haurà de renovar-se, en tot cas, cada cinc anys comptats des de l'obtenció i, també, sempre que varie qualsevol dada que continga.

EXECUTA - Subdirecció de Turisme / Servici d'Ordenació i Tramitació Turística

ACTUACIONS DESENROTLLADES

1 Actualització de la normativa específica de guies

Durant l'any 2024, es va publicar en el DOGV de 9 de maig *la Resolució, de 2 de maig de 2024, del director general de Turisme, per la qual es convoquen les proves d'habilitació de guia de turisme de la Comunitat Valenciana*.

2 Convocatòria anual de les proves d'habilitació de guia de turisme

El dia 5 d'octubre de 2024 es va fer la primera prova de coneixements específics, tipus test. La segona prova de coneixements específics, prova oral, s'anava a fer en data 16 de novembre, però el tribunal nomenat als efectes —per *Resolució, de 15 de maig de 2024, del director general de Turisme, per la qual es nomenen els membres del tribunal encarregat de la realització de les proves d'habilitació de guia de turisme de la Comunitat Valenciana*— va aprovar per unanimitat l'ajornament de la prova per la situació excepcional derivada de la DANA de 29 d'octubre.

En la reunió celebrada el dia 25 de novembre, el tribunal va aprovar per unanimitat fer la prova oral de coneixements específics el dia 18 de gener de 2025.

En la mencionada convocatòria de 2024, es van presentar 274 sol·licituds i, amb caràcter definitiu, es van admetre 274 sol·licituds i se'n van excloure 27. En esta nova convocatòria de 2024 es va incloure en el temari de la convocatòria de guies de turisme —detallat en l'annex de la *Resolució, de 2 de maig de 2024, del director general de Turisme, per la qual es convoquen les proves d'habilitació de guia de turisme de la Comunitat Valenciana*— els següents punts: Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS). Nocions bàsiques. Objectius 10, 11, 12 i 13. L'ús públic i el turisme sostenible en parcs naturals.

En compliment del que s'establix 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'establix el procediment d'acreditació i autenticació de títols i certificats de competència obtinguts en la Comunitat Valenciana, durant l'any 2024 s'han dictat 2 resolucions de reconeixement de qualificació professional de guia de turisme.

Hi ha 1.587 guies habilitats que consten en actiu en la Comunitat Valenciana a data 31 de desembre de 2024. Durant este període de l'any s'han emés un total de 196 acreditacions i renovacions.

D'altra banda, i després de l'entrada en vigor de la Llei 6/2024, de 5 de desembre, del Consell, de simplificació administrativa de la Generalitat, s'han presentat 115 sol·licituds, i s'han emés 111 acreditacions noves i 4 han sigut desestimades per no complir els requisits.

INDICADOR

- ✓ Nre. de guies habilitats = 1.587

PROGRAMA 6.5

CONCESSIÓ DE BEQUES

OBJECTIU - Convocar i concedir beques de turisme en les diferents seus de Turisme Comunitat Valenciana.

DESCRIPCIÓ - La finalitat última és la de millorar la formació i professionalitat del sector turístic valencià, contribuir a l'especialització tècnica i facilitar l'accés al món laboral de jòvens titulats, i enriquir la seua formació amb nous coneixements no sols teòrics, sinó sobretot pràctics.

El marc normatiu sobre el qual es fonamenta este programa en l'Àrea de Competitivitat és el següent:

- *El Decret 20/2017, de 24 de novembre, del president de la Generalitat, pel qual s'establixen les bases reguladores per a la concessió de beques per a la realització de pràctiques professionals en matèria de turisme.*
- *La Resolució de 10 de novembre del 2022, del president de Turisme Comunitat Valenciana, per la qual es convoquen huit beques de pràctiques professionals en matèria de turisme en les dependències d'esta entitat*
- *La Resolució del 7 de febrer del 2023, del president de Turisme Comunitat Valenciana, de concessió de huit beques per a la realització de pràctiques professionals durant l'exercici 2023 en matèria de turisme en les dependències d'esta entitat*

EXECUTA – Àrea de Competitivitat Turística / Servei de Planificació i Estratègia Turística. Àrea de Màrqueting i Producte

ACTUACIONS DESENROTLLADES

1 Tutela formativa dels becaris adjudicatariis

Després de l'adjudicació i acceptació de les 8 persones beneficiàries de les beques de les classes E, H, I en febrer de 2023, d'especialització turística en dependències de Turisme, en 2024 es va mantindre la tutela formativa d'almenys 6 becaris, mitjançant reunions periòdiques, supervisió de les seues activitats, integració en les dinàmiques d'equip, etc.

La consecució dels objectius previstos es manifesta en les renúncies de beneficiaris que van fer el salt al món laboral amb anterioritat a la finalització de la beca, la qual cosa va comportar l'activació de la borsa de reserva prevista en la convocatòria.

Les beques van començar en març de 2023 i tenien una duració de 12 mesos, es van prorrogar fins a març de 2024 a través de la *Resolució de 16 de febrer de 2024, de la presidenta de Turisme Comunitat Valenciana, d'ampliació del període de duració de les beques concedides en 2023*, i continuen vigents, si bé només 3 becaris es mantenen amb eixa condició a data de redacció d'esta memòria.

Les 6 beques per a Màrqueting tipus G concedides en 2023 van ser prorrogades per 12 mesos més en octubre de 2024, i va continuar la seua vigència fins a octubre de 2025. Durant l'exercici 2024, s'han elaborat informes mensuals i s'ha tutelat els 6 beneficiaris.

2 Gestió administrativa per a la resolució de les incidències (renúncies...)

Es van elaborar informes mensuals individualment de cada becari, sobre l'efectiva realització de les seues funcions i les matèries en les quals va participar.

Es van tramitar les 7 sol·licituds de renúncia presentades, la qual cosa va portar, en 4 casos, a activar la borsa de reserva i a tramitar la concessió d'estes beques a nous beneficiaris.

3 Preparació de noves convocatòries

Es va preparar la nova convocatòria de beques 2025, a través de la publicació en el DOGV de la RESOLUCIÓ, de 26 de desembre de 2024, de la Presidència, per la qual es convoquen quatre beques per a la realització, durant l'exercici 2025, de pràctiques professionals en matèria de turisme en dependències de la citada entitat pública (beques classe E).

INDICADOR

- ✓ Nre. beques concedides en Turisme = 14

LO 07 COL·LABORACIONS

La línia operativa 6 *Col·laboracions* tenia com a objectiu fomentar la cooperació i coordinació entre els diferents actors públics locals i empresarials, amb estructures de governança que assegurin la participació i el compromís de tots els involucrats.

Participació en projectes d'àmbit nacional relacions o actuacions amb l'*expertise* i metodologies en l'àmbit d'Unió Europea, col·laboració amb agents locals mitjançant convenis de col·laboració amb l'objectiu d'augmentar la visibilitat i l'atractiu de les destinacions turístiques.

Els programes que integraven esta línia i que es van desenrotllar en 2024 van ser:

- 7.1. Del SICTED a l'SSTI
- 7.2. Màrqueting col·laboratiu
- 7.3. Relacions europees
- 7.4. Cessió d'espais

Amb l'execució d'estos programes durant l'exercici 2024 es va contribuir als ODS:



I concretament a les següents metes:

- Meta 4.7: fomentar l'educació global per al desenrotllament sostenible.
- Meta 8.9: foment del turisme sostenible.
- Meta 12.B: aconseguir turisme sostenible.
- Meta 17.6: millora del traspàs de tecnologia.
- Meta 17.16: millorar l'aliança mundial per al desenrotllament sostenible.
- Meta 17.17: foment d'aliances publicoprivades.

PROGRAMA 7.1

DEL SICTED A L'SSTI

OBJECTIU - L'objectiu del programa era impulsar la implantació del SICTED i participar en estructures de gestió (fòrums, taules de qualitat, grups de treball, comitès...) en el marc d'esta metodologia.

DESCRIPCIÓ - El SICTED - Sistema Integral de Qualitat Turística en Destinacions, té com a objectiu incrementar els nivells d'excel·lència, competitivitat, eficiència i gestió ambiental en els servicis que directament interactuen en l'itinerari del turista i/o visitant en una destinació turística. La seua finalitat és la d'incrementar la satisfacció del turista, visitant i resident, per a homogeneïtzar i incrementar la qualitat en els recursos i servicis 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 SICTED es va començar a implantar en cinc destinacions de la Comunitat Valenciana, va firmar el conveni marc entre TCV i la SETUR l'any 2012, pel qual cedia la metodologia per a la seua implantació en el territori. Després de 13 anys d'implantació, el SICTED és un projecte cohesionat i consolidat en el territori, tal com reflectixen les xifres en el tancament de l'exercici 2024.

EXECUTA – Àrea de Competitivitat Turística / Servici de Planificació i Estratègia Turística.

ACTUACIONS DESENROTLLADES

1 Participació en estructures de gestió

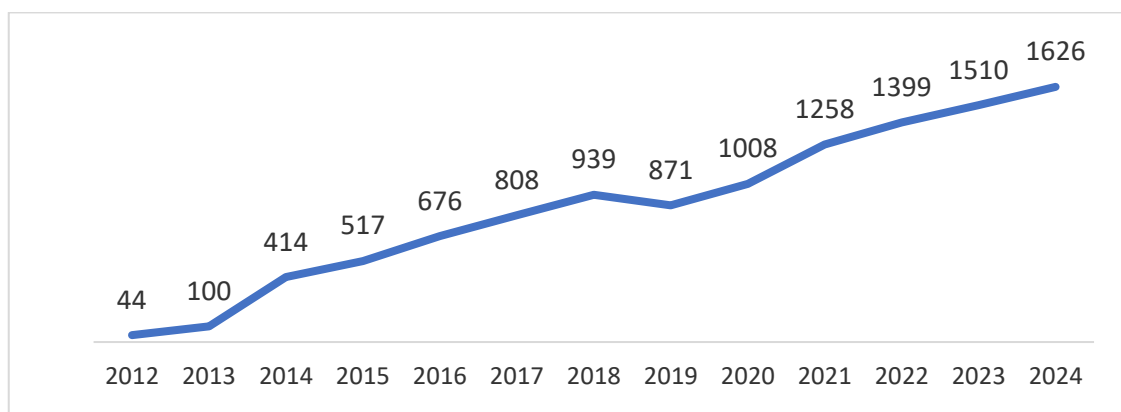
- Comité Interdestinacions nacional: TCV té vocalia en el Comité Interdestinacions nacional per a representar els interessos de la Comunitat Valenciana en els grups de treball nacionals. En 2024, TCV va participar en els 2 comitès celebrats.
- Comité Interdestinacions autonòmic
- El 10 d'abril es va fer el IX Comité Interdestinacions Comunitat Valenciana, en el marc del I Fòrum Interdestinacions SICTEDCV. Este comité està presidit per TCV i compta amb les vocalies de totes les destinacions SICTED que disposen de servicis turístics distingits. A este van assistir tots els vocals excepte 2.
- Altres participacions: TCV, a més, té vocalies en totes les taules de qualitat de cada una de les destinacions SICTED, les quals se celebren generalment durant el mes de maig i durant el mes de novembre, abans dels respectius comitès de distinció que celebra la SETUR.

2 Conveni de col·laboració per a la implantació de la metodologia

TCV, per a ajudar les destinacions de la Comunitat Valenciana a implantar esta metodologia, manté un conveni de col·laboració amb el Consell de Cambres de comerç, indústria, navegació, així com amb les seues cinc entitats camerals, pel qual es facilita formació, assistència tècnica i avaluacions als servicis turístics participants en el projecte. En 2024, es va firmar el 22 de juny de 2024, amb efecte des de l'1 de gener. Fruit d'esta col·laboració, la Comunitat va tancar l'exercici 2024 amb les següents dades.

Hi ha 41 destinacions adherides que aglutinen un total de 1.626 servicis turístics distingits (el 22 % del total nacional i mig punt més que en 2023). Esta xifra ens continua posicionant com la primera comunitat autònoma en nombre de distingits, seguida d'Andalusia, amb 1.405, i de Galícia, amb 1138 servicis turístics distingits.

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

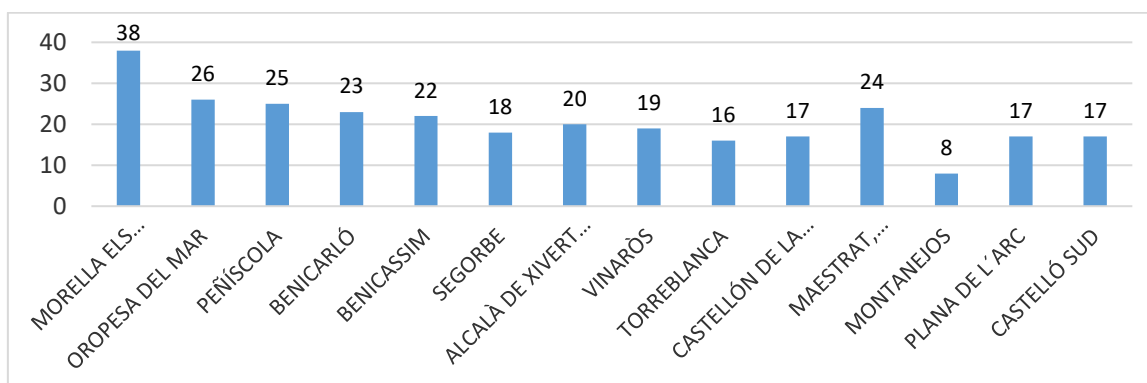


Per províncies, Alacant i Castelló compten amb el mateix nombre de destinacions adherides. Concretament, Alacant compta amb 14 destinacions que integren 14 municipis, i Castelló compta amb 14 destinacions que integren 55 municipis. No obstant això, València és la que més territori SICTED ocupa, amb 13 destinacions que integren 130 municipis.

Atés el nombre de distingits, les 41 destinacions van aglutinar un total de 1.510 servicis turístics amb el distintiu "Compromís de Qualitat Turística", destacant la ciutat de València, primera destinació en nombre de distingits en la comunitat, amb 172 servicis, seguit de Gandia (144) i Alacant ciutat (128).

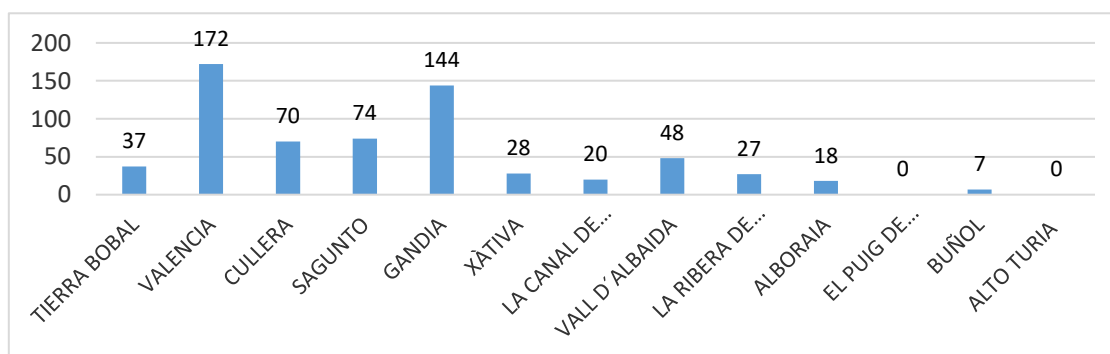
Castelló és la província amb menor nombre de servicis turístics distingits de la Comunitat Valenciana, ja que representa el 17,83 % del total autonòmic. Per destinacions, destaquen els municipis d'Orpesa i Morella - els Ports, dos de les destinacions que fa més temps que participen en el projecte.

Gràfic - Nre. de servicis turístics distingits de la província de Castelló



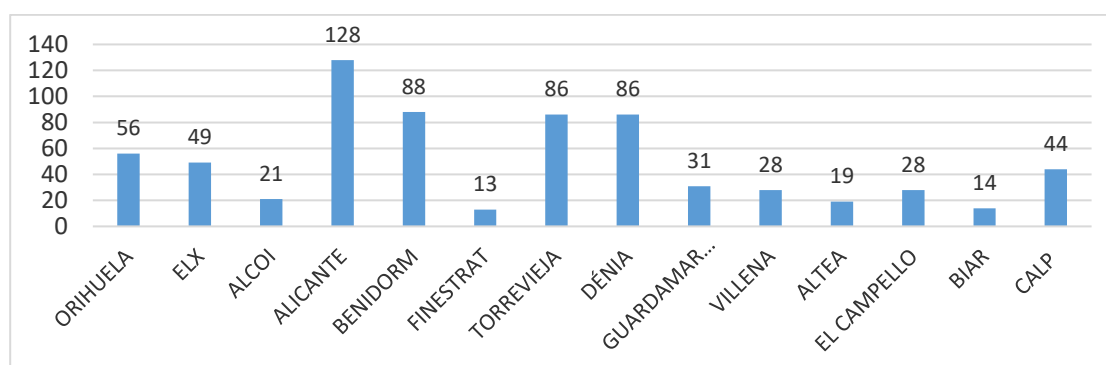
Malgrat ser la província amb menor nombre de destinacions, en la província de València n'hi ha 645 de distingits, vora el 39,66 % del total autonòmic de servicis turístics distingits. Destaca València ciutat, Gandia i, en menor mesura, Sagunt.

Gràfic - nre. de servicis turístics distingits de la província de València



La província d'Alacant és la que té un major nombre de destinacions adherides i la que té un major nombre de distingits, que representen el 42,49 % del total autonòmic. Alacant ciutat, Benidorm, Torrevieja i Dénia són les destinacions amb major nombre de distingits.

Gràfic - nre. de servicis turístics distingits de la província d'Alacant



Atesa la distribució sectorial en nombre de servicis turístics distingits, i tenint en compte que hi poden participar 37 subsectors turístics (oficis), la Comunitat Valenciana destaca en participació en els oficis de restaurants i empreses turístiques de càtering (17,62 %), hotels i apartaments turístics (16,62 %), bars i cafeteries (7,81 %) i comerços (6,9 %), amb la qual cosa la tendència és semblant al comportament a escala nacional.

Atés el rànquing nacional, la Comunitat Valenciana destaca en primera posició en 16 dels 37 oficis reconeguts, el 43 % del total de subsectors que poden participar. La major representació en la Comunitat la tenen els restaurants i les empreses de servici d'àpats, que aglutinen el 17,7 % de distingits de la Comunitat Valenciana (288), seguit dels hotels i apartaments turístics, amb el 15,9 %, equivalent a 260 distingits, i els bars i les cafeteries (7,56 %), equivalent a 123 distingits.

3 Fòrum SICTEDCV i actes d'entrega de distintius

I Fòrum SICTEDCV

L'any 2024 es va fer el I Fòrum SICTEDCV com a punt de trobada entre totes les destinacions pertanyents a la xarxa, de compartir experiències i coneixements emmarcats en la política turística de la Comunitat Valenciana.

Fotografia – Grup de gestors SICTEDCV, Gandia 10 d'abril.



El fòrum es va fer el 10 i 11 d'abril en l'Hotel Bayren de Gandia. Durant el primer dia es va celebrar:

- El Comité Interdestinacions de la Comunitat Valenciana, que va comptar amb 37 assistents de les destinacions SICTED de la Comunitat Valenciana.

- Una ponència a càrrec d'una representant de la SETUR que va donar a conèixer els canvis metodològics previstos.
- Una visita tècnica per la destinació amb el lema "Contrast d'estàndards de qualitat en servicis turístics distingits de la ciutat de Gandia".

Fotografia – Panell d'experiències sostenibles. Gandia 11 d'abril

El segon dia, es va ampliar la convocatòria als màxims representants institucionals de les destinacions SICTED amb l'objectiu de fer la consulta a les parts de la futura Estratègia de sostenibilitat de Turisme Comunitat Valenciana, i es van fer panells d'experiències sostenibles en destinacions, amb representants de Gandia, Dénia, Benidorm i de València.



Actes d'entrega de distintius

Per a reforçar el posicionament del projecte i de les destinacions en mitjans, enguany es van fer els actes d'entrega de distintius provincialment, en comptes de per destinacions, amb presència de la Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme.

Fotografia - Entrega de distintius de la província de València en Fira València el 24/05/2024.



Fotografia - Entrega de distintius de la província d'Alacant en el Palmerar d'Elx el 06/05/2024



Fotografia - Entrega de distintius de la província de Castelló en el CDT el 13 de maig



INDICADOR

- ✓ Nre. de servicis turístics distingits en SICTED = 1.626

PROGRAMA 7.2

MÀRQUETING COL·LABORATIU

OBJECTIU - Impulsar convenis i resolucions de concessió directa de subvencions amb associacions sectorials i entitats locals que impulsaren actuacions compreses en la filosofia de l'Estratègia de sostenibilitat de Turisme Comunitat Valenciana.

DESCRIPCIÓ - Finançament específic per a les destinacions i marques turístiques perquè, des del principi de la governança compartida i la col·laboració, milloraren la posada en valor del conjunt de la Comunitat Valenciana des d'una estratègia responsable amb els seus recursos naturals, culturals i socials.

EXECUTA – Àrea de Màrqueting i Producte / Servei de Producte i Territori

ACTUACIONS DESENROTLLADES

1 Proposta de convenis i resolucions de concessió

Mitjançant convenis i resolucions de concessió directa de subvencions amb associacions sectorials i entitats locals per a la promoció de productes i destinacions turístiques, es va donar suport en 2024 a actuacions que tenien com a objectiu la difusió i promoció de productes turístics, de destinacions de la Comunitat Valenciana i aquelles altres de màrqueting dirigides a mercats d'interés prioritari per a les associacions i entitats locals que ho promouen.

2 Seguiment de l'execució dels projectes

A este efecte, TCV va atorgar subvencions directes o transferències dineràries a les següents entitats:

BENEFICIARIS	OBJECTIU
Associació empresarial hotelera i turística de la Comunitat Valenciana (HOSBEC).	Màrqueting col·laboratiu HOSBEC
Ajuntament de l'Alfàs del Pi	Foment de la promoció turística del l'Alfàs del Pi
Ajuntament d'Altea	Accions de màrqueting col·laboratiu Altea
Ajuntament de Buñol	Promoció del producte turístic del municipi de Buñol.
Ajuntament de Castelló	Accions de màrqueting col·laboratiu de Castelló de la Plana
Ajuntament de Cocentaina	Promoció del producte turístic festes municipals

Ajuntament de Cullera	Accions de màrqueting col·laboratiu Cullera
Ajuntament de Gandia	Accions de promoció i màrqueting en el municipi de Gandia
Ajuntament de Lliria	Promoció del producte turístic del municipi de Lliria
Ajuntament de Navarrés	Suport al producte turístic platges fluvials amb bandera blava
Ajuntament de Peníscola	Peníscola - Ciutat del cinema
Ajuntament de Sagunt	Foment d'accions de màrqueting, promoció i producte turístic en el municipi de Sagunt
Ajuntament de Segorbe	Accions de màrqueting col·laboratiu Segorbe
Ajuntament de Teulada	Promoció del producte turístic del municipi de Teulada
Ajuntament de la Vila Joiosa	Promoció del producte turístic festes municipals
Ajuntament de Xàtiva	Accions de promoció i màrqueting en el municipi de Xàtiva
Associació de camps de golf Costa Blanca.	Suport d'activitats turístiques de golf de la CV
Associació Club de Producte d'Allotjaments d'Interior de la CV Temps	Màrqueting productes d'interior
Associació de Turisme Actiu de la Comunitat Valenciana (CV ACTIVA)	Màrqueting col·laboratiu turisme actiu de la CV
Associació Empresarial València Prèmium CV	Foment activitats prèmium
Assoc. d'Apartaments i Vivendes Turístiques de la Comunitat Valenciana (APTUR CV)	Promoció de l'oferta d'apartaments turístics de la Comunitat Valenciana
Assoc. Ocupació. Valenciana d'Agències de Viatges (AEVAV)	Màrqueting col·laboratiu de paquets turístics.
Associació de Fogueres Especials	Foment de les festes tradicionals de la Comunitat Valenciana
Associació empresarial organització de congressos de CV	Promoció de congressos i esdeveniments en la CV
Associació de promotors musicals de la Comunitat Valenciana	Impuls del producte de turisme musical.
Associació per a la Promoció del Turisme Familiar de la CV	Foment d'activitats de turisme familiar en la CV
Associació per a la promoció i divulgació de concerts, cicles, esdeveniments i festivals de la CV PROMFEST	Suport al model de festivals intel·ligents en la Comunitat Valenciana
Associació Prociqlisme	Col·laboració amb la Volta Ciclista a la Comunitat Valenciana 2024

Associació provincial hotels província d'Alacant	Accions de màrqueting hotels d'Alacant
Associació Provincial d'Empresaris d'Hostaleria i Turisme (ASHOTUR)	Accions de promoció i màrqueting
Associació Sant Jordi.	Foment de les festes tradicionals de la Comunitat Valenciana
Cambrà Oficial de Comerç, Indústria, Serveis i Navegació d'Alacant	Suport a la promoció de productes turístics.
Confederació de Persones amb Discapacitat Física i Orgànica de la Comunitat Valenciana.	Màrqueting col·laboratiu per a l'impuls al turisme accessible en la CV
Confederació d'Hostaleria i Turisme de la Comunitat Valenciana	Màrqueting col·laboratiu CONHOSTUR.
Consell Regulador de la Denominació d'Origen Arròs de València	Foment de la gastronomia de la CV
Corporación de Radio y Televisión Española, SA	Accions de màrqueting col·laboratiu difusió CV
Federació de Càmpings de la Comunitat Valenciana	Màrqueting col·laboratiu Federació Càmpings CV
Federació de Falles de la Secció Especial	Foment de les festes tradicionals de la Comunitat Valenciana
Federació Gestora de Gaiates	Foment de les festes tradicionals de la Comunitat Valenciana
Federació d'Oci, Turisme, Joc, Activitats Recreatives i Indústries Afins de la Comunitat Valenciana (FOTUR).	Màrqueting col·laboratiu per a promocionar els productes d'oci i turisme
Federació Valenciana d'Enoturisme de la Comunitat Valenciana	Promoció del producte turisme enològic CV
Fundació Dénia Ciutat Creativa de la Gastronomia CV	Dénia - Ciutat UNESCO creativa de la gastronomia
Fundació Visit València de la Comunitat Valenciana	Accions de promoció turística.
Fundació de Turisme de Montanejos.	Màrqueting col·laboratiu a Montanejos.
Fundació Visit Benidorm de la Comunitat Valenciana	Actuacions de màrqueting nacional i internacional.
Introducing Castelló	Màrqueting col·laboratiu accions de promoció
Organisme VisitElx	Foment accions de promoció turística del municipi d'Elx
Patronat Municipal de Turisme i Platges d'Alacant	Impuls d'accions de màrqueting i producte turístic d'Alacant
Impulsa Igualtat Espanya (PREDIF)	Màrqueting col·laboratiu per a l'impuls al turisme accessible en la CV

Societat Valenciana Fira València (Transferència Dinerària)	Suport a la promoció del producte turístic
Societat Valenciana Fira d'Alacant (Transferència Dinerària)	Suport a la promoció de productes turístics.
SDTD (Societat Projectes per a la Transformació Digital, SA) (Transferència Dinerària)	Promoció de destinacions des de la Film Commission Region of Valencia
Federació Internacional de Tennis	Promoció de l'esdeveniment esportiu de la "Copa Davis" en la ciutat de València

INDICADOR

- ✓ Nre. de convenis i ajudes directes concedides en màrqueting = 53

PROGRAMA 7.3

RELACIONS EUROPEES

OBJECTIU - L'objectiu era participar en reunions, jornades o esdeveniments d'àmbit europeu que permeten transferir coneixement en el sector turístic de la Comunitat Valenciana

DESCRIPCIÓ - La finalitat última era generar sinergies des de l'àmbit internacional, amb la possibilitat de participar, directament o indirectament, en projectes o iniciatives que siguen d'interés i col·laborar amb entitats de rellevància en el món del turisme, com ara l'OMT o Necstour (Xarxa de Regions Europees per a un Turisme Sostenible).

EXECUTA – Àrea de Competitivitat Turística / Servei de Planificació i Estratègia Turística.

Àrea de Formació i Innovació / Invat.tur

ACTUACIONS DESENROTLLADES

1 Manteniment de la condició de soci en Necstour

TCV va mantindre la seua aposta en 2024 per la creació de sinergies tant en l'àmbit internacional com en l'europeu.

Amb data de 2 de gener va renovar la participació de TCV com a soci de l'Organització Mundial del Turisme.

Amb data 18 de setembre va renovar la condició de soci de Necstour (Xarxa de Regions Europees per a un Turisme Sostenible). Al llarg de 2024 s'han mantingut les següents reunions:

- En gener, en el marc de FITUR, es va fer una reunió presencial
- El 26 de febrer es va fer una reunió en línia en la qual també va participar Visit València
- El 9 de setembre es va fer una reunió en línia
- El 21 de maig es va assistir a la reunió en línia de l'assemblea general anual

2 Participació en les sessions jornades

Grup d'experts "Junts pel Turisme de la UE" (T4T) - En el marc de la Comissió Europea, el grup d'experts creat per la DG Grow per a ajudar a la Comissió Europea en la implementació de la via de transició verda per al turisme, va desenrotllar una sèrie de debats temàtics. El primer semestre de 2024 es va dedicar al mesurament d'indicadors turístics, les necessitats de considerar diferents dades centrades en la sostenibilitat ambiental i social. A este efecte, es van organitzar dos tallers als quals TCV va assistir en línia:

- Taller de mesurament de l'impacte ambiental del turisme (12 de març) - va establir les bases per al mesurament de l'impacte ambiental del turisme a la UE, en què es va discutir què i com mesurar les mètriques ambientals clau en turisme en destinació i per què mesurar el seu impacte ambiental.
- Taller de mapatge d'enfocaments internacionals per a mesurar la sostenibilitat i buscar sinergies (22 de març) - va tindre com a objectiu facilitar un debat col·laboratiu sobre tres qüestions clau: Identificar sinergies i oportunitats de col·laboració entre les diferents parts interessades, explorar maneres de millorar la qualitat i rellevància de les estadístiques de turisme i proposar accions i estratègies concretes.

Estudi de turisme rural + desenrotllament i pla d'acció - el 15 abril, es va assistir a la presentació en línia d'este estudi del Departament de Turisme de les Nacions Unides associat amb el Comité Europeu de les Regions, el qual proposa una estratègia de visió a llarg termini de recomanacions per a zones rurals (full de ruta i DAFO). Es tracta d'un estudi exhaustiu sobre l'impacte significatiu i el potencial del turisme en el foment del desenrotllament socioeconòmic en les zones rurals, en el qual es proposen oportunitats de reciclatge/habilitats. En l'informe es posa l'accent en el paper fonamental de la cooperació entre estes dos organitzacions per a bastir ponts entre els esforços locals i mundials cap a objectius compartits. Mostra el potencial del turisme rural per a contribuir a la resiliència de les comunitats regionals i locals, abordant desafiaments com la despoblació, la desigualtat i l'accés limitat als servicis bàsics.

Comissió Intermediterrània de la Conferència de Regions Perifèriques Marítimes d'Europa (CRPM) - Assistència com a membre del Grup de Treball sobre Cultura i Turisme Sostenible a esta Comissió, celebrada el 22 de maig, l'objectiu principal de la qual va ser aprofundir en les accions prioritàries del Task Force per a 2024-2025, particularment a la llum de l'actualització del Pla d'acció del grup de treball sobre cohesió econòmica i social. La finalitat del Task Force és discutir sobre els últims resultats dels projectes de turisme MED i posar-los en perspectiva amb la Declaració de Glasgow sobre l'Acció Climàtica en el Turisme.

Conferència blue economy sectors skills analysis earllall lifelong learning - Assistència en línia l'11 de juny a esta conferència organitzada per la Comissió Europea, la qual tractava sobre l'anàlisi de l'economia blava/marina i formació per a treballadors.

3 Participació en el projecte SI Project

En 2024 es va fer el pilot de *"Support to Spain's tourism ecosystem: towards a more sustainable, resilient, and digital tourism. Indicators to measure and monitor the sustainability of tourism at the regional level in Spain"*, i va donar difusió del projecte final, i va posicionar la Comunitat Valenciana en el territori de la innovació i la sostenibilitat turística.

El TSI és el sistema d'indicadors de sostenibilitat turística, publicat l'11 d'octubre de 2024 per l'OCDE ([enllaç](#)) amb el finançament de la DG-REFORM (Direcció General de Suport a les Reformes Estructurals de la UE). Permet avaluar la sostenibilitat a escala global i sectorial, analitzant el dinamisme i la realitat turística del sector i els agents turístics de la Comunitat Valenciana, a mitjà i curt termini.

El 10-11 d'octubre es va fer la presentació del projecte i es faran diverses accions de formació del TSI per part de cada una de les regions participants.

Imatge – Agenda de la presentació del projecte



INDICADOR - Programa executat

PROGRAMA 7.4

CESSIÓ D'ESPAIS

OBJECTIU - Impulsar convenis amb entitats públiques i empresarials per a la cessió d'espais de la Xarxa de Centres de Turisme (CdT) com a llocs de trobada per a la generació de xarxes de treball i coneixement amb les quals ajudar al desenrotllament turístic de la Comunitat Valenciana des de la col·laboració.

DESCRIPCIÓ - Consistix en la cessió d'espais per a actes i esdeveniments organitzats per organismes i entitats dependents de la Generalitat, ajuntaments, associacions professionals representatives del sector turístic, etc., i/o ús d'espais de treball compartits (*coworking*).

EXECUTA – Àrea de Formació i Innovació / Servei de Formació Turística (CdT)

ACTUACIONS DESENROTLLADES

1 Cessió d'espais de la Xarxa CdT

Taula – Detall de jornades fetes en el CDT Alacant

Esdeveniment	Organitzador
Convocatòria general ordinària	APROSABA (Associació de Professionals de Sala i Bar)
Sessió formativa del projecte SICTED	Patronat Municipal de Turisme i Platges de l'Ajuntament d'Alacant
Demostració de productes d'un dels proveïdors de l'Associació	ARA - Associació de Restaurants d'Alacant
Jornada informativa sobre Decret 4/2024 regulador de turisme actiu i ecoturisme	Associació Comunitat Valenciana Activa
Curs formatiu "Especialització en protecció de dades"	Institut Valencià d'Admin. Pública – IVAP
Reunió amb representants d'Ajuntament i Costa Blanca per a tractar Ruta de la Tata	Assoc. Provincial d'Empresaris d'Hostaleria-APEHA
Semifinal concurs "Tapes d'ací 2024"	Assoc. Provincial d'Empresaris d'Hostaleria-APEHA
Visita guiada	ACCEM-Associació Comissió Catòlica Espanyola de Migració
Taller formatiu "Creació d'experiències"	Associació Ruta del Vi d'Alacant
Visita didàctica a professors polonesos pertanyents al sector de l'hostaleria	Universal Mobility
Reunió de junta directiva i assemblea ARA	Associació de Restaurants d'Alacant – ARA.
APHA. Assemblea anual d'APHA	Assoc. Hotels i Allotjaments Turístics – APHA.
Assemblea Ordinària	Associació de Guies Oficials de la CV
Retrobament d'empresaris fundadors	Assoc. de Restaurants d'Alacant Cuina i Tertúlia.
Entrega de premis de la Ruta Esmorzar Alacantí 2024	Assoc. Professionals de Sala i Bar de la CV

Reunió de la Càtedra de Turisme d'Alacant i l'Associació Alacant Costa Blanca Turisme i Creuers	Associació Alacant Costa Blanca Turisme i Creuers
XXII Trobada Gastronòmica Alfonso Mira	Restaurant Alfonso Mira
Jornada Convivència	Federació de les Fogueres de Sant Joan

Taula – Detall de jornades fetes en el CDT Benidorm

Esdeveniment	Organitzador
Concurs de Tapes i Pintxos	ABRECA i Ajuntament de Benidorm
Concurs de Cocteleria	ABRECA i Ajuntament de Benidorm
Jornada divulgativa de Grans Pagaments d'Espanya	Jornada divulgativa de Grans Pagaments d'Espanya
Jornada promocional del Benidorm Fest	Benidorm Fest
Celebració de Dies del Gust per a escolars	Educació Primària
Jornada tècnica sobre prevenció de la legionel·la	Assemblea junta directiva AVIBE i de l'IES Arabí
Visita formativa alumnat Grau Gastronomia de la Universitat d'Alacant	Universitat d'Alacant
Visita formativa alumnat IES Arabí	Visita formativa alumnat IES Arabí

Taula – Detall de jornades fetes en el CDT València

Esdeveniment	Organitzador
Estudiants italians	Institut Sant Ferran
Assemblea General	Avpyetur Associació Valenciana de Periodistes
Associació Cuiners	Acyre
Degustació De la Nostra Cuina	Ambaixada Uzbekistan (Fav)
Visita italians	Instituto San Fernando
Jornada Informativa de Turisme Actiu i Ecoturisme	Cv Activa
Xarrada Infor Directors Hotel	Hosbec I Policia Nacinal
Assemblea Gral Periodistes I Escriptors Turismoar	Avpyetur Associació Valenciana de Periodistes
Taller de Pasta/Fund. Secretariat Gitano	Programa Impulsa Kumpania
Visita Jove Oportunitat	Instituto San Fernando
Concurs de Tapes Semifinal / València	Conhostur
Presentació Guia Temps	Club de Prod. d'Allotjaments -C.V. Temps
Formació Complementària Sessió Nutricional	Fundació Asindown de la CV
Final del concurs de tapes de la CV	Conhostur
Associació Cuiners	Acyre
Curs Form. Especial Destinacions Tour and Kids	Aturfam
Formació I Trobada Fi de Curs	Fundació Asindown de la CV
Federació Hostaleria "La Culinària de l'Arròs"	Fevh
Visita Taller Sala I Cuina "Te la Dona Alzira"	Associació "T/ Dona d'Alzira"
Visita estudiants italians	Instituto San Fernando de la Lengua Española, S.L.
Presentació Gastrodiversas, Interculturalidad	Associació Por Ti Mujer
Turisme Presentació Municipis/Present.Normativa	Joaquin Vilanova
Del 12 Al 25 de set. "Curs Protocol I Org.	Fundació Asindown de la CV

Esdeveniments	
Visita estudiants italians	Instituto San Fernando Lengua Española, S.L.
Jornada Novetats Nou Decret Apart. Turístics	Aptur CV
Presentació Esdeveniment Festival de Dénia	Fundació Dénia Ciutat Creativa de la Gastronomia de la CV
Gastrolabs Temàtics	Associació Por Ti Mujer
Celebració del Dia Mundial del Turisme	Associació de Guies Oficials CV
Master Chef- Gastrolabs- Recetari Intercultural	Associació Por Ti Mujer
Celebració Junta Directiva	Associació Càmpings
Reunió Fons Social Europeu	Fse
Jornada Turisme i Periodisme	Direc. Gral. de Comunicació i Relacions Informatives
Aturfam "Formació Especial Destinacions"	Tour and Kids
Primera Tertúlia Turística	Avpyetur Associació Valenciana de Periodistes
Jornada sobre Seguretat i Emergències	Fotur-Feder. Oci, Turisme, Joc, Actv. Recreat. i Indust. CV

2 Ús d'espais de treball compartits (coworking)

Ús d'espais de treball compartits (*coworking*) per part d'associacions professionals representatives del sector turístic, membres federats d'estes amb representativitat almenys provincial, i empreses constituïdes i projectes empresarials que participen dels programes impulsats per TCV, i durant el temps que estiguen inclosos en este.

- CdT Benidorm: AVIBE, Associació de Guies
- CdT Alacant: HOSBEC, APHA, APEHA, Associació de Turisme de Creuers, Associació Camps de Golf

INDICADOR

- ✓ Nre. d'esdeveniments d'interés celebrats en instal·lacions dels CdT = >60(*)

(*) *només es va computar un esdeveniment de les mateixes característiques per entitat*

LO 08

DESTINACIÓ ACCESSIBLE I INCLUSIVA

La línia operativa 8 *Destinació accessible i inclusiva* tenia com a objectiu impulsar mesures dirigides a la Comunitat Valenciana com una destinació turística més accessible i inclusiva, tant en el vinculat a l'oferta de recursos i destinacions, com a les empreses i els servicis turístics. Promoure l'accessibilitat en equipament i instal·lacions, però també en comunicació i promoció treballant en l'estructuració i promoció de productes turístics inclusius i que promoguen la igualtat de gènere.

Els programes que integraven esta línia i que es van desenrotllar en 2024 van ser:

- 8.1. Inserció laboral inclusiva
- 8.2. Accessibilitat digital
- 8.3. Recursos i servicis turístics accessibles
- 8.4. Promoció del turisme inclusiu

Amb l'execució d'estos programes durant l'exercici 2024 es va contribuir als ODS:



I concretament a les següents metes:

- Meta 3.4: foment de la salut i el benestar.
- Meta 4.7: fomentar l'educació global per al desenrotllament sostenible.
- Meta 5.1: posar fi a la discriminació.
- Meta 9.C: augment de l'accés a TIC i internet.
- Meta 10.2: promoció de la inclusió social, econòmica i política.
- Meta 10.3: garantir la igualtat d'oportunitats.
- Meta 17.17: foment d'aliances publicoprivades.

PROGRAMA 8.1

INSERCIÓ LABORAL INCLUSIVA

OBJECTIU - Oferir cursos específics a persones amb discapacitat per a possibilitar la seua preparació i inserció laboral.

DESCRIPCIÓ - Es tracta de convenis de col·laboració amb entitats especialitzades en persones amb síndrome de Down i altres discapacitats intel·lectuals, amb la finalitat d'impartir cursos de formació bàsica en cuina i sala dirigits a este col·lectiu.

EXECUTA – Àrea de Formació i Innovació / Servei de Formació Turística (CdT)

ACTUACIONS DESENROTLLADES

1 Actuacions formatives i pràctiques prelaborals

Els cursos fets per a usuaris amb síndrome de Down, organitzat per Fundació Asindown, a través de la formació conveniada, van ser els següents.

Taula- Xifres formació conveniada

	NRE. CURSOS	NRE. HORES	NRE. PARTICIPANTS
CDT BENIDORM	1	415	8
CDT GANDIA	1	360	8
CDT CASTELLÓ	2	470	17
TOTALS	4	1.245	33

2 Col·laboració en cursos i altres accions

Altres accions relacionades amb la inserció laboral inclusiva van ser:

- Curs de cuina adaptat a persones amb malaltia renal crònica, organitzat per Associació ALCER Alacant.
 - Taller de cuina saludable dirigit als seus associats, Unió Diabètics d'Alacant.
- Els dos van ser fets en el CDT d'Alacant.

INDICADOR

- ✓ Nre. d'alumnes amb discapacitats intel·lectuals formats = 33

PROGRAMA 8.3

ACCESSIBILITAT DIGITAL

OBJECTIU - L'objectiu era fomentar l'ús de tecnologia per a l'impuls de l'accessibilitat digital en destinacions i empreses turístiques.

DESCRIPCIÓ – Es preveuen accions com el desenrotllament de projectes pilot sobre accessibilitat web i/o l'adaptació d'accessibilitat dels recursos, els dos en el marc de la Xarxa de Destinacions Turístiques Intel·ligents de la Comunitat Valenciana

EXECUTA - Àrea de Formació i Innovació / Servei de Formació Turística (CdT)

ACTUACIONS DESENROTLLADES

1 Projectes pilot sobre accessibilitat web

Al llarg de 2024 va tindre lloc el desenrotllament del projecte pilot de l'empresa ACCTUA en la destinació Morella, per a l'adaptació accessible de la web turística.

La presentació dels resultats d'este va tindre lloc el 16 de desembre de 2024 mitjançant una presentació en línia en el marc del grup de treball d'accessibilitat de la Xarxa DTI-CV. L'[e-book](#) amb el desenrotllament del pilot es pot veure en la web d'Invat-tur, en l'apartat de Xarxa DTI-CV.

2 Projectes pilot sobre accessibilitat dels recursos

Al llarg de 2024 va tindre lloc el desenrotllament del projecte pilot de l'empresa ACCESSCITY en la destinació Castelló de la Plana, per al diagnòstic de l'adaptació accessible dels recursos turístics del municipi.

Igual que l'anterior pilot, la presentació dels resultats es va fer el 16 de desembre de 2024 en el marc del grup de treball d'accessibilitat de la Xarxa DTI-CV. L'[e-book](#) amb el desenrotllament del pilot pot veure's en la web d'Invat-tur.

INDICADOR

- ✓ Nre. de pilots sobre adaptació de recursos = 2

PROGRAMA 8.4

RECURSOS I SERVICIS TURÍSTICS ACCESSIBLES

OBJECTIU - L'objectiu era la instal·lació, renovació i/o habilitació d'equipament per a oferir servicis i/o recursos turístics més accessibles per a l'ús i gaudi de tots.

DESCRIPCIÓ – Les zones de bany accessible són espais habilitats en les platges en època estival, amb equipament propietat de Turisme, dissenyats per a millorar l'ús i gaudi de les platges per persones amb limitacions de mobilitat. Estes zones de bany accessible per a descans tenen una conformació i disseny específic, ja que estes zones han de situar-se en l'aigua de la platja a una profunditat mitjana de 0,50 m

EXECUTA - Àrea de Competitivitat Turística / Servici d'Infraestructures Turístiques

ACTUACIONS DESENROTLLADES

1 Habilitació de zones de bany accessible per a descans en les platges

Durant 2024 es va fer la reinstal·lació, el manteniment, el desmuntatge i l'emmagatzematge de 12 zones de bany accessible per a descans, en el marc del concurs plurianual compost per 12 lots per a executar en 2024-2025. Es va fer en dos fases, el transport i la instal·lació de les zones de bany en les platges de la Comunitat Valenciana, abans de la temporada estival, i una vegada finalitzada esta, durant els mesos de setembre i octubre de 2024, es va procedir al desmuntatge, la retirada i la neteja de les instal·lacions.

INDICADORS

- ✓ Nre. de zones accessibles en platges = 12

PROGRAMA 8.5

PROMOCIÓ DEL TURISME INCLUSIU

OBJECTIU - Fer campanyes per a promocionar la Comunitat Valenciana com una destinació inclusiva; iniciatives que permeten assegurar la igualtat i la convivència segura i adaptada a tots els col·lectius, incloent l'impuls de mesures per al col·lectiu LGTBIQ des de l'àmbit de promoció, en fires i promocions.

DESCRIPCIÓ - Pendent

EXECUTA - Àrea de Màrqueting i Producte / Servei de Promoció Turística

ACTUACIONS DESENROTLLADES

1 Accions promocionals de la CV de turisme inclusiu

ORGULL MADRID

Madrid, 6 juliol

Participació de la Comunitat Valenciana en la celebració de l'Orgull de Madrid amb una carrossa.

Desfilada de l'Orgull

Alacant, 20 juliol

Participació de la Comunitat Valenciana en la celebració de l'Orgull d'Alacant amb una carrossa.

MANCHESTER PRIDE

Manchester, 24 – 25 agost

Participació de la Comunitat Valenciana en la celebració del Manchester Gay Pride amb un punt d'informació de la CV i en col·laboració amb l'OET de Londres.

Benidorm Pride

Benidorm, 7 setembre

Participació de la Comunitat Valenciana en la celebració de l'Orgull de Benidorm amb una carrossa.

LGBT+

Madrid, 24 – 28 gener

Participació amb un estand modular de 18 m² en la secció LGBT+ de FITUR situada en el pavelló 9 d'IFEMA. Participació amb un taulell de les marques turístiques interessades en este segment.

ITB BERLÍN LGBTQ+

Berlín, 5 – 7 març

Espai propi dins del segment LGBTQ+. Es van fer dos presentacions de destinació: Benidorm a LGBTQ+ Welcoming Destination i Gay Games València 2026. Participació en el Media Brunch, per a entrar en contacte amb mitjans específics del segment LGBTQ+.

Fam trip LGBTQ+ València Benidorm

SUÏSSA, 16 – 19 maig

Esta activitat està inclosa en el Pla operatiu anual de Turespaña i comprén la visita de 3 agents de viatge i 4 periodistes suïssos especialitzats en el segment LGBTQ+.

INDICADORS

- ✓ Nre. de campanyes de sensibilització i/o actuacions de promoció fetes = 7

LO 09 RECONeixEMENT

La línia operativa 9 *Reconeixement* tenia com a objectiu posar en valor, d'una banda, els recursos i les festes turístiques com a patrimoni material i immaterial de la Comunitat Valenciana, i de l'altra la bona faena i l'esforç de tant l'oferta turística com de les destinacions turístiques de la Comunitat Valenciana per a estimular el fet de continuar mantenint este compromís amb el turisme sostenible.

Els programes que integraven esta línia i que es van desenrotllar en 2024 van ser:

- 9.1. Declaracions oficials
- 9.2. Qualitur - Garantia certificada
- 9.3 Premis de Turisme

Amb l'execució d'estos programes durant l'exercici 2024 es va contribuir als ODS:



I concretament a les següents metes:

- Meta 8.3: foment de la xicoteta i mitjana empresa.
- Meta 8.9: foment del turisme sostenible.
- Meta 9.2: promoció d'indústria inclusiva i sostenible.
- Meta 11.4: Protecció del patrimoni cultural i natural.
- Meta 12.B: aconseguir turisme sostenible.
- Meta 17.6: millora del traspàs de tecnologia.
- Meta 17.17: foment d'aliances publicoprivades.

PROGRAMA 9.1

DECLARACIONS OFICIALS

OBJECTIU - Presevar i reconéixer els valors d'interés turístic de festes, itineraris, publicacions i obres audiovisuals. Així mateix, consistia en el reconeixement i la tramitació de la condició de municipi turístic de la Comunitat Valenciana, atenent les tres categories que reglamentàriament estan reconegudes (municipi turístic d'excel·lència, municipi turístic de rellevància o municipi turístic de singularitat).

DESCRIPCIÓ - La Generalitat, a través de la Subdirecció de Turisme, atorga la declaració de festa d'interés turístic de la Comunitat Valenciana als certàmens, festes o esdeveniments que se celebren en el territori de Castelló, València i Alacant, amb l'objectiu de potenciar la promoció de les festes com a reclam turístic.

Es tracta d'un distintiu que es concedix a les festes, sempre que estes oferisquen una especial rellevància des del punt de vista turístic i suposen una valoració de la cultura i de les tradicions populars valencianes. En estos casos, els municipis a on se celebren poden accedir a l'obtenció de la declaració de festa d'interés turístic de la Comunitat Valenciana.

L'obtenció d'esta distinció honorífica contribuïx a la promoció de les festes que se celebren en la Comunitat Valenciana i resulta indispensable per a l'obtenció de la declaració de festa d'interés nacional, d'altra banda, permeten connectar amb tradicions i, a més, són un gran potencial per a atraure visitants durant tots els mesos de l'any.

D'altra banda, la condició de municipi turístic s'atorga atesos els criteris i les obligacions establides en el Decret 5/2020, de regulació de l'Estatut, i modificat pel Decret 203/2021, de 17 de desembre. Poden ser reconegudes amb la condició de municipi turístic les destinacions que acrediten el compliment d'uns requisits concrets quant a població turística, places d'allotjament turístic, recursos turístics i importància del turisme en l'economia local. Estos requisits són diferents segons la categoria en la qual el municipi sol·licita ser reconegut, que són: municipi turístic d'excel·lència, municipi turístic de rellevància i municipi turístic de singularitat.

EXECUTA – Subdirecció de Turisme / Servei d'Assistència i Inspecció Turística

ACTUACIONS DESENROTLLADES

1 Declaracions d'interés

En l'exercici 2024 es van tramitar 41 sol·licituds de declaració d'interés turístic, de les quals: 10 són festes d'interés turístic autonòmic, 11 són festes d'interés turístic provincial i 19 són festes d'interés turístic local. A més d'1 informe per a sol·licitar la condició de festa d'interés turístic internacional.

Taula- Sol·licituds tramitades de declaracions d'interés, 2024

SOL·LICITUDS TRAMITADES	ALACANT	CASTELLÓ	VALÈNCIA	TOTAL
AUTONÒMIC	4	5	1	10
PROVINCIAL	1	1	9	11
LOCAL	4	7	8	19
INFORME INTERNACIONAL	-	-	1	1
TOTAL SOL·LICITUDS	9	13	19	41

Durant 2024, es van resoldre un total de 37 expedients, amb el següent detall:

- Van ser declarades i publicades en el DOGV 31 festes d'interés turístic i es va emetre un informe favorable de la comunitat autònoma per a sol·licitar la condició de festa d'interés turístic informe favorable internacional.

Taula - Sol·licituds tramitades de festes d'interés turístic, 2024

FESTES DECLARADES	ALACANT	CASTELLÓ	VALÈNCIA	TOTAL
AUTONÒMIC	4	4	0	8
PROVINCIAL	1	1	5	7
LOCAL	4	6	6	16
TOTAL DECLARADES	9	11	11	31

- Es van desestimar 2 sol·licituds, 1 relativa a festes d'interés turístic local i 1 sol·licitud de festa d'interés turístic autonòmic. Es van declarar desistides 2 sol·licituds, 1 relativa a festes d'interés turístic provincial i 1 relativa a festes d'interés turístic autonòmic. A més, es va inadmetre 1 sol·licitud relativa a festes d'interés turístic local.
- Es van resoldre 5 expedients pendents de l'exercici 2023; 1 festa d'interés turístic autonòmic i 4 festes d'interés turístic local.

2 Declaració de municipi turístic

Quant a les sol·licituds de reconeixement de la condició de municipi turístic, durant l'exercici es van tramitar 20 sol·licituds, de les quals se'n van resoldre 17; de manera favorable 14 sol·licituds, 2 en la categoria de rellevància i 12 en la de singularitat. No van ser concedides 3 sol·licituds, 2 per desistiment i 1 desestimada per no complir amb les obligacions.

A data 31 de desembre de 2024, quedaven 3 expedients en tramitació

Taula - Sol·licituds tramitades

i concedides de declaració de municipi turístic, 2024

SOL·LICITUDS TRAMITADES	ALACANT	CASTELLÓ	VALÈNCIA	TOTAL
EXCEL·LÈNCIA	0	1	0	1
RELLEVÀNCIA	1	1	0	2
SINGULARITAT	8	6	3	17
TOTAL SOL·LICITUDS	9	8	3	20

SOL·LICITUDS CONCEDIDES	ALACANT	CASTELLÓ	VALÈNCIA	TOTAL
EXCEL·LÈNCIA	0	0	0	0
RELLEVÀNCIA	1	1	0	2
SINGULARITAT	5	5	2	12
TOTAL CONCEDIDES	6	6	2	14

Adicionalment, i segons estableix el Decret 5/2020, de 10 de gener, del Consell, de regulació de l'estatut del municipi turístic de la Comunitat Valenciana, durant l'any 2024 es va procedir a sol·licitar als municipis que tenen reconeguda la condició de municipi turístic el preceptiu informe de seguiment sobre el compliment i l'execució de les obligacions, amb la finalitat de procedir a fer les comprovacions oportunes. Es van rebre 49 informes de seguiment.

INDICADORS –

Nre. de declaracions d'interés tramitades per tipologia

- ✓ Nre. de declaracions d'interés tramitades = 31
- ✓ Nre. de declaracions d'interés autonòmic = 8
- ✓ Nre. de declaracions d'interés provincial = 7
- ✓ Nre. de declaracions d'interés local = 16

Nre. de declaracions de municipi turístic

- ✓ Nre. de total de declaracions de municipi turístic = 14
- ✓ Nre. de declaracions d'excel·lència = 0
- ✓ Nre. de declaracions de rellevància = 2
- ✓ Nre. de declaracions de singularitat = 12

PROGRAMA 9.2

QUALITUR – GARANTIA CERTIFICADA

OBJECTIU - Incrementar el nombre de certificats amb algun model reconegut per Qualitur.

DESCRIPCIÓ - Qualitur és el programa dirigit a impulsar segells en matèria de qualitat, medi ambient i accessibilitat, per a reforçar la imatge de l'oferta i de les destinacions de la Comunitat Valenciana que aposten per l'excel·lència i millora contínua garantida a través de l'obtenció de certificacions per tercera part.

A través del Programa Qualitur s'instrumentalitzen totes les actuacions dutes a terme per Turisme entorn de la cultura de l'excel·lència i la sostenibilitat. Qualitur reforça les línies d'actuació en matèria de modernització empresarial i, concretament, en la certificació de sistemes de gestió de la qualitat, sostenibilitat i accessibilitat.



Este és el distintiu propietat de Turisme que atorga a totes aquelles empreses i entitats que disposen d'algun certificat o segell en vigor reconegut models:

Models reconeguts per Turisme a través del Programa Qualitur

EN MATÈRIA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT				
Segell	Nom	Àmbit	Aplicació	Enllaç
	ISO 9001 GESTIÓ DE QUALITAT	internacional	intersectorial	ISO 9001
	Q DE QUALITAT	en funció de la norma	subsectorial	ICTES
EN GESTIÓ AMBIENTAL				
	ISO 14001 GESTIÓ AMBIENTAL	internacional	intersectorial	ISO 14001
	ISO 14067 PETJADA DE CARBONI	nacional	intersectorial	PETJADA DE CARBONI
	ISO 14046 PETJADA HÍDRICA	internacional	intersectorial	PETJADA HÍDRICA
	RESERVA DE LA BIOSFERA	internacional	municipis	RESERVA DE LA BIOSFERA
	REGLAMENT EMAS	europeu	intersectorial	EMAS
	ETIQUETA ECOLABEL	europeu	allotjament	ECOLABEL
	PARCS NATURALS DE LA CV	autonòmic	Allotjament Turisme actiu	PARCS NATURALS

EN SOSTENIBILITAT				
	BIOSPHERE	internacional	intersectorial	Reserva de la Biosfera
	S DE SOSTENIBILITAT	nacional	intersectorial	ICTES
	ISO 21401 ALLOTJ. SOSTENIBLES	nacional	allotjaments	UNE-ISO 21401
EN ACCESSIBILITAT				
	UNE 170001 Accessibilitat universal	internacional	intersectorial	UNE 170001

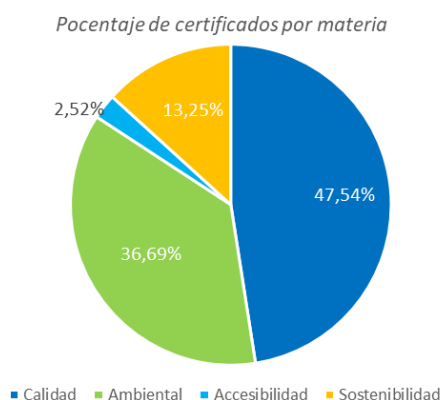
EXECUTA - Àrea de Competitivitat Turística / Servei de Planificació i Estratègia Turística

ACTUACIONS DESENROTLLADES

1 Manteniment del registre públic Qualitur Club

Turisme al llarg del 2024 va mantindre actiu el registre de Qualitur Club, donant d'alta, de baixa i actualitzant els certificats dels membres de Qualitur Club.

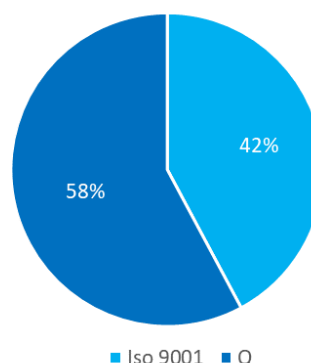
L'any 2024, es va comptabilitzar un total de 498 servicis turístics membres de Qualitur Club, els quals van aglutinar 913 certificats, la qual cosa representa un increment d'un 5 % respecte a l'exercici 2023 (864).



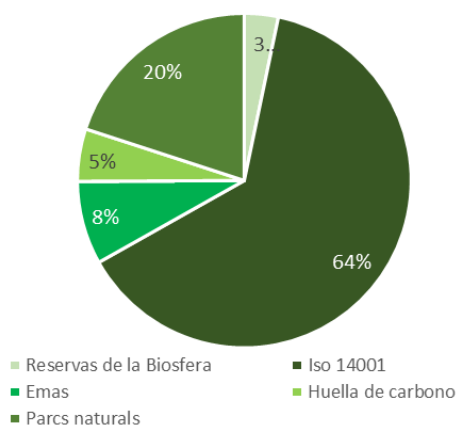
Dels 913 certificats, quasi la mitat són en matèria de gestió de la qualitat (434), seguit dels relatius a gestió ambiental que amb 335 certificats representen quasi el 37 % del total. Els certificats en matèria de sostenibilitat han incrementat considerablement des del 2023 a pesar que representen només el 13 %. Finalment, els certificats en accessibilitat tenen una representació residual; els 23 certificats estan implantats en servicis públics, bé oficines d'informació, bé en platges.

Els certificats en gestió de la qualitat sempre han sigut els que més interès han suscitat entre l'oferta turística de la Comunitat Valenciana. Dels dos models reconeguts per Turisme, és el segell de la Q de Qualitat Turística el més estès, que amb 251 certificats representa el 58 % del total de certificats en matèria de qualitat.

Porcentaje de certificados en Calidad



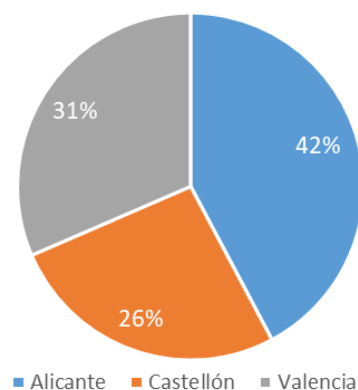
Porcentajes de certificados Ambientales



Qualitur reconeix 7 models de certificacions ambientals, dels quals 5 comencen a estendre's en el territori. La més implantada és l'ISO 14001, que representa un 64 % amb 213 certificats. Tant els certificats segons l'ISO 14001 com al Reglament EMAS estan liderats pel sector platges, a causa de l'impacte que té els seus estàndards sobre un dels principals recursos del model turístic de la Comunitat Valenciana. El segell Parcs Naturals de la Comunitat Valenciana és el segon més estès i el preferit en servicis turístics de l'interior. En 24 s'han incorporat dos segells més, Biosphere i Reserves de la Biosfera.

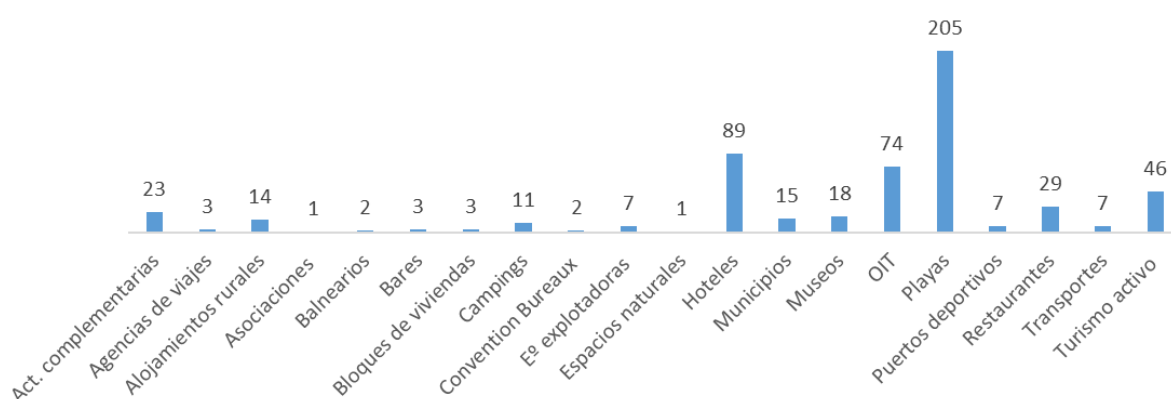
Atesa la distribució provincial, és Alacant qui lidera el nombre de recursos cetificats (236), seguit de València (176) i finalment de Castelló (147), mantenint la tendència de sempre.

Porcentaje de certificados provinciales



Respecte 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. Això es relaciona, de manera directa, amb les actuacions que des de Turisme s'executen per a promoure les certificacions, bé difonent els sistemes de gestió, bé incentivant els costos derivats de la seua obtenció. En el sector privat destaca el subsector d'hotels, que generalment aposta per models de gestió de la qualitat i manté la tendència d'optar per la Q de Qualitat Turística i, en menys mesura, l'ISO 9001.

Nº de recursos y servicios certificados por subsector



2 Foment de nous segells i/o plans específics

Al llarg del 2024, Turisme ha reconegut dos nous models en el marc del Programa Qualitur:

- Reserves de la Biosfera – Model de gestió ambiental. La RERB està integrada pel conjunt de les reserves de la biosfera (RB) espanyoles que estan designades per la UNESCO; este paper és assumit, a Espanya, per l'Organisme Autònom de Parcs Nacionals (OAPN). Compta amb una entitat independent de totes estes que dona suport a les accions comunes i assegura el seu funcionament en xarxa.
- Biosphere – Model de sostenibilitat. Sistema que certifica l'aplicació de processos de millora contínua en el marc de la sostenibilitat, amb una metodologia i plataforma digital, d'acord amb els 17 ODS i 169 metes.

Respecte a plans específics, en el 2024 s'ha concedit una ajuda directa a l'Institut de Qualitat Turístic Espanyol i de la Sostenibilitat – ICTE amb dos objectius:

D'una banda, incentivar la certificació, la renovació i el manteniment de la certificació Q Qualitat Turística i S de Sostenibilitat en els recursos i servicis de la Comunitat Valenciana, de

manera que s'abona el 40 % per a seguiments i el 74,5 %. En este sentit, cal dir que la Comunitat Valenciana és la segona en el rànquing nacional, després d'Andalusia, per nombre de platges amb certificats "Q" de Qualitat Turística.

D'altra banda, s'ha impulsat la familiarització del sector amb la norma UNE d'empresa turística intel·ligent, de recent publicació, a través d'un diagnòstic fet en huit empreses.

3 Impuls i promoció de certificats

Turisme utilitza diverses vies per a promocionar els models reconeguts per Qualitur i l'esforç fet per l'oferta turística: organització a actes d'entrega de distincions, assistència a actes per part d'alts càrrecs, difusió i promoció del programa Qualitur.

Acte d'entrega de banderes Qualitur. El 7 de juny es va fer l'acte d'entrega de banderes Qualitur en el restaurant Juan Abril d'Altea. Es tracta d'una de les accions de difusió i reconeixement que anualment fa Turisme amb l'objectiu de promocionar l'excel·lència de les platges de la Comunitat Valenciana.

Fotografia - Entreg de bandera Qualitur 24. Altea, 6 de juny



En esta ocasió es va fer entrega de la bandera a 39 dels 60 municipis costaners que aglutinaven 130 certificats en un total de 204 platges amb certificats de qualitat, medi ambient i/o accessibilitat indicats en l'apartat anterior.

Dels 130 certificats, el 55,4 % dels certificats eren de gestió de la qualitat, seguits dels de gestió ambiental, que representaven el 37,7 % i, en menor mesura, de 6,9 %. La província de València era la que comptava amb major nombre de certificacions (17), seguida d'Alacant i Castelló, les dos amb 11.

Noche Q. L'ICTES, en el marc de FITUR, celebra anualment una gala coneguda com la "Noche Q", amb l'objectiu de reconèixer l'esforç fet per les diferents organitzacions nacionals, tant

públiques com privades, que han obtingut els segells Q de Qualitat Turística i S de Sostenibilitat.

Fotografia - “Noche Q” en el palau de Cristall de Madrid. Gener de 2024



En el 2024, va assistir la consellera d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme, Nuria Montes, a l'acte, al qual estaven convocades 108 empreses i entitats turístiques de la Comunitat Valenciana que han obtingut els segells Q Qualitat Turística i S Sostenibilitat. Cal destacar el premi que es va entregar a Pere Joan Devesa, d'Hoteles Devesa, per la seua trajectòria professional.

Participació en 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.

En 2024, Turisme ha participat en els comitès tècnics de certificació, liderats per l'ICTE, que són els òrgans en els quals s'estudien, debaten i, si és procedent, aproven els expedients de l'oferta turística per a l'obtenció de la “Q” Qualitat Turística. Turisme CV té vocalia en dos subcomitès: hotels i apartaments turístics i platges.

Web Qualitur: Durant el 2024 es va anar acomodant contingut a la nova web, d'acord amb els diferents projectes que es desenrotllen en el marc del programa, i donant difusió d'estos a través de les notes de premsa que, amb caràcter periòdic, s'anaven publicant.

Fotografia - Publicació de notícies en la web de Qualitur



Campanya de publicitat: En 2024 es va finalitzar la campanya d'Actitud sostenible, iniciada en 2023, que tenia com a objectiu difondre l'excel·lència i la sostenibilitat. Es troba detallada en el Programa 12.2 Actitud sostenible.

INDICADORS

- ✓ Nre. de certificats en la Comunitat Valenciana reconeguts per Qualitur = 914
- ✓ Nre. de membres de Qualitur Club = 498

PROGRAMA 9.3

PREMIS DE TURISME

OBJECTIU - Convocar i concedir beques de turisme en les diferents seus de TCV.

DESCRIPCIÓ - La Llei 15/2018, de 7 de juny, de la Generalitat, de turisme, oci i hospitalitat de la Comunitat Valenciana, té com a objecte, entre altres, la promoció de l'activitat turística de la Comunitat Valenciana. En concret, com a instrument per a la gestió turística, la citada Llei 15/2018 estableix en el seu article 51 la possibilitat de crear distintius, premis i reconeixements, el procediment, els requisits i l'ús dels quals s'han d'establir reglamentàriament.

Per a això és necessari la tramitació del decret que regula les bases i convocatòries i la convocatòria dels Premis Turisme Comunitat Valenciana, amb l'objecte de reconèixer aquelles persones, empreses o accions que incidisquen de manera positiva en el turisme de la Comunitat Valenciana, podent valorar aspectes com la trajectòria turística, com les millors contribucions en el camp de la formació, projectes d'investigació o innovadors, accions de promoció o de comunicació o iniciatives que hagen suposat una clara millora de la competitivitat d'un producte o destinació turística mitjançant l'aplicació de criteris d'excel·lència i sostenibilitat, o relatius a la responsabilitat social empresarial o col·laborativa, incloent les relatives al turisme inclusiu.

EXECUTA - Subdirecció de Turisme / Serviçi d'Ordenació i Assistència

Àrea de Competitivitat / Serviç de Planificació i Estratègia Turística

ACTUACIONS DESENROTLLADES

1 Nou decret regulador dels premis de Turisme

Al llarg de l'any 2024, es va elaborar un esborrany de decret del Consell pel qual es creen i regulen els premis "Premis Turisme Comunitat Valenciana".

Una vegada firmada la proposta d'inici de la tramitació del procediment d'elaboració del decret pel secretari autonòmic de Turisme, la consellera d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme va resoldre iniciar la tramitació del projecte de decret del Consell i va encomanar l'elaboració d'este i la seua tramitació en data 23 de maig de 2024.

Durant l'elaboració del decret es van dur a terme les fases de consulta pública prèvia, audiència i informació pública, així com l'informe justificatiu de la necessitat i oportunitat del projecte, la memòria econòmica, l'informe de coordinació informàtica de la Direcció General de Tecnologies de la Informació i les Comunicacions, l'informe sobre l'impacte de gènere, l'informe sobre l'impacte en la infància, l'adolescència i la família, els informes de petjada dels grups d'interés, l'informe de la direcció general de pressupostos i l'informe sobre la no

remissió per a al·legacions de les conselleries del projecte de decret del Consell, per no estimar-se necessari este tràmit de remissió per a l'emissió d'al·legacions sobre el projecte.

Amb petició prèvia, l'Advocacia va emetre un informe sobre el projecte de decret l'11 d'octubre i, després de ser firmat pel director general de Turisme, va ser enviat al Consell Jurídic Consultiu per a la valoració, que va emetre un informe amb data 20 de novembre de 2024. El projecte de decret del Consell pel qual es creen i regulen els premis *Premis Turisme Comunitat Valenciana* està pendent d'enviament al Consell per a la seua aprovació i posterior publicació en el DOGV.

Dins de les modalitats proposades, destaca la modalitat de l'apartat *b* de l'article 3 *Premi a l'Estratègia de Sostenibilitat Turística*, que reconeix aquelles actuacions fetes per empreses o destinacions turístiques, a favor del compliment dels Objectius de Desenvolupament Sostenible de les Nacions Unides, a fi de contribuir a la sostenibilitat del sector turístic de la Comunitat Valenciana, en un o diversos dels seus tres vessants: social, ambiental i econòmic, i la modalitat de l'apartat *e* *Premi a la Destinació Turística d'Excel·lència*, que reconeix aquelles destinacions que promoguen un model turístic basat en la sostenibilitat, la cohesió social, els valors identitaris de la Comunitat Valenciana i la busca de la millora contínua de la qualitat, que podrà atorgar-se a qualsevol entitat de la Comunitat Valenciana que, exceptuant la província, tinga la condició d'entitat local segons la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local, i la Llei 8/2010, de 23 de juny, de règim local de la Comunitat Valenciana.

2 Tramitació convocatòria 2024

Es va preparar la resolució de convocatòria 2024, però no es va tramitar atés que es va decidir canviar el suport normatiu a un projecte de decret del Consell.

3 Disseny gràfic i fabricació dels premis

Es va contactar amb un proveïdor per a l'elaboració de diverses propostes de disseny i materials, triant-ne una. Finalment, no es van fabricar perquè es va retardar la publicació del decret.

INDICADOR

✓ Nre. de premis / nre. de candidatures en Premis de Turisme = NP (*)

(*) No es disposa d'indicador perquè no es van convocar els premis i, per tant, no va haver-hi candidatures.

LO 10

ESTUDIS I RECOMANACIONS

La línia de treball 10 Estudis i recomanacions tenia com a objectiu fomentar l'avanç i la transferència del coneixement al sector turístic de la Comunitat Valenciana, amb ferramentes, solucions i informes que permeten la sensibilització, conscienciació i presa de decisions adaptades a l'objectiu que es busca amb esta estratègia.

El programa que integrava esta línia i que es va desenrotllar íntegrament en 2024 va ser el *P10.1. El turisme en la Comunitat Valenciana*. A més, es va desenrotllar un programa nou anomenat *P10.4 Estadístiques de Turisme de la Comunitat Valenciana*.

Amb l'execució d'este programa, durant l'exercici 2024 es va contribuir a l'ODS 17:



I concretament a la Meta 8.9: foment del turisme sostenible.

PROGRAMA 10.1

PUBLICACIÓ “EL TURISME EN LA COMUNITAT VALENCIANA”

OBJECTIU - Publicar l'anuari “El turisme en la Comunitat Valenciana”

DESCRIPCIÓ - Este anuari està compost de 9 quaderns que facilita informació específica 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, sobre els allotjaments turístics i l'estat de l'excel·lència turística en la Comunitat Valenciana. Completa informació sobre els principals indicadors turístics de la Comunitat Valenciana i les seues zones turístiques. Integra dades subministrades per diverses fonts que permeten tindre una visió global de l'evolució del sector mitjançant textos, gràfics i més de 100 taules en format exportable.

EXECUTA - Àrea de Competitivitat / Servei de Planificació i Estratègia Turística

ACTUACIONS DESENROTLLADES

1 Sol·licitud i recopilació de la informació

Es va recaptar la informació de les diferents fonts oficials, així com els departaments competents, i es van compilar totes les dades.

2 Elaboració, traducció i publicació del document

Es va redactar el document, es va maquetar i va preparar per a la seua difusió. Va ser traduït i publicat en la web institucional de Turisme.

Enllaç al document [El turisme en la Comunitat Valenciana 2023](#)

NEW

3 Altres anuaris i 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. A més del de Turisme en la Comunitat Valenciana, en el 2024 s'han elaborat els següents anuaris i estudis:

- Perfil del turista allotjat en oferta reglada
- Perfil del turista estranger que visita la C. Valenciana
- Perfil del turista resident a Espanya que visita la Comunitat Valenciana
- Perfil del turista usuari de la Xarxa Tourist Info estiu 2024
- Evolució del RevPar hotelier
- Habitacions hoteleres per tipus de client
- Ocupació en albergs

INDICADOR - Programa executat

OBJECTIU - Facilitar la presa de decisions encaminades a la millora de la competitivitat del turisme valencià

DESCRIPCIÓ – Estadístiques de Turisme de la Comunitat Valenciana, és una ferramenta d'anàlisi, planificació i seguiment de l'activitat turística, amb més de 13 anys de trajectòria dirigida al sector turístic de la Comunitat Valenciana. Oferix informació agregada de la comunitat i desagregada per zones turístiques, mitjançant la publicació d'anuaris, informes, estudis i altres productes d'interés, a partir d'un calendari preestablert. Esta informació la tenim gràcies a la col·laboració de TCV amb els òrgans responsables de les estadístiques oficials de turisme: Institut Nacional d'Estadística (a través de l'Institut Valencià d'Estadístiques-IVE) i Turespaña, així com amb els agents turístics de la Comunitat Valenciana i fonts i estudis propis.

Tots els documents són de descàrrega lliure (no requereixen subscripció) i gratuïta.

D'altra banda, permet l'accés a la plataforma d'anàlisi de dades estadístiques per a la descàrrega d'informes interactius. És una ferramenta de gestió de la totalitat de la informació estadística que monitora, analitza i mostra de manera visual els principals indicadors del turisme en la Comunitat per a fer un seguiment de l'estat del sector.

EXECUTA - Àrea de Competitivitat / Servei de Planificació i Estratègia Turística

ACTUACIONS DESENROTLLADES

1 Recopilació d'informació

La finalitat d'esta actuació és la d'aportar informació qualificada, de tipus quantitatiu i qualitatiu, amb la qual elaborar les publicacions i informes per a desenrotllar. Per a això, TCV disposa de fonts pròpies la informació de les quals s'amplia amb col·laboracions i fonts externes a fi d'ampliar l'explotació dels principals indicadors turístics de la Comunitat Valenciana.

Fonts pròpies – Al llarg de 2024 s'ha fet l'anàlisi de l'evolució de la temporada turística d'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 el cas, amb la participació d'associacions del sector.

Col·laboració amb altres organismes i altres fonts externes - Els acords i convenis de col·laboració en matèria estadística en vigor durant 2024 van ser:

- Col·laboració amb l'Institut de Turisme d'Espanya (TURESPAÑA): en matèria d'anàlisi turística. Fruit d'esta col·laboració van ser els informes mensuals elaborats per a la Comunitat Valenciana sobre passatgers aeris internacionals.
- Col·laboració amb l'INE: anualment es renoven les diferents peticions d'informació contínua a l'INE, treballant mensualment el següent tipus d'informació: Indicadors de l'Enquesta d'ocupació hotelera (EOH) i indicadors de l'enquesta d'ocupació extrahotelera (apartaments, càmpings i allotjament rural).
- Col·laboració amb l'Institut Valencià d'Estadística a través del Servei d'Estadístiques Econòmiques, Demogràfiques i Socials: Explotació de l'EPA per al sector turístic per províncies, recepció i explotació mensual de les microdades de les operacions estadístiques Frontur, Egatur i ETR en la Comunitat Valenciana i enviament mensual de les altes i baixes d'allotjaments turístics de la Comunitat Valenciana per al seu enviament a l'INE.
- Col·laboració amb Exceltur: s'ha remés la informació i els documents sobre el "Sistema d'intel·ligència turística per a la gestió de la destinació", sol·licitades per Exceltur, per a l'actualització de la quinta edició del Monitor de Competitivitat Turística Relativa de les Comunitats Autònomes "MoniTUR 2024".
- Col·laboració amb diferents agents del sector turístic: amb Hosbec, l'Associació de Càmpings i 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.
- Operacions en el marc del Pla valencià d'estadístiques 2023-2026: relatives a indicadors de demanda del sector turístic i l'anuari "El Turisme en la Comunitat Valenciana", com a resum del conjunt de dades derivades de les operacions estadístiques oficials.
- Altres fonts:
 - INE: estadístiques experimentals.
 - Turespaña: fitxes de mercats.
 - Ministeri de Treball i Economia Social: petició contínua de caràcter mensual per a obtindre el nombre d'afiliats en les branques d'hostaleria i agències de viatges (CNAE09).
 - 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.

2 Elaboració d'informes

En 2024, es van fer 135 publicacions, la qual cosa va suposar un increment del 6,3 % respecte de 2023. Cal destacar l'increment en els balanços i informes de mercat.

A més, es va atendre 109 peticions d'informació, de les quals 59 van ser externes, sol·licitades, bé a través de l'adreça de correu electrònic estadistiques@turismecv.es o per organismes externs, mitjançant peticions contínues, i 50 peticions internes de TCV. Respecte a les peticions gestionades en 2023, s'ha produït una variació del 5,8 %.

Taula – Publicacions i peticions d'informació

	2023	2024
Publicacions	87 informes conjuntura	88 informes conjuntura
	3 balanços	8 balanços
	7 anuaris	6 anuaris
	26 informes mercats (11 nacionals)	29 informes de mercat (8 nacionals)
	1 calendari	1 calendari
	3 altres informes	3 altres informes
Peticions d'informació	103	109

Finalment es va donar suport tècnic a través de l'elaboració dels següents informes

- Informes municipals i comarcals: 170
- Informes alts càrrecs: 102
- Informe de gestió: 1
- Activitat parlamentària: 50

2 Plataforma d'explotació de dades

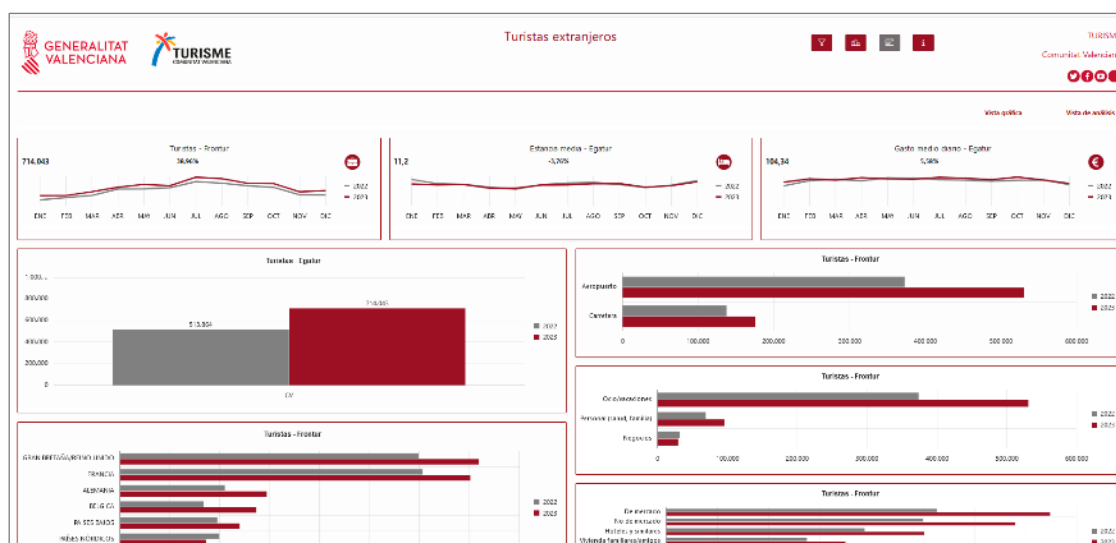
En el 2024 es va fer, d'una banda, l'explotació estadística de les microdades de les enquestes fetes per l'Institut Nacional d'Estadística – INE a través de l'Institut Valencià d'Estadística – IVE i de la Direcció General de Turisme. Les fonts són:

- Estadística de moviments turístics en frontera – FRONTUR
- Enquesta de gasto turístic – EGATUR
- Registre de Turisme de la Comunitat Valenciana

D'altra banda, es van dissenyar dos seccions noves: una dedicada a l'Enquesta de turisme de residents - ETR (INE) i l'altra relativa al nombre de treballadors afiliats a la Seguretat Social (font: Ministeri de Treball i Economia Social).

Adicionalment, es va afegir l'indicador sobre turistes residents a Espanya (font: INE. Enquesta a turistes residents ETR).

Imatge – Plataforma d'explotació de dades de TCV



3 Difusió de la informació estadística

Com cada any, es va posar a la disposició dels usuaris un calendari de publicacions.

Imatge – Calendari estadístiques de Turisme

Coyuntura	2024												2025
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero
Turistas extranjeros Frontur-Egatur	XI/2023 (4-ene)	XII/2023 (6-feb)	I/2024 (5-mar)	II/2024 (3-abr)	III/2024 (6-may)	IV/2024 (4-jun)	V/2024 (4-jul)	VI/2024 (5-ago)	VII/2024 (3-sep)	VIII/2024 (3-oct)	IX/2024 (4-nov)	X/2024 (4-dic)	XI/2024
Turistas extranjeros. Datos provinciales		4º T-2023 (1ª qna.)			1º T-2024 (1ª qna.)				2º T-2024 (1ª qna.)		3º T-2024 (1ª qna.)		
Pasajeros Aéreos Internacionales	XII/2023	I/2024	II/2024	III/2024	IV/2024	V/2024	VI/2024	VII/2024	VIII/2024	IX/2024	X/2024	XI/2024	XII/2024
Viajes turísticos de los españoles			4º T/23 (2ª qna.)			1º T/24 (2ª qna.)			2º T/24 (2ª qna.)			3º T/24 (2ª qna.)	
Viajes turísticos de los españoles. Datos provinciales				4º T/23 (1ª qna.)			1º T/24 (1ª qna.)			2º T/24 (1ª qna.)			3º T/24 (1ª qna.)
Ocupación hotelera	XII/2023 (25-ene)	I/2024 (26-feb)	II/2024 (25-mar)	III/2024 (24-abr)	IV/2024 (24-may)	V/2024 (26-jun)	VI/2024 (25-jul)	VII/2024	VIII/2024 (10/24-sep)	IX/2024 (24-oct)	X/2024 (25-nov)	XI/2024 (26-dic)	XII/2024
Evolución de la oferta hotelera	XII/2023 (1ª qna.)	I/2024 (1ª qna.)	II/2024 (1ª qna.)	III/2024 (1ª qna.)	IV/2024 (1ª qna.)	V/2024 (1ª qna.)	VI/2024 (1ª qna.)	VII/2024 (1ª qna.)	VIII/2024 (1ª qna.)	IX/2024 (1ª qna.)	X/2024 (1ª qna.)	XI/2024 (1ª qna.)	XII/2024
Ocupación hotelera por zonas turísticas	XII/2023 (26-ene)	I/2024 (27-feb)	II/2024 (26-mar)	III/2024 (25-abr)	IV/2024 (27-may)	V/2024 (27-jun)	VI/2024 (26-jul)		VII/VIII/24 (11/25-sep)	IX/2024 (25-oct)	X/2024 (26-nov)	XI/2024 (27-dic)	XII/2024
Ocupación	XI/2023	XII/2023	I-II/2024		III/2024	IV/2024	V/2024	VI/2024	VII/2024	VIII-IX/2024		X/2024	XI/2024

A més, es va fer un *mailing* setmanal per correu electrònic amb els últims informes estadístics publicats, dirigit a 235 destinataris:

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

INDICADOR - Programa executat

LO 11

NOUS PROJECTES

La línia operativa 1 Nous Projectes tenia com a objectiu dissenyar nous projectes en l'àmbit de la sostenibilitat ambiental que tinguen efecte en el sector turístic de la Comunitat Valenciana.

És un espai per a desenrotllar noves iniciatives i projectes en sostenibilitat, especialment en matèria ambiental, que no tinguen cabuda en la resta de programes descrits.

El Programa que integra esta línia i que es va desenrotllar en 2024 va ser el Programa *P71.1. Turisme blau*, amb el qual es va contribuir a la consecució dels ODS:



I concretament a les següents metes:

- Meta 8.4: millora de la producció i consum eficient i respectuós.
- Meta 14.2: gestió ecosistemes marins i costaners.
- Meta 17.6: millora del traspàs de tecnologia.

PROGRAMA 11.1

TURISME BLAU

OBJECTIU - Participar i/o assistir a jornades de sostenibilitat associades a l'economia blava com a *input* per al disseny d'un potencial programa.

DESCRIPCIÓ - L'objectiu últim d'este programa en el marc de l'Estratègia de sostenibilitat 2024-2028 serà promoure l'expansió de les activitats fetes en l'entorn marítim o costaner, en un context ecològic, de manera que integre les poblacions costaneres respectant els seus mitjans tradicionals de vida.

Fins llavors, es tracta de la participació i l'assistència a jornades de sostenibilitat turística associades al mar que reunisquen experts multidisciplinaris per a analitzar i proposar impactes i pràctiques sostenibles, intercanviant coneixement i estudis científics i/o participació en fòrums associats a la matèria.

EXECUTA - Àrea de Competitivitat / Servei de Planificació i Estratègia Turística

ACTUACIONS DESENROTLLADES

1 Trobades

La VII Edició del Congrés Digital Tourist 2024, organitzada per AMETIC, es va celebrar el 6 i 7 de juny a Benidorm. Digital Tourist és un punt de trobada a on es reuneixen la indústria digital i el sector públic turístic per a parlar, debatre i conèixer les oportunitats que ofereix hui dia la tecnologia digital a Espanya i que considera este sector com el motor principal per a l'assoliment dels objectius econòmics i socials. En este marc, el 7 de juny, Turisme va participar en una taula redona dedicada a l'economia blava.

El dimarts 8 d'octubre, Turisme va mantindre una reunió amb els organitzadors del Congrés Sun & Blue.

Turisme es va inscriure al Congrés Sun & Blue que se celebrava del 20 al 22 de novembre a Almeria, però no es va assistir per motius excepcionals de la DANA, si bé se'n va facilitar la informació que es va distribuir en este.

INDICADOR - Programa executat

LO 12

SENSE PETJADA - SENSIBILITZANT

Esta línia operativa 12 *Sense petjada- Sensibilitzant* tenia com a finalitat informar i sensibilitzar els turistes, visitants i residents sobre la necessitat de consumir en clau sostenible, respectant els recursos naturals i patrimonials.

Els programes que integren esta línia i que es van desenrotllar en 2024 van ser:

- Programa 12.1. Xarxa Touristinfo
- Programa 12.2. Actitud sostenible

Amb l'execució d'estos programes durant l'exercici 2024 s'ha contribuït als ODS:



I concretament a les següents metes:

- Meta 8.9: foment del turisme sostenible.
- Meta 12.B: aconseguir turisme sostenible.
- Meta 15.1: assegurar la conservació i els usos sostenibles dels ecosistemes.
- Meta 17.16: millorar l'aliança mundial per al desenvolupament sostenible.

PROGRAMA 12.1

XARXA TOURIST INFO

OBJECTIU - Fomentar la prestació d'un servici integral d'informació turística, oferint una imatge de qualitat de la Comunitat Valenciana, respecte a les singularitats de les diferents destinacions turístiques, erigir-se en ferramenta d'interlocució entre les administracions públiques i el teixit empresarial de la Comunitat Valenciana per a la generació i promoció de productes i servicis turístic.

DESCRIPCIÓ - L'objectiu del Programa XARXA TOURIST INFO —integrada per 244 oficines d'informació turístiques adscrites, així com 21 punts d'informació turística— és oferir al turista un servici d'informació i acolliment i una imatge homogènia en tot el territori. Les oficines s'organitzen amb l'estructura corporativa de la Xarxa Tourist Info, que promou i gestiona la Generalitat, a través de TCV, amb oficines pròpies i de gestió local, i incidix 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 servicis de qualitat, en sistemes de treball i materials homologats per a tota la Xarxa i en la qualificació professional dels informadors.

Per a millorar els servicis d'informació turística, les actuacions que es reconeixen com a prioritàries són: perfil del personal, identificació corporativa del servici Tourist Info, cobertura informativa homogènia i territorial de tota la Comunitat Valenciana, intercanvi d'informació turística i col·laboració en els sistemes estadístics i d'avaluació del servici, consolidació i participació activa en les ferramentes 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.

EXECUTA - Àrea de Màrqueting i Producte / Servici de Màrqueting en Línia i Publicitat

ACTUACIONS DESENROTLLADES

1 Cobertura de la Xarxa

Cobertura jurídica - Convenis:

El Consell va aprovar, per acord de 8 de febrer de 2019, un conveni tipus de col·laboració entre TCV i 140 entitats locals —137 municipis, 2 mancomunitats i 1 entitat local menor—, que permet la renovació i actualització dels convenis subscrits amb estes entitats per al desenrotllament del programa Tourist Info.

Durant 2024, TCV va continuar amb el procés d'actualització mitjançant la figura del conveni tipus, i va promoure convenis específics amb contingut econòmic i sense. Addicionalment, per quatre anys més, diferents convenis, a l'empara de l'article 49.h 2a de la Llei 40/2015, de

règim jurídic del sector públic. En total, es van subscriure 18 convenis Tourist Info i se'n van prorrogar 7.

Taula- Convenis de la Xarxa Tourist Info en 2024

NRE.	TIPUS DE CONVENI	PROVÍNCIA	MUNICIPI
2	Actualització de convenis tipus	València	Gandia i Ròtova
7	Pròrrogues	Alacant	Aspe, Callosa d'en Sarrià, Dolores, Guardamar del Segura, Onil, Tibi i Torreveja
12	convenis específics sense dotació econòmica.	Alacant	Agost, Altea, Calp, Crevillent, el Campello, el Castell de Guadalest, Monòver, la Nucia, Xixona
		Castelló	Caudiel i Viver
		València	Gátova
4	4 convenis específics amb dotació econòmica.	Castelló	Rosell i Vinaròs
		València	Potries i Vilamarxant

Cobertura territorial

El 2024 es va tancar amb 21 punts d'informació i 244 oficines Tourist Info (les oficines Tourist Info es gestionen en col·laboració amb 189 entitats locals i l'Aeroport de Castelló). Estes xifres van suposar un increment interanual en el nombre d'oficines adscrites a la Xarxa Tourist Info d'1,24 %.

La Xarxa Tourist Info presenta una cobertura territorial comarcal del 100 %, amb presència en les 34 comarques de la Comunitat Valenciana.

Taula - Oficines de la Xarxa Tourist Info per comarques en 2024

PROVÍNCIA	COMARCA	NRE. OFICINES	PERCENTATGE
Alacant	El Baix Segura	17	6,97
	El Baix Vinalopó	8	3,28
	El Comtat	3	1,23
	El Vinalopó Mitjà	7	2,87
	L'Alacantí	10	4,10.
	L'Alcoià	7	2,87
	L'Alt Vinalopó	3	1,23
	La Marina Alta	17	6,97
	La Marina Baixa	14	5,74
	TOTAL PROVÍNCIA D'ALACANT	86	35,25
Castelló	L'Alt Millars	6	2,46
	L'Alt Palància	7	2,87

	El Baix Maestrat	15	6,15
	Els Ports	4	1,64
	L'Alcalatén	3	1,23
	L'Alt Maestrat	9	3,69
	La Plana Alta	17	6,97
	La Plana Baixa	17	6,97
TOTAL PROVÍNCIA DE CASTELLÓ		78	31,97
València	El Camp de Morvedre	3	1,23
	El Camp de Túria	9	3,69
	El Racó d'Ademús	2	0,82
	La Vall de Cofrents-Aiora	5	2,05
	L'Horta Nord	6	2,46
	L'Horta Sud	3	1,23
	La Canal de Navarrés	3	1,23
	La Costera	3	1,23
	La Foia de Bunyol	2	0,82
	La Plana d'Utiel-Requena	2	0,82
	La Ribera Alta	6	2,46
	La Ribera Baixa	4	1,64
	La Safor	16	6,56
	La Vall d'Albaida	6	2,46
	La Serrania	5	2,05
	València	5	2,05
TOTAL PROVÍNCIA DE VALÈNCIA		80	32,79

Durant 2024 TCV va incorporar quatre noves oficines: Tourist Info Gàtova (València), Tourist Info Rossell (Castelló), Tourist Info Potries (València), Tourist Info Vilamarxant (València). També va treballar en la modernització de la imatge i millora de les instal·lacions com en Tourist Info Vinaròs, Tourist Info Peníscola i Tourist Info Elx-els Arenals del Sol, entre altres.

2 Indicadors de Servei - Hospitalitat

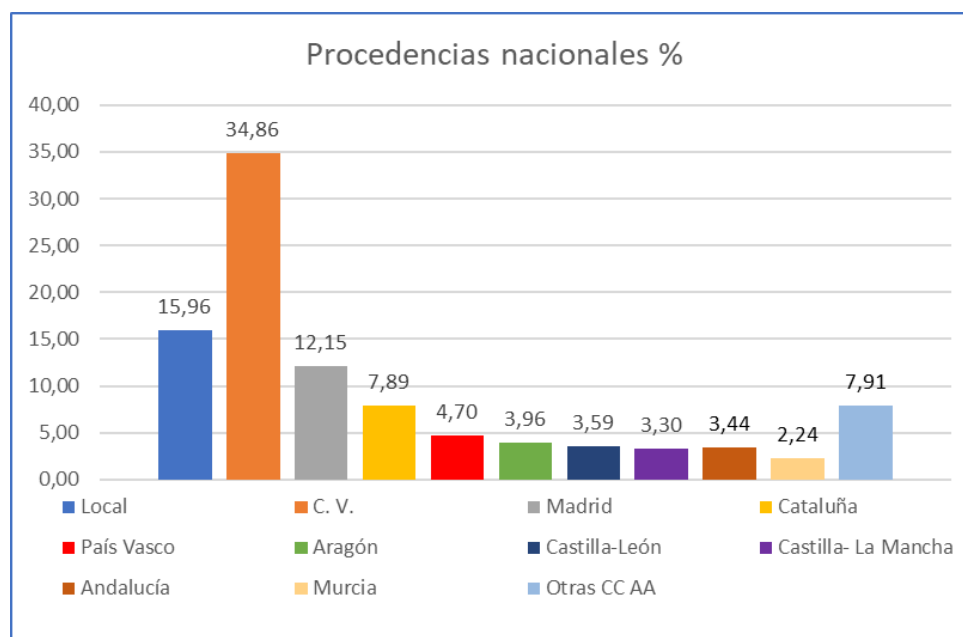
Indicadors quantitatius

El conjunt de la xarxa va atendre en 2024 un total d'1.886.860 demandes presencials d'informació en destinació, que van suposar un increment de 10,33 punts percentuals respecte a 2023. Segons el registre estadístic de la Xarxa Tourist Info, 1.741.485 persones van visitar les oficines i els punts de la xarxa, amb un augment d'un 5,64 % en relació amb l'any passat.

Les procedències nacionals representen el 69,24 % en el conjunt (amb un creixement respecte a 2023 de 3,21 punts) davant de les internacionals (30,76 %) amb una pujada respecte a 2023 d'11,53 punts percentuals.

Les consultes ateses a través de tots els canals (presencial, telèfon, correu electrònic, xarxes socials i altres) es van elevar a 2.022.096, un 5,67 % més que en 2023. A Castelló i València, els usuaris/viatgers internacionals presencials —18,60 % i 14,58 %, respectivament— acudixen en menor nombre a les oficines de la xarxa, davant dels nacionals, mentres que a Alacant els viatgers internacionals arriben al 46,05 %.

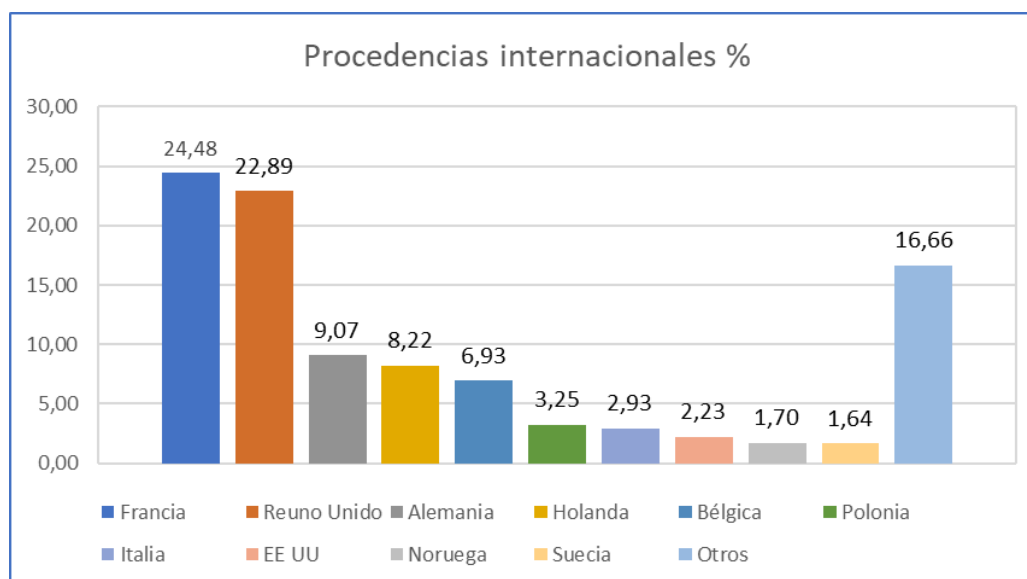
Taula – Procedències nacionals de caràcter presencial en 2024



En línies generals, la distribució percentual per procedències nacionals es va mantindre en relació amb 2023; es va reduir la participació procedent de la Comunitat Valenciana. Es van mantindre les procedències nacionals habituals, amb lleugeres variacions percentuals, destacant la pujada de l'agrupació "Altres CA" en un 1,16 punt percentual.

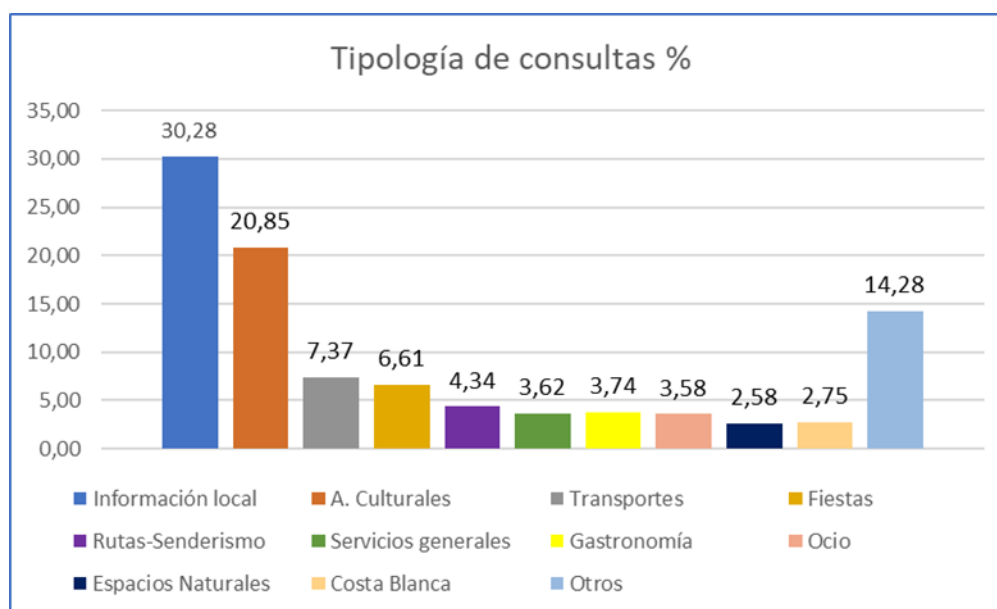
Respecte a les procedències internacionals en 2024, el turisme francès va conservar el primer lloc; el britànic va mantindre el seu segon lloc. Alemanya va ocupar el tercer lloc a distància, seguida d'holandesos i de belgues. Polònia avança posicions respecte a 2023 i consolida i creix com el principal mercat del centre i de l'est d'Europa. —sense comptar Alemanya—. Italians, noruecs i suecs presenten lleugeres variacions en relació amb les seues xifres de 2023. Cal ressenyar l'aportació de turisme dels EUA, que creix en relació amb les dades de l'any passat.

Taula – Procedències nacionals de caràcter presencial en 2024



Per tipologia de consultes rebudes, destaca “Informació local”, seguida “d’Activitats culturals”, “Transports” i “Festes”. Les entrades vinculades amb la naturalesa —“Senderisme” i “Espais naturals”— es manté en relació amb 2023. L’entrada de “Gastronomia” augmenta i l’ítem “Oci” continua reforçant la seua presència.

Taula – Tipologia de consultes fetes en 2024



Indicadors qualitatius

Per a obtindre informació sobre el servei prestat per Touristinfo es fa l'Enquesta Tourist Info. Els objectius de l'enquesta són:

- Conéixer 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 sobre la seua visita a la Comunitat Valenciana.
- Avaluar el nivell de qualitat de les oficines Tourist Info.

En 2024 es va treballar amb dos models d'enquesta:

1. Enquesta d'estiu, amb els seus continguts sobre el procés de presa de decisions del viatge, motivacions, característiques del viatge, etc. Es va aplicar de l'1 juliol al 15 setembre i és competència del conjunt de la xarxa.
2. Enquesta de seguiment convencional, en què s'arreplega el perfil sociodemogràfic de l'enquestat i la seua valoració de l'atenció rebuda. Es va omplir per oficines certificades o distingides en qualitat de gener a juny i del 16 setembre a desembre de 2024.

En total es van omplir un total de 13.073 qüestionaris, 2,18 % més que en 2023.

1- Enquesta Tourist Info de satisfacció del client d'estiu

Es van processar un total de 6.389 qüestionaris. El 67,1 % del total dels enquestats són residents a Espanya (3 punts menys que en 2023); el 31,1 % són estrangers i l'1,8 % no contesta. Del total d'estrangers, el 90,72 % són residents europeus, el 8,12 % són residents americans, el 0,15 %, residents a Àfrica, 0,25 %, residents a Àsia i 1,08 %, residents a Oceania. Del reduït grup d'estrangers no europeus enquestats, estos procedixen en la seua majoria de l'Argentina i dels EUA. UU.

Els grups d'edat més nombrosos que han sigut enquestats, tant per a residents a Espanya com europeus, són en primer lloc 45-65 anys, seguit del grup de 36-45 anys.

Les activitats a les quals ha dedicat o pensa dedicar el turista el seu temps durant la seua estada són majoritàriament platja i aprendre l'idioma (54,7 %), seguit de visites a centre d'oci (39 %) i activitats esportives i senderisme (31,9 %), i en menor mesura visites culturals (18,6 %), assistència a festivals i esdeveniments (17,8 %), degustacions gastronòmiques (13,7 %) i/o visites a espais naturals (13,3 %).

La satisfacció d'expectatives del client sobre l'oficina visitada va obtindre una mitjana de 9,78 punts sobre 10 —0,05 punts per damunt de 2023— i amb una mitjana de 9,68 punts sobre 10 —0,03 punts més que en 2023— l'atenció i els serveis oferits en estes. A més, un 47,10 % dels enquestats —2,20 punts inferior a 2023— va indicar haver visitat més d'una oficina, un clar signe de fidelitat i satisfacció del servei ofert per la Xarxa

Tourist Info. Un 61,8 % va declarar conèixer la Xarxa Tourist Info —valor lleugerament superior al valor de 2023—.

2- Enquesta Tourist Info de satisfacció del client de seguiment:

L'Enquesta Tourist Info de satisfacció del client de seguiment va processar en 2024 6.684 qüestionaris de 71 oficines, 9 més que en 2023. El nombre d'enquestes han crescut en 3,8 punts percentuals en relació amb l'any anterior.

El 57,60 % del total dels enquestats eren residents a Espanya, el 40,4 % eren estrangers i el 2 % no contesta. Del total d'estrangers, el 92,33 % eren residents europeus. Igual que en la resta dels períodes d'enquesta, el percentatge d'estrangers creix.

La xarxa en el seu conjunt va registrar la satisfacció d'expectatives del client sobre l'oficina visitada amb una mitjana de 9,75 punts sobre 10 —lleugerament per damunt de la mitjana de 2023— i amb una mitjana de 9,71 sobre 10 —superior a la de 2023— en l'atenció i els servicis oferits en estes.

3 Elements d'imatge corporativa

La xarxa disposa d'elements corporatius, com ara suports de retolació i senyalització, mobiliari divers i altres instruments d'imatge. En les enquestes Tourist Info 2024 s'incorporen tres ítems que valoren la imatge de les oficines. La mitjana ponderada sobre 10 punts en 2024 va ser:

- Imatge de l'oficina: 9,62, punts.
- Ambient de l'oficina: 9,67 punts.
- Localització/accessibilitat de l'oficina: 9,55 punts.

Durant l'exercici 2024 es va dotar de mobiliari les noves oficines Tourist Info —Potries, Rossell i Vilamarxant—, es van fer trasllats, com a Vinaròs, i la modernització de la imatge i millora de les instal·lacions de les oficines i els punts d'informació Tourist Info ja existents.

La xarxa disposa de 22 elements de retolació i 4 de senyalització

Durant el 2024, les accions més significatives van ser les fetes en les noves oficines, així com en municipis ja incorporats a la xarxa. A més, es van posar a la disposició de la xarxa 13 elements d'imatge corporativa i models d'expositors de diferent grandària, material de papereria, llapis de memòria i altres.

Foto - T. I. Vilamarxant



4 Pla de qualitat – Orientació al client

A través del Pla de qualitat, es fomenta la cultura de l'excel·lència entre els tècnics i informadors turístics i s'impulsa la implantació de sistemes d'assegurament de la qualitat, treballant també aspectes mediambientals, d'accessibilitat universal i de qualitat total en destinació —SICTED— i la seua sostenibilitat.

La xarxa compta amb oficines certificades i/o distingides segons els models reconeguts pel Programa Qualitur.

Taula – Nombre de certificats de la Xarxa Touristinfo per model i província.

PROVÍNCIES	Q	SICTED	ISO 9001	ISO 14001	UNE 170001	S	TOTAL
ALACANT	28	22	1	0	0	6	57
CASTELLÓ	21	29	1	1	0	1	53
VALÈNCIA	23	28	5	5	5	6	72
TOTALS	72	79	7	6	5	13	182

La Comunitat Valenciana és la primera comunitat autònoma amb major nombre d'oficines certificades amb la Q de Qualitat Turística; el creixement de certificats és molt significatiu respecte a 2023, amb 18,5 punts percentuals, igual que les oficines distingides. La Comunitat Valenciana és la segona comunitat autònoma espanyola amb més oficines amb esta distinció turística.

TCV ofereix assessorament i assistència per als processos d'implantació dels sistemes (formació, auditories internes, sistemes de documentació, seguiment, ferramentes informàtiques corporatives), entre les quals destaca un fòrum comú per a la millora contínua i la innovació, 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 2024, es van celebrar dos reunions del Comité de Qualitat i Innovació de la Xarxa Tourist Info.

38a Reunió del Comité de Qualitat i Innovació de la Xarxa Tourist Info, 18 de juny de 2024:

- Presentació tècnica de les noves dependències de Tourist Info Finestrat: zonificació i servicis oferits.
- Requisits legals de les instal·lacions de les Oficines Tourist Info, en el marc dels sistemes de qualitat.
- Resultats del Grup de Millora de la Xarxa Tourist Info "Estadístiques 2023": presentació de les definicions dels ítems de les consultes de l'aplicació estadística.

39a Reunió del Comité de Qualitat i Innovació de la Xarxa Tourist Info, 18 de desembre de 2024:

- Presentació de les bases de beques de formació de l'Oficina Tourist Info Alcoi.
- Nova Norma ISO 14785-2024: Publicada oficialment en ISO el 13 de novembre d'enguany i anul·la l'ISO 14785-2014. Pendent l'acord d'UNE —organisme de normalització espanyola— d'adopció nacional de la nova Norma ISO 14785-2024.
- Constitució de grup de treball "Revisió dels ítems genèrics de les procedències de l'aplicació estadística de la xarxa Tourist Info".

D'altra banda, la Xarxa Tourist Info de la Comunitat Valenciana —els seus òrgans de gestió i oficines— 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 servicis relacionats.

Foto – Grup internacional de treball ISO/TC228. Marsella



Participació en 2 reunions del Comité Nacional CTN 187/SC3, en febrer i maig, la presidència del qual l'exercix TCV. Participació en el grup internacional de treball ISO/TC228 per a la revisió de la Norma ISO 14785. Es van celebrar tres reunions: dos en línia en febrer i una presencial a Marsella en juny.

Assistència i suports a destinacions, empreses i entitats

Durant 2024, s'han fet 101 atencions presencials al llarg de la Comunitat Valenciana i 20 atencions en línia, en què destaquen les assistències tècniques per a la implantació del sistema de qualitat de la Q de l'ICTE i la participació en taules de qualitat del SICTED. Addicionalment, es van atendre peticions massives de material turístic imprés que van suposar: 175 enviaments de material divers a oficines Tourist Info, 44 enviaments a particulars, 24 enviaments a centres docents, esdeveniments, hotels i altres i 383 consultes turístiques de diferent índole rebudes des del portal comunitatvalenciana.com. S'han celebrat reunions d'intercanvi de coneixement amb grups d'experts d'altres comunitats autònomes i/o ciutats espanyoles, per exemple, durant FITUR 2024.

Pla de formació

Durant el 2024 es van combinar cursos presencials i accions en línia en un total de 19 jornades formatives que van sumar un total de 86 hores i a les quals van assistir 974 assistents.

Quant a continguts competencials, van fer els següents:

- Curs “Intel·ligència emocional”, en el marc de la 38a i 39a Reunió dels Comitès de Qualitat i Innovació de la Xarxa Tourist Info.
- Jornades sobre coneixement de producte: tres jornades presencials del Club de Producte Temps; cinc jornades presencials a Ayora, Onil, Relleu, Vila-real i en el Centre d'Art Hortensia Herrero de València, i una en línia Creaturisme “Art modern i contemporani en la Comunitat Valenciana”.
- Jornades de Tecnologia: un curs de “Reputació en línia”, i dos cursos sobre “Intel·ligència artificial”, i tres sessions de la plataforma professional del Portal turístic de la Comunitat Valenciana.
- Grup de treball “Definicions dels ítems de la tipologia de les demandes turístiques de les estadístiques de la Xarxa Tourist Info”: dos reunions.
- Curs “Turisme rural - Patrimoni cultural i la seua relació amb el desenvolupament territorial” - Universitat de València, el Dia Mundial del Turisme i altres.

Foto - La ruta de la passarel·la del pantà de Relleu



Les XXIII Jornades Tourist Info, que se celebren a la Nucia, van ser ajornades a 2025 després de les tràgiques inundacions de la província de València.

Sistemes d'informació turística

Arrepleguen de manera sistemàtica la informació actualitzada de l'oferta turística amb un doble objectiu: integrar tecnològicament la informació generada pels diversos actors de la destinació en un sol contenidor i difondre l'oferta turística al llarg de totes les oficines de la xarxa, mitjançant ferramentes tecnològiques i procediments corporatius.

Projectes d'innovació

Durant 2024 es van promoure diversos projectes per al conjunt de la xarxa, combinant elements tecnològics amb nous servicis, inclòs un nou canal de comunicació entre les oficines Tourist Info, a través d'un xat intern, així com convocant la VIII edició del Premi a la Innovació en la Xarxa Tourist Info.

El Premi a la Innovació de la Xarxa Tourist Info 2024 reconeix la introducció en la prestació de l'activitat habitual de l'Oficina Tourist Info d'una novetat en servicis, productes, procediments o instal·lacions, dirigida als turistes i que redunde en una millor atenció d'estos. Es van presentar huit candidatures, però es va ajornar la proclamació per desenrotllar-se en el marc de ser l'acte les XXIII Jornades de la Xarxa Tourist Info.

Altres productes i servicis

En 2024 es reforcen els sistemes de comunicació interna de les oficines Tourist Info, els programes "Punt Violeta turístic", "Punts d'informació col·laboradors dels parcs naturals" i Programa de col·laboració amb centres formatius del cicle de guies, informació i assistència turístiques.

Punt Violeta turístic naix de la col·laboració entre TCV 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. L'Oficina Tourist Info que exercix labors de sensibilització a turistes i població en general davant de la violència masclista, i a on es presta una atenció i assessorament bàsics i de derivació a servicis especialitzats en la prevenció d'eixa violència i d'atenció qualificada a les víctimes. En 2024 va haver-hi 101 municipis i 127 oficines

Punts d'informació col·laboradors dels parcs naturals (PIC): TCV i la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Infraestructures i Territori van establir un 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, a través d'un pla actualitzat de col·laboració i formació contínua i el compliment d'una sèrie de condicions.

Els objectius generals d'esta actuació són millorar la comunicació i la informació que es proporciona al visitant sobre els espais naturals i servicis disponibles en el seu entorn que afavorisca la seua dinamització econòmica, amb el prisma de la seua preservació i utilització racional i la seua sostenibilitat mediambiental i turística i garantir la qualificació professional dels tècnics implicats en l'atenció i l'acolliment al visitant. En 2024 hi havia 87 municipis i 120 oficines.

Programa de col·laboració amb centres formatius d'Hostaleria i Turisme: Guies, Informació i Assistència Turístiques: donant resposta a les demandes del Centre Integrat Públic de Formació Professional Costa Azahar a Castelló i de l'IES Miguel Hernández d'Alacant, s'ha implementat un programa de col·laboració entre la xarxa i eixos dos centres de formació. Per

a això, en els espais habilitats per a oficina Tourist Info de pràctiques s'ha facilitat la imatge corporativa pròpia de la xarxa Tourist Info i els elements informatius *on* i *offline*, així com accés en mode consulta a les ferramentes de gestió i treball en xarxa.

INDICADOR

- ✓ Nre. d'oficines de la Xarxa Touristinfo pertanyents a Qualitur Club = 103

PROGRAMA 12.2

ACTITUD SOSTENIBLE

OBJECTIU - Llançar campanyes de comunicació turística amb el paraigua de la sostenibilitat en la Comunitat Valenciana.

DESCRIPCIÓ - L'estratègia de comunicació i promoció turística s'articula en funció dels diferents canals o suports complementaris entre si.

L'estratègia de màrqueting en línia, que té com a eix principal el portal turístic www.comunitatvalenciana.com, les xarxes socials, el videoblog, la xarxa de càmeres web, la mobilitat i l'ús de formats multimèdia, fomenten i incrementen el compromís i la fidelització amb la marca Comunitat Valenciana.

A això cal afegir la publicitat a través de campanyes de comunicació, amb una difusió a través d'una combinació de mitjans, accions *branded content* o insercions directes en mitjans de comunicació i la línia de comunicació basada en publicacions impreses.

Es tractava de la creació i el desenrotllament d'un eslògan "d'Actitud sostenible", que evidencie el compromís de la Generalitat Valenciana i el sector turístic amb la sostenibilitat, tant a escala d'eficiència energètica com d'estalvi d'aigua, preservació i recuperació d'entorns naturals i culturals i turisme inclusiu i social.

EXECUTA - Àrea de Màrqueting i Producte / Servei de Màrqueting en Línia i Publicitat

Àrea de Competitivitat Turística / Servei de Planificació i Estratègia Turística

ACTUACIONS DESENROTLLADES

1 Campanya de promoció específica "Actitud mediterrània"

Campanya autonòmica i nacional -

Durant l'any 2024 s'han fet les accions publicitàries incloses en esta anualitat de les campanyes de publicitat turístiques autonòmica, nacional i internacional actives.

En l'anualitat 2024, la campanya de publicitat autonòmica i nacional es va desenrotllar a través de dos campanyes, les dos responen 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, posicionant la Comunitat Valenciana com una destinació sostenible, ètica i hospitalària.

Un dels objectius de la campanya va ser mantindre una presència continuada al llarg de tot l'any, motiu pel qual s'establix un calendari d'actuacions:

- Onada Fitur i prevacacional, gener-juny 2024.
- Onada desestacionalització, novembre-desembre 2024.

La segona part de la campanya, prevista per a iniciar-se en novembre coincidint amb la WTM de Londres, va haver d'ajornar-se per la DANA. La campanya es va llançar durant el mes de desembre adaptant el pla de mitjans a estes dates. 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 TCV i els mercats nacionals d'interés, conjugant els suports publicitaris amb el *claim* "Actitud mediterrània". Així mateix, es va treballar el *branded content* en tots els mitjans. Cal destacar que dins de la primera part es va incloure la col·laboració amb la cantant Aitana perquè el videoclip de la seua cançó "4 to 23" es gravara en l'edifici de la Muralla Roja de Calp.

Durant el mes de desembre de 2024, es va fer una nova actuació de telepromocions en A3Media i Mediaset que va incloure la presència de la destinació Comunitat Valenciana en diferents formats en els programes de La Ruleta de la Fortuna, Planes Cuatro i Plaes Gourmet. Es van fer dos estudis dels resultats de la campanya. En abril de 2024, la dada va llançar un resultat molt positiu del 52 % (millorant la dada de l'estudi de l'any anterior, situada en un 43 %). El "sol i platja" continua sustentant el posicionament de la Comunitat Valenciana com a destinació turística (77 %), encara que aspectes com la "gastronomia" (51 %) i el fet de ser una destinació fonamentalment "cultural" (43 %) són atributs molt rellevants en la imatge que des de la Comunitat Valenciana es vol transmetre a l'exterior.

Abans del llançament de la segona contractació es va fer un estudi de notorietat. Les conclusions van ser que el record de les campanyes de publicitat romanien amb una dada de record del 60 %; així mateix, la intenció d'anar a la Comunitat Valenciana millorava, sent una de les 3 destinacions preferides pels espanyols, només superada per Andalusia i Madrid. Sol i platja, gastronomia i cultural continuen sent els atributs millor situats en la Comunitat Valenciana.



Campanya internacional

En l'anualitat 2024, la campanya de publicitat internacional es va desenrotllar a través de dos expedients. L'estratègia engloba un plantejament de mitjans 360°, que es desenrotlla en cada un dels mercats en funció del grau d'abast d'estos i en proporció a l'afluència del nombre de turistes que cada mercat puga aportar a la Comunitat, així com la facilitat i flexibilitat en les connexions de comunicació, especialment per via aèria, entre els diversos mercats d'origen i la destinació Comunitat Valenciana.

Els mercats de curt abast estaven formats pels països d'Europa occidental (el Regne Unit, França, Alemanya, Holanda, Bèlgica, Itàlia, Noruega, Suècia, Dinamarca, Finlàndia i Portugal). Per a este grup es va destinar el 70 % de la inversió amb l'objectiu de generar una afluència d'un turisme de proximitat o fronterer, i fer costat als mercats emissors de turistes amb segona residència en la Comunitat Valenciana.

El segon gran mercat és el d'abast mitjà, compost pels països de l'est, que es va emportar un 5 % del pressupost —cal assenyalar que les actuacions en el mercat rus van continuar suspeses pel conflicte bèl·lic d'Ucraïna—; mentres que en els mercats de llarg abast les actuacions es van centrar en els mercats de la Xina i els EUA.

En la segona part de la campanya internacional (novembre-desembre 2024) es va incorporar el Japó dins dels mercats de llarg abast i, com a complement al pla de mitjans, es compta amb la possibilitat de fer accions singulars. En este cas es va fer una actuació complementària consistent en la presència de pantalles en dos estacions de metro de Londres (Liverpool Street i Paddington Station) amb motiu de la WTM 2024.

Seguint la línia de la campanya nacional, s'incorpora contingut de *branded content* per a posar en valor la diversitat dels productes turístics de la Comunitat Valenciana.



Creativitats

Adaptació de la creativitat de campanya al *claim* “Actitud mediterrània”- La creativitat de campanya a inici de 2024 seguia l'adaptació de l'any anterior, que se centrava en la idea “és real”, potenciant el concepte que les imatges publicitàries coincidixen amb el que el turista veu realment quan ens visita. La campanya jugava amb *copys* en els quals es destacava el fet que, davant del món virtual, “l'experiència més immersiva és la realitat”, de manera que s'establia un joc entre els termes de la realitat virtual i el gaudi de l'experiència real.

En Fitur 2024 es va presentar “Actitud mediterrània”, el nou *claim* de campanya que substituïa l'anterior (“Mediterrani en viu”). D'ací ve que va ser necessari fer una adaptació al nou *claim*, eliminant els *copys* relacionats amb la realitat virtual, deixant una gràfica centrada en el protagonisme de la marca Comunitat Valenciana i la seua convivència amb el *claim* “Actitud mediterrània”.

En els espots es va fer eixa mateixa adaptació, amb un tancament en el qual s'incloïa el nou *claim*.

Readaptació de l'espot de campanya - Es va fer una adaptació de l'espot que va comportar un complet *restyling* associat al nou *claim* “Actitud mediterrània”.

El concepte era efectuar un espot basat en una cançó original de to festiu, amb aires de mambo, en el qual es posara en valor l'alegria i la llum de la destinació Comunitat Valenciana. Rodat en anglés, i amb subtítols en diferents idiomes, el resultat va ser un espot fresc, de caràcter festiu, protagonitzat per una família anglesa.

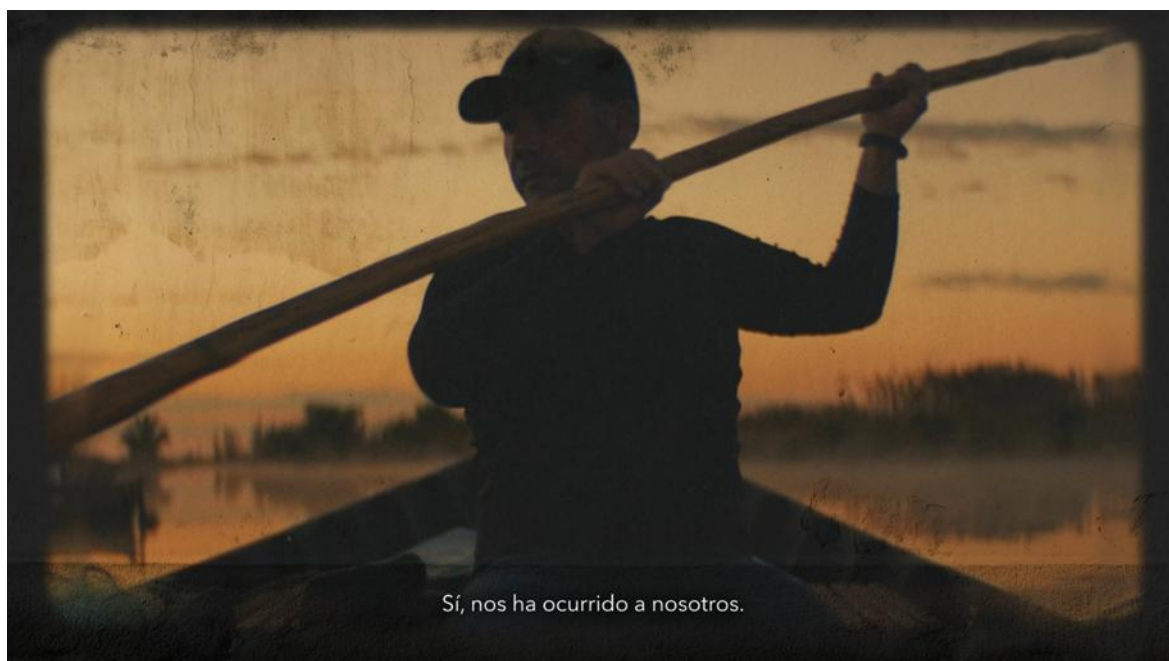
La data prevista del llançament del nou espot era novembre de 2024, coincidint amb la nova campanya de publicitat autonòmica, nacional i internacional. Les conseqüències tràgiques de la DANA del 29 d'octubre de 2024 van fer que el llançament de l'espot es posposara fins a la seua presentació en Fitur 2025.



Espot després de la DANA

Després de la DANA, i atés el caràcter festiu del nou espot de campanya, es va fer un espot independent que fora compatible amb les conseqüències tràgiques de la DANA, apel·lant a visitar la Comunitat Valenciana. Amb imatges de les campanyes anteriors i estructurat entorn de la cançó “Move Away and Shine” i la locució de l'actor valencià Enrique Arce, es va fer l'espot en els formats de 20”, 30” i 60”, en castellà, valencià i anglés.

L'espot es va utilitzar per a la campanya de publicitat autonòmica, nacional i internacional durant desembre de 2024.



2 Campanyes basades en la sostenibilitat, innovació, hospitalitat i qualitat



Al llarg del 24 es va finalitzar la campanya amb l'eslògan “La nostra actitud fa turisme”, la qual tenia com a objectiu de difondre i promoure actituds com l'excel·lència i la sostenibilitat. La campanya buscava plasmar l'actitud valenciana: oberta, hospitalària i acollidora, una actitud que definix la identitat única de la Comunitat Valenciana. Algun dels objectius principals d'esta campanya era fomentar relacions de qualitat més sostenibles, responsables i accessibles, posant en valor tot el que ens fa viure una experiència única, no sols com a turistes, sinó també com a societat. Els suports que es van utilitzar van ser: premsa, ràdio, televisió i opís.

3 Altres actuacions

Durant 2024 s'ha col·laborat amb els Servicis de Promoció i Producte en el disseny de la creativitat de panells per a fires de promoció turística i de productes turístics específics, tant nacionals com internacionals, així com facilitant material audiovisual de la campanya i adaptant-lo a les necessitats específiques de les actuacions.

A més de les accions en fires, també s'ha col·laborat amb el disseny de la creativitat per a accions de promoció directa als agents turístics de mercats internacionals, com Porto, Estocolm, Varsòvia i Munic o l'acció a Leeds en col·laboració amb l'operador turístic Jet2.

Les tasques de disseny creatiu no se circumscriuen exclusivament a l'acció promocional, sinó que s'estenen a la col·laboració amb altres departaments de Turisme per a l'elaboració de panells per a presentacions o adaptació i edició de material audiovisual.

INDICADOR

- ✓ Nre. d'impactes d'actitud sostenible (abast de les campanyes) = pendent
- ✓ Nre. de *followers* d'actitud sostenible (abast estratègia xarxes socials) = pendent

LO 13

GESTIÓ DE LA SOSTENIBILITAT

La línia operativa 13 té com a objectiu evidenciar el compromís de Turisme Comunitat Valenciana amb la sostenibilitat i la seua contribució als ODS. Reflectix el ferm compromís de la destinació Comunitat Valenciana amb la sostenibilitat mitjançant l'execució gradual de l'Estratègia de sostenibilitat 2024-2028 a través dels seus corresponents plans operatius anuals i la certificació com a garantia d'això després d'avaluació per tercera part.

Inclou des d'actuacions destinades a garantir el compliment dels objectius i la recopilació d'indicadors clau, com l'elaboració de procediments interns o la millora d'instal·lacions propietat de Turisme.

El programa previst i desenrotllat en 2024 va ser el Programa *PI3.1. Estratègia de sostenibilitat*. Però, a més, es va abordar el programa *PI3.2 Infraestructures de TCV*. Amb el qual s'ha contribuït als ODS:



I concretament a les següents metes:

- Meta 8.9: foment del turisme sostenible.
- Meta 16.7: foment de la participació ciutadana.

PROGRAMA 13.1

ESTRATÈGIA DE SOSTENIBILITAT

OBJECTIU - Definir una estratègia a quatre anys vista que servisca de marc de referència per als consecutius plans operacionals anuals els quals detallaran les labors per a desenrotllar per TCV i els quals seran objecte d'auditoria per tercera part.

DESCRIPCIÓ - La Llei 15/2018, de 7 de juny, de la Generalitat, de turisme, oci i hospitalitat de la Comunitat Valenciana, en el títol I, dedicat a la governança turística, inclou *entre els compromisos d'actuació als quals han d'ajustar-se les actuacions de l'Administració turística valenciana, el de la sostenibilitat*, i concretament diu *que la política turística del Consell se sustentará en el Compromís de sostenibilitat: alineació de les estratègies amb els objectius de desenrotllament sostenible i promoció del comportament socialment responsable dels agents turístics, dels turistes i de la població, perquè contribuïsquen al desenrotllament sostenible; orientant l'activitat turística cap a actuacions capaces de conciliar el creixement econòmic, la millora de la qualitat de vida, la competitivitat i l'eficiència amb la protecció del medi ambient, l'ús racional dels recursos naturals i culturals i la requalificació paisatgística dels espais turístics i la qualitat, entre altres.*

Així doncs, es considera prioritari definir propostes d'actuació que estiguen afavorides per criteris de sostenibilitat i transiten cap a models de desenrotllament incloent i sostenibles.

EXECUTA - Àrea de Competitivitat Turística / Servei de Planificació i Estratègia Turística

ACTUACIONS DESENROTLLADES

1 Estratègia de sostenibilitat de TCV 24-28

A fi de posar de manifest l'aposta per la sostenibilitat de TCV en els seus tres vessants (governança, ambiental i social) i amb la voluntat d'analitzar i comprovar l'èxit de les accions empreses en el que suposen els reptes dels ODS, TCV va elaborar l'Estratègia de sostenibilitat 2024-2028. Per a això, i amb la finalitat de comptar amb el suport de tots els agents amb els quals interactua, va fer una consulta a les parts, en la qual van participar conselleries, diputacions i patronats, destinacions, operadors turístics, turistes residents i treballadors.

L'anàlisi de materialitat per a prioritzar els ODS sobre els quals contribuir a través de l'Estratègia de sostenibilitat es va fer en tres fases:

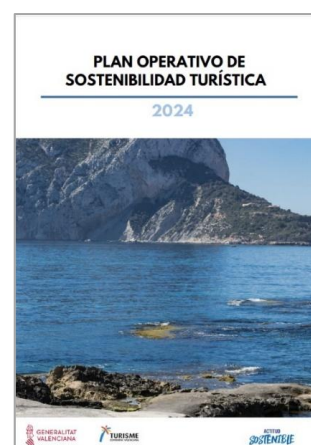


- 1a Identificació dels aspectes rellevants: Es van identificar els *stakeholders* i es van seleccionar els agents més importants i el mètode d'enquesta adaptat a cada grup d'interés; en el cas de col·lectius molt amplis, com el de turistes residents, es va optar per seleccionar-ne una mostra representativa. La consulta es va llançar a 4.066 persones, i es va obtenir una resposta del 33,55 %, de les quals el 67 % van afirmar conèixer què són els ODS.
- 2n Priorització dels aspectes rellevants - Per cada un dels eixos sobre els quals s'assenta l'estratègia i que coincideixen amb les tres dimensions de sostenibilitat, es van plantejar matèries associades als ODS, de manera que les parts puguen prioritzar amb exemples clars de com es contribuirà a través de l'execució de l'Estratègia de sostenibilitat.
- 3r Validació de l'abast, cobertura i temps d'acompliment - Amb base en la matriu obtinguda de la consulta a les parts i la priorització feta per la Direcció de TCV, es van seleccionar aquelles iniciatives que van obtenir un resultat major o igual al 65 % en cada un dels tres eixos.

2 Pla operatiu de sostenibilitat 2024

Com que el marc temporal de l'Estratègia de sostenibilitat era de quatre anys vista, es va elaborar un pla operatiu anual que permetera aterrar els programes en actuacions i permetera dotar l'estratègia d'una certa flexibilitat, ajustant-se a potencials realitats que es pogueren produir no previstes inicialment.

El pla arregljava 41 programes ramificats en 13 línies operatives, que representen el 80 % dels programes de l'estratègia. Esta memòria de sostenibilitat és el report sobre l'execució d'este pla.



3 Sistema de sostenibilitat intern

Per a poder complir amb tots els estàndards del model de certificació, va ser necessari dissenyar un xicotet sistema de gestió de la sostenibilitat de Turisme. A partir de la política de sostenibilitat, firmada per la màxima representant, es va elaborar un manual de sostenibilitat que descriu els diferents elements que configuren este sistema i detalla els responsables interns de la seua execució. Este sistema va ser revisat i aprovat per l'alta direcció.



4 Certificació de l'estratègia

Després d'un estudi dels diferents models de referència existents en el mercat i el seu abast, per a certificar l'Estratègia de sostenibilitat de Turisme 2024-2028 es va optar per l'especificació tècnica *Model AENOR de gestió de la sostenibilitat basat en la seua contribució als Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS)*.

L'última setmana de juliol TCV va fer l'auditoria de certificació, la qual va passar sense cap no conformitat, i va obtenir este segell.



INDICADOR - Programa executat

OBJECTIU - Adequació i actualització a la normativa vigent i millora de l'eficiència energètica i/o la seguretat dels usuaris en les infraestructures propietat de TCV.

DESCRIPCIÓ - El programa arreplega de manera àmplia les diferents actuacions relatives a la gestió i el manteniment de les instal·lacions en edificis de TCV, des de noves infraestructures fins a millora dels ja existents.

EXECUTA - Àrea de Competitivitat Turística / Servei d'Infraestructures

ACTUACIONS DESENROTLLADES

1 Millora de les instal·lacions i l'equipament

Actualment la Xarxa de Centres de Turisme (CdT) consta dels centres de Morella, Castelló, València, Gandia, Dénia, Benidorm, Alacant i Torrevieja, amb edificis de diferent antiguitat, la qual cosa exigeix un manteniment continu dels edificis i les seues instal·lacions en condicions òptimes de seguretat.

CdT de Torrevieja - Des de la seua posada en funcionament l'any 2000, s'han fet diferents actuacions de manteniment. L'edifici es troba en la zona d'influència de les salines de Torrevieja, per la qual cosa l'ambient salí de la zona provoca una gran deterioració en tots els elements metàl·lics existents. L'estat de deterioració que presentaven les lones de cobriment de les claraboies de l'edifici generava temperatures que arribaven a 50 graus centígrads en els mesos de major influència climàtica en les dependències situades davall de les claraboies, incloses cuines i cambra freda.

Imatge - CdT de Torrevieja



En 2024 es va escometre la substitució del material col·locat en origen per un material que suporta la influència de l'entorn a on es troba i, al seu torn, protegix de l'excessiu assolament existent en les zones que cobrixen les claraboies de l'edifici.

CdT d'Alacant - El CdT d'Alacant, l'execució del qual data de la dècada de 1990-2000, presenta diverses patologies en les seues façanes, principalment desprendiments de les pedres naturals que conformen la façana ventilada de l'edifici, així com entrades d'aire i ponts tèrmics a través de la fusteria de l'edifici, que generen pèrdues energètiques.

Amb el pas del temps estos problemes s'han agreujat, principalment els desprendiments de les pedres de les façanes ventilades de l'edifici, i han provocat d'una banda problemes de seguretat per als usuaris, i, de l'altra, l'exposició directa del tancament a l'exterior, amb la qual cosa s'elimina la cambra d'aire que aïlla l'edifici, ja que sense una doble pell no hi ha una cambra d'aire i, per tant, no hi ha aïllament tèrmic.

A més, la fusteria de l'edifici, per les seues característiques i antiguitat, presenta, en la unió amb el tancament, ponts tèrmics que generen pèrdues energètiques de considerable importància.

Per tot això, en 2024 es va contractar el servei de redacció de projecte bàsic i d'execució per a l'obra de millora de l'eficiència energètica del CdT d'Alacant a través de la substitució de l'envolupant i de la fusteria actual de les façanes de l'edifici. El projecte va ser redactat en 2024, i està prevista la licitació i execució de l'obra, parcialment o totalment, durant 2025.

Imatge - CdT d'Alacant



Paral·lelament, les cuïnes comptaven amb un paviment ceràmic, el qual presentava múltiples trencaments, amb els consegüents problemes de salubritat i neteja, així com de seguretat pel risc de caigudes que es generaven. En 2024 es va col·locar un paviment continu, per a complir

amb la normativa sanitària d'aplicació i, al seu torn, antilliscant, amb la finalitat d'evitar caigudes, i complir al seu torn el Codi Tècnic d'Edificació.

CdT de València - La sala d'actes del CdT de València presenta una gran deterioració, a causa de constants filtracions d'aigua que n'impossibiliten l'ús. D'altra banda, els ascensors panoràmics de l'edifici es troben inactius a causa del trencament i/o la deterioració dels mecanismes i el cablejat d'estos ascensors.

Conseqüència d'això, en 2024 es va entregar en TCV el "Projecte bàsic i d'execució per a l'execució de l'envolupant i l'adequació dels ascensors panoràmics i el condicionament i l'adequació a la normativa actual de la sala d'actes del CdT de València.". Obtinguts els informes i les aprovacions necessaris, es va licitar l'obra mitjançant un procediment obert, que va quedar desert.

Centre de dia d'El Azud de Tuéjar. El restaurant del "centre de dia" d'El Azud de Tuéjar és un immoble destinat a la restauració amb la construcció promoguda per TCV (anteriorment ITVA), feta en 1991-1992. Després d'anys d'explotació per tercers, i pel temps transcorregut, l'immoble requereix una rehabilitació important. Després de converses amb l'Ajuntament de Tuéjar, en què es manifestava l'interés per a la rehabilitació de l'immoble com a restaurant, es va iniciar el projecte de rehabilitació, i en juliol de 2024 es va obtindre la conformitat per l'Oficina de Supervisió de Projectes; no obstant això, el seu cost va dificultar la viabilitat del projecte.



Pla de senyalització turística municipal - El pla fet per TCV fa anys va suposar la incorporació de quasi 2.000 senyals en tots els municipis de la Comunitat Valenciana. Durant el 2024 es van fer reparacions menors puntuals en els municipis de Gavarda i la pedania del Saler.

2 Noves instal·lacions

Centre de Desenrotllament i Acceleració Turística de València - El centre ha de concentrar, en un mateix espai turisticoadministratiu, els diferents departaments de TCV juntament amb espais destinats a facilitar el treball dels agents turístics valencians, per a potenciar d'esta manera la governança compartida i la generació de sinergies en benefici del turisme valencià.

Imatge - Centre de Desenrotllament i Acceleració Turística de València



En agost es va firmar el contracte per a la redacció del projecte de finalització de l'obra i la posterior direcció d'obra, direcció d'execució i coordinació de seguretat i salut de l'obra. El projecte es va entregar a TCV en novembre i, posteriorment, es van obtindre els informes i les aprovacions necessaris per a la licitació de l'obra, que està prevista per a 2025.

Nou CdT a Benidorm - L'Ajuntament de Benidorm va cedir en 2020 a TCV, mitjançant mutació demanial, una parcel·la de 5.320 m² situada en la partida Salto de Agua, adjacent a la que ocupa actualment l'Institut Valencià de Tecnologies Turístiques (Invat.tur), propietat de TCV.

En gener de 2024 es van publicar els plecs per a la contractació del servei de redacció de projecte i posterior direcció facultativa de les obres i es va licitar el servei de redacció de projecte i posterior direcció facultativa de l'obra. Després de l'adjudicació, en novembre, es va iniciar la redacció del projecte bàsic i d'execució a final de 2024.

3 Col·laboracions

Conveni específic amb Alcoi - El projecte es va fer durant l'any 2020 i l'obra va ser adjudicada en juliol de 2022, i es va finalitzar en 2024.



Altres convenis - TCV ha va supervisar i va gestionar l'execució de les següents actuacions pels ajuntaments sol·licitants:

- Ajuntament de Benicàssim: adequació i millora de la destinació com a referent en el turisme de festivals musicals, potenciant el concepte de "festivals intel·ligent" mitjançant l'aplicació de noves tecnologies.
- Ajuntament de Gátova: adequació i millora per a la valorització turística del jaciment arqueològic d'època ibèrica "El Torrejón" a Gátova."
- Ajuntament de Relleu: realització d'un nou tram de passarel·la ancorada a la muntanya en el barranc del riu Amadorio (fase 3) al costat de la presa de Relleu.

4 Assessorament i informes preceptius

Assessorament - En 2024 es va col·laborar amb altres servicis de TCV per a aspectes com ara la intervenció per a la millora i adequació d'instal·lacions, col·laboració en la redacció de plecs de caràcter tècnic que afecten instal·lacions, concursos de subministraments energètics, etc.

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 maritimoterrestre.
- Informes per a la sol·licitud d'autorització als servicis 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.

- Emissió de 242 informes per als servicis provincials de costes en les tres províncies, pertanyents al Ministeri de Transició Ecològica i Repte Demogràfic.

INDICADOR - Programa executat

Annex I

**Contribució a l'ODS segons la Declaració de verificació
d'AENOR per a l'Estratègia de sostenibilitat per al període
gener-desembre de 2024**

ODS	META	PROGRAMES/ACCIONS
16	LO1 Garantia normativa	Afermar un marc normatiu per a consolidar una oferta turística professional, segura i garantista.
16.7 16.B		P1.1 Modificar la Llei de turisme, oci i/o hospitalitat i dels decrets que la despleguen.
16.6 16.10		P1.2 Adaptar i gestionar una finestra única perquè les plataformes d'allotjaments turístics traslladen les seues dades.
16.6 16.B		P1.3 Adaptar la ferramenta de gestió administrativa per a la inscripció en el Registre de Turisme a la plataforma única.
16.6 16.B		P1.4 Definir i executar el Pla anual d'inspecció.
16.6 16.7		P1.5 Agilitar la gestió de les reclamacions en àmbit turístic.
7/8/ 11/13/ 17	LO2 Incentius a la sostenibilitat	Desenrotllar línies de finançament amb les quals afavorir un turisme més competitiu.
8.9		P2.1 Publicar i tramitar les ajudes en concurrència competitiva per a les empreses turístiques.
7.2 11.4 13.2 17.6		P2.2 Seguiment i vigilància de l'execució de les actuacions previstes en els plans de sostenibilitat turística en destinacions de la convocatòria ordinària.
7.2 11.4 13.2 17.6		P2.3 Seguiment i vigilància de l'execució de les actuacions previstes en els plans de sostenibilitat turística en destinacions de la Comunitat Valenciana, amb finançament de fons europeus del PRTR.
7.2 13.2 17.6		P2.4 Publicació i tramitació de les ajudes d'eficiència energètica i economia circular amb finançament de fons europeus del PRTR a les empreses turístiques.
11.4 17.6		P2.5 Seguiment i vigilància de l'execució de les actuacions previstes en el programa de millora i dinamització del patrimoni històric amb ús turístic, amb finançament de fons europeus del PRTR.

9/12/ **LO3 Innovació**
17 Desenrotllar models turístics més sostenibles a partir de solucions innovadores i tecnològiques aplicables a empreses i destinacions turístiques.

9.2 P3.1 Incrementar el nombre de destinacions turístiques intel·ligents distingides en
12.8 la Comunitat Valenciana.
17.16

9.2 P3.2 Dissenyar un sistema d'intel·ligència turística i capacitar al sector solucions
9.4 tecnològiques i en l'ús de la dada en l'estratègia turística.

9.5 P3.3 Crear projectes pilot tecnològics per al sector turístic i transferir les bondats
d'estos.

9.2 P3.4 Dissenyar i implementar models de gestió intel·ligent en recursos patrimonials
9.4 i espais naturals protegits.

2/8 **4 Comercialització de l'oferta turística**
12/17 Diversificar i segmentar l'oferta turística per a la seua paquetització i comercialització.

8.9 P4.1 Incrementar el nombre d'experiències sostenibles adherides a Creaturisme.
12.b
17.17

2.3 P4.2 Promoure el reconeixement i la visibilitat dels arguments de productes
12.b turístics i del turisme gastronòmic.

8.9 P4.3 Dissenyar una estratègia de màrqueting en línia

8.9 P4.4 Promocionar la Comunitat Valenciana destacant-ne els atributs com a
12.b destinació sostenible.
17.16

3/6 **LO5 Desestacionalitzant - 365 dies**
8/12 Contribuir a la desestacionalització de la destinació Comunitat Valenciana

8.1 P5.1 Incentivar la demanda a través de la publicació i tramitació de les ajudes del
programa Bo Viatge

3.4 P5.2 Dotar i mantindre els equipaments desestacionalitzadors (jocs infantils i zones
6.4 biosaludables) en les platges de la Comunitat Valenciana.
12.5

4/5 **LO6 Capital humà**
8/17 Afavorir l'ocupabilitat, inserció laboral o millora del lloc de treball dins del sector turístic a través de la capacitat i millora de la qualificació.

4.4 P6.1 Elaboració i execució del Pla de formació contínua dirigit a treballadors
en actiu.

4.3 P6.2 Elaboració i execució del Pla de formació a persones desocupades per a

4.4 8.5	l'obtenció de titulacions oficials atorgades per LABORA.
4.4 4.7 5.1 5.5 8.5 8.8 8.9 17.6 17.17	P6.3 Elaboració i execució del Pla de formació específica
4.4	P6.4 Convocar proves d'habilitació de guies turístics
4.4	P6.5 Convocar i concedir beques de turisme en les diferents seus de Turisme Comunitat Valenciana

4/8 **LO7 Col·laboracions**

12/17 Impulsar la cogovernança establint estructures de col·laboració que assegurin la participació i el compromís dels agents turístics.

4.7 8.9 12.B 17.16 17.17 7.1	P7.1 Impulsar la implantació del SICTED i participar en estructures de gestió (fòrums, taules de qualitat, grups de treball, comitès...) en el marc d'esta metodologia
8.9 17.16	P7.3 Impulsar convenis i resolucions de concessió directa de subvencions amb associacions sectorials i entitats locals que impulsen actuacions compreses en la filosofia de l'Estratègia de sostenibilitat de Turisme Comunitat Valenciana.
8.9 17.6 17.16	P7.4 Participar en reunions, jornades o esdeveniments d'àmbit europeu que permeten transferir coneixement en el sector turístic de la Comunitat Valenciana.
17.16	P7.5 Impulsar convenis de col·laboració amb entitats públiques i empresarials per a la cessió d'espais de la Xarxa de Centres de Turisme (CdT).

3/4 **LO8 Accessibles i inclusius**

5/9 Impulsar mesures dirigides a promoure la inclusivitat i accessibilitat en la Comunitat Valenciana.

4.7 10.2 10.3 17.17	P8.1 Firmar convenis amb entitats especialitzades en persones amb discapacitat intel·lectual per a oferir formació.
9.c 10.3	P8.3 Fomentar l'ús de tecnologies per a l'impuls de l'accessibilitat digital en destinacions i empreses turístiques.

3.4 10.2 10.3	P8.4 Instal·lació, renovació i/o habilitació d'equipament per a oferir servicis i/o recursos turístics més accessibles.
5.1 10.3	P8.5 Llançar campanyes per a promocionar la Comunitat Valenciana com una destinació inclusiva.

8/9 9 Reconeixement

11/12 Impulsar l'excel·lència i posar en valor la bona feina i l'esforç tant de l'oferta turística com de les
17 destinacions turístiques de la Comunitat Valenciana.

8.9 11.4	P9.1 Reconeixer els recursos materials i immaterials, així com els municipis turístics a través de declaracions oficials.
8.9 12.b 17.6	P9.2 Incrementar el nombre de certificats amb algun model reconegut per Qualitur.
8.3 9.2 12.B 17.17	P9.3 Convocar i concedir els Premis de Turisme.

8 10 Estudis i recomanacions

Transferir coneixements, estadístiques i investigacions que ajuden al sector en la presa de decisions.

8.9	10.1 Publicar l'anuari "El turisme en la Comunitat Valenciana"
-----	--

8/14 11 Nous projectes

17 Dissenyar nous projectes en l'àmbit de sostenibilitat ambiental que tinguin un efecte tractor en el sector turístic de la Comunitat Valenciana.

8.4 14.2 17.6	11.1 Participar en jornades de sostenibilitat associades a l'economia blava com a <i>input</i> per al disseny d'un programa potencial.
---------------------	--

8/12 12 Sense Petjada – Sensibilitzem

15/17 Informar i sensibilitzar els turistes, visitants i residents sobre la necessitat de consumir en clau sostenible, respectant els recursos naturals i patrimonials.

8.9 12.b 15.1 17.16	P12.1 Impulsar la distinció i/o certificació de les oficines de la Xarxa Touristinfo amb models reconeguts per Qualitur per al foment d'un turisme més responsable.
8.9	P12.2 Llançar campanyes de comunicació turística amb el paraigua de la sostenibilitat en la Comunitat Valenciana

8/16 13 Gestió interna de la sostenibilitat

Evidenciar el compromís de Turisme Comunitat Valenciana amb la sostenibilitat i la seua contribució als ODS.

8.9	13.1 Definir una estratègia de sostenibilitat a quatre anys vista, així com l'estructura de la gestió interna de Turisme Comunitat Valenciana i evidenciar la seua execució en el 2024 a través d'un procés de verificació externa per tercera part.
16.7	

Annex II

Nous programes i actuacions

L'Estratègia de sostenibilitat de TCV 2024-2028 naixia amb la premissa de ser un full de ruta que fora adaptable als potencials canvis que es pogueren originar al llarg del període d'execució; és per això que es desenrotllarà a través de plans operatius anuals.

El Pla operatiu de sostenibilitat de 2024 descrivia les línies operatives, els programes i les actuacions per a executar, els quals pràcticament s'han executat íntegrament i, fins i tot, han tingut cabuda nous programes i/o actuacions.

NEW

Al llarg del document s'han anat identificant amb esta etiqueta

A continuació es detalla la relació de nous programes i actuacions incorporades

NOUS PROGRAMES	MODIFICACIÓ O NOVES ACTUACIONS
LO1 GARANTIA NORMATIVA	
P1.1 Modificació de la normativa	1. Elaboració d'un decret de simplificació. 2. Estudi de la normativa específica de les vivendes d'ús turístic. N 3. <i>Altres actuacions.</i>
P1.2 Finestreta única digital	1. Revisió de l'aplicatiu informàtic.
P1.3 Registre de Turisme de la CV	1. Adaptació a la plataforma única i reunions. 2. Recepció, revisió i tramitació de les inscripcions. 3. Altres actuacions.
P1.4 Plans d'inspecció anuals	1. Execució de les accions previstes en el Pla d'inspecció 2024.
P1.5 Gestió de reclamacions	1. Gestió de denúncies.
LO2 INCENTIVS A LA SOSTENIBILITAT	
P2.1 Subvencions en concurrència competitiva	1. Publicació de la convocatòria per als incentius de 2024. 2. Gestió i tramitació dels expedients presentats.
P2.2 Plans de sostenibilitat ordinaris	1. Seguiment i control de plans en execució. 2. Revisió de la justificació dels plans finalitzats.
P2.3 Plans de sostenibilitat extraordinaris	1. Comissions mixtes. 2. Comissions bilaterals. 3. Pla de formació. N 4. <i>Altres actuacions.</i>
P2.4 Projectes d'eficiència energètica i economia circular	1. Seguiment de justificació d'expedients adjudicataris. N 2. <i>Nova convocatòria.</i>
P2.5 Programa de millora del patrimoni històric	1. Comissions mixtes 2. Comissions bilaterals 3. Pla de formació
LO3 INNOVACIÓ	
P3.1 DTI-CV	1. Disseny del Pla d'acció de la Xarxa DTI-CV 2024-2028. 2. Atenció i suport a través de l'Oficina d'Assistència Tècnica DTI-CV. 3. Curs de gestor de destinacions turístiques intel·ligents de la CV. 4. Seminaris web i jornades per a la transferència de coneixement i experiències DTI-CV.
P3.2 Intel·ligència a través de la dada	1. Posada en marxa del sistema d'intel·ligència turística de la Comunitat Valenciana 2. Disseny d'un model d'observatori de sostenibilitat turística 3. Capacitació en matèria d'intel·ligència artificial 4. Capacitació del sector turístic per a l'ús de la dada

	en l'estratègia turística
P3.3 Innovació tecnològica	1. TechYRoom 2. Cicle de seminaris web de projectes pilot de solucions tecnològiques N 3. <i>Altres actuacions</i>
P3.4 Recursos turístics intel·ligents	1. Disseny del model de patrimoni intel·ligent de la CV. 2. Implementació del model d'espais naturals intel·ligents de la CV.
LO4 COMERCIALIZACIÓ DE L'OFERTA TURÍSTICA	
P4.1 CreaTurisme	1. <i>Actuacions conjuntes: Creaturisme i Experiències CV.</i> 2. <i>Creaturisme per productes - Mediterrani actiu esportiu.</i> 3. <i>Creaturisme per productes - Mediterrani cultural.</i> 4. <i>Creaturisme per productes - Mediterrani turisme natural i rural.</i>
P4.2 Productes turístics	1. Assistència a fires i/o esdeveniments.
P4.3 Màrqueting en línia	1. <i>Portal turístic www.comunitatvalenciana.com.</i> 2. <i>Xarxa de webcams de la CV.</i> 3. <i>Estratègia de màrqueting en línia per a la CV.</i> 4. <i>Estratègia de màrqueting en línia per als mercats llunyans: Xina</i>
P4.4 Fòrums i accions promocionals	1. Participació en esdeveniments i fires. 2. Tallers i jornades. 3. Presentacions i viatges de premsa. N 4. <i>Comunicació offline. Publicacions i marxandatge.</i>
LO5 DESESTACIONALITZACIÓ – 365 DIES	
P5.1 Incentius a la demanda	1. Programa Bo Viatge. N 2. <i>Programa Viatja +65.</i>
P5.2 Equipament de platja	1. Inventari de l'equipament existent i identificació de necessitats. 2. Compra, subministrament, instal·lació i/o manteniment d'equipament existent.

NOUS PROGRAMES		NOVES ACTUACIONS
LO6 CAPITAL HUMÀ		
P6.1 Formació contínua		1. Convocatòria del consell assessor de cada CdT. 2. Aprovació del programa formatiu i petició de propostes docents. 3. Execució del Pla formatiu.
P6.2 Emissió de certificats de professionalitat		1. Disseny i aprovació del pla formatiu. 2. Impartició de cursos i gestió d'expedient.
P6.3 Formació específica		1. Impartició de cursos.
P6.4 Guies turístics		1. Actualització de la normativa específica de guies. 2. Convocatòria anual de les proves d'habilitació de guia de turisme
P6.5 Concessió de beques		1. Tutela formativa dels becaris adjudicatari. 2. Gestió administrativa per a la resolució de les incidències (renúncies...). 3. Preparació de noves convocatòries.
LO7 COL-LABORACIONS		
P7.1 Del SICTED a l'SSTI		1. Participació en estructures de gestió 2. Conveni de col·laboració per a la implantació de la metodologia. 3. Fòrum SICTEDCV i actes d'entrega de distintius.
P7.3 Màrqueting col·laboratiu		1. Proposta de convenis i resolucions de concessió. 2. Seguiment de l'execució dels projectes.
P7.4 Relacions europees		1. Manteniment de la condició de soci en Necstour. 2. Participació en les sessions jornades. 3. Participació en el projecte SI Project.
P7.5 Cessió d'espais		1. Cessió d'espais de la Xarxa CdT. 2. Ús d'espais de treball compartits (<i>coworking</i>).
LO8 DESTINACIÓ INCLUSIVA I ACCESSIBLE		
P8.1 Inserció laboral inclusiva		1. Actuacions formatives i pràctiques prelaborals. 2. Col·laboració en cursos i altres accions.
P8.3 Accessibilitat digital		1. Projectes pilot sobre accessibilitat web. 2. Projectes pilot sobre accessibilitat dels recursos.
P8.4 Recursos i servicis turístics accessibles		1. Habilitació de zones de bany accessible per a descans en les platges.
P8.5 Promoció del turisme inclusiu		1. Accions promocionals de turisme inclusiu

	en la CV de la diversitat en les destinacions turístiques.
L9 RECONeixEMENT	
P9.1 Declaracions oficials	1. Declaracions d'interés. 2. Declaració de municipi turístic.
P9.2 Qualitur	1. Manteniment del registre públic Qualitur Club. 2. Foment de nous segells i/o plans específics. 3. Impuls i promoció de certificats.
P9.3 Premis de Turisme	1. Nou decret regulador dels premis de Turisme. 2. Tramitació convocatòria 2024. 3. Disseny gràfic i fabricació dels premis.

NOUS PROGRAMES		NOVES ACTUACIONS	
L10 ESTUDIS I RECOMANACIONS			
P10.1 Publicació “El turisme en la Comunitat Valenciana”			<

Annex III

Programes executats –

Indicadors qualitatius per al període

gener – desembre 2024

P1.1	Modificació de la normativa
P1.2	Finestreta única digital
P1.3	Registre de Turisme de la Comunitat Valenciana
P1.4	Pla d'inspecció anual
P1.5	Gestió de reclamacions
P2.1	Subvencions en concurrència competitiva
P2.2.	Plans de sostenibilitat ordinaris
P2.3	Plans de sostenibilitat extraordinaris
P2.4	Projectes d'eficiència energètica i economia circular en empreses turístiques
P2.5	Programa de millora del patrimoni històric amb ús turístic
P3.1	DTI-CV
P3.2	Intel·ligència a través de la dada
P3.3	Innovació tecnològica
P3.4	Recursos turístics intel·ligents
P4.1	CreaTurisme
P4.2	Productes turístics
P4.3	Màrqueting en línia
P4.4	Fòrums i accions promocionals
P5.1	Incentius a la demanda
P5.2	Equipament de platges

P6.1	Formació contínua
P6.2	Certificats de professionalitat
P6.3	Formació específica
P6.4	Habilitació de guies turístics
P7.1	Del SICTED a l'SSTI
P7.2	Màrqueting col·laboratiu
P7.3	Relacions europees
P7.4	Cessió d'espais
P8.1	Inserció laboral inclusiva
P8.2	Accessibilitat digital
P8.3	Recursos i serveis turístics accessibles
P8.4	Promoció del turisme inclusiu
P9.1	Declaracions oficials
P9.2	Qualitur - Garantia certificada
P9.3	Premis de Turisme
P10.1	El turisme en la Comunitat Valenciana
P10.4	Estadístiques de Turisme de la Comunitat Valenciana.
P11.1.	Turisme blau
P12.1	Xarxa Touristinfo
P12.2	Actitud sostenible
P13.1	Programa P13.1. Estratègia de sostenibilitat
P13.4	Infraestructures de TCV

Annex IV

Indicadors quantitatius per al període gener – desembre 2024

1	Nre. d'altres en el Registre de Turisme = 16.542
2	% inspeccions fetes / inspeccions previstes a l'any = 336,6 %
3	Nre. de reclamacions tramitades a l'any = 1.725
4	% sol·licituds concedides/presentades en ajudes de concurrència competitiva - % sol·licituds concedides/presentades en programa 1 = 70 % - % sol·licituds concedides/presentades en programa 2 = 43 %
5	% execució del pressupost de cada PSTD ordinari: - % execució del PSTD Gandia = 100 % - % execució del PSTD Benidorm = 90,57 % - % execució del PSTD Altea = 46 % - % execució del PSTD Peníscola = 46,11 % - % execució del PSTD Alacant = 0 % - % execució del PSTD Mancomunitat Vall de Pop = 0 %
6	% execució de cada pla de sostenibilitat extraordinari - % execució de la convocatòria 1 = 40,52 % - % execució de la convocatòria 2 = 28,03 % - % execució de la convocatòria 3 = 18,54 %
7	% execució de cada projecte d'eficiència energètica i economia circular - NP
8	% execució de cada pla de patrimoni - % execució de projectes 1 = 2,09 % - % execució de projectes 2 = 87,38 %
9	Nre. de destinacions distingides / nre. de destinacions adherides en la xarxa - Nre. de destinacions nivell 3 / total destinacions adherides en la xarxa = 16,96 - Nre. de destinacions nivell 2 / total destinacions adherides en la xarxa = 12,5 - Nre. de destinacions nivell 1 / total destinacions adherides en la xarxa = 70,53
10	Nre. de jornades / seminaris web organitzats a l'any en Invattur = 12
11	Nre. de projectes pilot de recursos intel·ligents desenrotllats = 0
12	Nre. de fires / esdeveniments per productes turístics als quals s'assistix - Nre. de fires / esdeveniments de creuers = 2 - Nre. de fires / esdeveniments de golf = 1 - Nre. de fires / esdeveniments de MICE = 6

	- Nre. de fires / esdeveniments prèmium = 1 - Nre. de fires / esdeveniments de L'Exquisit = 1
13	% sol·licituds concedides / sol·licituds presentades en el Programa Bo Viatge = 32,1 %
14	Nre. de llavapeus instal·lats = 0
15	Nre. de papereres instal·lades = 0
16	Nre. de grups d'arregleplega selectiva de residus instal·lats = 500
17	Nre. d'assistents a la formació contínua = 9.984
18	Nre. d'assistents al Programa de certificats de professionalitat = 951
19	Nre. d'alumnes formats en cursos específics = 3.545 - Higiene alimentària, manipulació d'aliments i gestió d'al·lèrgens = 3.294 - Prevenció de riscos laborals i similars = 33 - Salvament/socorrisme, cursos de primers auxilis o similars = 218
20	Nre. de guies habilitats = 1.587
21	Nre. de beques concedides en TCV = 14
22	Nre. de servicis turístics distingits en SICTED = 1.626
23	Nre. de convenis i ajudes directes concedides en màrqueting = 53
24	Nre. d'esdeveniments d'interés celebrats en instal·lacions dels CdTs = > 60
25	Nre. d'alumnes amb discapacitats intel·lectuals formats = 33
26	Nre. de pilots sobre adaptació de recursos = 2
27	Nre. de zones accessibles en platges = 12
28	Nre. de campanyes de sensibilització i/o actuacions de promoció fetes = 7
29	Nre. de declaracions d'interés tramitades per tipologia Nre. de declaracions d'interés tramitades = 31 - Nre. de declaracions d'interés autonòmic = 8 - Nre. de declaracions d'interés provincial = 7 - Nre. de declaracions d'interés local = 16

	Nre. de declaracions de municipi turístic = 14 - Nre. de declaracions d'excel·lència = 0 - Nre. de declaracions de rellevància = 2 Nre. de declaracions de singularitat = 12
30	Nre. de certificats en la Comunitat Valenciana reconeguts per Qualitur = 914
31	Nre. de membres de Qualitur Club = 498
32	Nre. de premis / nre. de candidatures en Premis de Turisme - NP
33	Nre. d'oficines de la Xarxa Tourist Info pertanyents a Qualitur Club = 103



GENERALITAT
VALENCIANA



TURISME
COMUNITAT VALENCIANA