GENERALITAT VALENCIANA

TURISME COMUNITAT VALENCIANA



MEMORIA DE GESTIÓN DE TURISME COMUNITAT VALENCIANA

2024

Este documento ha sido elaborado por Turisme Comunitat Valenciana quedando reservados todos los derechos.

No se permite reproducir, almacenar en sistemas de recuperación de la información ni transmitir alguna parte de esta publicación, cualquiera que sea el medio empleado sin el permiso previo del titular de los derechos de la propiedad intelectual.

Edición – Marzo 2024

Índice

	Pag.
Introducción	5
LO 1 - Garantía normativa	6
P1.1 Modificación de la normativa	7
P1.2. Ventanilla única digital	10
P1.3 Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana	11
P1.4 Plan de inspección anual	14
P1.5 Gestión de reclamaciones	16
LO 2 - Incentivos a la sostenibilidad	18
P2.1 Subvenciones en concurrencia competitiva	19
P2.2 Planes de sostenibilidad Ordinarios	21
P2.3 Planes de sostenibilidad Extraordinarios	23
P2.4 Proyectos de eficiencia energética y economía circular en empresas turísticas	27
P2.5 Programa de mejora del Patrimonio Histórico con uso turístico	29
LO 3 – Innovación	32
P3.1 DTI-CV	33
P3.2 Inteligencia a través del dato	36
P3.3 Innovación tecnológica	39
P3.4 Recursos turísticos inteligentes	42
LO 4 - Comercialización de la oferta turística	45
P4.1 CreaTurisme	46
P4.2 Productos turísticos	67
P4.3 Marketing online	70
P4.4 Foros y acciones promocionales	91
LO 5 - Desestacionalizando - 365 días	102
P5.1 Incentivos a la demanda	103
P5.2 Equipamiento de playas	109
LO 6 - Capital humano	112
P6.1 Formación continua	113
P6.2 Certificados de profesionalidad	115
P6.3 Formación específica	117
P6.4 Habilitación de guías turístico	119
P6.5 Concesión de becas	121
LO 7 – Colaboraciones	123
P7.1. Del SICTED al SSTI	124
P7.2 Marketing colaborativo	130
P7.3 Relaciones europea	134
P7.4 Cesión de espacios	137
LO 8 - Destino accesible e inclusivo	140
P8.1 Inserción laboral inclusiva	141
P8.2 Accesibilidad digital	142
P8.3 Recursos y servicios turísticos accesible	143
P8.4 Promoción del turismo inclusivo	144

LO 9 – Reconocimiento	146
P9.1. Declaraciones oficiales	147
P9.2. Qualitur - Garantía certificada	150
P9.3 Premis de Turisme	157
Lo 10 - Estudios y recomendaciones	159
P10.1. Publicación "El turismo en la Comunitat Valenciana"	160
P10.2 Estadístiques de Turisme	161
Lo 11 - Nuevos Proyectos	166
P11.1. Turismo azul	167
LO 12 - Sin huella – sensibilizando	168
P12.1. Red Tourist Info	169
P12.2. Actitud Sostenible	181
LO 13 - Gestión de sostenibilidad	187
P13.1. Estrategia de sostenibilidad	188
P13.3 Infraestructuras de TCV	191
Anexo I - Contribución a los ODS conforme a la Declaración de verificación de AENOR para la Estrategia de Sostenibilidad para el periodo Enero- Diciembre de 2024.	197
Anexo II - Nuevos programas y actuaciones	203
Anexo III - Indicadores cualitativos para el periodo enero – diciembre 2024. Programas ejecutados.	210
Anexo IV - Indicadores cuantitativos para el periodo enero – diciembre 2024.	214

Introducción

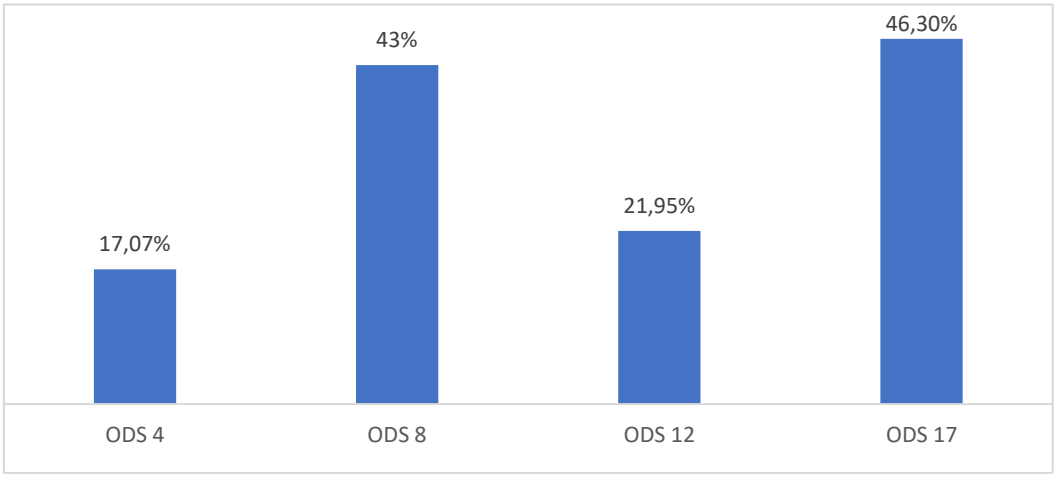
La memoria de sostenibilidad 2024 es la materialización del primer año de ejecución de la Estrategia de Sostenibilidad de Turisme Comunitat Valenciana (en adelante TCV) 2024-2028. Dado que el periodo a implantar era de cuatro años, se decidió elaborar un plan operativo anual, el cual recogiera más en detalle los programas y actuaciones a ejecutar en este año, y permitiera dotar de flexibilidad dicha Estrategia.

La memoria de sostenibilidad 2024 da respuesta a la ejecución del Plan Operativo 2024. El documento se estructura en tantas cuantas líneas operativas y programas recoge dicho Plan e incluso incorpora dos nuevos programas que se ejecutaron en esta anualidad.

A lo largo de 2024 se desarrollado 42 programas, llevados a cabo por una serie de actuaciones ya contempladas en el Plan o en su caso modificadas a conveniencia de la ejecución. En cualquier caso, puede afirmarse que su ejecución ha sido un éxito a tenor de lo que muestran tanto los indicadores cualitativos (ejecución de los programas) como los 37 indicadores cuantitativos.

Las actuaciones desarrolladas a lo largo del ejercicio 2024 han contribuido en mayor o menor medida a 16 de los 17 ODS (todos excepto el ODS 1 Fin de la pobreza) tal y como se preveía en el Plan Operativo. Los ODS a los que TCV contribuyó en 2024 han sido el ODS 17 Alianzas para lograr objetivos, estando presente en alrededor de un 46% de los XX programas ejecutados, el ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico, el ODS 12 Producción y consumo responsable y el ODS 4 Educación de calidad.

Gráfico – Representación gráfica de los ODS a los que TCV más contribuyó en 2024



A continuación, se detallan los programas ejecutados por líneas operativas, describiendo en cada caso, el objetivo, breve descripción del programa, quien ejecuta, actuaciones desarrollados y medición del indicador.

LO 01 GARANTÍA NORMATIVA

La línea operativa *1 Garantía normativa*, tenía como finalidad afianzar un marco normativo que ayudara a consolidar una oferta turística profesional, segura y garantista para la demanda y los residentes, bajo un marco legislativo adaptado a la realidad del sector.

Se basaba en programas y planes dirigidos a minimizar y, en la medida de lo posible, erradicar la oferta alegal e ilegal, estableciendo para ello un marco jurídico firme que permitiera y facilitase el desarrollo económico de las empresas y servicios turísticos y que a su vez garantizase la seguridad de los visitantes, y mejorase la convivencia con los residentes.

Los Programas previstos y ejecutados íntegramente fueron:

1.1. Modificación de la normativa

1.2. Ventanilla única digital

1.3. Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana

1.4. Planes de inspección anuales

1.5. Gestión de reclamaciones

Con la ejecución de estos programas durante el ejercicio 2024 se contribuyó *al ODS 16 Promover sociedades justas y pacíficas*, y concretamente a las siguientes metas:

- Meta 16.6: Creación de instituciones eficaces y transparentes.
- Meta 16.7: Fomento de la participación ciudadana.
- Meta 16.10: Acceso a información y libertades fundamentales.
- Meta 16.B: Promoción y aplicación de leyes y políticas.

PROGRAMA 1.1

MODIFICACIÓN DE LA NORMATIVA

OBJETIVO - Modificar la Ley de Turismo, Ocio y/o Hospitalidad y de los decretos que la desarrollan (ajustando y mejorando la seguridad jurídica, ordenando la actividad del sector e incrementando las medidas y actuaciones contra el intrusismo y la sobresaturación turística, entre otros).

DESCRIPCIÓN - Tramitación de decretos-leyes y un decreto del Consell que conlleven una simplificación administrativa e incorporación de modificaciones en la normativa turística de diversos subsectores.

EJECUTA - Subdirección de Turismo / S° de Ordenación y tramitación turística

ACTUACIONES DESARROLLADAS

1 Elaboración de un decreto de simplificación

El *Decreto-ley 7/2024, de 9 de julio, del Consell, de simplificación administrativa de la Generalitat* (DOGV número 9889 de 10 de julio de 2024) modificó la siguiente normativa turística:

- *Ley 15/2018, de 7 de junio, de la Generalitat, de turismo, ocio y hospitalidad de la Comunitat Valenciana.*
- *Decreto 10/2021, de 22 de enero, del Consell, de aprobación del Reglamento regulador del alojamiento turístico en la Comunitat Valenciana.*
- *Decreto 1/2022, de 14 de enero, del Consell, de regulación del Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana.*
- *Decreto 62/1996, de 25 de marzo, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento regulador de la profesión de guía de turismo.*
- *Decreto 5/2020, de 10 de enero, del Consell, de regulación del estatuto del municipio turístico de la Comunitat Valenciana.*
- *Decreto 7/2020, de 17 de enero, del Consell, de regulación de los órganos para la coordinación de la acción turística y del organismo público para la gestión de la política turística.*

Con posterioridad a su publicación, se tramitaron diversas enmiendas a este Decreto-ley, las cuales se plasmaron en la *Ley 6/2024, de 5 de diciembre, de la Generalitat, de simplificación administrativa* (DOGV número 10001 de 9 de febrero).

2 Estudio de la normativa específica de las viviendas de uso turístico

El Decreto-ley 9/2024, de 2 de agosto, del Consell, de modificación de la normativa reguladora de las viviendas de uso turístico (DOGV número 9910 de 7 de agosto de 2024) tiene por objeto la modificación de la Ley 15/2018, de 7 de junio, de la Generalitat, de turismo, ocio y hospitalidad de la Comunitat Valenciana y el Decreto 10/2021, de 22 de enero, del Consell, por el que se regula el alojamiento turístico en la Comunitat Valenciana, en lo que afecta a la vivienda de uso turístico. Quedan sujetas a lo dispuesto en este Decreto-ley tanto

las viviendas de uso turístico radicadas en el territorio de la Comunitat Valenciana, como a las personas titulares, propietarias y usuarias de esas viviendas, así como el resto de las administraciones y entidades públicas que ostenten competencias concurrentes en la materia, en lo que les sea de aplicación.

En relación con esta normativa, se tramitó el convenio marco entre la Generalitat, a través de la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo, y la Federación Valenciana de Municipios y Provincias (en adelante FEMP) para la delegación en los ayuntamientos de la competencia para la incoación, instrucción y resolución de procedimientos sancionadores por la comisión de infracciones leves, graves y muy graves en materia de viviendas de uso turístico ubicadas en su ámbito territorial y la revisión administrativa de los actos administrativos que se deriven.

NEW

3 Otras actuaciones

Decreto del Turismo Activo y el Ecoturismo en la Comunitat Valenciana - *El Decreto del Consell regulador del Turismo Activo y el Ecoturismo en la Comunitat Valenciana (DOGV número 9765 de 12 de enero de 2024) a*dapta las empresas del sector a los principios de la *Ley 15/2018, de 7 de junio, de la Generalitat, de turismo, ocio y hospitalidad de la Comunitat Valenciana*, así como al *Decreto 1/2022, de 14 de enero, del Consell, de regulación del Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana*. Las principales novedades serían la incorporación de las empresas de ecoturismo y en consecuencia la actualización del anexo de actividades, así como una mayor precisión en los artículos relativos a la seguridad en el ejercicio de la actividad, la formación de los profesionales, así como de los materiales empleados, cuestiones que responden a las principales inquietudes manifestadas por los usuarios turísticos. El decreto adopta medidas para favorecer la visibilidad de las empresas inscritas y luchar contra la actividad clandestina y el intrusismo, mediante la actualización permanente del listado de empresas inscritas en el Registro de Turismo y estableciendo medidas concretas como la emisión de un distintivo para el personal de las empresas. El decreto se publicó el 12 de enero de 2024.

Alegaciones a proyectos normativos

- Alegaciones a proyectos de la Unión Europea: Durante 2024 no se presentaron alegaciones a proyectos normativos de la Unión Europea.
- Alegaciones a proyectos de otras Consellerias y administraciones: Se revisaron y, en su caso, realizaron alegaciones, a los 13 proyectos remitidos. Asimismo, se elaboraron propuestas en relación con las enmiendas de las Leyes de acompañamiento.

Informes especiales relacionados con la normativa turística y expedientes de otras instituciones.

- Elaboración de informes específicos: Informe de valoración sobre el programa de prevención y atención a los problemas de salud derivados de las temperaturas extremas en la Comunitat Valenciana, Informe de situación de las viviendas de uso turístico en la Comunitat Valenciana, situación jurídico-administrativa de los guías de turismo.
- Emisión de 23 informes relacionados con la Planificación Urbanística, elaboración de ocho informes sobre modificaciones de Planes Generales de Ordenación Urbana y de nueve informes sobre la elaboración de Planes Generales Estructurales (algunos de los cuales con su correspondiente desarrollo mediante Planes de Ordenación Pormenorizada), tres informes sobre Planes de Ordenación de los Recursos Forestales, un informe sobre un Plan Especial de Protección, un informe sobre un Plan de Ordenación de los Recursos Naturales y un informe sobre un Plan de Reforma Interior.
- Tramitación de las quejas del Síndic de Greuges y de los expedientes iniciados por la Agencia Valenciana Antifraude y Agencia Estatal de la Administración Tributaria así como las solicitudes de información remitidas por el procedimiento especial de GVA-oberta, y las solicitudes de la Secretaría de Estado de Turismo.

Difusión de la normativa - Se realizaron tres sesiones explicativas dirigidas al sector del *Decreto-ley 9/2024, de 2 de agosto, del Consell, de modificación de la normativa reguladora de las viviendas de uso turístico* en Invat.tur, en el CdT de Castellón y en el CdT de Valencia durante el mes de septiembre.

INDICADOR - Programa ejecutado

PROGRAMA 1.2

VENTANILLA ÚNICA DIGITAL

OBJETIVO - Adaptar y gestionar una ventanilla única para que las plataformas de alojamientos turísticos trasladen sus datos.

DESCRIPCIÓN - Implementación de la Ventanilla Única Digital de Arrendamientos, aprobada por el Real Decreto 1312/2024, de 23 de diciembre, en cumplimiento de las exigencias del Reglamento (UE) 2024/1028 del Parlamento Europeo y del Consejo sobre la recogida y el intercambio de datos relativos a los servicios de alquiler de alojamientos de corta duración, que establece la obligación de los Estados miembros de establecer un punto de entrada digital único nacional para recibir datos de las plataformas sobre la actividad de los anfitriones, que desplegará sus efectos a partir del 1 de julio de 2025 y cuya gestión es competencia del Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana.

EJECUTA - Subdirección de Turismo / Sº de Ordenación y tramitación turística

ACTUACIONES DESARROLLADAS

1 **Revisión del aplicativo informático**

El traspaso de datos del Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana a este nuevo entorno se está desarrollando sucesivamente a través de la incorporación de una serie de hitos: revisión de todos los listados de expedientes para garantizar la integridad del traspaso y sincronización de todos los expedientes en tramitación al pasar de un entorno tecnológico a otro.

En 2024 se llevó a cabo la migración de las siguientes modalidades; campings, áreas de pernocta en tránsito para autocaravanas, acampada en finca particular, casas rurales, albergues y agencias de viaje.

INDICADOR - Programa ejecutado

PROGRAMA 1.3

REGISTRO DE TURISMO DE LA COMUNITAT VALENCIANA

OBJETIVO - Adaptar la herramienta de gestión administrativa para la inscripción en el Registro de Turismo a la plataforma única.

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

El programa incluye la adaptación a la plataforma única mediante la revisión del aplicativo informático que permita la adecuada consolidación de los datos y las reuniones técnicas para el diseño de la reingeniería de procesos en materia del Registro (revisión de normativa, actualización de las aplicaciones informáticas, flujos de información y depuración de datos por tipología turística, etc.). Asimismo, requiere de la coordinación jurídica, técnica e informática del Registro, así como la gestión directa de los expedientes de las empresas de servicios complementarios y los guías de turismo.

EJECUTA - Subdirección de Turismo / S° de ordenación y tramitación turística

ACTUACIONES DESARROLLADAS

1 Adaptación a la plataforma única y reuniones

Durante 2024, se mantuvieron reuniones de trabajo con una periodicidad quincenal con los servicios territoriales de turismo y con los servicios de la Dirección General de Servicios de la Información (DGTIC), para tratar dos asuntos fundamentalmente:

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

Estas mejoras permitirán una tramitación más ágil, eficiente y segura de los procedimientos de gestión del Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana y, en consecuencia, en los procedimientos en materia de inspección, reclamaciones y sanciones. La aplicación introduce mejoras en la gestión interna a través de nuevas funcionalidades, siendo así más intuitiva, lo que permitirá reducir plazos en la tramitación de expedientes.

2 Recepción, revisión y tramitación de las inscripciones

Se ofrecen los datos consolidados de las inscripciones en el Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana en 2024, debiendo destacarse un importante incremento del respecto a las inscripciones de 2023.

Tabla - Inscripciones en el Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana en 2024

TIPO DE EMPRESA O ACTIVIDAD	ALTAS	BAJAS	MODIFICA-CIONES	RECLASIFICA-CIONES	TOTAL 2024	Eª INSCRITAS
Establecimientos hoteleros	150	15	158	7	286	1501
Campings y áreas de pernocta	14	1	19	1	35	166
Bloques y conjuntos de viviendas turísticas	87	1	5	0	93	247
Alojamientos turísticos rurales	87	76	86	3	252	1.142
Turismo activo	27	21	56	0	104	521
Restauración*	287	2	10	0	299	490
Agencias de Viajes	104	56	63	0	223	1.160
Eªgestoras de viviendas turísticas	157	103	77	0	337	1.430
Viviendas de uso turístico	15.580	7.937	16.252	5	39.774	101.151
Albergues turísticos	10	5	4	1	20	90
Guías de turismo	111	0	2	0	113	1587
Eª de servicios complementarios** ***	12	19	29	0	60	453
TOTAL	14.408	5.776	1.582	49	21.813	103.580

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

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

**** Durante 2024 se han realizado 41 informes de inspección, de los cuales 14 afectaron al mantenimiento de la actividad, 9 están pendientes de tramitar, 14 informes de inspección originaron cancelaciones de inscripción (5 cancelaciones por otros motivos), y 4 informes de inspección dieron lugar a practicar modificaciones en las inscripciones registrales (25 modificaciones se debieron otros motivos).*

Tabla – Evolución del Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana

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

3 Otras actuaciones

En paralelo a las modificaciones normativas y tecnológicas se realizó una comunicación a las más de 1.400 empresas gestoras de viviendas para que completasen datos esenciales y a 22.000 titulares de viviendas con el mismo fin, obteniéndose una sustancial mejora de los datos existentes en esta tipología turística antes de la migración.

La modificación de la normativa hizo necesario adaptar, modificar, diseñar y actualizar los programas informáticos, los flujos de tramitación, los procedimientos, los documentos de salida y las preguntas frecuentes.

INDICADOR

- ✓ N° de altas en el Registro de Turismo = 16.542

PROGRAMA 1.4

PLAN DE INSPECCIÓN ANUAL

OBJETIVO - Definir y ejecutar el Plan anual de inspección.

DESCRIPCIÓN - Programa en el marco de las políticas de control a través de la inspección turística dirigidas a la mejora de la calidad y los servicios turístico. Incluyen actuaciones de comprobación en los grandes portales de reservas para investigar la publicidad de la oferta turística, así como todas aquellas destinadas a garantizar la calidad de los servicios que se prestan y de los derechos de los usuarios turísticos.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 6 del Decreto 15/2020, de 31 de enero, del Consell, de disciplina turística en la Comunitat Valenciana, se elabora el Plan de Inspección de Turismo con carácter anual, que determina los objetivos de la actuación inspectora. Se ejecutó el Plan de Inspección de Turismo 2024, que fue aprobado por Resolución de la Dirección General de Turismo de 26 de febrero de 2024.

EJECUTA - Subdirección de Turismo / S° de Asistencia e Inspección Turística

ACTUACIONES DESARROLLADAS

1 Ejecución de las acciones contempladas en el Plan de Inspección 2024

En el año 2024 se llevaron a cabo 3.474 actuaciones conforme al Plan de Inspección de Turismo 2024, de las 975 inicialmente previstas, si bien es cierto que no había previsión en todos los programas por ser imposible su determinación de forma previa en algunos casos.

Tabla – Actuaciones del Plan de inspección 2024

ACTUACIONES PLAN INSPECCIÓN TURISMO 2024	ALICANTE		CASTELLÓN		VALENCIA		TOTAL	
PROGRAMA	Prev.	Ejec.	Prev.	Ejec.	Prev.	Ejec.	Prev.	Ejec.
2.1 Pr. de comprobación y control de actividades y empresas turísticas.	-	1.095	-	379	-	244	-	1.718
2.2 Pr. de calidad y competitividad en hoteles.(*)	40	120	34	39	12	6	86	165
2.3 Pr. de actualización del registro de alojamientos turísticos rurales de la CV.	30	39	34	44	88	36	152	119
2.4 Pr. de actualización del registro de viviendas de uso turístico.	175	202	147	125	160	136	482	463
2.5 Pr. de comprobación y verificación en bloques y conjuntos de aptos de uso turístico.	20	28	5	5	5	-	30	33

2.6 Pr. de comprobación y verificación en albergues.	10	11	7	7	25	8	42	26
2.7 Pr. de formación en inspección y administración turística.	Previsión Mesas de trabajo: 3 Cursos realizados: 2			Ejecución Mesas de trabajo: 1 Cursos realizados: 1			5	2
3.1 Pr. de intrusismo y economía sumergida en viviendas turísticas.	-	98	-	267	-	94	-	459
3.2 Pr. de intrusismo y la economía sumergida. Guías de turismo.	-	4	-	1	-	-	-	5
3.3 Pr. sector camping y áreas de pernocta (**)	20	26	8	14	25	14	53	54
3.4 Pr. de agencias de viajes. (***)	-	131	-	-	-	76	-	207
3.5 Pr. de turismo activo. (****)	50	52	15	19	65	28	130	99
3.6 Pr. de accesibilidad de empresas turísticas.	-	43	-	-	-	58	-	101
3.7 Pr. de servicios complementarios. Depuración Registro de Turismo.	-	25	-	-	-	-	-	25
TOTAL ACTUACIONES	345	1874	250	900	380	700	975	3.474

(*) Comprobación del cumplimiento de la normativa reguladora de los distintivos turísticos.

(**) Sistemas de evacuación y emergencias.

(***) Campaña de información precontractual de los viajes combinados y servicios vinculados.

(****) Comprobación y vigencia del seguro de responsabilidad civil y de accidentes.

INDICADOR

- ✓ % de inspecciones realizadas / inspecciones previstas = 970/3265 = 336,6% (*)

(*) Para obtener el indicador se ha descontado del total de actuaciones, las correspondientes al programa 2.7 y el 3.4 dos programas.

PROGRAMA 1.5

GESTIÓN DE RECLAMACIONES

OBJETIVO - Agilizar la gestión de las reclamaciones en ámbito turístico.

DESCRIPCIÓN - Programa dirigido a elevar la calidad del servicio y de las instalaciones y equipamiento de la oferta turística existente de la Comunitat Valenciana asegurando la subsanación de las posibles deficiencias o irregularidades que pudieran surgir, así como garantizando el adecuado cumplimiento de las obligaciones para con los usuarios.

Consiste en la recepción de reclamaciones y denuncias por los cauces habilitados al efecto, así como su estudio y, en su caso, posteriores diligencias previas (visitas de inspección, emisión de actas, informes de requerimiento, etc.), o iniciaciones del procedimiento sancionador correspondiente.

EJECUTA - Subdirección de Turismo / S° de Asistencia e Inspección Turística

ACTUACIONES DESARROLLADAS

1 Gestión de denuncias

Durante el ejercicio 2024 se recibieron y tramitaron un total de 1.725 reclamaciones de personas usuarias turísticas con el siguiente desglose:

Tabla - Desglose de las Reclamaciones recibidas y tramitadas en 2024

TIPO DE ESTABLECIMIENTO	ALICANTE	CASTELLÓN	VALENCIA	TOTAL
Agencias de Viajes	33	19	70	122
Albergues Turísticos	0	0	3	3
Alojamiento Rural	3	1	4	8
Bares	16	0	17	33
Bloques y Conjuntos de Apto.	15	1	7	23
Cafeterías	2	0	12	14
Campings	43	7	8	58
Empresas Gestoras de Viviendas de Uso Turístico	26	30	2	58
Establecimientos Hoteleros	239	130	80	449
Guías Turísticos	0	1	1	2
Otros	21	7	27	55

Restaurantes/Restauración	125	50	112	287
Titulares y Viviendas de Uso Turístico	169	11	429	609
Turismo Activo	1	0	3	4
TOTAL RECLAMACIONES TRAMITADAS	693	257	775	1.725

INDICADOR

- ✓ Reclamaciones tramitadas al año = 1.725

LO 02 INCENTIVOS A LA SOSTENIBILIDAD

La línea operativa 2 *Incentivos a la sostenibilidad*, tenía como objetivo desarrollar líneas de financiación y apoyo a empresas y destinos turísticos con las que favorecer un turismo más competitivo, capaz de desestacionalizar la demanda turística, así como de mejorar la relación ambiental y social con su territorio.

Se fundamentaba principalmente en las ayudas e incentivos a empresas y destinos turísticos proporcionadas, directa o indirectamente por TCV como mecanismo de estímulo para la consecución de los fines de la política turística del territorio.

Los Programas que integraban esta línea previstos y ejecutados íntegramente fueron 2024 son:

2.1. Subvenciones en concurrencia competitiva

2.2 Planes de sostenibilidad Ordinarios

2.3 Planes de sostenibilidad Extraordinarios

2.4 Proyectos de eficiencia energética y economía circular en empresas turísticas.

2.5 Programa de mejora de la competitividad y de dinamización del Patrimonio Histórico con uso turístico.

Con la ejecución de estos programas durante el ejercicio 2024 se ha contribuido a los ODS:



Y concretamente a las siguientes metas:

- Meta 7.2: Aumento de las energías renovable.
- Meta 8.9: Fomento del turismo sostenible.
- Meta 11.4: Protección del patrimonio cultural y natural.
- Meta 13.2: Incorporación del cambio climático en políticas, estrategias y planes nacionales.
- Meta 17.16: Mejorar la Alianza Mundial para el desarrollo sostenible.

PROGRAMA 2.1

SUBVENCIONES A LA CONCURRENCIA COMPETITIVA

OBJETIVO - Publicar y tramitar las ayudas en concurrencia competitiva para las empresas turísticas.

DESCRIPCIÓN - Ayudas dirigidas a la oferta turística para apoyar proyectos que mejorasen la competitividad del sector privado y posicionara a la Comunitat Valenciana en los mercados. Incentivaba proyectos de promoción, sostenibilidad, mejora de la excelencia, difusión de la imagen de los destinos, … En sus bases se establecía tener en cuenta el código ético del turismo, criterios sociales, medioambientales y de dignificación laboral y social para fomentar la calidad de la gestión de la industria turística y por extensión la de los trabajadores. A efectos de ponderación y puntuación de solicitudes se establecían como criterios de discriminación positiva compromisos por parte de las empresas como el ofrecer formación continua, planes de reciclaje y/o mejorar las condiciones de seguridad y salud laboral.

EJECUTA – Área de Competitividad Turística / S° de Ayudas

ACTUACIONES DESARROLLADAS

1 Publicación de la convocatoria para los incentivos de 2024

Los incentivos para el ejercicio 2024 se publicaron a través de la *Resolución de 30 de abril de 2024, de la presidenta de Turisme Comunitat Valenciana, por la que se convocan las ayudas para mejorar el posicionamiento del sector turístico para el año 2024* (DOGV n° 9845 de 9/05/2024).

Esta convocatoria de concurrencia competitiva tenía la finalidad de fomentar la prestación de servicios turísticos de valor añadido a lo largo de todo el año, impulsando la promoción turística nacional e internacional y la sostenibilidad como elemento central de la estrategia turística, a través de los siguientes programas de actuación:

- Programa 1: dirigido a empresas turísticas de la Comunitat Valenciana que desarrollen durante 2024 proyectos orientados al posicionamiento del sector turístico. Dirigido tanto a empresas inscritas en el Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana, como a entidades adheridas a programas propios de Turisme como el de impulso al producto turístico CreaTurisme o que dispongan del distintivo «Compromiso con la Calidad Turística» en el marco del Programa SICTED CV. La intensidad de la ayuda alcanzaba hasta el 70% del coste elegible del proyecto objeto de subvención.
- Programa 2: dirigido a empresas, asociaciones, federaciones o fundaciones que lleven a cabo durante 2024 eventos musicales, deportivos, gastronómicos y culturales en la Comunitat Valenciana que tengan impacto turístico. Iban dirigidas a eventos

deportivos, gastronómico y culturales que se celebren durante 2024 y que evidencien su impacto en la promoción turística de la Comunitat Valenciana a través de la atracción de turismo de forma específica, así como empresas y asociaciones organizadoras de eventos musicales con evidencias específicas de atracción turística hacia la Comunitat Valenciana en 2024, y que estén adheridas al sistema de marca «Mediterrani Musix». La intensidad de la ayuda alcanzó el 60% del conste elegible del proyecto a subvencionar.

2 Gestión y tramitación de los expedientes presentados

Al Programa 1 se presentaron un total de 190 solicitudes, de las cuales 133 fueron informadas favorablemente, representando el 70 % del total.

SUBSECTOR	Nº EXPTES
AGENCIAS DE VIAJES	15
ALOJAMIENTOS RURALES	5
CAMPINGS	5
L'EXQUISIT MEDITERRANI	3
SICTED	8
TURISMO ACTIVO	11
HOTELES	48
CREATURISME	34
VIVIENDAS TURÍSTICAS	6
TOTAL	**135**

Al programa 2 se presentaron un total de 112 solicitudes, de las cuales 51 fueron informadas favorablemente, representando el 45,53 % del total.

SUBSECTOR	Nº EXPTES
EVENTOS. CULTURALES	4
EVENTOS. DEPORTIVOS	10
EVENTOS. MUSICALES	36
TOTAL	50

INDICADORES

- ✓ % de solicitudes concedidas / solicitudes presentadas Programa 1 = 70 %
- ✓ % de solicitudes concedidas / solicitudes presentadas Programa 2 = 43%

PROGRAMA 2.2

PLANES DE SOSTENIBILIDAD ORDINARIOS

OBJETIVO - Seguimiento y vigilancia de la ejecución de las actuaciones contempladas en los Planes de Sostenibilidad Turística en destinos de la convocatoria ordinaria.

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

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

Dicho programa se divide en:

- Convocatoria ordinaria: cofinanciada por el Estado, las CCAA y las EELL participantes
- Convocatoria extraordinaria: financiada con fondos del instrumento Next Generation UE, que se describe en el Programa 2.3

Se trata de un instrumento cooperado entre la Administración General del Estado, las comunidades autónomas y las entidades locales, en el que las tres administraciones aportan fondos, siendo la entidad local la responsable de la ejecución. Los objetivos de dicha estrategia son:

- Apoyar la reconversión de los destinos turísticos pioneros para mantener su atractivo y competitividad, mediante la ejecución de actuaciones de recualificación del destino, restauración ambiental, accesibilidad, innovación, tecnología, y de mejora de su gobernanza, orientándolos hacia la gestión inteligente y situándolos en la senda del crecimiento sostenible.
- Impulsar el desarrollo de los destinos turísticos ubicados en áreas rurales y de interior, mediante un plan centrado en el aprovechamiento de recursos a través de equipamientos turísticos, el desarrollo de productos atractivos para la demanda internacional (turismo cultural, turismo activo, ecoturismo, turismo enogastronómico,

turismo industrial, ...), su promoción y el apoyo a la capacidad operativa de los entes gestores de estos destinos turísticos.

- Reforzar a las entidades locales gestoras de los destinos turísticos con un instrumento económico, técnico y promocional

EJECUTA – Área de Competitividad Turística / S° de Ayudas

ACTUACIONES DESARROLLADAS

1 Seguimiento y control de planes en ejecución

En estrecha relación con las Entidades Locales y la SETUR, desde TCV se participó en las dos comisiones de seguimiento que se hacen con carácter anual en cada uno de los seis Planes de Sostenibilidad Turística en Destinos - PSTD, los cuales son: Benidorm, Gandía, Altea, Peñíscola, Alicante y Vall de Pop.

PSTD	1ª Comisión	2ª Comisión
Benidorm	26/06/2024	16/12/2024
Gandía	10/06/2024	(*)
Altea	14/03/2024	30/10/2024
Peñíscola	22/02/2024	03/10/2024
Alicante	10/06/2024	07/10/2024
Vall de Pop	18/ 06/2024	29/10/2024

(*) No se realizó la segunda comisión al finalizar el Plan en verano de 2024, por lo que no se realizó la segunda comisión.

2 Revisión de la justificación de los planes finalizados

Gandía es el único destino cuyo Plan finalizó en 2024 y desde TCV se revisó la documentación justificativa presentada por el destino, estando a expensas de consensuar conclusiones con la SETUR.

INDICADORES - % de ejecución del presupuesto de cada PSTD

- ✓ % de ejecución del presupuesto del PSTD Gandía = 100%
- ✓ % de ejecución del presupuesto del PSTD Benidorm = 90,57 %
- ✓ % de ejecución del presupuesto del PSTD Altea = 46%
- ✓ % de ejecución del presupuesto del PSTD Peñíscola = 46,11%
- ✓ % de ejecución del presupuesto del PSTD Alicante = 0%
- ✓ % de ejecución del presupuesto del PSTD Mancomunitat Vall de Pop = 0 %

PROGRAMA 2.3

PLANES DE SOSTENIBILIDAD EXTRAORDINARIOS

OBJETIVO - Seguimiento y vigilancia de la ejecución de las actuaciones contempladas en los Planes de Territoriales de Sostenibilidad turística en Destinos de la Comunitat Valenciana - PTSTD, con financiación de Fondos europeos del Plan de Recuperación, Resiliencia y Transformación (en adelante PRTR) y correspondientes a las convocatorias extraordinarias de 2021, 2022 y 2023.

DESCRIPCIÓN - La Unión Europea puso a disposición de los Estados miembros un marco de financiación para la recuperación de la crisis social y económica generada por la pandemia de la Covid-19 mediante los nuevos fondos Next Generation EU y el marco financiero plurianual 2021-2027.

En el PRTR, y como parte del Componente 14, se incluyeron varias líneas de inversión de Transformación del modelo turístico hacia la sostenibilidad:

- El Programa Extraordinario de Planes de Sostenibilidad Turística en Destinos, como submedida 2 de la inversión 1 (C14.I1)
- Actuaciones Especiales en Ámbito de la Competitividad, que incluye la Financiación de proyectos de eficiencia energética y economía circular en empresas turísticas (C14.I4.2) y la inversión Financiación de proyectos sostenibles de mantenimiento y rehabilitación del patrimonio histórico con uso turístico (C14.I4.2).

En estos programas, la SETUR desarrolla el rol de entidad decisora respecto a los proyectos asignados a España, y la Conselleria con competencias en turismo, a través de TCV desarrolla el rol de ejecutora de los subproyectos asignados a la Comunitat Valenciana, coordinando la ejecución de los programas por las entidades locales valencianas y la propia entidad TCV.
Los Planes Territoriales de Sostenibilidad Turística en destinos, de ejecución trianual, se articulan a través de los Planes de sostenibilidad turística en destino (PSTD) y las Actuaciones de cohesión entre destinos (ACD).

convocatoria 2021	
PSTD	Ayuntamientos: Alcoi, Alcalà de Xivert - Alcossebre, Benissa, Bocairent, Cullera, Dénia, Finestrat, Oropesa del Mar, Mancomunidad Tierra del Vino (Tierra Bobal), Torrevieja y València.
ACD	Ejecutada por TCV

convocatoria 2022	
PSTD	Ayuntamientos: l'Àlfàs del Pi, Alicante, 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, y las ACD ejecutadas por las diputaciones provinciales de Alicante, Castelló y València.
	Procedentes del Plan Nacional de sostenibilidad turística: dirigido a proyectos vinculados a la enogastronomía y ejecutados por los ayuntamientos de Cullera y Dénia.

convocatoria 2023	
PSTD	Ayuntamientos: Alboraya, l'Alfàs del Pi, Asociación intermunicipal de Municipis del Penyagolosa, Benicàssim, Buñol, Calp, Canet d'en Berenguer, Elda, Gandia, Mancomunidad Espadán Mijares, Mancomunitat Alt Maestrat, Montanejos, Novelda, Orihuela, Puçol, el Puig de Santa Maria, Sagunto, Teulada, la Vall d'Uixò, Vinaròs y Xàtiva.
	Benidorm, ejecuta un PSTD sufragado con fondos destinados al Plan nacional, y que para esta convocatoria financia planes vinculados al Sol y Playa-turismo azul.

EJECUTA – Dirección de Fondos Europeos

ACTUACIONES DESARROLLADAS

1 Comisiones mixtas

Durante el ejercicio 2024 se celebraron un total de 29 comisiones mixtas entre las entidades locales ejecutoras de Planes de sostenibilidad/ACD y TCV.

2 Comisiones bilaterales

Se llevaron a cabo 5 comisiones bilaterales de seguimiento al objeto de aprobar las diferentes modificaciones a los Planes Territoriales tras las solicitudes realizadas por las entidades ejecutoras.

3 Plan de formación

Ejecución del Plan de Formación de TCV destinado a entidades locales ejecutoras.

Tabla – Sesiones formativas del Plan de Formación

Título	Fecha	Destinarios	N.º asistentes
Seguimiento de subproyectos y cumplimiento de los principios transversales de la Orden HFP/1030/2021	11/03	Personal de entidades locales que intervenga en tareas de ejecución, gestión económica, contratación, control y reportado en CoFFEE de proyectos financiados con fondos MRR coordinados por TCV.	81
Cumplimiento de principio DNSH en actuaciones PRTR	04/06	Personal de entidades locales ejecutoras de subproyectos financiados por el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia anidados a los de TCV.	90
Obligaciones de comunicación, publicidad y difusión en el marco del	06/0	Personal de las entidades locales involucrado en la gestión de Subproyectos financiados por el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia,	93

PRTR		especialmente la persona designada como responsable de comunicación por la entidad local, según lo establecido en el artículo 9.8 de la Orden HFP/1030/2021, de 29 de septiembre.	
Sesión formativa: seguimiento planes de sostenibilidad turística en destinos convocatorias 21, 22 y 23	15/07	Personal de las entidades ejecutoras de subproyectos anidados a los de TCV, financiados con fondos NEXT GENERATION: C14.I01 (Planes de Sostenibilidad Turística en Destino)	82
Sesión formativa: uso de la plataforma de información y seguimiento COFFEE	19/11	Personal de entidades locales que intervenga en tareas de control y reportado de información en CoFFEE.	60

4 Otras actuaciones

Jornada técnica de Subproyectos MRR coordinados por TCV con entidades locales: Organización y celebración en Dénia el 28 de mayo junto a representantes de SETUR y entidades locales.

Reuniones informativas y de seguimiento – reuniones en las localidades ejecutoras de planes: Ontinyent (Mancomunitat la Vall d'Albaida), Bocairent, Alcoi, Benicàssim y Oropesa del Mar.

Plan de formación interno - dirigido al personal gestor de Fondos MRR en TCV

Título	Fecha	N.º asistentes
Sistema de control MRR-NGEU	15/01/2024	11
COFFEE: Uso del sistema de información para el cumplimiento de los hitos y objetivos (Parte I)	12/02/2024	15
COFFEE: Uso del sistema de información para el cumplimiento de los hitos y objetivos (Parte II)	13/02/2024	15
Herramienta de evaluación de riesgos	11/04/2024	18

Documentos de referencia – elaboración, aprobación y en su caso publicación de determinados documentos, con el objeto de cumplir con los principios de gestión que rigen las actuaciones financiadas mediante el MRR, de acuerdo con el artículo 2 de la Orden HFP/1030/2021:

- Manual de procedimientos de la entidad en el marco del PRTR
- Informes de seguimiento, de previsiones y de gestión, en la forma y periodicidad establecida en la citada Orden.
- Plan de medidas antifraude de TCV en el marco del PRTR
- Código ético y de buena conducta en la gestión de Fondos MRR de TCV
- Implementación del programa formativo en materia del MRR de la entidad, como medida de refuerzo de los mecanismos de antifraude, anticorrupción y conflicto de interés previstos en el PMA.

- Plan de Control Interno de TCV.
- Cuestionarios de autoevaluación previstos en los anexos II y III de la Orden HFP/1030/2021.
- Nueva resolución de designación de TCV como entidad instrumental de la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo, aprobada el 24/05/2024 para incluir los nuevos Subproyectos asignados a la Comunitat Valenciana (Plan formativo en Competencias Digitales del sector turístico y el Plan de Sostenibilidad Social en el Turismo).

Actualización de guías de referencia: Para facilitar la gestión de los subproyectos de los Planes Territoriales con información sobre normativa tanto general como específica:

- Guía de orientaciones para la gestión de subproyectos anidados a los subproyectos de TCV (C14.I01.S02 y C14.I04.S03).
- Guía sobre obligaciones de comunicación, publicidad y difusión de las actuaciones incluidas en programas ejecutados por TCV en el marco del PRTR-MRR.

INDICADOR - % de ejecución del presupuesto de cada plan territorial de sostenibilidad extraordinario (*) (**)

- ✓ % de ejecución del presupuesto del Plan territorial de sostenibilidad extraordinario (convocatoria 21) = 40,52 %.
- ✓ % de ejecución del presupuesto del Plan territorial de sostenibilidad extraordinario (convocatoria 22) = 28,03 %.
- ✓ % de ejecución del presupuesto del Plan territorial de sostenibilidad extraordinario (convocatoria 23) = 18,54 %

(*) El porcentaje de ejecución de cada plan es la media de los planes de sostenibilidad extraordinarios que incluye cada convocatoria.

(**) El porcentaje de los planes de sostenibilidad extraordinarios se ha calculado empleando la fórmula introducida por SETUR y con la que se cumplimentan los informes mensuales de seguimiento de ejecución de los PSTD; se determina como la suma agregada del presupuesto que se encuentra en cada fase, ponderado por su peso relativo, de la siguiente manera: el presupuesto con actuaciones preparatorias (fase 1) por el 15%, el presupuesto en licitación/convocatoria (fase 2) por el 30%, el presupuesto adjudicado (fase 3) por el 50%, y el presupuesto ejecutado (fase 4) por el 100%.

PROGRAMA 2.4

PROYECTOS DE EFICIENCIA ENERGÉTICA Y ECONOMÍA CIRCULAR EN EMPRESAS TURÍSTICAS

OBJETIVO - Publicación y tramitación de las Ayudas de eficiencia energética y economía circular con financiación de Fondos europeos del Plan de Recuperación, Resiliencia y Transformación – PRTR a las empresas turísticas

DESCRIPCIÓN - Las ayudas van dirigidas a empresas de alojamiento turístico, las cuales tenían como finalidad alcanzar los objetivos medioambientales y energéticos establecidos en la normativa de la Unión Europea, mediante la realización de actuaciones de reforma de edificios existentes que favorecieran la reducción del consumo de energía final y de las emisiones de dióxido de carbono.

En este contexto, se dotó presupuestariamente a la SETUR para que las comunidades autónomas financiasen convocatorias de ayudas dirigidas a empresas de alojamiento turístico durante el período 2021-2023. La SETUR asignó presupuesto a la Comunitat Valenciana mediante la *Resolución de 31 de marzo de 2022, la cual establece los plazos y requisitos para que las Comunidades Autónomas publiquen sus convocatorias regionales de subvenciones*. En cumplimiento de dicha Resolución TCV publicó la *Resolución de 2 de enero de 2023* y finalizado el plazo de admisión de solicitudes, se registraron un total de 27, de las cuales 22 continuaron el procedimiento y 5 fueron desistidas.

EJECUTA – Dirección de Fondos Europeos

ACTUACIONES DESARROLLADAS

1 **Seguimiento justificación expedientes adjudicatarios**

Se concedió la ayuda a 12 beneficiarios estando pendientes de finalización de la justificación de la ejecución de los proyectos subvencionados.

NEW

2 **Nueva convocatoria**

En la Conferencia Sectorial de Turismo de 29 de diciembre de 2023, se aprobó mediante la Resolución de 5 de enero de 2024 de la SETUR una ampliación del reparto territorial de crédito, así como una ampliación de la tipología de beneficiarios (a empresas del sector turístico y no únicamente a alojamientos), pasando de 214 establecimientos a 277 establecimientos en la Comunitat Valenciana.

TCV elaboró una nueva *Resolución de ayudas publicada el 21 de octubre de 2024 y de fecha 14 de octubre de 2024, de la Consellera de Innovación, Industria, Comercio y Turismo por la que se establecen las bases reguladoras y se aprueba la convocatoria de ayudas, en régimen de concurrencia no competitiva, dirigidas a financiar en 2024 proyectos de eficiencia energética y economía circular en empresas turísticas*. Esta nueva convocatoria, cuyo plazo de presentación de solicitudes permanecerá abierto hasta que finalicen los fondos, tiene como beneficiarios a las empresas del sector turístico inscritas en el Registro de

empresas turísticas de la Comunitat Valenciana y/o que su actividad esté incluida en determinados códigos de la Clasificación Nacional de Actividades Económicas (CNAE).

Con posterioridad, y como consecuencia de los daños acontecidos consecuencia de DANA y poder ajustar algunos errores materiales detectados en la anterior publicación, se publicó la *Resolución de 19 de diciembre de 2024, de la Presidencia, por la que se revoca parcialmente la Resolución de 14 de octubre de 2024, por la que se aprueba la convocatoria de ayudas, en régimen de concurrencia no competitiva, dirigidas a financiar en 2024 proyectos de eficiencia energética y economía circular en empresas turísticas, en el marco del Plan de recuperación, transformación y resiliencia, y se establecen las bases reguladoras en la que se flexibilizaban algunos de los trámites para empresas ubicadas en los municipios declarados como afectados por la DANA de octubre de 2024*.

Esta nueva convocatoria modifica el objetivo del Plan operativo 2024 para el programa 2.4, ya que se amplía el ámbito de actuaciones a más tipologías de empresas, no únicamente a las de alojamiento.

Desde que se abrió el plazo se presentaron un total de 66 solicitudes, pendientes de revisión, por un importe de 5,3 millones de euros.

INDICADOR

- ✓ % de ejecución del presupuesto de cada proyecto de eficiencia energética y economía circular = no procede (*)

(*) Los 12 expedientes subvencionados correspondientes a la convocatoria publicada en 2023 todavía están en proceso de justificación, por lo que no se puede estimar el porcentaje de presupuesto que finalmente se ha ejecutado para cada uno de dichos proyectos.

PROGRAMA 2.5

PROGRAMA DE MEJORA DEL PATRIMONIO HISTÓRICO

OBJETIVO - Seguimiento y vigilancia de la ejecución de las actuaciones contempladas en el programa de mejora y dinamización del patrimonio histórico con uso turístico, con financiación de Fondos europeos del PRTR.

DESCRIPCIÓN - El programa estaba dirigido a las entidades locales y comunidades autónomas con el objetivo de mejorar la competitividad de los destinos turísticos y promover el turismo cultural a través de la protección, mantenimiento y rehabilitación de bienes inmuebles declarados patrimonio histórico, ya sea como bienes de interés cultural o bajo alguna categoría de protección equivalente establecida por las administraciones competentes con uso turístico.

Se materializa al amparo del *Real Decreto 1074/2021 de 7 de diciembre, por el que se regula la concesión directa de subvenciones destinadas a la financiación de Proyectos sostenibles de mantenimiento y rehabilitación del patrimonio histórico con uso turístico, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia*, que establecía la concesión de una subvención directa a la Comunitat Valenciana para la realización de actuaciones en el municipio de Alzira, que en base a la misma se convertía en beneficiario final de la subvención.

Los proyectos subvencionados mediante este subprograma son los siguientes:

1. Torre Real de Jaime I de Aragón: Creación espacio museístico cultural de nueva planta.
2. Restauración murallas Almohades: restauración lienzo y las torres, recomposición del antiguo trazado peatonal, instalación de paneles evocadores del exterior de la medina islámica.

En 2023 se publicó la Resolución de 10 de diciembre de 2023, de la presidenta de TCV por la cual se disponía el pago del crédito asignado por la concesión directa de una subvención al ayuntamiento de Alzira para la realización de actuaciones de mantenimiento y rehabilitación del patrimonio histórico con uso turístico, incluido en el Plan Turístico Nacional Xacobeo 2021-2022, en el marco del componente 14, inversión 4, subproyecto 3, dentro del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia financiado por la Unión Europea-NextGenerationUE. [2023/12547].

Posteriormente se publica el *Real decreto 519/2024, de 4 de junio, que modifica entre otros el Real decreto 1074/2021 de 7 de diciembre que regulaba estas subvenciones y mediante el que se establecen modificaciones necesarias para garantizar la consecución de los fines perseguidos*, estableciendo la posibilidad de modificar el contenido de la resolución de concesión de la subvención y permitiendo la subcontratación hasta el 100%. También se

amplía el plazo de ejecución de las ayudas hasta el 30 de junio de 2026 (el Hito 228 que le es de aplicación establecía en su inicio que los proyectos debían estar finalizados en el cuarto trimestre de 2024).

Al objeto de dar traslado a la entidad local ejecutora TCV publicó la *Resolución de 24 de octubre de 2024, de la Presidencia, por la que se modifica la Resolución de 10 de diciembre de 2023, que dispone el pago del crédito asignado por la Secretaría de Estado de Turismo por la concesión directa de una subvención al Ayuntamiento de Alzira para la realización de actuaciones de mantenimiento y rehabilitación del patrimonio histórico con uso turístico, incluido en el Plan turístico nacional Xacobeo 2021-22, Plan de recuperación, transformación y resiliencia financiado por la Unión Europea NextGenerationEU.*

EJECUTA – Dirección de Fondos Europeos

ACTUACIONES DESARROLLADAS

1 Comisiones mixtas

Se celebró una comisión mixta en febrero (1/02/24)

2 Comisiones bilaterales

Para el seguimiento de la ejecución subproyecto, y conforme lo establecido en la resolución de concesión de la subvención, se creó una comisión bilateral de seguimiento, entre la entidad ejecutora del nodo superior (la SETUR) y la comunidad autónoma ejecutora como entidad instrumental de la entidad ejecutora (Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo a través de TCV) para controlar el desarrollo de las inversiones, la ejecución del gasto y el cumplimiento de los hitos de cada una de las intervenciones que componen el subproyecto. El 9 de julio se celebró una comisión de seguimiento entre la SETUR y TCV

Adicionalmente se realizaron reuniones mensuales con los responsables de la entidad local ejecutora del proyecto, el ayuntamiento de Alzira, para el seguimiento de la ejecución de los proyectos financiados con cargo al subprograma.

3 Plan de formación

TCV realizó diferentes sesiones formativas a lo largo de 2024, incluidas en el Plan de Formación de TCV (ver apartado dedicado a Planes de sostenibilidad convocatorias extraordinarias). En todas ellas, se ha incluido en la convocatoria al Ayuntamiento de Alzira como entidad ejecutora del programa "*Mantenimiento y Rehabilitación del patrimonio histórico con uso turístico*".

INDICADOR % de ejecución de cada plan de patrimonio (*)

- ✓ % de ejecución del proyecto 1 = 2,09%
- ✓ % de ejecución del proyecto 2 = 87,38%

(*) El % de ejecución se refiere a importe adjudicado tras la licitación. El proyecto 1 está pendiente de adjudicación de la obra.

LO 03 INNOVACIÓN

La Línea operativa 3 *Innovación* se dirigía a desarrollar modelos turísticos más sostenibles a partir de soluciones innovadoras y tecnológicas aplicables a empresas y destinos turísticos; consolidar un ecosistema tecnológico que ayudase a incrementar su competitividad y a la transformación digital de los atractivos turísticos.

Los Programas que integraban esta línea previstos y que se ejecutaron íntegramente durante el 2024 fueron:

3.1. DTI-CV

3.2. Inteligencia a través del dato

3.3. Innovación tecnológica

3.4. Recursos turísticos inteligentes

Con la ejecución de estos programas durante el ejercicio 2024 se ha contribuido a los ODS:



Y concretamente a las siguientes metas:

- Meta 9.2: Promoción de industria inclusiva y sostenible.
- Meta 9.4: Modernización de la infraestructura, tecnología limpia.
- Meta 9.5: Aumento de la investigación científica, capacidad tecnológica.
- Meta 12.B: Lograr turismo sostenible.
- Meta 17.16: Mejorar la Alianza Mundial para el desarrollo sostenible.

PROGRAMA 3.1

DTI – CV

OBJETIVO - Incrementar el número de destinos de la Red Destinos Turísticos Inteligentes (en adelante DTI) distinguidos. Para ello era necesario mantener y reforzar la apuesta por la Red de Destinos Turísticos Inteligentes de la Comunitat Valenciana (en adelante DTI-CV) reforzando su papel en una mayor gestión sostenible de sus destinos.

DESCRIPCIÓN - El modelo DTI-CV representa una clara apuesta por la planificación y gestión del territorio turístico valenciano en clave de sostenibilidad integral. Su evolución permite acompañar a los destinos y empresas en su transición hacia un modelo de gestión inteligente y sostenible desde el punto de vista social, económico y ambiental.

La Red DTI-CV se constituyó en 2019 y actualmente está formada por 112 destinos municipales y supramunicipales y canaliza su actividad a través de diferentes grupos de trabajo. Teniendo en cuenta que el contexto turístico actual y el grado de adaptación de los destinos a la planificación y gestión inteligente ha evolucionado del contemplado en sus inicios, y que el propio modelo DTI-CV lleva intrínseco una serie de retos y premisas nuevas, se prevé una revisión de los objetivos, retos y líneas de acción de la Red DTI-CV.

EJECUTA - Área de Formación e Innovación / Invat.tur

ACTUACIONES DESARROLLADAS

1 Diseño del Plan de Acción de la Red DTI-CV 2024-2028

El 17 de diciembre se presentó online el Plan de Acción de la Red DTI-CV 2025-2028 a los destinos integrantes (enlace), el cual se llevó a cabo con el apoyo de una empresa de consultoría que coordinó la recopilación de información, así como el proceso participativo, en el cual colaboraron los destinos a través de formularios y grupos de trabajo. A lo largo de 2025, se prevé su ejecución a través de la oficina y Secretaría técnica de la Red DTI-CV.

Tabla - Líneas de acción y programas Plan de Acción DTI-CV 2025-2028

	Línea de Acción	Programas
R1-2	Línea Acción 1. Gobernanza Turística Inteligente	Formación / Grupos de Trabajo
R2-3	Línea Acción 2. Digitalización y Gestión del Dato	Formación / Grupos de Trabajo
R4	Línea Acción 3. Sostenibilidad e Inclusión	Formación / Grupos de Trabajo
R5	Línea Acción 4. Comunicación y Marketing Digital	Formación / Grupos de Trabajo

2 Atención y apoyo a través de la Oficina de Asistencia Técnica DTI-CV

A lo largo de 2024 se atendieron las solicitudes de información sobre el modelo DTI-CV y la propia Red a través de la cuenta de correo electrónico dti_turisme@turismecv.es . Además,

con los destinos que lo solicitaron se mantuvo reuniones online para solventar las dudas sobre la cumplimentación de la herramienta de autodiagnóstico, así como con empresas tecnológicas para la realizar la solicitud de entrada a la Red o ultimar los proyectos piloto para entrar a formar parte de esta.

Tabla - Reuniones Oficina DTI-CV con destinos y empresas colaboradoras.

FECHA	REUNIÓN OFICINA DTI-CV	FECHA	REUNIÓN OFICINA DTI-CV
18/01	Alcossebre	28/08	Benicàssim/Culla/Morella
25/01	Xilxes	29/08	Alcalà de Xivert/Cabanes
26/01	Piloto Acctua -Morella	30/08	Lliria/Cullera/Segorbe
09/07	Empresa Dinycon	03/09	Alcoy/Cullera
	Empresa Acctua	06/09	Morella-Acctua/Finestrat-Bioscore
	Empresa Accesscity	09/09	Benicàssim/Manc. Plana Baixa
	Empresa Bioscore	10/09	Castellón -Accesscity
	Manc. Alto Túria	18/09	Santa Pola
29/07	Pobla de Farnals	02/10	MOVISAT
31/07	Alfaz del Pi/Riba-Roja/El Puig.	06/11	Segorbe
01/08	Castellón/Cullera/Guadalest/Orihuela		

3 Curso de gestor de destinos turísticos inteligentes de la Comunitat Valenciana

La capacitación y sensibilización de los responsables técnicos de los destinos de la Comunitat son dos de los pilares principales para avanzar en el campo de la gestión inteligente, por ello se considera necesario la impartición de formación para capacitar a profesionales y gestores de destinos turísticos en el marco del modelo DTI-CV.

La edición del curso de Gestor DTI online 2024 arrancó el día 28 de octubre, y tuvo lugar durante los días 4, 8, 15 y 22 de noviembre, en módulos de 3 horas de duración. En total se inscribieron 45 personas, pertenecientes a 33 destinos de la Comunitat Valenciana, de los cuales 28 pertenecen a la Red DTI-CV. Las personas inscritas correspondían en su gran mayoría a empleados de organismos de gestión turística y miembros de comisiones técnicas interdepartamentales.

4 Webinars y jornadas para la transferencia de conocimiento y experiencias DTI-CV

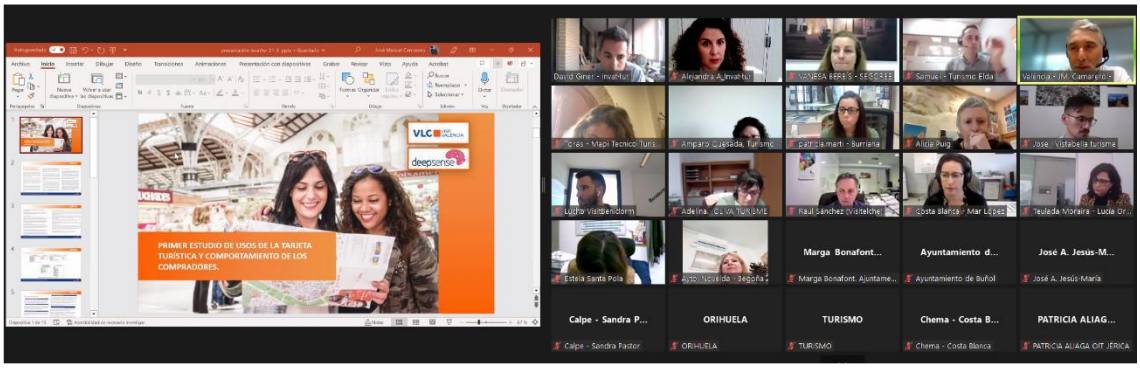
Durante 2024 se realizaron las siguientes webinars relacionados con la transferencia de conocimiento y experiencias en el marco de la Red DTI-CV.

Tabla – Webinars y Jornadas DTI-CV

Fecha	Título
07/03	Webinar. Uso gemelo digital: Dénia.
21/03	Grupo de trabajo de Marketing y transformación digital. Online.
26/03	Webinar. Uso de realidad aumentada para la gestión turística de un destino: el caso de Sagunto.
27/03	Junta directiva de la RED DTI-CV. Online.

18/04	Webinar. Herramientas de monitorización y gestión digital de sostenibilidad turística DTI: el caso Elche.
22/04	Acto X aniversario modelo DTI CV y V Red DTI CV. Ayuntamieento de Benidorm.
Mayo/junio	Curso IA Benidorm/Alicante/València/Castellón.
12/07	Grupo de trabajo de Sostenibilidad. Online.
21/10	Piloto Bioscore Finestrat
16/12	Grupo de trabajo de Accesibilidad. Online.
13/12	Presentación bases modelo patrimonio inteligente. Online.
17/12	Presentación Plan de Acción DTI-CV. Online.

Imagen – Grupo de trabajo de marketing y Transformación digital, 21/03/2024



INDICADORES

- ✓ % de destinos por nivel / Total de destinos DTI

  % Participación destinos DTI nivel 3 = 16,96 %

  % Participación destinos DTI nivel 2 = 12,5 %

  % Participación destinos DTI nivel 1 = 70,53 %

- ✓ N° de jornadas y/o webinars organizados al año en Invattur = 12

PROGRAMA 3.2

INTELIGENCIA A TRAVÉS DEL DATO

OBJETIVO - Diseñar un sistema de inteligencia turística y capacitar al sector soluciones tecnológicas y en el uso del dato en la estrategia turística.

DESCRIPCIÓN - El uso de información para reducir la incertidumbre en la toma de decisiones y mejorar la planificación y gestión del turismo valenciano era un elemento esencial que permitió a gestores de destinos y empresas desarrollar una planificación estratégica y operativa más acorde con su realidad y reducir el impacto de la actividad turística sobre el territorio.

EJECUTA - Área de Formación e Innovación / Invat.tur

ACTUACIONES DESARROLLADAS

1 Puesta en marcha del sistema de inteligencia turística de la Comunitat Valenciana

La Ley 15/2018 establece el Sistema de Inteligencia Turística (SIT-CV) como herramienta estratégica para analizar y difundir comportamientos y tendencias turísticas, apoyar la toma de decisiones informadas y mejorar la competitividad. Sus objetivos incluyen garantizar datos fiables y actualizados, evaluar la oferta y demanda turística, anticipar tendencias del mercado, y elaborar informes estratégicos para optimizar el modelo turístico valenciano. Además, fomenta la participación activa de los agentes del sector en el intercambio y uso de conocimiento generado.

En 2024 se trabajó en el desarrollo de los diferentes cuadros de mando que conforman el sistema. Durante 2024 se celebraron 39 reuniones entre la PMO del proyecto y los técnicos de Invat·tur. Además de las reuniones periódicas para informar de los avances del proyecto, también se celebraron reuniones con empresas proveedoras de fuentes de datos y específicas sobre herramientas o estrategia de comunicación.

Actualmente, el proyecto del Sistema de Inteligencia Turística de CV sigue avanzando y se prevé que a lo largo de 2025 pueda presentarse públicamente.

2 Diseño de un modelo de observatorio de sostenibilidad turística

En 2024, a través del convenio de colaboración entre la Universidad Jaume I de Castellón y TCV se hizo una aproximación a un modelo de observatorio turístico basado en la provincia de Castellón.

Tabla – Fases del proyecto

Fases	Actuaciones
Fase 1	- Recopilación de información sobre observatorios de turismo sostenible. - Recopilación de información sobre sistemas de indicadores utilizados e índices de sostenibilidad turística.
Fase 2	- Selección de indicadores para el futuro sistema de indicadores turísticos del OTS de Castellón. - Identificación de las fuentes de obtención de datos. - Elaboración de fichas para cada uno de los indicadores. - Elaboración de diferentes índices de sostenibilidad turística.
Fase 3	- Elaboración de un informe que muestre el estado del turismo sostenible en la provincia de Castellón en base al sistema de indicadores obtenido y que sirva como base para la elaboración del informe preliminar que se exige para solicitar la adhesión a la red INSTO.

Imagen – Presentación del informe de resultados al grupo de trabajo de sostenibilidad de la Red DTI-CV, 12 de julio.



3 Capacitación en materia de inteligencia artificial

Con el fin de orientar y aumentar la capacitación de personal técnico de empresas y destinos de la Comunitat Valenciana en materia de inteligencia artificial, durante el año 2024 se puso en marcha un curso de 9 horas divididas en sesiones de 3 horas cada día en la sede de Invat·tur y en distintas sedes de los CdT´s de Alicante, València y Castellón. Enlace

En total realizaron el curso 163 personas y las fechas del curso se repartieron entre los meses de mayo y junio.

4 **Capacitación del sector turístico para el uso del dato en la estrategia turística**

Una de las acciones a realizar en el marco de la puesta en marcha del sistema de inteligencia turística de la Comunitat Valenciana se centra en la formación para que los entes gestores de destino conozcan el uso que pueden realizar del SIT-CV. Las acciones de formación están concebidas para su desarrollo, principalmente, una vez la plataforma esté en producción. No obstante, en 2024 se celebraron 9 sesiones con un grupo de trabajo de destinos cuyo objetivo era doble: formativo y de validación.

INDICADOR - Programa ejecutado

PROGRAMA 3.3

INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

OBJETIVO - Crear proyectos piloto tecnológicos para el sector turístico y transferir las bondades de los mismos.

DESCRIPCIÓN - Innovación para un sector más eficiente, impulsando el ecosistema tecnológico en turismo, las alianzas con agentes del sistema de innovación valenciano y nacional, así como el acompañamiento del sector en la adopción de nuevos modelos, metodologías y soluciones tecnológicas, eran considerados aspectos que garantizarían la mejora competitiva del sector turístico valenciano.

EJECUTA - Área de Formación e Innovación / Invat.tur

ACTUACIONES DESARROLLADAS

1 TechYRoom

Consistió en la implantación de una habitación tecnológica (TechYRoom) en un establecimiento hotelero con el fin de acercar la tecnología y facilitar vehículos tractores para la modernización hotelera a través de la creación de un showroom real donde experimentar la tecnología en hoteles y destinos.

El concepto de TechYRoom inicial se centró en la creación de una habitación tecnológica que sirviera como showroom real, donde los hoteles pudieran experimentar con soluciones innovadoras para mejorar tanto la experiencia de los clientes como la eficiencia operativa del personal. El primer proyecto de TechYRoom 1.0, que se llevó a cabo en el Hotel Corona del Mar (Benidorm) fue impulsado por Turisme Comunitat Valenciana y coordinado por el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), el objetivo era facilitar la modernización del sector hotelero, aprovechando oportunidades de reforma existentes e incorporando tecnologías emergentes como vehículos tractores del cambio, centrándose muchas de las soluciones implementadas en la línea de la accesibilidad.

Sobre esta base de éxito, el proyecto evoluciona hacia una versión nueva: ITH TechYRoom 2.0, ampliando significativamente su alcance. La nueva versión trasciende el concepto de “Room” (habitación alojativa), integrando tecnología en espacios estratégicos dentro del hotel, como lobbies, áreas de ocio, espacios de trabajo e incluso áreas técnicas. Este enfoque reconoce la importancia de transformar no solo las habitaciones, sino todo el ecosistema del hotel, para ofrecer una experiencia completamente conectada e integral.

En el contexto de la designación de València como Capital Verde Europea 2024, ITH TechYRoom 2.0 prioriza soluciones tecnológicas que se alineen con los principios de sostenibilidad, eficiencia energética y economía circular. Entre las innovaciones clave destaca

el uso del Gemelo Digital, que permite una representación virtual inmersiva de las soluciones implementadas. Esto no solo facilita su visualización y comprensión, sino que también promueve la replicabilidad del modelo en otros destinos y establecimientos.

El proyecto ITH TechYRoom 2.0 se estructuró en las siguientes fases con el fin de garantizar su seguimiento y correcta ejecución:

- FASE 1: Selección del Establecimiento
- FASE 2: Preparación e Identificación de la Situación de Partida
- FASE 3: Asignación de Espacios
- FASE 4: Co-creación y Diseño
- FASE 5: Presentación de Propuestas
- FASE 6: Implementación y Ejecución
- FASE 7: Seguimiento y evaluación
- FASE 8: Comunicación y Difusión

La duración de las fases comprendió todo el 2024. El proyecto TechYRoom 2. 0 está alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la siguiente manera:

- Lleva la tecnología más allá de la habitación tradicional. Este enfoque maximiza el impacto en la experiencia integral del huésped y en la operatividad del hotel. ODS 9: Industria, Innovación e Infraestructura.
- Transformación tecnológica integral. Este objetivo apoya el ODS 11: Ciudades y Comunidades Sostenibles, promoviendo espacios inclusivos y resilientes, con especial énfasis en las metas asociadas a la Capital Verde Europea 2024.
- Fomenta la sostenibilidad en sus tres ámbitos.
    - Ambiental: en coherencia con los compromisos de València como Capital Verde Europea 2024, el proyecto implementa soluciones energéticamente eficientes, fomenta la economía circular y reduce la huella de carbono, contribuyendo a los ODS 13: Acción por el Clima y ODS 12: Producción y Consumo Responsables.
    - Social: garantiza la accesibilidad universal en los espacios intervenidos y mejora las condiciones laborales del personal hotelero mediante la optimización de procesos y recursos, alineándose con el ODS 8: Trabajo Decente y Crecimiento Económico.
    - Económica: ofrece tecnologías asequibles y escalables que impulsan la competitividad del sector hotelero y su resiliencia financiera a largo plazo, enmarcando estas iniciativas dentro de la estrategia de sostenibilidad global de València.
- Creación de showrooms físicos y digitales, para experimentar y divulgar soluciones tecnológicas innovadoras alineándose con el ODS 17: Alianzas para Lograr los Objetivos.

2 Ciclo de webinars de proyectos piloto de soluciones tecnológicas

En el primer cuatrimestre de 2024 se presentaron de manera telemática en abierto los resultados de 3 proyectos piloto en el marco de la Red DTI-CV que ofrecen soluciones tecnológicas dirigidas a una mejor gestión de los destinos. A continuación, se detallan los webinars con las presentaciones:

Tabla – Webinars impartidas

Fecha	Título del webinar
07/03/2024	Uso gemelo digital: Dénia. Enlace
26/03/2024	Uso de realidad aumentada para la gestión turística de un destino: el caso de Sagunto. Enlace.
18/04/2024	Herramientas de monitorización y gestión digital de sostenibilidad turística DTI: el caso Elche. Enlace

Imágen – Webinars de Elche y Sagunto, 26 de marzo y 18 de abril





NEW

3 Otras actuaciones

El 14 de mayo de 2024 tuvo lugar la jornada *Oportunidades para la innovación en cooperación en el sector turístico. Programa de ayudas IVACE+I innovación*, en las instalaciones del Invat·tur, y en streaming.

El 12 de septiembre de 2024 tuvo lugar la jornada de *Formación para Innoagents: Destinos Turísticos Inteligentes e Intercambio de Conocimiento*.

INDICADOR - Programa ejecutado

PROGRAMA 3.4

RECURSOS TURÍSTICOS INTELIGENTES

OBJETIVO Diseñar e implementar modelos de gestión inteligente en recursos patrimoniales y espacios naturales protegidos.

DESCRIPCIÓN – El modelo de Patrimonio Cultural Inteligente (PCI) tiene como objetivo articular la gestión de los recursos culturales con las herramientas tecnológicas y la innovación. Este modelo pretende abordar los desafíos identificados en la conservación, accesibilidad, promoción y sostenibilidad del patrimonio, ofreciendo soluciones basadas en tecnologías avanzadas como la realidad aumentada, los sistemas de información geográfica y el big data. Además, se busca maximizar el impacto económico y cultural del turismo, alineándolo con las tendencias emergentes y fomentando la colaboración entre todos los agentes implicados.

Por su parte, El modelo de Espacio Natural Inteligente es el resultado de adaptar las áreas de naturaleza al modelo de DTI, identificando los riesgos y analizando las oportunidades presentes y futuras.

Este modelo se define como un área ambiental y socioeconómica homogénea que, a través de soluciones tecnológicas, permite el desarrollo sostenible del territorio, facilita la interacción e integración del visitante con el entorno, adecuándose a las directrices definidas para su conservación y posibilitando de una forma innovadora la mejora de la calidad y experiencia del destino con seguridad y accesibilidad universal. La clave fundamental es la conectividad, sin la cual, es difícil proponer soluciones innovadoras.

La conectividad facilita la transmisión de información masiva y la personalización de la oferta turística de manera digital, rápida y eficiente. Por lo tanto, genera un elevado número de beneficios a los diferentes actores que componen el ecosistema turístico digital; turistas, visitantes, ciudadano local, gobierno, empresas, etc.

EJECUTA - Área de Formación e Innovación / Invat.tur

ACTUACIONES DESARROLLADAS

1 Diseño del modelo de patrimonio inteligente de la CV

El proyecto se enfoca en tres componentes principales: los elementos patrimoniales y su análisis inicial, el ecosistema de actores y actividades vinculados a la gestión y disfrute del patrimonio, y las tecnologías de aplicación que transforman el patrimonio cultural en un recurso vivo y dinámico.

Se trata de un enfoque orientado a resultados, siendo el principal trazar una hoja de ruta para la gestión sostenible e inteligente del patrimonio, asegurando su preservación y optimización como recurso clave para el desarrollo regional.

El estudio se abordó desde el triple punto de vista de los principales actores identificados en el ecosistema: el visitante/turista, el destino/territorio, y la gestión/conservación. Para integrar diversos puntos de vista autorizados en la materia, se realizó un proceso participativo y de contraste con municipios de la Comunitat Valenciana con elementos culturales relevantes, así como con especialistas en conservación y gestión del patrimonio de distintas instituciones.

Imagen – Resumen de los objetivos del Estudio de patrimonio Inteligente

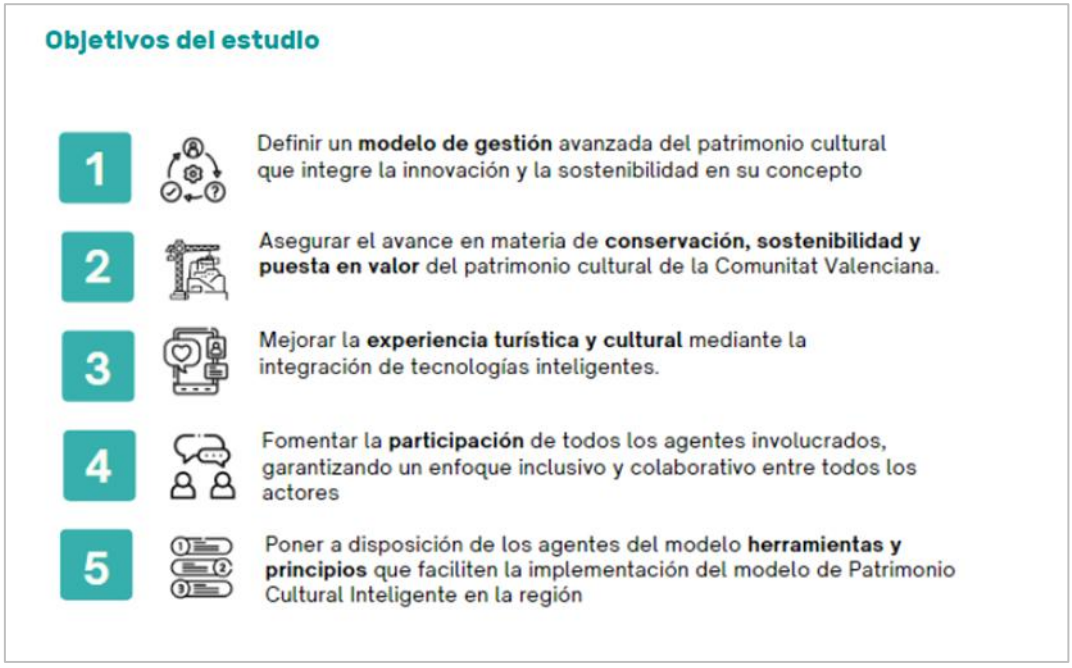


Imagen – Presentación Bases del modelo Patrimonio Inteligente, 13 de diciembre (Enlace a video)



2 Implementación del modelo de espacios naturales inteligentes de la CV

En el grupo de trabajo de sostenibilidad que tuvo lugar el 12 de julio de manera telemática en el marco de la Red DTI-CV propuso la idea para que los destinos que estuvieran interesados pudieran mandar propuestas para poder implementar el modelo de Espacio natural Inteligente (ENI). Tras lanzar la petición se recibieron tres propuestas del municipio de Alcoy, del Consorcio de la Plana Baixa y de la Mancomunitat Maestrat, ànima interior.

Revisadas las propuestas, se optó por trabajar en mayor profundidad con Maestrat al tratarse de un enfoque altamente innovador. La Oficina técnica DTI-CV mantuvo tres reuniones los días 19 de julio, 11 de octubre y 28 de noviembre con la Mancomunitat para conocer detalles del recurso natural en el que implementar el modelo de ENI.

En estos momentos el trabajo se encuentra en fase de diseño, pendiente de próximas reuniones con Ánima Interior para ajustar el cronograma de desarrollo para 2025.

INDICADOR

- ✓ Proyectos piloto de recursos inteligentes desarrollados = 0

LO 04 COMERCIALIZACIÓN DE LA OFERTA TURÍSTICA

La Línea operativa 4 *Comercialización de la oferta turística*, tenía como objetivo impulsar la diferenciación de la oferta turística valenciana y desarrollar productos turísticos para su comercialización y paquetización permitiendo una mayor distribución económica y geográfica de la demanda.

Buscaba fomentar la vertebración territorial y la distribución equitativa de los beneficios turísticos en toda la región y desarrollar actuaciones dirigidas a atraer a visitantes con diversas motivaciones de consumo.

Los Programas que integraban esta línea previstos y que se ejecutaron íntegramente fueron:

4.1. CreaTurisme

4.2. Productos turísticos

4.3 Marketing online

4.4 Foros y acciones promocionales

Con la ejecución de estos programas durante el ejercicio 2024 se ha contribuido a los ODS:



Y concretamente a las siguientes metas:

- Meta 2.3: Incrementar la productividad e ingresos agrícolas a pequeña escala.
- Meta 8.9: Fomento del turismo sostenible.
- Meta 12.B: Lograr turismo sostenible.
- Meta 17.16: Mejora la Alianza Mundial para el desarrollo sostenible.
- Meta 17.17: Fomento de alianzas público-privadas.

PROGRAMA 4.1

CREATURISME

OBJETIVO - Incrementar el número de experiencias sostenibles adheridas a Creaturisme

DESCRIPCIÓN - CreaTurisme es el programa para desarrollar actuaciones de productos altamente especializados, segmentados y de base experiencial con la participación de empresas y entidades turísticas de la Comunitat Valenciana con el objetivo de diversificar la oferta turística. Las experiencias se agrupan en tres líneas de trabajo: Mediterráneo Cultural, Mediterráneo natural y rural y Mediterráneo Activo / Deportivo.

Durante 2024 se dio continuidad a la dicha estrategia, así como al desarrollo de ExperienciasCV, que tienen como objetivo final el apoyo a la creación y comercialización de estos productos turísticos. Asimismo, se ejecutaron acciones de promoción para la difusión de los mismos a través de la asistencia a ferias especializadas, acciones con prescriptores, elaboración de material promocional, etc.

EJECUTA - Área de Marketing y producto / Sº de Producto y territorio

ACTUACIONES DESARROLLADAS

1 Actuaciones conjuntas: Creaturisme y Experiencias CV

El programa Creaturisme se desarrolla en torno a los ejes temáticos de Mediterráneo Activo y Deportivo, Mediterráneo Rural-Natural y Mediterráneo Cultural.

Actuaciones conjuntas

Adhesión de empresas Creaturisme - se formalizaron 63 adhesiones al programa Creaturisme, que alcanzó las 1.105 entidades adheridas (1.435 adhesiones). Por línea de trabajo se formalizaron 24 adhesiones a Mediterráneo Activo, 26 a Mediterráneo Cultural y 15 a Mediterráneo Natural-Rural.

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

Jornadas de networking Creaturisme (marzo) - se organizaron tres jornadas de presentación de la nueva estrategia Creaturisme e incluyeron una sesión de networking para la generación de sinergias entre las empresas.

- 5 de marzo en el Hotel SH Valencia Palace
- 7 de marzo en el CDT de Alicante
- 12 de marzo en el CDT de Castellón

Viaje de familiarización con touroperadores europeos (17 al 19 de mayo) - TCV organizó un famtrip con la participación de touroperadores europeos como parte del pre-tour previo a las jornadas de apoyo a la comercialización en los mercados europeos. Esta acción tuvo como objetivo dar a conocer la oferta turística de la Comunitat Valenciana y favorecer la creación de nuevas oportunidades comerciales.

Jornadas de Turespaña en Toledo (20 al 24 de mayo) - evento clave para la promoción y comercialización del turismo español en los mercados europeos. Estas jornadas reunieron a empresas y entidades de promoción turística con el objetivo de fortalecer la oferta turística en el extranjero y generar nuevas oportunidades de negocio. Durante el evento, se mantuvieron más de 50 reuniones con agentes de viajes y touroperadores europeos seleccionados por las Consejerías Españolas de Turismo.

Imágenes – Jornadas de Turespaña, Toledo





Workshop de Empresas Creaturisme en Madrid (6 de junio) - se celebró en el Hotel NH Eurobuilding, un encuentro clave que reunió a 50 agencias de viaje de la Comunidad de Madrid y 26 empresas adheridas al programa. Este evento tuvo como objetivo presentar la oferta experiencial de Creaturisme a los operadores madrileños.

Imágenes – Workshop Creaturisme, Madrid





Campaña de publicidad online para agosto - se desarrolló una campaña de publicidad digital para dar visibilidad a sus tres áreas de producto, fomentar reservas de última hora y mantener la presencia activa del programa. La estrategia se dividió en dos bloques: uno, enfocado en medios de comunicación de la Comunitat Valenciana como *Valencia Plaza*, *Las Provincias* y

Levante, para consolidar la marca en su ámbito local; otro, basado en publicidad en redes sociales y anuncios display dirigidos a turistas. Para su ejecución, se diseñaron 21 creatividades.

Premios Creaturisme - A finales de año se convocó la tercera edición de los premios Creaturisme con el objetivo de premiar a las mejores experiencias de cada línea de trabajo y a las más innovadoras, accesibles y comprometidas con el desarrollo turístico.

Asistencia a Ferias generalistas

FITUR 2024

En la IX participación de Creaturisme en Fitur, la Comunitat Valenciana contó con un mostrador en el cual se recogían los grupos de producto, así como 36 mesas de reunión, las cuales fueron utilizadas por más de 100 empresas del sector. Todo el material se llevó en formatos digitales para su acceso vía códigos QR. Durante la feria se realizó la II Edición de Premios Creaturisme, con 47 candidaturas presentadas.

B-Travel Barcelona, 15- 17 de marzo

TCV presentó la oferta turística de Creaturisme al público catalán. Se realizaron reuniones con turoperadores.

ITB Berlín, del 5 al 7 de marzo

Se atendieron 6 reuniones con tour operadores y agencias de viaje internacionales emisoras Se incorporó un mapa de la Comunitat Valenciana para mejorar la comunicación y facilitar la comprensión a los asistentes.

Turexpo Galicia, del 30 de mayo al 2 de junio

TCV participó en la 13ª edición de Turexpo Galicia. Durante los dos primeros días de la feria, se llevaron a cabo eventos B2B, atrayendo a operadores y empresas clave del sector turístico.

Píldoras formativas

- *Cómo subir experiencias en la nueva plataforma de ExperienciasCV (*23 de abril) - se inició la primera píldora formativa recogida en el Plan Formativo de Creaturisme. Esta formación tuvo como objetivo dar a conocer a las empresas.

- *Estructuración de experiencias con valores sostenibles* (7 de mayo) - estuvo centrada en cómo estructurar experiencias con valores. Durante la formación, se ofrecieron herramientas y claves para el desarrollo de productos turísticos sostenibles, destacando su relevancia en el mercado actual. Asimismo, se abordaron estrategias para mejorar el posicionamiento y la comercialización de estas experiencias.

- *Turismo accesible* (11 de junio) - enfocada en la creación y desarrollo de experiencias turísticas accesibles. Ofreció claves y ejemplos prácticos para garantizar la inclusión en los servicios turísticos.

- *Calidad Turística: los distintivos de calidad más importantes y cómo certificarse* (16 de septiembre) tuvo como objetivo proporcionar a los adheridos al programa los conocimientos para la certificación y consecución de sellos y certificados de calidad.

- *Las ventajas de trabajar con turoperadores e intermediación local y nacional* (15 de octubre) - dedicada a las ventajas de trabajar con turoperadores e intermediación local y nacional. El objetivo principal fue mostrar a los empresarios del programa Creaturisme los beneficios de trabajar con operadores turísticos.

- *Herramientas y aplicación práctica en la redacción de contenidos para materiales promocionales y canales digitales* (11 de noviembre) - con el objetivo de mostrar a los empresarios las distintas aplicaciones que tiene la inteligencia artificial en la creación de contenidos promocionales.

Experiencias CV

En 2024 se trabajó en el perfeccionamiento de las funcionalidades de la renovada plataforma de experiencias CV con multitud de novedades y una mejor usabilidad para las empresas, constituyendo. Para ello se reforzó la comunicación con las empresas para lograr la actualización de la información y así asegurar la validez del contenido de las propuestas durante el año 2024. Una selección de ofertas experienciales se incluyó en las páginas home de todos los microsites de producto, además de potenciar su visibilidad en la plataforma de experiencias CV.

Imagen – Ejemplo de ofertas experienciales

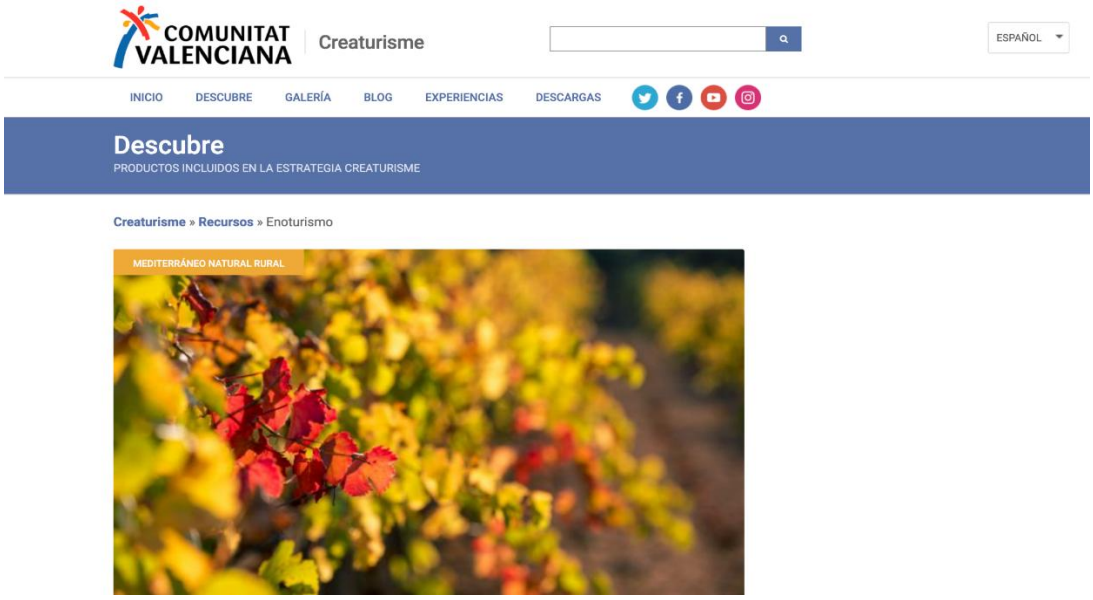


Publicaciones de producto - se trabajó en la definición de los manuales de producto, caracterizando cada uno de los 12 modelos que forman cada una de las áreas de producto y se revisaron los contenidos y los diseños.

Material online: Los soportes online de la plataforma experienciasCV, superan las 650 experiencias actualizadas para 2024. La información se ofrece en tres idiomas (castellano, valenciano e inglés) y permite una actualización continua.

Enlace: Web www.experienciascv.es

Microsites de producto - se avanzó en la creación de contenidos. Todos estos recursos se encuentran integrados en una plataforma desarrollada a partir del CMS Drupal 8, lo que garantiza una coherencia en el manejo y el diseño. Asimismo, estos microsites concentran toda la información disponible sobre cada producto en un único espacio bajo una URL propia, lo que contribuye a mejorar y simplificar su posicionamiento en línea. Incluyen información de los recursos turísticos vinculados a cada producto, también difunden las publicaciones en formato digital existentes, así como el material gráfico y audiovisual.



Este 2024, se actualizó la información y documentación que ofrecen los 16 microsites.

- www.ruta-seda.comunitatvalenciana.com
- www.borgia.comunitatvalenciana.com
- www.ruta-grial.comunitatvalenciana.com
- www.caminsdedinosaures.com
- www.artecontemporaneo.comunitatvalenciana.com
- www.learningspanish.comunitatvalenciana.com
- www.agroturismo.comunitatvalenciana.com
- www.birding.comunitatvalenciana.com
- www.ecoturismo.comunitatvalenciana.com
- www.enoturismo.comunitatvalenciana.com
- www.activo.comunitatvalenciana.com
- www.buceo.comunitatvalenciana.com
- www.cicloturismo.comunitatvalenciana.com
- www.oliveresmillenaries.com
- www.nautica.comunitatvalenciana.com
- www.turismodeportivo.comunitatvalenciana.com

Asimismo, se mantiene el microsite con la información del programa bajo la url https://creaturisme.comunitatvalenciana.com, el cual incluye toda la documentación, así como los formularios para solicitar la adhesión a los distintos programas.

2 Creaturisme por productos - Mediterráneo activo deportivo

Asistencia a ferias especializadas

Deportivo	Copa del mundo de ciclocross 2024, 20 enero. Benidorm

Se promocionaron los productos de cicloturismo y turismo activo, así como a las empresas adheridas a Creaturisme.El evento reunió a los mejores profesionales y gran cantidad de público que consolidó esta prueba.





Deportivo	FITUR SPORTS 2024, 24-26 enero. Madrid



TCV participó con el objetivo de fortalecer el posicionamiento de la Comunitat Valenciana como referente en este segmento. En esta edición, se compartió espacio con destinos destacados como la provincia de Castellón, Costa Blanca y la ciudad de Valencia, conocidos por su amplia oferta deportiva. Durante la feria, se mostró la variada propuesta de la región, que abarca desde deportes al aire libre en entornos naturales hasta actividades indoor y la organización de grandes eventos deportivos.

Deportivo	VIAJE CON ENCUENTRO AFICIONES UNIDAS LEVANTE UD-LEGANÉS, 10 febrero. Valencia



TCV participó junto con el Ayuntamiento de Valencia, La Liga y el Levante UD en el proyecto de Turismo Deportivo llamado 'VIAJES DE ENCUENTRO' con el objetivo de fomentar los desplazamientos y generar, alrededor de un partido de fútbol, una experiencia 360° que mezcle cultura, historia y gastronomía.

Esta iniciativa pretende generar vínculos entre aficionados de ambos clubes en base a una agenda de fin de semana que permita a ambas aficiones crear un espacio de convivencia sano basado en el respeto y el hermanamiento entre ambos.

Deportivo	MILÁN-SAN REMO, 16 marzo. Pavía-San Remo (Italia

TCV estuvo presente en la clásica Milán-San Remo, que comenzó en la localidad de Pavía, en una colaboración con Turespaña y Andalucía. En ambos puntos, salida y meta, se tuvo un espacio dedicado a la promoción del cicloturismo y el turismo activo en la Comunitat Valenciana, además de reforzar la presencia de nuestra marca turística en una de las competiciones ciclistas más relevantes a nivel mundial. La acción fue un rotundo éxito, tanto por la afluencia de público a los stands como por el impacto de marca, ya que contamos con una notable visibilidad en todos los canales de la carrera.





Deportivo	Fam Trim y Wordhop Turismo deportivo, 24-27 septiembre, Alicante-Valencia-Castellón

Dirigido aa agencias especializadas como Iberia Sports, Sports Incoming Spain, Sportcontact International Traveltec Tourist Services, Trisoul Travel y Stage Deportivo. Durante el recorrido, los asistentes conocieron las principales instalaciones deportivas de las tres provincias, destacando su potencial como destino clave para el turismo deportivo.El famtrip incluyó visitas a infraestructuras destacadas como La Nucía Ciudad del Deporte, el Meliá Villaitana, el Parador El Saler, las instalaciones del Levante UD y Valencia CF, y la Ciudad del Ciclismo, entre otras.





Naútica y buceo	Jornadas Cámaras de comercio, 12 junio. Alicante

Se abordaron temas clave relacionados con el sector náutico. La jornada permitió reforzar la visibilidad de la región como un destino de referencia para el turismo náutico, promoviendo nuevas experiencias que combinan la práctica de deportes acuáticos con el respeto al entorno marino y natural. Este evento resultó ser una excelente oportunidad para establecer sinergias entre profesionales del sector y generar una mayor conciencia sobre el potencial del turismo náutico en la Comunitat Valenciana.



Naútica y buceo	POLBOAT YACHTING FESTIVAL, 18 - 21 Julio. Gdynia (POLONIA

Se tuvo la oportunidad de promocionar la oferta de actividades náuticas de la Comunitat Valenciana junto con la Agrupación de Puertos Deportivos de la región. El festival reunió a destacados profesionales y empresas del sector. Polonia es un mercado estratégico para la Comunitat Valenciana, con 290.400 turistas procedentes de este país en 2023, posicionándose como el undécimo mercado emisor internacional hacia nuestra región.





Naútica y buceo	GRAND PAVOIS, 1 - 6 Octubre. La Rochelle (FRANCIA

Con más de 80.000 visitantes, 800 marcas internacionales y 750 barcos expuestos, este salón fue una cita clave para los profesionales del sector, donde se pudieron descubrir las últimas innovaciones, tendencias y competiciones deportivas. Durante las jornadas profesionales, Creaturisme presentó su programa a operadores internacionales, promocionando la oferta turística náutica de la Comunitat Valenciana y dando visibilidad a las más de 120 empresas adheridas al producto náutico.

Naútica y buceo	VALENCIA BOAT SHOW, 23 - 27 Octubre. Valencia

La feria reunió a cientos de marcas nacionales e internacionales, convirtiéndose en una cita clave para el sector náutico. Las empresas promocionaron su oferta de actividades náuticas en el stand de TCV, junto con la Agrupación de Puertos Deportivos y la Asociación de Clubes Náuticos.



Naútica y buceo	ENCUENTRO OPERADORES DE BUCEO, 13 Noviembre. Barcelona

TCV organizó un desayuno de trabajo en Barcelona con el objetivo de promover la oferta turística de la región en actividades de buceo y náutica. A este evento asistieron tres organizaciones especializadas: Nautic Ocean, que diseña experiencias en velero, ACBEA, que se enfoca en el buceo inclusivo para personas con necesidades de accesibilidad, y Go Sailing BCN, que organiza escapadas náuticas en el Mediterráneo y el Caribe.



Durante el encuentro, se presentó a la Comunitat Valenciana como un destino ideal para actividades náuticas y de buceo, destacando sus recursos naturales y la calidad de la infraestructura. También se exploraron oportunidades de colaboración, con un enfoque especial en la accesibilidad para el buceo y la personalización de las experiencias náuticas.

Cicloturismo y Turismo Activo	FIETS EN WANDELBEURS, 23-25 febrero. Utrecht (Países Bajos)





TCV destacó nuestro destino como un referente europeo en el ámbito del Cicloturismo y el turismo activo dentro del espacio de Turespaña. En los mostradores de TCV, las marcas turísticas de Costa Blanca, Benidorm y València Turisme promovieron la oferta de Cicloturismo, rutas de senderismo, parques naturales y diversas actividades al aire libre, enfocadas en el turismo activo, ante un mercado emisor clave para la Comunitat.

Cicloturismo y Turismo Activo	FERIA CICLOTURISMO DE BOLONIA, 5,6 y 7 abril. Bolonia (Italia)



TCV estuvo presente por tercer año consecutivo en esta feria en el espacio de Turespaña, junto a Costa Blanca, Benidorm y Valencia. En esta ocasión, se destacó la promoción del cicloturismo y el turismo activo en una de las ferias más relevantes del país, la cual atrae una gran cantidad de visitantes durante los tres días del evento, además de ofrecer un networking entre los participantes y operadores el día previo.

Cicloturismo y Turismo Activo	CONGRESO INTERNACIONAL NAVARRA EN BICI, 17 abril. Baluarte (Navarra)

En esta edición, estuvo presente en la mesa redonda "Experiencias desde otros Clubs de Producto Cicloturista", junto a representantes de CiclaMadrid, Camino del Cid, Turismo de Cataluña y Cicloturismo Asturias. El evento reunió a expertos y asociaciones del sector y se

destacó por ser una plataforma clave para el intercambio de conocimientos. Además, se presentaron destinos internacionales como Francia y Eslovenia, lo que contribuyó a enriquecer el debate sobre el futuro del cicloturismo en España.





Cicloturismo y Turismo Activo	FERIA SEA OTTER, 20-22 septiembre Girona (Cataluña



TCV participó con un espacio propio de 18m², en esta ocasión junto a Benidorm y Turismo de Castellón. Se promocionó toda la oferta de la Comunitat Valenciana en cicloturismo y turismo activo, dirigida especialmente a los asistentes provenientes de Cataluña. Según los datos de la feria, el evento atrajo a más de 68.000 visitantes, con más de 6.000 participantes en las pruebas deportivas y más de 500 marcas expositoras, consolidándose como un escaparate clave para el sector.

Cicloturismo y Turismo Activo	2 RUEDAS SALÓN DE LA MOTO Y LA BICI DE VALENCIA 15 - 17 noviembre. Valencia

TCV preparó su participación en el Salón de la Moto y la Bici de Valencia 2024. El objetivo era proporcionar información detallada sobre los recursos turísticos de la Comunitat en el ámbito del cicloturismo y el turismo activo, destacando las diversas rutas y actividades disponibles. Debido a los efectos extraordinarios de la DANA el evento fue finalmente cancelado.

Difusión en medios

- Reportaje sobre Cicloturismo y MTB / Turismo Activo en la Comunitat Valenciana, publicado en Oxígeno (mayo 2024).
- Oxígeno, Grandes Espacios, Turismo Rural
- Comunicación, Diversidad Paisajística y Empresas de Creaturisme
- Artículos de Cicloturismo en el medio especializado Joan Seguidor (diciembre 2024), dentro del Plan de Medios coordinado por la estrategia Creaturisme.
- Vías Verdes: "Vías verdes, la opción más familiar para descubrir la Comunitat Valenciana en bicicleta" (1.728 lecturas).
- Ciclismo de carretera y MTB: "Comunitat Valenciana, un destino referente en ciclismo de carretera y MTB" (1.222 lecturas).
- Cultura ciclista: "La cultura ciclista de la Comunitat Valenciana se fusiona con su rica tradición turística" (2.332 lecturas).

Publicidad digital:

- Banner publicitario en Joan Seguidor (septiembre - diciembre 2024). Impacto: 50.200 impresiones diarias y 325 clics totales.
- Podcast especializado:
- Participación en el podcast de Joan Seguidor (10 de septiembre de 2024) con el técnico de producto Diego Ramírez. Total de escuchas: 1.325.

Reuniones de coordinación

- Varias reuniones con la Agrupación de Puertos deportivos y federación de vela de la Comunitat Valenciana.
- Reuniones con empresas adheridas al programa Cicloturismo y BTT de Creaturisme.
- Reuniones con la Asociación CV Activa

3 Creaturisme por productos - Mediterráneo cultural

Esta línea incluye todos los productos de turismo cultural, entre ellos, Arte Moderno y Contemporáneo, Camins de Dinosaures, Ruta del Grial, Ruta de la Seda, Territorio Borgia, Turismo Idiomático - Aprender Español

Las actuaciones desarrolladas en 2024 fueron:

Curso de turismo cultural de la fundación Cañada Blanch - En 2024 se ha celebrado la 23ª edición del Curso de Especialización en Turismo Cultural, organizado por la Fundación Cañada Blanch, con la colaboración de TCV, la FVMP y la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte.

TCV colaboró desde el Comité Organizador en la programación del curso, con una ponencia titulada "Turismo Cultural en la Comunitat Valenciana" y moderando una Mesa redonda con empresas dinamizadoras de turismo cultural, en la que participaron los directivos de las empresas Turiart, Vía Heraclia y Viajes Castellón. Parte destacada de la colaboración es la organización de tres visitas-taller a municipios destacables por la gestión del turismo cultural. Las visitas taller fueron dos, dado que la tercera visita-taller, prevista para Bocairent hubo de cancelarse como consecuencia de la situación originada por la Dana. Las dos vitas realizadas fueron:

- La Valltorta: incluyó una charla sobre arte rupestre en la Comunitat Valenciana, visita guiada al Museo de la Valltorta y visita a la Cova dels Cavalls.

- Denia: incluyó una charla técnica sobre Denia, gastronomía y cultura, sobre iniciativas en calidad de ciudad declarada por la UNESCO ciudad Creativa de Gastronomía, así como una charla por el Director de Els Magazinos, y una visita guiada al recién inaugurado Museo Arqueológico de la Ciudad. Ciudad Crea□va de la Gastronomía por la UNESCO".





Publicaciones de turismo cultural - se trabajaron contenido relativos a folletos-mapa: Arte Moderno y Contemporáneo, Arte Rupestre, Rutas Jaume I, Mapa Cultural de la Comunitat Valenciana y Patrimonios de la Humanidad.

Participación Feria cultourfair (del 29 de septiembre al 1 de octubre) se celebró en Oviedo la 11ª edición, la única feria celebrada en España especializada en turismo cultural, premium y MICE y a la que TCV asistió por seguna vez. Durante la feria se mantuvieron 29 entrevistas con operadores, en su gran mayoría extranjeros.



Jornada de dinamización y networking de productos culturales - En el mes de junio, se organizó una jornada a la cual asistieron 18 empresas y entidades adheridas al programa de Creaturisme. El objetivo fue que los asistentes se pusieran al día del estado actual de los distintos productos culturales, retomaran y crearan contactos entre los miembros adheridos y generarán un espacio para la creatividad y la innovación en la creación de experiencias turísticas de alto valor añadido. Los asistentes participaron en un taller dinámico para colaborar en la creación de nuevas experiencias turísticas.

Blog-press trip Castillos del Vinalopó – Tuvo como objetivo de dar a conocer la ruta de los Castillos del Vinalopó a creadores de contenido y a la prensa local mediante un viaje de familiarización, en el mes de mayo de 2024 un blog-press trip a los Castillos del Vinalopó, entre los municipios de Villena, Biar, Onil, Ibi y Castalla. Con esta acción, se pretendió difundir y valorar los diversos atractivos de la comarca del Vinalopó. Participaron de los siguientes medios:

- 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

Imágenes - Blog-press trip Castillos del Vinalopó y ejemplo de artículo publicado





Sesión formativa online para la red tourist info – celebrada en el mes de abril. El objetivo fue dar a conocer a la red de informadores turísticos de la Comunitat Valenciana la oferta variada en la región. Asistieron más de 70 informadores. Participaron como ponentes: Juncal Caballero, profesora en el Área de Estética y Teoría de las Artes del departamento de Historia, Geografía y Arte de la Universitat Jaume I de Castelló, Miriam Macarro, directora de operaciones del Centro de Arte Hortensia Herrero, Toni Espinar, director del proyecto Graffitea y, Marta Templado, CEO de Turiart.



turística del producto.

Territorio Borgia - Durante los meses de agosto y septiembre de 2024, TCV colaboró con la revista Viajes National Geographic mediante la publicación de un artículo sobre el producto Territorio Borgia (enlace). Además, se reforzó la visibilidad de este contenido mediante una estrategia de amplificación en las redes sociales de la revista.

Paralelamente, se llevó a cabo una campaña de anuncios gráficos (display), que incluyó un skin publicitario del producto, así como una acción de Brand Day. Esta última consistió en la inserción de skins, robapáginas y anuncios en formato billboard en días seleccionados para maximizar el impacto de la campaña.



Famtrip turismo idiomático **-** en colaboración con FEDELE-CV (Asociación de la Comunitat Valenciana de Escuelas de Español como Lengua Extranjera, integrada en la Federación Nacional).

Este fam-trip tuvo lugar en el mes de octubre, justo después de la celebración de la semana del español que se celebró en Alicante. A través del famtrip se ofreció la oportunidad de que los agentes desplazados a Alicante, pudieran también conocer las escuelas de Valencia y Castellón.

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	RUMANÍA
UNIWERSYTET EKONOMICZNY WROCŁAW	URSZULA SOKOLNICKA	POLONIA

Funciones de asesoramiento y colaboración - Durante 2024 se continuó con las funciones de asesoramiento a empresas y entidades, así como de atención a distintas necesidades de información. Otras actuaciones desarrolladas:

- Concurso experiencias turísticas de Cullera – participación en calidad de jurado. Se presentaron 12 candidaturas y el proyecto ganador fue “Cullera Ecoturística: Un proyecto turístico sostenible como alternativa al de sol y playa”

- Participación en el foro organizado por Finnova “Meet Up España” - Foro sobre programas europeos de impulso al turismo cultural. Participación y posterior difusión de la información entre los adheridos.
- Sesión online con empresas de la comarca de la Serranía para informar de actividades y estrategias.
- Reunión con representantes de la Asociación de Patrimonio Histórico Español para informarles sobre las características del sector en la Comunidad Valenciana.
- Reuniones varias de la Ruta del Grial, con el ayuntamiento de Valencia, la Conselleria de Cultura, Catedral, asociaciones implicadas, etc...
- Colaboración con la Asociación Camino de Santiago de Levante, que finalmente se adhiere a Creaturisme en calidad de entidad colaboradora.

4 Creaturisme por productos - Mediterráneo turismo natural y rural

Esta línea de producto incluye los productos relacionados con el turismo de naturaleza y también con productos de clara vocación de desarrollo en el ámbito rural, contemplando los siguientes: turismo ornitológico, ecoturismo, turismo en parques naturales, agroturismo, oleoturismo, enoturismo y pescaturismo.

Turismo ornitológico

Asistencia a ferias especializadas – generalmente se cuenta con la colaboración de la Diputación de Valencia, coordinando la promoción del birding conjuntamente y contando con la colaboración de la asociación de guías de birding de la Comunitat Valenciana. Se asistió a la FIO 2024, el 23, 24 y 25 de febrero, que se celebró en el Parque Nacional de Monfragüe (Cáceres). Es uno de los eventos más importantes de birding en Europa y un punto de encuentro clave para profesionales y amantes de la observación de aves. La 19ª edición, atrajo a 18.500 visitantes y más de 3.000 personas siguieron las conferencias y actividades en streaming. Durante la feria, además de la atención al público en el stand, se llevó a cabo encuentros profesionales con touroperadores, agencias especializadas y entidades del sector.







Press Trip Birding – Se organizó en colaboración con Birding CV con el objetivo de llevar a cabo una acción de promoción de Valencia Region Birding como destino de turismo ornitológico, durante el mes de julio. El viaje contó con la participación de cinco periodistas y ornitólogos europeos especializados, que escriben en algunas de las revistas más prestigiosas del sector. Destacaron las visitas al Barranc dels Horts, facilitada por la Fundació Caixa Castelló, y a las Islas Columbretes. Además, la participación en el proyecto de reintroducción del "Crebalòs" en Els Ports y el Alt Maestrat representó uno de los momentos más relevantes del viaje.

NATURCYL **–** feria especializada en el ecoturismo y el turismo de naturaleza a nivel nacional con proyección a ámbito internacional**,** celebrada el 20, 21 y 22 septiembre en La Granja de San Ildefonso (Segovia) bajo el lema “Reservas de la Biosfera, soluciones locales a problemas mundiales”; apostando por una buena práctica del ecoturismo y desarrollo sostenible en espacios con una gran biodiversidad.





Tuvo lugar un encuentro profesional dirigido a turoperadores y agentes de viajes especializados. Creaturisme participó en la Jornada dedicada a B2B, el networking donde huno un total de 7 reuniones con los responsables y directores de distintas agencias de viajes y representantes de diferentes organismos turísticos a los que se les presentó el programa de Creaturisme y el Área de Mediterráneo Natural-Rural, así como el listado de empresas y experiencias B2B con los diversos productos que se encuentran en el programa Creaturisme.

Blog Trip Ecoturismo – TCV llevó a cabo la organización y celebración del blog trip natural-rural el pasado 12, 13 y 14 de junio entre los pueblos de Cinctorres, Morella, Villores, Ares del Maestrat, Sierra de Irta, Sagunto, Torres-Torres y Viver. A la jornada asistieron 3 creadores de contenido: La Mochila de Sara - Sara Caballero, la Cosmopolilla - Patricia Rojas y Alegría de Poble - Ricardo Barberá.

El objetivo de la acción era dar a conocer entre los creadores de contenido los municipios y experiencias ecoturísticas del producto Natural-Rural del programa Creaturisme a través de un viaje de familiarización. Esta acción pretende, a su vez, difundir la existencia y poner en

valor los diferentes atractivos del interior de la Comunitat Valenciana a nuevos nichos de mercado y llegar a un público tanto local como nacional a fin de incrementar el número de turistas que decidan desplazarse hasta esta zona. Cifras totales de alcance como: 106.329 en Tik Tok, 17.985 en Facebook, 448.797 reproducciones en reels de Instagram, 771.710 visualizaciones en historias de Instagram, 46.268 impresiones en los carruseles de Instagram y 12.325 impresiones en X (antes Twitter).





Difusión de medios - Artículos de ecoturismo en el medio *Ecoturismo.com* (medio nacional, uno de los principales portales especializados en ecoturismo en España).

Reportaje con el medio ecoturismo.com **-** se llevó a cabo una acción de promoción mediante la publicación de varios reportajes en un medio nacional especializado, con el objetivo de dar visibilidad a los productos vinculados a esta área. Se elaboraron dos noticias y dos reportajes programados para su publicación en la revista Ecoturismo.com, uno de los principales portales especializados en ecoturismo en España.

Las fechas de publicación finalmente fueron:

- 07/11/24 Primer reportaje: “Sabores de la Comunitat Valenciana: de la huerta a la mesa”. (enlace)
- 15/11/24 Primera noticia: “Más de 80 empresas apuestan por el ecoturismo en la Comunitat Valenciana: experiencias sostenibles para cuidar del entorno”. (enlace)
- 21/11/24 Segundo reportaje: “Cielo en movimiento: descubre el birdwatching en la Comunitat Valenciana”. (enlace)
- 28/11/24 Segunda noticia: “Te presentamos 10 experiencias para viajar de manera sostenible por la Comunitat Valenciana”. (enlace)

INDICADOR

- ✓ N° de experiencias sostenibles adheridas a CreaTurisme =

PROGRAMA 4.2

PRODUCTOS TURÍSTICOS

OBJETIVO - Promover la visibilidad de los argumentos de productos turísticos y del turismo gastronómico.

DESCRIPCIÓN- El programa iba dirigido a segmentar las empresas, servicios y destinos turísticos por argumentos de producto como MICE, Premium, cinematográfico, Golf, MUSIC, L´Exquisit, con propuestas más sostenibles que facilitasen la comercialización de estos con el menor impacto posible en su consumo. Durante el 2024 también se fomentó la marca L´Exquisit Mediterrani, como producto turístico gastronómico que fomenta una alimentación saludable a partir de la dieta mediterránea, pone en valor los recursos agroalimenticios de la Comunitat Valenciana y fomenta la distribución km0.

EJECUTA - Área de Marketing y producto / Sº de Promoción turística

ACTUACIONES DESARROLLADAS

1 Asistencia a ferias y /o eventos

Asistencia a Ferias y/o eventos de distinta índole para promover la visibilidad tanto de argumentos de producto como MICE, Premium, cinematográfico, Golf, MUSIX, como del turismo gastronómico de la Comunitat Valenciana vinculado a la marca L´Exquisit Mediterrani.

Cruceros

Fam trip ejecutivos de cruceros a la Costa Blanca (10-13 de febrero) - Viaje de familiarización de dos ejecutivos de la compañía MSC.

Viaje de ejecutivos de EEUU y Reino Unido en Castellón (7-9 septiembre) - Viaje de familiarización de los ejecutivos de cruceros, David Selby, prescriptor de destinos a compañías navieras y Emilio Freeman, Vice President, Itineraries & Destinations Sea Dream Yacht Club.

Golf

Colaboración en torneo TRAVEL INDUSTRY GOLFING SOCIETY (TIGS), Dublín (26 de julio) - TCV participa en la celebración del torneo de golf exclusivo para miembros de la asociación TIGS, compuesta por agentes de viaje y turoperadores irlandeses, en colaboración con la OET de Dublín.

MICE

Jornadas de Turismo MICE, Manchester y Leeds (13-14 de febrero). TCV participó en las Jornadas de Turismo MICE organizadas por Turespaña con operadores especializados en este producto turístico en las ciudades inglesas de Manchester y Leeds.

Convención agencias TEAM GROUP en Benidorm (8-10 de marzo)

Asistencia a presentación MIS Internacional en Valencia (13 de marzo)

Events Club Associations Forum – ECAF (7- 9 de abril). En Valencia con presencia de más de 60 OPC y asociaciones internacionales, además de numerosos destinos de toda Europa.

Asamblea Anual del Spain Convention Bureau en Sevilla (23 de mayo) - El objetivo de la asistencia a esta asamblea fue poder presentar la candidatura de TCV para ser miembro observador del Spain Convention Bureau. Para ello, previamente a la asamblea se hizo llegar al presidente del SCB una carta solicitando la adhesión y el mismo día de la asamblea se realizó una breve presentación del destino. Ese mismo día al finalizar la jornada, se aprobó por parte de los miembros la aceptación de la Comunitat Valenciana como miembro observador.

MIS Internacional de Eventoplus, Valencia (6-8 de octubre) - Se trata de un evento MICE celebrado en el Hotel Meliá Valencia del 6 al 8 de octubre, en el cual participan 45 buyers y 44 suppliers.

Familiar

Asistencia a Jornada formación destinos Tour & Kids en CDT Valencia (28 de mayo) - Acción dirigida a los socios y destinos de Tour and Kids.

Seminario web Tour and Kids - turismo familiar en la CV

Asistencia a WORKSHOP COLES en OCEANOGRÀFIC (21 de septiembre) - Workshop organizado por Tour & Kids dirigido a profesores y directivos de centros escolares de la CV.

Premium

Famtrip Latam – en colaboración con Turespaña y la asociación Valencia Premium, en la organización de un fam-trip de turoperadores de lujo de Latinoamérica, previsto para los días 1 al 4 de noviembre. Este famtrip, que contaba con 11 participantes, estaba ya completamente organizado y tuvo que cancelarse la víspera como consecuencia de la DANA. Se les había preparado un programa muy completo en torno a la oferta de lujo, con alojamiento en el Hotel Las Arenas y en el Asia Garden, golf y visita a la Marina en Denia, visitas a hoteles de lujo, restaurante de calidad, experiencia de gastronomía y naturaleza en La Albufera, sesiones de spa, etc.

L'Exquisit Mediterrani

Del viernes 27 al lunes 30 de septiembre se celebró la V Edición de Alicante Gastronómica donde asistieron un total de 18 empresas adheridas al programa. Se editaron 2 vídeos finales y se preparó una programación de actividades y presentaciones de los participantes con el objetivo de dar a conocer los productos de la Comunitat Valenciana a los asistentes. Asimismo, se facilitaron los textos oportunos para su publicación en la web de Alicante Gastronómica.

INDICADOR - N° de ferias y/o eventos por productos turísticos a las que se asiste

- ✓ N° de ferias y/o eventos de Cruceros = 2
- ✓ N° de ferias y/o eventos de Golf = 1
- ✓ N° de ferias y/o eventos de MICE = 6
- ✓ N° de ferias y/o eventos de Familiar = 2
- ✓ N° de ferias y/o eventos de Premium = 1
- ✓ N° de ferias y/o eventos de L´Exquisit Mediterrani = 1

PROGRAMA 4.3

MARKETING ONLINE

OBJETIVO - El objetivo era diseñar una estrategia de marketing online.

DESCRIPCIÓN - Con los objetivos de incrementar el conocimiento, la notoriedad, la reputación y el posicionamiento de la marca turística, los destinos y el portal comunitatvalenciana.com, así como favorecer la presencia y fomentar la distribución de la oferta turística valenciana en la red, TCV mantiene una estrategia digital para los mercados autonómico, nacional e internacionales, obteniendo hasta la fecha unos buenos resultados de reputación y posicionamiento de la marca Comunitat Valenciana.

También se elaboró la estrategia para el mercado chino, que tiene unas características muy específicas que requieren un tratamiento diferenciado. El objetivo era dar a conocer los productos y destinos de la Comunitat Valenciana que mejor se adaptan a sus gustos e incrementar la programación del destino Comunitat Valenciana en sus viajes a España.

Las acciones de marketing online desarrolladas por TCV se basan en tres ejes fundamentalmente:

1. El Portal Turístico de la Comunitat Valenciana www.comunitatvalenciana.com, web multicanal y *responsive* que presenta los contenidos turísticos de la Comunitat Valenciana
2. Red de Webcams de la Comunitat Valenciana, que retransmite en tiempo real desde los principales destinos y recursos de la Comunitat Valenciana para crear una interacción auténtica y dinámica con el turista en un canal innovador y con gran poder de atracción.

3. (AF) Estrategia de Marketing Online, que abarca la generación y administración de los contenidos de forma global, diversas acciones de video marketing, la promoción en las principales redes sociales de interés turístico, colaboración con *influencers*, campañas de email marketing y el diseño y ejecución de campañas de pago de publicidad digital para el destino Comunitat Valenciana en los mercados autonómico, nacional e internacionales.

EJECUTA - Área de Marketing y Producto / Sº de Marketing online y Publicidad

ACTUACIONES DESARROLLADAS

1 Portal turístico www.comunitatvalenciana.com

El 2024 fue un año de evolución del portal turístico. En su quinto año de vida, el portal turístico se ha consolidado como una web madura y muy bien posicionada que ofrece gran cantidad de información a los usuarios. Se ha convertido en el Sistema de Gestión Integral del Destino Comunitat Valenciana, herramienta omnicanal, que permite el acceso a los contenidos desde cualquier tipo de dispositivo.

Imagen - home www.comunitatvalenciana.com



A lo largo de 2024 se han ido mejorado las diferentes secciones, tanto en la gestión de los contenidos como la usabilidad para los visitantes.

El Geoportal - ofrece la información de todos los recursos existentes en comunitatvalenciana.com, permitiendo hacer búsquedas por palabras, tipos de recurso, áreas, etc. Además, permite medir distancias, compartir el contenido o abrir la ubicación en Google Maps; no obstante, se han ido introduciendo mejoras en cuanto a la navegabilidad y presentación de los distintos recursos de una manera más clara y fácil para los usuarios.

ExperienciasCV - ya está completamente realizada la integración de ExperienciasCV en el portal turístico.

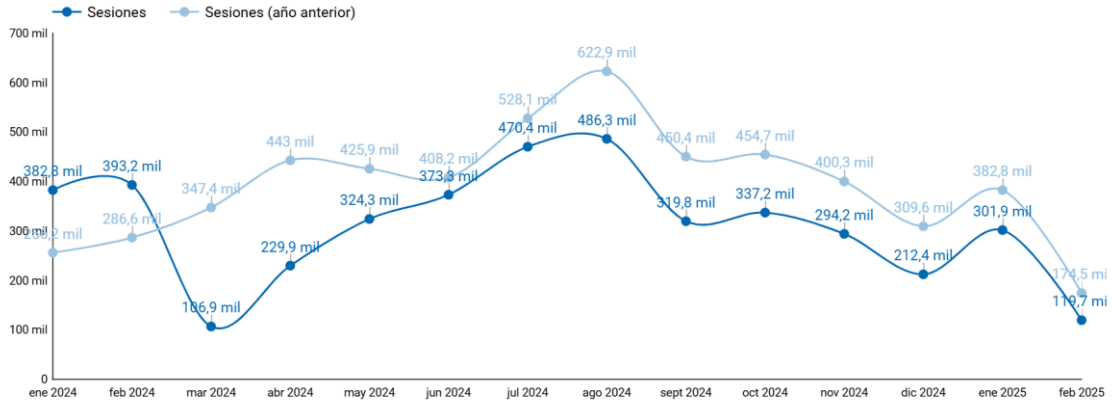
Plataforma Profesional - En el año 2023 se inició la integración de Experiencias en la plataforma, y ha sido en el 2024 cuando realmente las empresas de Creaturisme crean y gestionan sus experiencias desde esta plataforma únicamente.

Enciclopedia de Contenidos, herramienta que permite el almacenamiento centralizado y la distribución de los elementos multimedia al SGIDCV y a terceros, sigue creciendo, convirtiéndose en un gran repositorio de recursos multimedia, imágenes y vídeos que son el activo más importante de un portal turístico como este. Aunque su uso estaba pensado para

el acceso y uso de terceros, por el momento, solo se está dando acceso a la herramienta al personal de Turisme Comunitat Valenciana.

Con todo ello, y según Google Analytics, www.comunitatvalenciana.com registró en 2024 unos 6,6 millones de vistas de casi 2,2 millones de usuarios, en el periodo anterior se registraron algo más de 8 millones de vistas de casi 2,8 millones de usuarios. Este notable descenso de los datos se debe a la entrada en vigor en marzo de 2024 de la nueva ley de cookies, que establece requisitos más estrictos para las páginas web. El mes de marzo fue el peor mes en la recogida de datos, y tras implantar cambios y mejoras se fue recuperando la tendencia, no obstante, y tal y como se puede ver en el siguiente gráfico, donde se comparan las sesiones del año 2024 con las del 2023, se ve claramente que se ha estado todo el año por debajo de los datos del ejercicio anterior, por lo que hay que seguir trabajando para que un mayor número de usuarios acepten las cookies del portal.

Gráfico – Evolución del tráfico mensual de www.comunitatvalenciana.com



Del total de usuarios analizados durante el 2024, la mayoría proceden de España (74,89%) Las visitas procedieron de 205 países distintos.

Tabla – Porcentaje de usuarios y vistas en www.comunitatvalenciana.com por idioma

IDIOMA	% USUARIOS	% VISTAS
Español	73,86%	70,64%
Valenciano	2,66%	2,36%
Inglés	13,28%	13,13%
Francés	5,85%	5,72%
Alemán	7,01%	7,02%

En cuanto al dispositivo de acceso al portal, durante el 2024 se constató la preferencia en el uso de los dispositivos móviles frente al ordenador para acceder al portal. Móvil 70,22%,

Desktop 27,33%, Tablet 2,22% y el acceso a través de Smart TV fue residual, tan solo un 0,01% de los usuarios.

El 38,5% de las páginas vistas en el portal fueron contenidos relacionados con la red de Webcams de la Comunitat Valenciana, 2.538.450, siendo el contenido más visitado por los usuarios. En cuanto a los contenidos de tipo Agenda se ha afianzado en un 4,21% de las vistas del portal, con unas 277.000 vistas.

Tabla - Suscriptores activos al boletín turístico o newsletter a final de 2024 por idioma

IDIOMA	SUSCRIPTORES
Español	12.827
Inglés	1.988
Francés	732
Alemán	716
Valenciano	521
Bono Viaje* (español)	115.303
Bono Viaja +65 (español)	4.257
TOTAL	136.344

(*) La BBDD Bono Viaje y Bono Viaja +65 está formada por los datos de aquellas personas que, habiendo participado en dichas campañas, han autorizado a ser contactados por Turisme para otro tipo de comunicaciones.

Si atendemos a la base de datos segmentada por Perfil de Viajero (Pareja, Familia, Deportista, Grupo de amigos o LGBTi), los datos son los siguientes:

Tabla – Segmentación del perfil de *Suscriptores activos al boletín turístico o newsletter*

	Suscriptores por perfil a 31/12/24				
	español	valenciano	inglés	francés	alemán
Pareja	1346	85	334	184	196
Familia	1332	95	117	84	60
Deportista	156	22	32	11	36
Grupo de amigos	473	26	48	23	49
LGTBi	41	3	11	7	6
Total	**3348**	**231**	**542**	**309**	**347**

2 Red de Webcams de la Comunitat Valenciana

La Red de Webcams de la Comunitat Valenciana, está compuesta en la actualidad por 70 cámaras distribuidas a lo largo de toda la Comunitat, alcanzando más de 2,5 millones de visitas en el 2024. En estos momentos se dispone de dos tipos de cámara, las que ofrecen un plano fijo, y las que gracias al sistema PTZ permiten programar la rotación de la cámara para ofrecer panorámicas en movimiento. El objetivo es que, poco a poco, se vayan sustituyendo las de plano fijo por las de sistema PTZ.

Durante el 2024 se desconectaron todas las ADSL, por lo que, en la medida de lo posible, y donde se disponía de cobertura de fibra, se han migrado, allí donde no había cobertura se han instalado routers AFR o tecnología 4G.



3 Estrategia de Marketing Online para la Comunitat Valenciana

La ejecución de la IIª Estrategia de Marketing Online de TCV finalizó el 28 de mayo de 2024, iniciándose la ejecución de la IIIª Estrategia el 12 de septiembre. Durante el periodo comprendido entre ambas estrategias (29/05/24-11/09/2024) se centró en el mantenimiento de las rrss turísticas en la publicación calendarizada de los videoblogs pendientes de publicar y en la planificación y ejecución de las tareas necesarias para el mantenimiento del portal turístico. Ambas estrategias digitales tienen alcance sobre cinco subestrategias: contenidos, redes sociales e influencers, email marketing, SEM y publicidad online, todas ellas acompañadas de medición, difusión y de unos servicios auxiliares a la estrategia.

1 Estrategia de Marketing de Contenidos

Se realizaron las tareas de administración y dinamización del portal turístico https://www.comunitatvalenciana.com/ con contenidos originales, optimizados para su posicionamiento en los motores de búsqueda, adaptados al medio y siendo transmisores de una imagen positiva, evocadora, inspiradora y actual de la Comunitat Valenciana.

Contenidos

Contenidos editoriales		Contenidos audivisuales		Fichas de producto y agenda	
Tipo contenido	Nº	Tipo contenido	Nº	Tipo contenido	Nº
Páginas de destino	93	Imágenes para contenidos	2.005	Fichas de producto	299
Noticias sobre eventos	27	Imágenes para la Agenda	1.506	Eventos	693
Propuestas de viaje	80	Shooting	923	Grandes Fiestas	48
Nuevos contenidos	75	Banners AQUÍ Y AHORA (home)	17		
		Videos para la home	4		
TOTAL	275	TOTAL	4.455	TOTAL	

Imagen - Ejemplo de una Ficha optimizada



Videoblog - El videoblog de la Comunitat Valenciana, Mediterráneo En Acción, dispone de su propia estrategia tanto en el mercado nacional como en los internacionales. Los contenidos se enmarcan en las categorías: Actividades y Planes, Arte y Cultura, Fiestas y Eventos, Gastronomía, Naturaleza y Sostenibilidad y Turisme Accesible e Inclusivo.



Durante el año 2024 se publicaron 174 nuevos videos en diversos idiomas, que alcanzaron las siguientes visualizaciones en el canal de youtube:

Tabla – Nuevos vídeos publicados en 2024 por idiomas y visualizaciones

Idioma	Nº vídeos publicados	Visualizaciones (*)
Idioma	Nº vídeos publicados	Visualizaciones (*)
Idioma	Nº vídeos publicados	Visualizaciones (*)
Idioma	Nº vídeos publicados	Visualizaciones (*)
Idioma	Nº vídeos publicados	Visualizaciones (*)
Idioma	Nº vídeos publicados	Visualizaciones (*)
Idioma	Nº vídeos publicados	Visualizaciones (*)

(*) en el canal de los vídeos publicados en 2024

Tabla - Visualizaciones de los videos de Mediterráneo en Acción durante 2024

Idioma	Visualizaciones	
	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 Estrategia de Redes Sociales e Influencers

La Estrategia Online tiene entre sus distintas vertientes, el diseño y ejecución de una completa estrategia de marketing en redes sociales e *influencers*, que desarrolla y planifica la presencia de la Comunitat Valenciana y su oferta turística en las principales redes sociales, al tiempo que fomenta la participación del usuario y su fidelización (*engagement*) a la marca Comunitat Valenciana.

Las redes sociales en las que se está presente y donde se realiza la promoción de la Comunitat Valenciana, por ser en ellas donde se encuentra el público objetivo, son:



Los contenidos nacionales e los internacionales se planifican acorde a los gustos y necesidades de cada uno de los mercados emisores hacia la Comunitat Valenciana.

Tabla – Número de seguidores de la Comunitat Valenciana por red fue en 2024

Red Social	Red Social	N° de Publicaciones	N° seguidores
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**

Tabla - Engagement, o reacciones con las redes sociales y número de impresiones alcanzados en 2024

Red Social	*Engagement**	Impresiones
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
Media	**3,19%**	**38.013.074**

(*) se considera que una buena tasa de engagement está entre 1% y 3%.

Por otra, parte se envió a la red de Oficinas de Turespaña en el mundo (OETs) 50 contenidos para redes (copies e imágenes) a lo largo del periodo comprendido entre el 1 de enero y el 28 de mayo.

Imagen - Ejemplo de un content calendar para las OETs en 2024

País	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/1bszKq37RhecjrxpcJI3qtC95tn1qfYGl/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/1oR3fEqlPCo1x6E45J_apUmKseSsarjyL/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=calpe&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

Las publicaciones que mayor impacto tuvieron en redes durante 2024 fueron las siguientes:

Facebook	
Indumentaria fallera, 18 de marzo de 2024	
Impresiones	165.654
Alcance	157.959
Compartido	459
Reacciones	2.177
Comentarios	157
Clics	8.928
Interacciones	11.721
Engagement	7,42%



Instagram	
Cascada de bercolón, Tuejar. 1º de mayo	
Impresiones	89.097
Alcance	86.354
Me gusta	2.725
Comentarios	46
Guardados	1.531
Interacciones	4.354
Engagement	5%



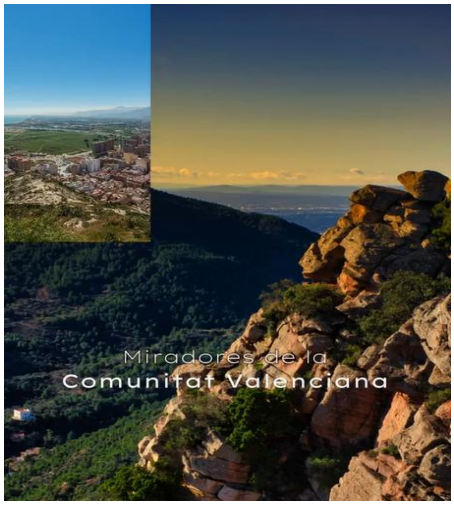
X	
La nit d´Alba (Elche), 13 de agosto	
Impresiones	5.749
Interacciones	62
Comentarios	2
Retweets	14
Me gusta	38
User Profile clicks	7
Engagement	1,10%



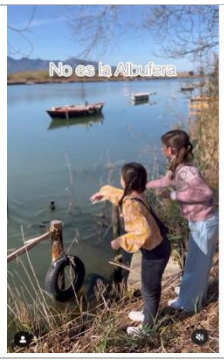
Youtube	
videoblog Explorando tesoros ocultos Cueva Turche Cueva de las Palomas, enero	
Visualizaciones	11.029
Tiempo de visualización	221,0
Suscriptores	14
Duración media de las visualizaciones	14
Impresiones	3.625
% clicks impresiones	4,0%

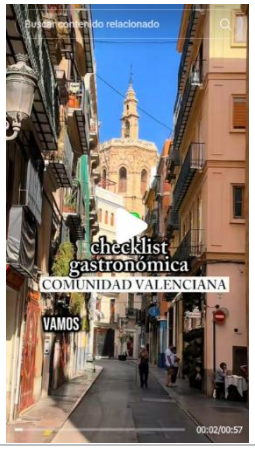
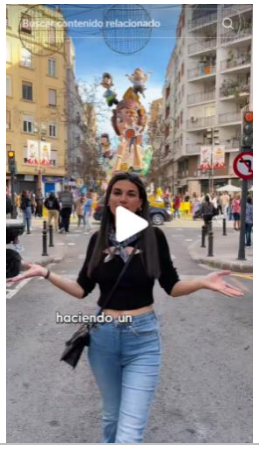
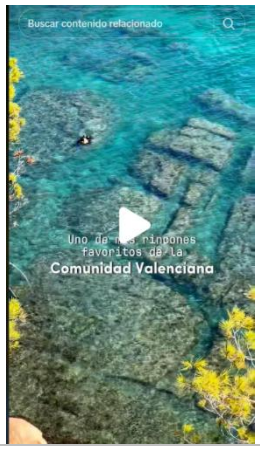


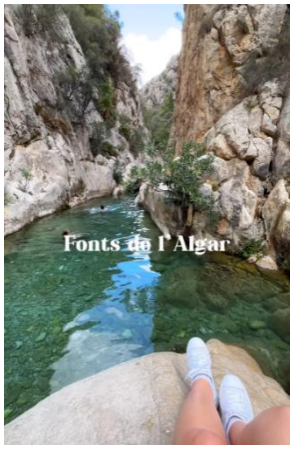
Tiktok	
Miradores de la Comunitat Valenciana, septiembre.	
Reproducciones	368.902
likes	1,924
Comentarios	18
Compartido	216
Guardado	450
Interacciones	2.608
Engagement	1%



Los colaboradores para promocionar la Comunitat Valenciana entre el 1 de enero y el 28 de mayo de 2024 fueron los siguientes influencers nacionales e internacionales:

Febrero	Mamás viajeras, España – Instagram
Dónde	Esta influencer visitó distintos lugares dentro de la provincia de Valencia junto con su hija y su sobrina. Recorrió València ciudad, creando contenido del Parque Gulliver o del Museo Príncipe Felipe, Ruta Fluvial del Júcar en Cofrentes y Ruta de la senda de l'Estany de Cullera.
Qué publicó	3 vídeos en formato reels y 44 stories que fue publicando a lo largo del viaje y que fijó en el perfil a través de la creación de un destacado.
	 

varios	Cristina Rodríguez, Akkikris, España, TikTok
Dónde	Realizó videos en diferentes lugares de la Comunitat Valenciana: Navidad en Peñíscola, Benidorm Fest, Fallas de València y Parque Ecológico de Benissa. Vídeo sobre gastronomía valenciana
Qué publicó	5 vídeos de TikTok.
	  

Mayo 2024	Wanderlust___ever, UK -Instagram
Dónde	La influencer recorrió un viaje por distintos lugares de la provincia de Alicante como Altea, Alicante ciudad, Benidorm, El Castell de Guadalest y les Fonts de l'Algar.
Qué publicó	3 vídeos en formato reels Y 57 stories que fue publicando a lo largo del viaje y que fijó en el perfil a través de la creación de un destacado
	  

3 Estrategia de Email Marketing

La Estrategia de Email Marketing o envío de boletines a los suscriptores, se fue adaptando a lo largo de los.

Tabla – Número de boletines enviados

Tipo boletín	Número
Nacional	6
Internacional	6
Especial o de campaña	13
Bono Viaje	16
Bono Viaja +65	6
Perfil viajero “Pareja”	1
Total	48

Los temas sobre los que se escribió en los boletines estuvieron inspirados, entre otros, en los siguientes copies:

- 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 Estrategia SEM (Search Engine Marketing) y Publicidad Digital

Durante el ejercicio 2024 se continuó realizando campañas en Social Ads y Google Ads (publicidad) así como campañas de promoción de la Comunitat Valenciana en Agencias de Viaje Online (OTAs), Metabuscadores y RRSS Viajeras.

Tabla - Resultados en cada uno de los canales medidos en impresiones obtenidas en 2024

Canal	Impresiones obtenidas
OTAs - nacional	153.548.549
OTAs - internacional	5.411.911
Total	158.960.460
Metabuscadores y RRSS Viajeras - nacional	7.378.381
Metabuscadores y RRSS Viajeras - internacional	-
Total	7.378.381
Social Ads + Google Ads - nacional	22.209.174

Las OTAs, Metabuscadores y Redes Sociales Viajeras donde se han realizado acciones durante 2024 son las principales tanto en el mercado nacional como internacional: atrapalo.com, Destinia, e-Dreams, Logitravel, Busco un Chollo, rumbo/lastminute, Central de Reservas, Civitatis, Skiscanner, Tripadvisor, Passporter, Minube, Escapada rural







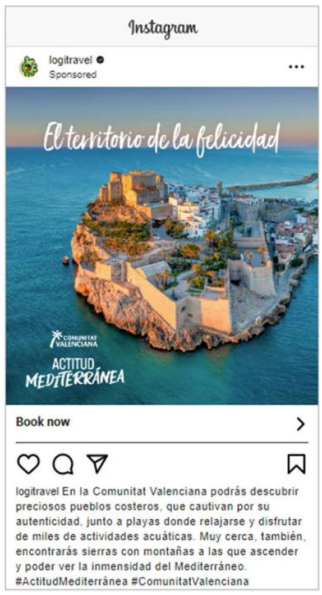




Tabla- Acciones tipo realizadas por las OTAs seleccionadas para la Estrategia de Marketing Online 2024

OTAs	Mercados	Acciones	canales
Atrápalo	España	Banners Newsletters Blog Houdinis Microsite Podcast Redes sociales	Web + App + RRSS + Email
Destinia	España, Reino Unido, Francia y Alemania.	Microsite Banners y cabeceras de páginas Newsletter	Email + Web + App
eDreams	España, Reino Unido, Francia y Alemania.	Branded Content Banners Newsletter	Web + App + Email
Logitravel	España	Banners Blog posting Newsletter Redes sociales Microsite Redes sociales	Web + App + RRSS + Email
Busco un Chollo	España	Banners Microsite Redes sociales Newsletter Social Ads	Web + App + RRSS + email
Rumbo/Lastminute	Alemania	Banners Redes sociales Newsletters Newsletter	Web + App + RRSS + Email
Central de Reservas	España	Banners Newsletter Redes Sociales	Web + RRSS + Email
Civitatis	UK	Blog posting Newsletter Banners Display	Web + Email

Metab. / RRSS Viajeras	Mercado	Acciones	Canales
Passporter	España	Campaña de influencers con creación de itinerarios Post promocionado en Redes Sociales Redes sociales, Social Ads	Web + App + RRSS
Minube	España	Banners Branded content Redes sociales Newsletter Native Ads	Web + App + RRSS + Email
Escapada Rural	España	Redes sociales Newsletters Blog posting Banners display Microsite	Web + App + RRSS + Email
Civitatis	España	Blog posting Newsletter Banners Display Redes sociales Directo en Instagram	Web + RRSS + Email

5 Campañas especiales de comunicación

Dentro del marco de la estrategia de marketing online de TCV, en 2024 se desarrollan diferentes campañas puntuales para promocionar, especialmente, eventos de interés que se celebran en los destinos del territorio. Para la puesta en marcha de dichas campañas se vertebran las cinco estrategias del proyecto con el fin de coordinarse en la difusión de las acciones. Por lo general, suelen comprender los siguientes elementos:

- Creatividad: Creatividad específica para la difusión de la campaña con una imagen especial y atractiva.
- Portal turístico: elaboración de noticias, actualización de la agenda, optimización del destino y los recursos en que se celebre dicha campaña y banner en la home para enlazar al contenido principal de la campaña.
- Redes sociales: programación de diferentes publicaciones en distintos formatos que se planifican para todos los perfiles nacionales (y si se considera, internacionales) de Turisme en Facebook, Instagram, TikTok, Twitter y, ocasionalmente, YouTube. Creación de #hastags especiales de campaña.

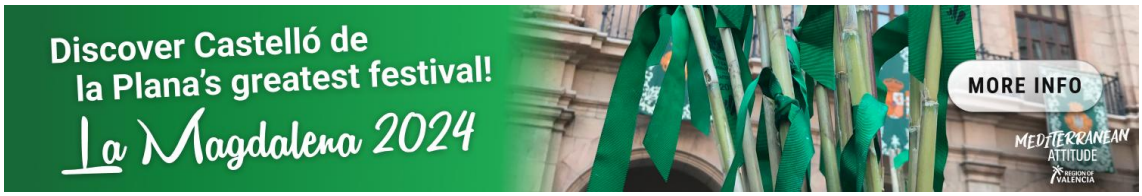
- Email marketing: envío de boletines especiales de campaña que, según tipología e interés, pueden tener carácter autonómico, nacional o internacional.
- Publicidad online: apoyo en Ads y, ocasionalmente, en OTAs, metabuscadores y redes sociales viajeras.
- Difusión de la campaña a través de notas de prensa enviadas a medios especializados.

En el año 2024 se han desarrollado, entre otras, las siguientes campañas:

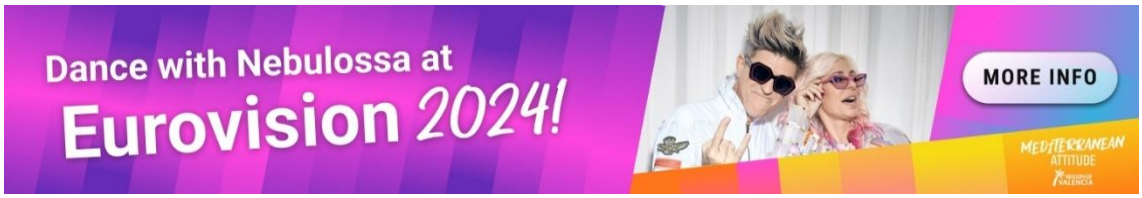
Campaña especial
Benidorm Fest 2024
Fallas
Magdalena
Campaña Sostenibilidad
Semana Santa
Eurovisión 2024
Lanzamiento app Itinerarios
Campaña Puentes
Día Mundial del Turismo
Contingencia por la DANA + campaña de recuperación
Viaja + 65





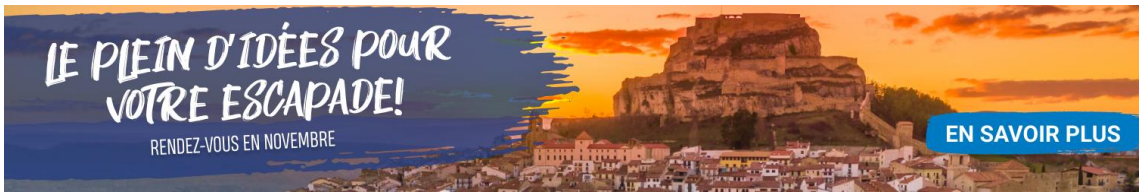



NUESTRA ACTITUD NOS HACE
SOSTENIBLES
COMUNITAT VALENCIANA
ACTITUD MEDITERRÁNEA
DESCUBRE MÁS


Dance with Nebulossa at
Eurovision 2024!
MORE INFO
MEDITERRANEAN ATTITUDE


¡Celebra y saborea
tu mejor Semana Santa!
ACTITUD MEDITERRÁNEA
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 Aplicaciones Móviles

Durante el año 2024, se desarrolló la app de Itinerarios, que ofrece a los usuarios, tanto la información de la sección del portal del mismo nombre, como los eventos de la agenda. Se desarrolló en los mismos idiomas del portal; inglés, francés, alemán, castellano y valenciano, y se publicaron en las dos sistemas operativos y plataformas mayoritarias del mercado, Android para Google Play e iOS para AppStore. En estos momentos se dispone además de la app Kiosko.

7 Campañas especiales de comunicación

Los resultados de la Estrategia se midieron mensualmente con el Plan de Medición y se hizo un seguimiento de la evolución del proyecto en todas sus vertientes.

Además, cada dos meses se ejecutó un Plan de Escucha Activa por el cual se monitorizaron las palabras clave escogidas y también un Plan de Comunicación y Difusión adhoc para el proyecto.

Las notas de prensa publicadas en 2024 fueron:

- Notas Benidorm Fest 2024
- Fallas y Magdalena 2024 (enviada por Gabinete)
- Semana Santa 2024 (enviada por Gabinete)

4 Estrategia de Marketing Online para los mercados lejanos: China

Desde el inicio del proyecto se ha realizado una estrategia especial para el mercado chino debido a la diferente forma de realizar la promoción online. Además, este mercado está teniendo una evolución muy positiva desde de la finalización de la pandemia.

Los elementos básicos de esta promoción fueron el desarrollo y posicionamiento de una página web sobre la Comunitat Valenciana localizada, la dinamización de las redes sociales propias del mercado chino incluyendo publicidad en diferentes canales y la creación y realización de cursos de capacitación online para los agentes de viaje.

Página web especial mercado chino

Durante 2024 se avanzó con la creación de nuevo contenido el sitio web www.travelregionofvalencia.cn e incluso se integró una webcam a modo de experimento en este portal que está ubicado en servidores locales en China para su mejor difusión en dicho mercado. Con el cambio de contrato se está preparando una nueva versión del portal que se publicará en 2025.



Redes Sociales

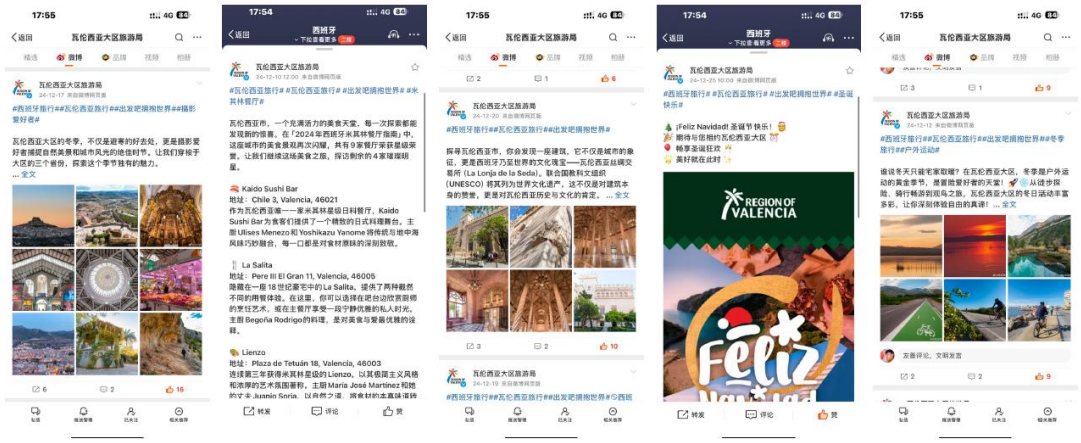
Los trabajos realizados se enfocaron a tener presencia en las principales redes sociales del mercado chino; para ello, se realizó la creación de contenido y gestión para las cuentas de TCV en las redes sociales chinas WeChat y Weibo, incluyendo también contenido publicitario en ellas. Hasta el momento los perfiles creados han crecido con fuerza superando los 18.000 y 10.000 seguidores respectivamente.

Imagen – Contenido publicitario en las redes sociales chinas



El post más visto en Wechat durante 2024 fue el de cómo hacer una paella, con más de 12 mil visualizaciones. En el caso de Weibo el post con mayor alcance fueron los dedicados a Valencia y Peñíscola, con más de 11.000 lecturas cada uno de ellos.

Imágenes – Post más vistos en Wechat y en Weibo



Publicidad en medios digitales

Se reforzó la estrategia con un plan de publicidad en el operador de viajes Mafengwo desarrollado en los meses de noviembre y diciembre con más de 2,7 millones de páginas vistas.

Cursos B2B para agentes de viajes

Con el fin de mejorar el conocimiento de la Comunitat Valenciana por parte de los agentes de viajes chinos se organizan una serie de cursos sobre las temáticas más relevantes para los intereses y gustos del mercado chino. Durante este año se continuó con el desarrollo de los módulos B2B de especialización sobre la Comunidad Valenciana. Todos los cursos están alojados en la plataforma China Travel Academy. En total se formaron a más de 1.500 agentes de viajes con estos cursos.

- Especialista en turismo de Valencia
- Formación de la Ruta de la Seda de Valencia
- Formación de Experiencias de la Comunitat Valenciana

INDICADOR - Programa ejecutado

PROGRAMA 4.4

FOROS Y ACCIONES PROMOCIONALES

OBJETIVO - Promocionar la Comunitat Valenciana destacando los atributos como destino sostenible.

DESCRIPCIÓN – A través de la participación en ferias, certámenes, workshops, jornadas inversas, presentaciones, viajes de prensa y familiarización, fortaleciendo su reconocimiento y atractivo en el mercado global

EJECUTA - Área de Marketing y producto / Sº de Promoción Turística

ACTUACIONES DESARROLLADAS

1 Participación en eventos y ferias

Eventos y ferias nacionales

FITUR	Madrid, 24-28 de enero

Participación en la 44ª edición de la Feria Internacional de Turismo, FITUR. Stand de 2.050m2 en el que estuvieron presentes como coexpositores las siete marcas turísticas de la Comunitat, así como empresas, asociaciones y clubs de producto.

FITUR SCREEN CINE	Madrid, 24 – 28 enero

En esta edición se modificó el formato siendo un espacio global con titularidad de la Spain Film Office. TCV participó con una mesa de trabajo compartida con la Ciudad de la Luz, donde dio cabida a las film office de las distintas marcas turísticas.

FITUR SPORTs	Madrid, 24 – 28 enero

Se dispuso de una mesa de trabajo con titularidad de TCV y compartida con marcas turísticas.

Madrid Fusión	Madrid, 29 – 31 enero

Participación con un espacio propio de 84 m2.

Feria NAVARTUR	Pamplona, 23 - 25 febrero

TCV participó con un stand de 100m2 junto a las marcas turísticas, municipios, asociaciones y empresas de la Comunitat Valenciana.

B – TRAVEL	Barcelona, 15 – 17 marzo

Después de FITUR, es uno de los certámenes más importante de nuestro país. En la trigésima segunda edición, TCV asistió acogiendo en su espacio a los tres Patronatos Provinciales de Turismo, Alicante City&Beach, Benidorm, Elche, así como a la Federación de Campings de la CV, el club de producto Tour & Kids y la asociación COCEMFE.

Feria EXPOVACACIONES	Bilbao, 10 – 12 mayo

TCV participó junto al resto de marcas turísticas, municipios, asociaciones y empresas de la Comunitat Valenciana, y concretamente:

- Patronato Castellón (asisten también técnicos de Sur de Castellón, Oropesa del Mar,
- Peñíscola, Torreblanca, Benicarló y Castelló de la Plana).
- València Turisme (asiste junto a los municipios de Gandía, Cullera, Sagunto y Oliva)
- Patronato Costa Blanca (asisten los municipios de El Campello y Guardamar)
- Visit Benidorm
- Visit Elche
- COCEMFE
- Federación de Campings de la Comunidad Valenciana
- Club de Producto Tour&Kids

Feria ARATUR	Zaragoza, 24 – 26 mayo

Décimo octava edición. Certamen orientado al público final donde; además de la zona expositiva de los diferentes destinos y entidades expositoras se impartieron charlas informativas, talleres interactivos, degustaciones, catas, sorteos, showcooking etc.

Feria TUREXPO GALICIA	Silleda, 30 mayo – 2 junio

Tras la participación por vez primera en la anualidad 2022 se eligió el certamen TUREXPO GALICIA por ser el principal certamen turístico de Galicia, que cuenta con conexiones aéreas directas con los aeropuertos de la Comunitat y con un flujo de turistas hacia nuestra región que TCV quiere desarrollar. TCV asistió acogiendo en su espacio como coexpositores a València Turisme con los municipios de Gandia y Cullera. El Patronato de Costa Blanca, Benidorm, Elche y también estuvieron presentes Oropesa del Mar, la asociación COCEMFE, Tour & Kids y la Federación de Campings de la Comunitat Valenciana.

FIRA de TOTS SANTS	Cocentaina, 31 octubre - 3 noviembre

678ª edición. TCV participó con 4 casetas de madera unidas (modelo típico de participación para la zona de TCV y algunas otras secciones). Participaron dentro del espacio de TCV las siguientes entidades:

- Benidorm
- Federación de Campings de la Comunitat Valenciana
- Asociación Turismo activo y ecoturismo de la Comunitat Valenciana
- Alojamientos de interior TEMPS
- Club de Producto Tour & Kids
- COCEMFE

INTUR	Valladolid, 14 – 17 noviembre

Edición XXVI. TCV participó nuevamente en este certamen contratando un stand de 100 m2. TCV acreditó a varias entidades de la Comunitat para su participación en este espacio:

- COCEMFE
- Federación de Enoturismo de la Comunitat Valenciana
- Turismo Familiar Tour & Kids
- Temps de Interior
- Love cycling Tours

- Aquiestoy Caravaning
- Visit Elche
- Mancomunidad La Canal de Navarrés
- Ayuntamientos: Gandia, Cullera, Sagunt y El Campello.

IBTM	Barcelona, 18 – 20 noviembre

IBTM World es una de las más importantes ferias especializadas en MICE: turismo de reuniones, incentivos, congresos y eventos. Esta feria proporciona a los profesionales de la industria turística la oportunidad de mantener encuentros B2B con compradores internacionales, dirigidos a la mejora de sus perspectivas y oportunidades de negocio.

Eventos y ferias internacionales

HOLIDAY WORLD SHOW	Dublín, 26 – 28 enero

La feria de turismo más importante que se celebra en Irlanda a la que TCV acudió con cuatro mostradores dentro del stand de Turespaña, uno de ellos para TCV y el resto para las marcas Castellón, Visit Valencia y Alicante. También contaron con mostrador propio (gestionado por ellos mismos) y dentro del stand de Turespaña, la Federación de Campings de la Comunitat Valenciana y la cadena hotelera Servigroup. Según datos de la organización la asistencia ascendió a 32.450 personas entre profesionales (754) y público. La feria constó de una superficie de 7.000 metros cuadrados, que reunió a 447 empresas y entidades expositoras. Visit Valencia patrocinó, junto con Turespaña, la cena de los premios a prensa que organiza anualmente la publicación Travel Extra.

GOLFMESSE ZURICH	Zúrich, 26 – 28 enero

Dentro de la feria genérica FESPO, se dedica un pabellón al producto golf. Esta es la cita más importante dedicada al turismo de golf que se celebra en el país suizo. TCV dispuso de 2 mostradores dentro del stand de Turespaña, en el que también estuvieron representadas Andalucía, Costa Brava, Extremadura y Murcia. Asistieron:

- Asociación de Campos de Golf de la Costa Blanca y Comunidad Valenciana
- Hoteles Santos (Las Arenas Valencia)
- Oliva Nova Golf
- La Galiana (asistía en otro stand junto con un turoperador)

ITB BERLÍN	Berlín, 5 – 7 marzo

TCV participó en la ITB con dos espacios diferenciados: Espacio singular de 200 m2 dentro del stand de Turespaña, en pabellón 2.1, stand 101. El espacio dispuso de mostradores, mesas de reuniones para encuentros profesionales, una sala privada de reuniones y un espacio de almacenaje/office.

Como novedad, en esta edición de la ITB 2024, TURESPAÑA tuvo en su stand un espacio dedicado al sector LGBTQ+, un “Pink Corner”.

Hubo 21 empresas y marcas turísticas presentes en el stand como coexpositoras.

IAGTO European Convention	Málaga, 13 - 15 mayo

TCV participó junto con la Asociación de Campos de Golf de la Costa Blanca y Comunitat Valenciana. Se dan cita los más importantes turoperadores y agencias de viaje especializados en este producto.

IMEX FRANKFURT	Frankfurt, 14 – 16 mayo

La Comunitat Valenciana participa en la feria IMEX, dentro del stand de Turespaña que acoge a los Conventions Bureaux, asociaciones y marcas turísticas. Todas las entidades presentes en el stand como co-expositoras, disponen de una agenda de citas y una mesa asignada para los encuentros profesionales previstos.

ITB CHINA	Shanghai, 27 – 29 mayo

TCV, asiste con representante en mercado chino.

VOLVO CAR SCANDINAVIAN MIXED	Helsingborg 6 – 9 junio

Participación en torneo de golf del circuito europeo en el que TCV dispuso de un espacio propio de 9 m2 dentro de la zona comercial del campo. Asistieron: Asociación de Campos de Costa Blanca y Comunidad Valenciana y los campos: Mareny Hotels, La Sella Golf Resort, Oliva Nova Golf Resort

THE MEETING SHOW	Londres, 19 – 20 junio

Participación en la feria THE MEETING SHOW 2024. Se trata de un importante foro que se celebra anualmente y que reúne alrededor de 900 agencias organizadoras de eventos. TCV participó con 2 mesas dentro del espacio de Turespaña.

KLM OPEN	Amsterdam, 20 – 23 junio

TCV elaboró un calendario anual de actuaciones relacionadas con el producto golf que se diseñó conjuntamente con la asociación, consistente en la asistencia a torneos, ferias especializadas, viajes de prensa y de familiarización para agentes y profesionales especialistas en este producto turístico, con el objeto de mantener la Comunidad Valenciana como uno de los destinos preferidos para la práctica de este deporte en Europa.

BMW International Open	Múnich, 4 – 7 julio

Torneo de golf del circuito europeo al que asistimos con un espacio propio de 25 m2 para la promoción del producto golf en la Comunidad Valenciana al público final (visitantes al torneo). También asistieron: Asociación de Campos de Golf de la Costa Blanca y Comunidad Valenciana, Panorámica golf, Golf Hot Spots

FEDEX OPEN DE FRANCE	París, 10 – 13 octubre

Esta es la prueba del circuito europeo de golf más importante que se celebra en Francia, en este caso en el campo Le Golf National, cercano a la ciudad de París y que pasa por ser uno de los campos más reconocidos del país. TCV junto con la Asociación de Campos de Golf de la Costa Blanca y la Comunitat Valenciana llevó la oferta turística y del producto golf de nuestra región, acompañada de representantes de algunos de sus miembros como Bonalba Golf Resort y Denia Marriott La Sella Golf Resort & Spa y ofreció a los visitantes la posibilidad de conseguir alguno de los premios que sorteaba, consistentes en estancias con salidas de golf en hoteles, resorts y campos pertenecientes a la asociación.

INTERNATIONAL GOLF TRAVEL MARKET	Lisboa, 17 octubre

TCV y la Asociación de Campos de Golf de la Costa Blanca y Comunitat Valenciana, acuden a la última cita del calendario de actividades dedicadas al turismo de golf que, de forma conjunta, diseñan anualmente entre ambas entidades. En esta edición asistieron tres empresas miembros de la Asociación de Campos de Golf de la Costa Blanca y Comunitat Valenciana: Ona Hotels & Apartments, Melia Villaitana y Denia Marriott La Sella Golf Resort & Spa.

I WORLD TRAVEL MARKET	Londres, 5 – 7 noviembre

Principal feria de turismo en el mercado británico y una de las más importantes internacionalmente. TCV participó con stand propio de 330 m2 en el que se registraron un total de 34 empresas, entidades y ayuntamientos de la Comunitat Valenciana como coexpositores (además de las 7 marcas turísticas. Debido a la catástrofe provocada por la DANA se anularon todos los actos y reuniones previstos. A esta feria acude principalmente público profesional que esta ocasión llegó hasta las 46.316 personas.

2 Talleres y jornadas

Tienen como objetivo organizar y participar en talleres y jornadas inversas para establecer contactos con operadores turísticos interesados.

Mercado nacional

Convención anual de Turespaña	Tenerife, 1 – 3 octubre

Sesiones de trabajo y reuniones con las OETs para planificar el plan operativo de marketing 2025.

Mercado Internacional

Presentación CV – Día de la tapa - Street MKT	Finlandia (Helsinki), 14 – 15 junio

Actuación organizada por la OET de Helsinki en colaboración con Comunitat Valenciana; Street marketing dirigido a agentes, medios y público que incluye degustaciones gastronómicas.

Spain Sustainability Day	EEUU (New York), 25 septiembre

Participación de TCV en el Spain Sustainability Day en la ciudad de Nueva York, organizado por la OET de NY.

Convención anual de Ustoa	EEUU (Marco Island- FLORIDA), 9 – 13 diciembre

Participación de TCV en la Asamblea Anual de la Asociación de Operadores Turísticos de EEUU (USTOA). Presentación de la CV, reuniones con TTOO turísticos y asistencia a las ponencias.

Jornadas de sol y playa premium	Países bajos (La Haya), 14 mayo

Jornadas de apoyo a la comercialización organizadas por Turespaña y aprobadas en el POA de 2024. El objetivo de las jornadas era favorecer la comercialización de los productos y servicios turísticos españoles y en las mismas participaron agentes de viajes y turoperadores procedentes del mercado holandés.

Spanish event 2.0	Polonia, Varsovia y Katovice, 8 – 11 abril

Actividad aprobada en el POA 2024 con Turespaña. Organizado por el TTOO Nekera junto con la OET de Varsovia. Participación con una mesa de trabajo. Asistieron también Benidorm, Alicante, costa Blanca, Magic Hoteles, GF Hotels, Estimar Hotels, Spa Porta Maris by Melià y Bali Hoteles.

STREET MARKETING	Polonia (Katowice – Gliwice) 26 – 28 abril

Acción dirigida a público en el centro comercial de Katowice. Participaron marcas turísticas.

Presentación de destino CV – Día Mundial de la Tapa	Polonia (Varsovia), 5 junio

Presentación de destino de la CV y workshop dirigido a agentes turísticos y medios. La actuación se enmarcó en el convenio de marketing colaborativo con Consejo de Cámaras y Conhostur y en la que colaboraba Turespaña a través de la OET de Polonia.

	Portugal

Actuación enmarcada en el convenio de marketing colaborativo con Consejo de Cámaras de la Comunitat Valenciana.Formato: presentación de destino y cocktail networking. Dirigido a agentes turísticos y medios.

SPAIN SUSTAINABILITY DAY	Reino Unido (Londres), 17 abril

Patrocinador principal Visit Benidorm. Asisten representantes de Turisme Comunitat Valenciana.

Presentación de destino CV	Suecia, (Estocolmo), 10 junio

El objetivo principal era proporcionar un espacio propicio para que las asociaciones, empresas turísticas y destinos de la Comunitat Valenciana pudieran promover activamente su oferta turística y sus productos.

3 Presentaciones y viajes de prensa

Tienen como objetivo realizar presentaciones y coordinar viajes de prensa para dar a conocer las iniciativas y ofertas sostenibles de la región, atrayendo la atención de medios especializados y periodistas.

Mercado Internacional

Press trip Turismo cultural en la CV - OET	Alemania (Frankfurt), 2 – 6 mayo

Viaje de prensa Turismo patrimonial. Descubrimiento del interior de las provincias de Valencia y Castellón.

Fam trip GEBECO	Alemania, 27 octubre – 1 noviembre

Viaje de agentes TT.OO. GEBECO: visita de inspección previa.

Fam trip TO Tour de Forks	EEUU, 15 – 20 mayo

Viaje del operador turístico norteamericano especializado en turismo gastronómico “TOUR de FORKS para conocer la CV y su oferta de turismo gastroenológico.

Press trip - revista DOVE	Italia, 26 – 30 septiembre

Viaje de prensa en colaboración con la Oficina Española de Turismo de Milán y Visit Valencia. La periodista Susanna Lavazza y el fotógrafo Alessandro Capoccia tienen previsto viajar a la Comunidad Valenciana para realizar un reportaje sobre la Ruta de los Ojos Negros y la ciudad de Valencia.

Press trip revista británica NATIONAL GEOGRAPHIC TRAVELLER	Reino Unido, 14 – 18 abril

Viaje de dos periodistas a Valencia ciudad y provincia. Temáticas: naturaleza, cultura, sostenibilidad. La publicación británica National Geographic Traveller realiza una visita a Valencia para conocer más sobre la cultura, tradición, gastronomía y recursos naturales de la ciudad y provincia.

Presstrip revista británica FOOD & TRAVEL	Reino Unido, 16 – 26 mayo

Viaje de dos periodistas a Valencia ciudad. Temática gastronomía y cultura.

Press trip revista GOLFBLADET	Suecia, 17 – 21 septiembre

Viaje dos periodistas a Valencia ciudad y provincia. La publicación sueca especializada en golf Golfblade realiza una visita a Valencia y provincia para conocer los campos de golf de la zona y conocer el resto de atractivos culturales, gastronomía, cultura, tradiciones y recursos naturales de la ciudad y provincia.

Press trip BIRDWATCHING	Multimercado – Holanda, Reino Unido y Suecia, 4 – 8 julio

Visitan provincias de Castellón y Valencia.

NEW

4 Comunicación offline. Publicaciones y merchandising

En el marco de las acciones para la comunicación de la marca Comunitat Valenciana, durante 2023, dentro del programa de "Publicaciones y material promocional", se llevaron a cabo diferentes actuaciones con el objetivo de asegurar la mayor difusión y conocimiento de la imagen turística.

Edición de Publicaciones Turísticas

GUÍAS (A4)



- *Guía Genérica* (español e inglés) - Una presentación general de la Comunitat Valenciana y sus aspectos más singulares: playas, interior, cultura, gastronomía, etc.
- *Guía de Ocio y Cultura* (castellano, valenciano e inglés) - información cultural sobre los monumentos más emblemáticos, museos más destacados y otros lugares de interés del patrimonio de la Comunitat Valenciana. Rutas como la de la Seda, del Grial, de los castillos de Vinalopó, de los Cátaros o los Borgia.

- *Guía de Gastronomía* (castellano) - Sabores, platos y recetas de la Comunitat Valenciana que integran una amalgama de culturas y de productos que dan lugar a una rica y variada dieta mediterránea.

- *Guía Naturaleza* (castellano, inglés y francés) - Espacios naturales de costa y de interior por descubrir y recorrer rutas a través del paisaje de la Comunitat Valenciana.

FOLLETO (A5)

- Guía campos de golf CV (castellano/inglés -bilingüe). Recorrido por todos los campos de golf de la Comunitat Valenciana.

MAPAS

- *Mapa Birding* (castellano e inglés) - Mapa con rutas, itinerarios, lugares de avistamiento en cada época del año, tipo de aves y lugares donde practicar el birdwatching en la Comunitat Valenciana.

- *Mapa Buceo* (castellano, inglés, francés, alemán y valenciano) - Mapa de zonas de inmersión, actividades singulares y todo sobre los fondos marinos de la Comunitat Valenciana.

- *Mapa de Íberos* (castellano) - El mapa refleja las huellas de uno de los pueblos más ancestrales en la Comunitat Valenciana. La Ruta de los Íberos lleva a los poblados de la Comunitat Valenciana donde se han encontrado asentamientos y yacimientos más importantes en espacios de gran valor natural y paisajístico.

- *Mapa Arte rupestre* (castellano, inglés y valenciano) - este mapa contiene información sobre los principales abrigos visitables, museos y centros de interpretación para que puedas conocer más de 350 sitios declarados Patrimonio de la Humanidad y más de 600 yacimientos del arte Paleolítico, arte Levantino, arte Esquemático y arte Macroesquemático.



- *Mapa Turismo Cultural* (castellano) - ofrece información sobre las diferentes rutas culturales o de las 16 joyas Patrimonio de la Humanidad que atesora la Comunitat Valenciana, además de una extensa variedad de museos imprescindibles.

- *Mapa Ecoturismo* (castellano, inglés, francés, alemán y valenciano) - Espacios para conectar con la naturaleza y practicar el ecoturismo, una actividad para conectar con la naturaleza y contribuir a su conservación. Esta práctica engloba actividades como la observación y conocimiento de fauna, flora y estrellas, el senderismo interpretativo, etc.
- *Mapa Camins de Dinosaures* (castellano y valenciano) - Descubre una manera diferente de recorrer la Comunitat Valenciana conociendo su amplio y variado patrimonio paleontológico. Yacimientos, museos y colecciones distribuidos por todo el territorio para descubrir y disfrutar del apasionante mundo de los dinosaurios.
- *Mapa Ruta de la Seda* (castellano) - Mapa que explica la tradición y el uso de la seda en la Comunitat Valenciana a través de la Ruta de la Seda, que fue una de las actividades más importantes en la antigüedad. Detalles sobre el origen y la tradición de la seda y sus diferentes usos, museos, la Lonja de la Seda y otros edificios.
- *Mapa Ruta del Grial* (castellano) - Mapa del itinerario del Santo Cáliz a través de sus huellas. Todas las claves para realizar un histórico viaje por los 18 municipios de la Comunitat Valenciana que constituyen el itinerario de peregrinación del Santo Cáliz, hasta llegar a la catedral de València, lugar donde ahora reside esta reliquia.
- *Mapa Rutas Jaume I* (castellano) - Mapa de las Rutas Jaume I que muestra los caminos y las estancias del célebre monarca a través de poblaciones y lugares de interés, siguiendo los pasos de El Conquistador. Un patrimonio de gran valor cultural.
- *Mapa Castillos del Vinalopó* (castellano) - Descripción de la ruta que recorre la cuenca del río Vinalopó. Decenas de fortalezas que han sido testigos de batallas y leyendas. La Ruta de los Castillos del Vinalopó abarca algo más de 100 kilómet ros, y se extiende por las localidades alicantinas de Santa Pola, Elx, Aspe, Novelda, Monóvar, Elda, Petrel, Sax, Villena, Biar, Camp de Mirra, Beneixema, Banyeres y Castalla
- *Mapa Arte Moderno y Contemporáneo* (castellano) - Mapa con los museos, espacios expositivos, eventos y Land art en cada una de las provincias de la Comunitat Valenciana.
- *Mapa turístico genérico* (castellano/inglés, castellano/valenciano y francés/inglés)

Reimpresión de Publicaciones

En 2024, se realizaron las reimpresiones de las publicaciones ya existentes como apoyo a las acciones de promoción tanto a nivel nacional como internacional.

Se editaron las siguientes publicaciones, en diferentes idiomas: Guía Vías Verdes (2), Guía Cicloturimo (4) y Planos ciudades de Alicante (2), Castellón (2) y Valencia (2).

Merchandising turístico

Se produjeron varios artículos promocionales para la difusión y promoción de la marca Comunitat Valenciana como destino turístico en acciones de promoción llevadas a cabo por Turisme Comunitat Valenciana. Los elementos se dividen en dos lotes.

Lote 1

- Bolígrafo fabricado en fibra de trigo (varios colores)
- Lanyards marca
- Bolsa algodón Marca CV (español e inglés)
- Pins personalizados (color)
- Cuelgamóvil
- Porta acreditación
- Bolígrafo metal (varios colores, dos idiomas)
- Lata de aceite
- Lápiz eterno
- Llavero sublimación
- Delantal
- Calcetines
- Identificador maleta
- Neceser
- Platos cerámica
- USB inglés
- Paraguas castellano/inglés
- Botellas metal
- Lapiz negro
- Tarro mermelada artesana (3)



Lote 2

- Libretas de colores
- Cuaderno de viajes
- Carpetas Comunitat Valenciana
- Bolsas de papel CV
- Blocks
- Adhesivos marca turística CV



Banco de imágenes turísticas

El cambio físico de algunas ciudades y las nuevas publicaciones ha hecho necesaria la contratación de un reportaje general de imágenes puntuales para actualizar el archivo. De esta manera se mantiene, en la medida de lo posible, el banco de imágenes al día, hasta la próxima licitación para la renovación completa y ampliación del archivo. Incluyó los siguientes municipios y productos.

Municipios	Productos

- Altea
- Anna
- Benidorm
- Chelva
- Gandia
- Montanejos
- Onil
- Pedreguer
- Peñíscola
- Valencia
	- Fiestas: Fallas
	- Gastronomía
	  o Arroces
	  o Dulces
	  o Entrantes
	  o Fideuà
	  o Quesos
	  o Ambiente (tapas, almuerzo...).

INDICADOR - Programa ejecutado

LO 05 DESESTACIONALIZACIÓN – 365 DÍAS

Línea operativa 5 *Desestacionalización – 365 días*, tenía como objetivo reducir la estacionalidad y redistribuir la demanda de forma que se favoreciese la estabilidad económica de la oferta turística y se contribuyera a una mejor gestión de los recursos y al bienestar de los residentes a lo largo de todo el año.

Este programa se orientaba específicamente a implementar acciones de comunicación que favoreciesen el consumo fuera de los periodos más recurrentes, a poner en el mercado productos diversos y además a desarrollar incentivos que promoviesen el consumo fuera de los picos de demanda tradicionales con iniciativas como el Bono Viaje.

La línea operativa 5 estaba compuesta por 3 programas:

5.1. Incentivos a la demanda

5.2. Equipamiento de playas

Con la ejecución de estos programas durante el ejercicio 2024 se ha contribuido a los ODS:



Y concretamente a las siguientes metas:

- Meta 3.4: Fomento de la salud y el bienestar.
- Meta 6.4: Aumentar el uso eficiente de recursos hídricos.
- Meta 8.1: Mantenimiento del crecimiento económico.
- Meta 12.5: Prevención, reducción, reciclado y reutilización de desechos.

PROGRAMA 5.1

INCENTIVOS A LA DEMANDA

OBJETIVO - incentivar la demanda turística a través de la publicación y tramitación de las ayudas, como la del programa Bono Viaje o el programa Viaja 65+.

DESCRIPCIÓN – se trata de incentivos destinadas a la realización de viajes por la Comunitat Valenciana y el consumo de servicios turísticos con el objetivo de incrementar la rentabilidad de la oferta turística valenciana en periodo de baja ocupación.

EJECUTA - Área de Competitividad Turística / Sº de Ayudas y Sº de Infraestructuras

Área de Marketing y Producto / Sº de Marketing online y Publicidad

ACTUACIONES DESARROLLADAS

1 Programa Bono viaje

Convocado mediante la Resolución de 19 de diciembre de 2023, de la presidenta de Turisme Comunitat Valenciana, por la que se convocan las ayudas del Programa Bono Viaje 2024 para incentivar la demanda de servicios turísticos de la Comunitat Valenciana para la desestacionalización de la actividad y el mantenimiento del empleo estable (DOGV nº 9755 de 29/12/2023).

En la 4º edición del Programa (enero – diciembre 2024), este se ha reconfigurado en cuanto a su motivación. Finalizadas con fecha 31 de diciembre de 2023 las medidas en el ámbito turístico del Marco Temporal de la Comisión Europea, relativo a las medidas de ayuda estatal destinadas a respaldar la economía tras la agresión contra Ucrania por parte de Rusia, la motivación del programa se sustenta en la necesidad de emprender medidas que permitan estabilizar el empleo turístico, sujeto a una fuerte estacionalidad, potenciar la desestacionalización, y conseguir para las empresas un entorno de mayor estabilidad y seguridad. De este modo se aboga por un sector turístico sostenible, más fuerte y estable y, por tanto, por una mayor competitividad del mismo. La intensidad de la ayuda fue de hasta el 50% del coste de reserva de un viaje con una cantidad máxima 350 euros, para viajes con un mínimo de tres noches.

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

- primer periodo: del 15 de enero hasta el 16 de junio, excluyendo la Semana Santa.
- segundo: del 16 de septiembre hasta el 22 de diciembre.

Tabla - Distribución por modalidad y ámbito territorial de las Empresas adheridas al Pr. Bono Viaje

TIPO DE EMPRESA ADHERIDA AL PROGRAMA	PROVINCIA ALICANTE	PROVINCIA CASTELLÓN	PROVINCIA VALENCIA	TOTAL
Agencias de Viaje	100	42	183	325
Alojamientos Rurales	38	113	49	200
Bloques Y Conjuntos De Apartamentos Turísticos	16	6	2	24
Campings	17	10	7	34
Empresas Gestoras De Viviendas Turísticas	41	24	20	85
Hoteles	174	59	74	307
Total Alojamientos	286	212	152	650
AGREGADO TOTAL	386	254	335	975

Tabla y gráfico – Distribución provincial de los usuarios inscritos al programa Bono Viaje.

Provincia	Número
Castellón	10.389
Alicante	35.219
Valencia	78.258
TOTAL	123.866

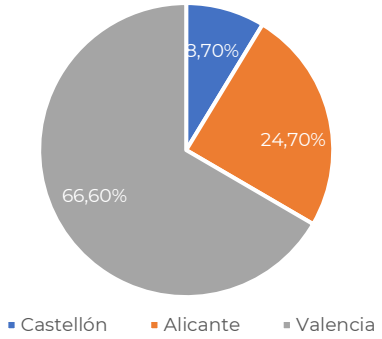


Tabla – Indicadores de gestión del Programa Bono Viaje

INDICADOR	EDICIÓN 2024
Total, reservas justificadas (viajes realizados)	39.847
Total, personas beneficiadas indirectamente	119.541
Número total pernoctaciones (noches) / bono	125.917
Número total pernoctaciones (noches) / viaje	397.896

Fuente: Centro de Atención a Usuarios del Programa Bono Viaje – CAU

NEW

2 Programa Viaja +65

Convocado mediante *la Resolución de 19 de septiembre de 2024, de la Presidencia, por la cual se convocan las ayudas del programa «Viaja +65 Comunitat Valenciana» para 2024, para incentivar la demanda de servicios turísticos en temporada baja* (DOGV nº 9941 de 20/09/2024).

"Viaja + 65" es el nuevo programa de Turisme Comunitat Valenciana para incentivar los viajes de las personas mayores de 65 años fuera de la temporada alta y ayudar a la desestacionalización y el mantenimiento del empleo turístico más allá del verano.

Dotado con 1.100.000,00 € destinado a destinado a residentes en la Comunidad Valenciana mayores de 65 años, con un período de disfrute comprendido entre el 14 de octubre de 2024 al 20 de diciembre de 2024 y estancias entre 5 y 10 noches en régimen de media pensión, pudiéndose incluir como gastos subvencionable servicios complementarios que ofrezca el alojamiento como el aparcamiento, tratamientos de salud, excursiones y actividades deportivas o de animación o servicios gastronómicos adicionales al menú incluido en la media pensión.

La ayuda "Viaja + 65" cubre el 40% de la reserva con un máximo de 240 euros si el beneficiario viaja solo o de 360 euros si viaja acompañado.

Podían participar empresas que estuvieran en el Registro de empresas turísticas de la Comunitat valenciana de los siguientes subsectores:

- Agencias de Viajes.
- Hoteles, bloques o conjuntos de apartamentos turísticos, campings, casas rurales, albergues y empresas gestoras de viviendas de uso turístico.
- Empresas turísticas adheridas al programa:

Tabla - Distribución por modalidad y ámbito territorial de las Empresas adheridas al Pr. Viaja +65

Empresas adheridas	Alicante	Castellón	Valencia	Totales	%
Agencias de Viaje	47	14	76	137	59,3
Alojamientos Rurales	3	3	5	11	4,8
Bloques y Conjuntos de Apartamentos Turísticos	1	0	0	1	0,4
Campings	5	2	1	8	3,5
Empresas Gestoras de Viviendas Turísticas	2	3	0	5	2,2
Hoteles	46	16	7	69	29,9
TOTAL	104	38	89	231	100,0

Tabla – Distribución provincial de los usuarios inscritos al programa Bono Viaje

Usuarios inscritos por provincia		
Provincia	Número	%
Castellón	609	8,7
Alicante	1.728	24,7
Valencia	4.668	66,6
TOTAL	7.005	100,0

Tabla y gráfico – Distribución provincial de los usuarios inscritos al Programa 65+

Provincia	Número
Castellón	609
Alicante	1.728
Valencia	4.668
TOTAL	7.005

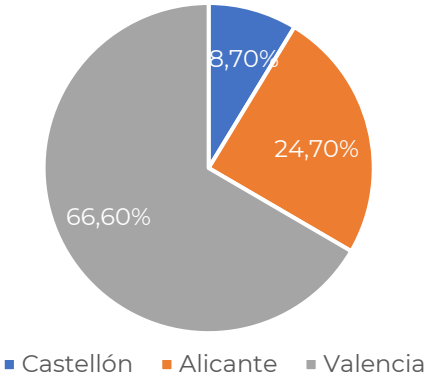


Tabla – Distribución porcentual de las reservas por tipo de alojamiento

Tipo de establecimiento	N° Reservas
Agencias De Viaje	472
Alojamientos Rurales	19
Bloques y Conjuntos de Apartamentos Turísticos	0
Campings	17
Empresas Gestoras de Viviendas Turísticas	0
Hoteles	1.048
Total general	1.556

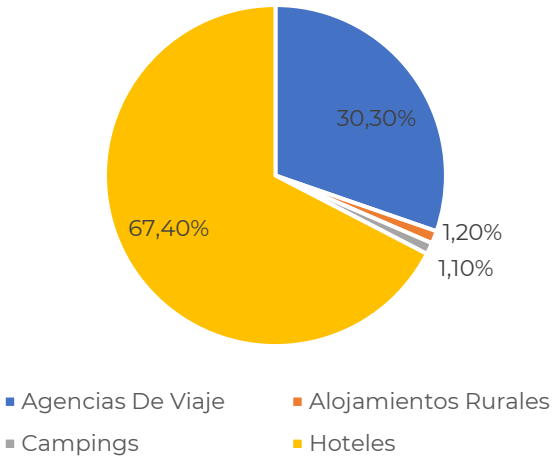


Tabla – Distribución porcentual de las reservas de servicios adicionales:

SERVICIOS ADICIONALES	Nº RESERVAS	%
Restauración	1.109	36,40%
Tratamientos de salud y bienestar	862	28,30%
Excursiones y actividades de animación	141	4,60%
Asesoramiento y contratación	459	15,10%
Aparcamiento	364	11,90%
Actividades deportivas	32	1,10%
Transporte	80	2,60%
TOTAL	3.047	100,00%

Tabla – Distribución porcentual de las reservas y noches por meses

Mes	Nº reservas	Nº noches	% reservas	% noches
octubre	43	221	2,80%	2,70%
noviembre	640	3.379	41,10%	40,70%
diciembre	873	4.704	56,10%	56,60%
Total general	1.556	8.304		

Tabla - Bonos asignados al Programa 65+

FECHA	Nº	caducidad	caducados
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

Tabla – Indicadores de gestión del Programa Bono Viaje

Indicador	
Total usuarios inscritos	7.005
Total reservas realizadas	1.556
Total pernoctaciones	8.304
Estancia media (días)	5,3
Total empresas adheridas	231

Campaña de publicidad Viajes+65 - Con motivo del lanzamiento del programa de ayudas Viajes+65, se realizó una campaña de apoyo de una semana en soportes de la Comunitat Valenciana de radio, prensa online y televisión.



INDICADOR

- ✓ % solicitudes concedidas/solicitudes presentadas en el Programa Bono Viatge = 39.847 / 123.866 *100 = 32,1%

PROGRAMA 5.2

EQUIPAMIENTO DE PLAYAS

OBJETIVO - Poner en valor las playas, recurso emblemático de la comunidad, aumentando la calidad y seguridad de las playas y destinos con los que se favorezcan las condiciones de uso turístico para alcanzar el disfrute de los usuarios durante la mayor parte del año.

DESCRIPCIÓN - Dotación y el mantenimiento de equipamiento (mediante materiales respetuosos con el entorno, reciclables y que contribuyan al ahorro de energía y agua) e infraestructuras en las playas (juegos infantiles y zonas biosaludables) de la Comunitat Valenciana. Se dota el suministro necesario a los municipios de todo el litoral, en lo que refiere a los diferentes elementos ubicados en las playas, a saber:

- los de carácter higiénico, como son Estaciones de bombeo, duchas, casetas vestidor, lavapiés ecológicos (utilizando agua tratada de mar), papeleras, grupos de papeleras para recogida selectiva de residuos, pasarelas rígidas de ancho especial, pasarelas desmontables.
- los de carácter lúdico y deportivo: juegos infantiles y juveniles, áreas deportivas y biosaludables y zonas sport-Platja.
- Otros, como los puntos de carga para teléfonos móviles

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

EJECUTA - Área de Competitividad turística – S° de Infraestructuras

ACTUACIONES DESARROLLADAS

1 Inventario del equipamiento existente e identificación de necesidades

Estas infraestructuras ubicadas en las playas de la Comunitat Valenciana son el resultado del equipamiento suministrado a lo largo de los años. TCV mantiene un inventario de las infraestructuras que pone a disposición de las playas. Las nuevas dotaciones son por las demandas efectuadas por los propios municipios, o bien a criterio técnico con base a las bajas de determinados elementos debido al desgaste o a la pérdida a causa de temporales, o en base a la capacidad física de las playas para albergar unas infraestructuras u otras.

2 Compra, suministro, instalación y/o mantenimiento de equipamiento existente

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

Imagen – Lavapiés en una playa de la Comunitat Valenciana



Durante 2024 se realizó la reinstalación, mantenimiento, desmontaje y almacenaje de 12 zonas de baño accesible para descanso, recogido en el programa 8.4.

Suministro de 500 grupos de recogida selectiva - Esta actuación consistió en el suministro de grupos de recogida selectiva, formado por 3 unidades para el cartón-vidrio-resto, formado por una base un cuerpo desmontable y un cubo interior para su vaciado, y que se instalaron en la arena de las playas, por lo que es fundamental que el sistema de fabricación y los materiales sean compatibles con el medio agresivo del litoral. Durante 2024, se suministraron 500 grupos de recogida selectiva repartidos en las playas de todo el litoral de la Comunitat Valenciana.

Estaciones de bombeo - Ejecución, dirección facultativa y coordinación de seguridad y salud para la ejecución de nueve estaciones de bombeo para agua tratada de mar para lavapiés en municipios afectados por los freiterados temporales acaecidos en los últimos años en la Comunitat Valenciana. Esta actuación está dentro de las actuaciones financiadas en el marco

del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, financiado por la Unión Europea – Next Generation EU.

Otras actuaciones en litoral – se realizaron otras actuaciones puntuales de reparación para garantizar la seguridad de los usuarios, evitar daños mayores a la infraestructura existente, o en respuesta a alguna situación sobrevenida. Estas actuaciones fueron principalmente:

- Retirada de jugo infantil en la playa de Pinedo
- Suministro de pasarelas no rígidas de 1,10 metros de ancho para las playas de la Comunitat Valenciana.
- Contratación de la reparación y puesta en marcha de la estación de bombeo de la Fossa de Calpe y de las estaciones de bombeo del término municipal de Denia.
- Contratación del servicio de Dirección Facultativa y de Coordinación de Seguridad y Salud para la supervisión de la reinstalación, desmontaje y limpieza de las 12 zonas de baño accesibles ubicadas en la temporada estival en las playas de la Comunitat Valenciana.

Durante la época estival las playas fueron en todo momento atendidas con un tiempo de respuesta de tres horas. En todo momento se tuvo contacto entre TCV, las empresas y los Ayuntamientos, en caso de peticiones, incidencias o comunicaciones rutinarias, por los que todas las playas de la CV han contado con la calidad que las distingue y la seguridad que se espera.

INDICADORES

- ✓ Nº de Lavapiés instalados = 0
- ✓ Nº de papeleras instaladas = 0
- ✓ Nº de grupos de recogida selectiva de residuos instalados = 500 unidades (*)

(*) Adquiridas en el marco del concurso de 2023, ejecutado en 2024

LO 06 CAPITAL HUMANO

La línea operativa 6 *Capital Humano* tenía como objetivo mejorar la cualificación de los profesionales del sector turístico de la Comunitat Valenciana a través de la formación como vía para incrementar sus conocimientos y cualificación.

Capacitación continua a través de una gama de planes formativos dirigidos a mejorar los conocimientos y habilidades de directivos y mandos medios y formaciones específicas orientadas a dotar a los profesionales de las competencias necesarias para integrarse en el mercado laboral.

Los Programas que integraban esta línea y que se desarrollaron en 2024 son:

6.1. Formación continua

6.2. Certificados de profesionalidad

6.3. Formación específica

6.4 Habilitación de guías turísticos

6.5. Concesión de becas

Con la ejecución de estos programas durante el ejercicio 2024 se contribuyó a los ODS:



Y concretamente a las siguientes metas:

- Meta 4.3: Asegurar el acceso igualitario a la formación superior.
- Meta 4.4: Aumento de las competencias para acceder al empleo.
- Meta 4.7: Fomentar la educación global para el desarrollo sostenible.
- Meta 5.1: Poner fin a la discriminación.
- Meta 5.5: Asegurar la participación plena de la mujer e igualdad oportunidades.
- Meta 8.5: Lograr el pleno empleo y trabajo decente.
- Meta 8.8: Protección de los derechos laborales y trabajo seguro.
- Meta 8.9: Fomento del turismo sostenible.
- Meta 17.6: Mejora del traspaso de tecnología.
- Meta 17.16: Mejorar la Alianza Mundial para el desarrollo sostenible.

PROGRAMA 6.1

FORMACIÓN CONTINUA

OBJETIVO - Elaboración y ejecución del Plan de formación continua dirigido a trabajadores en activo.

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

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

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

EJECUTA - Área de Formación e Innovación – Sº de Formación turística (CdTs)

ACTUACIONES DESARROLLADAS

1 Convocatoria del Consejo Asesor de cada CdT

Las actuaciones formativas a desarrollar se hacen, entre otros, con base a las necesidades detectadas por las asociaciones y entidades que integran los Consejos Asesores. Durante el año 2024 se diseñó la programación formativa de los CdTs a través de los Consejos los cuales se celebraron en los meses de noviembre y diciembre de 2023 (para la programación del primer semestre) y entre mayo y junio de 2024 para la programación del segundo semestre.

2 Aprobación del programa formativo y petición de propuestas docentes

Fruto de esa planificación, a través de las resoluciones “10 de enero de 2024 de la vicepresidenta de TCV para el primer semestre y 24 de julio de 2024 del secretario autonómico de Turismo para el segundo semestre”, se confeccionó la programación de formación continua.

3 Ejecución del Plan formativo

En 2024 se realizaron un total de 582 cursos que sumaron un total de 9146 horas y a los que asistieron 9984. Atendiendo al tipo de formación, puede ser presencial u online.

Tabla - Número de cursos, alumnos y horas de Formación continua presencial

	Nº CURSOS	Nº HORAS	Nº PARTICIPANTES
CDT VALENCIA	89	1949	1633
CDT ALICANTE	62	690	941
CDT BENIDORM	56	1132	899
CDT DENIA	48	511	690
CDT GANDIA	43	1598	566
CDT CASTELLON	95	1267	1365
CDT TORREVIEJA	38	465	581
CDT MORELLA	23	151	218
CDT ALCOI	24	149	296
CDT ELX	23	186	253
TOTALES	**506**	**8109**	**7743**

Tabla - Número de cursos, alumnos y horas de Formación continua online

	Nº CURSOS	Nº HORAS	Nº PARTICIPANTES
Formación online	76	1037	2241

Cabe señalar que alrededor del 65% del alumnado eran mujeres.

INDICADOR

- ✓ N° de asistentes a la formación continua = 9.984

PROGRAMA 6.2

CERTIFICADOS DE PROFESIONALIDAD

OBJETIVO - Elaboración y ejecución del Plan de formación a personas desempleadas para la obtención de titulaciones oficiales otorgadas por LABORA.

DESCRIPCIÓN - Esta formación, se orienta principalmente a colectivos en paro para su inserción laboral en el sector turístico, si bien también existen certificados de profesionalidad con notable presencia de profesionales cuyo objeto es mejorar la cualificación y obtener un certificado oficial.

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

En la actualidad los centros de la Red CdT se encuentran homologados por LABORA para la impartición de los certificados de profesionalidad de la familia "Hostelería y Turismo" publicados, realizándose un esfuerzo especialmente intenso en aquellas cualificaciones profesionales cuya inserción laboral es más factible (Cocina, Servicio de Bar, Cafetería y Restaurante).

EJECUTA - Área de Formación e Innovación – Sº de Formación turística (CdTs)

ACTUACIONES DESARROLLADAS

1 Diseño y aprobación del plan formativo

Las actuaciones formativas a desarrollar se hacen, entre otros, con base a las necesidades detectadas por las asociaciones y entidades que integran los Consejos Asesores. Durante el año 2024 se diseñó la programación formativa de los CdTs a través de los Consejos los cuales se celebraron en los meses de noviembre y diciembre de 2023 (para la programación del primer semestre) y entre mayo y junio de 2024 para la programación del segundo semestre.

Fruto de esa planificación, a través de las resoluciones "10 de enero de 2024 de la vicepresidenta de TCV para el primer semestre y 24 de julio de 2024 del secretario autonómico de Turismo para el segundo semestre", se confeccionó la programación de formación continua.

2 Impartición de cursos y gestión de expediente

Impartición de los cursos aprobados y autorizados por Labora, y gestión de los correspondientes expedientes formativos.

Se celebraron un total de 64 cursos, que sumaron 16476 horas de formación y se impartieron a un total de 951 alumnos.

Tabla - Número de cursos, alumnos y horas de Formación continua

	Nº CURSOS	Nº HORAS	Nº PARTICIPANTES
CDT VALENCIA	9	1866	144
CDT ALICANTE	11	2125	192
CDT BENIDORM	10	2059	141
CDT DENIA	8	2260	119
CDT GANDIA	7	2773	89
CDT CASTELLON	5	723	57
CDT TORREVIEJA	10	2640	147
CDT ELX	4	2030	62
TOTALES	**64**	**16.476**	**951**

Cabe señalar que el 45,32% del alumnado era de nacionalidad extranjera. Esta es una de las actuaciones que fomenta la inclusión y la diversidad cultural en el marco del plan formativo de TCV.

INDICADOR

- ✓ Nº asistentes al Programa de Certificados de profesionalidad = 951

PROGRAMA 6.3

FORMACIÓN ESPECÍFICA

OBJETIVO – Impartir formación que permita perfeccionar los conocimientos específicos del oficio turístico que se desempeña

DESCRIPCIÓN – Elaboración y ejecución de un plan de formación específica dirigida a colectivos en activo cuyos contenidos fueran muy específicos del oficio que se desempeña, permitiendo perfeccionar la cualificación de los asistentes, mejorar sus conocimientos y promocionar internamente dentro de sus empresas. También se podían inscribir personas desempleadas con experiencia previa.

EJECUTA - Área de Formación e Innovación – S° de Formación turística (CdTs)

ACTUACIONES DESARROLLADAS

1 Impartición de cursos

Dentro del Plan formativo para 2024, y concretamente de la formación continua se realizaron cursos específicos en

- Higiene alimentaria, manipulación de alimentos y gestión de alérgenos
- Prevención de riesgos laborales y similares
- Salvamento/socorrismo, cursos de primeros auxilios o similares

Tabla – Cifras del Curso en higiene alimentaria, manipulación de alimentos y gestión de alérgenos, 2024

	N° CURSOS	N° HORAS	N° PARTICIPANTES
CDT VALENCIA	25	125	568
CDT ALICANTE	8	40	92
CDT BENIDORM	8	40	123
CDT DENIA	11	55	176
CDT GANDIA	12	60	322
CDT CASTELLON	30	150	626
CDT TORREVIEJA	18	90	306
CDT ELX	2	10	36
ONLINE	34	269	1045
TOTALES	**148**	**839**	**3294**

Tabla – Cifras Curso en prevención de riesgos laborales y similares, 2024

	Nº CURSOS	Nº HORAS	Nº PARTICIPANTES
CDT CASTELLÓN	3	30	33

Tabla – Cifras del Cursos de salvamento/socorrismo, cursos de primeros auxilios o similares. 2024

	Nº CURSOS	Nº HORAS	Nº PARTICIPANTES
CDT CASTELLÓN	4	55	30
CDT BENIDORM	7	416	174
CDT VALENCIA	1	40	14
TOTALES	**12**	**511**	**218**

INDICADOR - Nº de alumnos formados por tipología de curso específico

- ✓ Nº de alumnos Curso Higiene alimentaria, manipulación de alimentos y gestión de alérgenos= 3294
- ✓ Nº de alumnos Curso Prevención de riesgos laborales y similares = 33
- ✓ Nº de alumnos Curso Salvamento/socorrismo, cursos de primeros auxilios o similares = 218

PROGRAMA 6.4

HABILITACIÓN DE GUÍA TURÍSTICO

OBJETIVO - Simplificar la normativa específica que regula el reglamento de la profesión de guía de turismo y convocar el examen oficial de guías turísticos.

DESCRIPCIÓN - Conforme a lo establecido en el artículo 6 del Decreto 62/1996, de 25 de marzo, del Gobierno Valenciano, por el que se aprueba el reglamento regulador de la profesión de guía de turismo, la acreditación de guía de turismo deberá renovarse, en todo caso, cada cinco años contados desde su obtención y, también, siempre que varíe cualquier dato de los que contenga.

EJECUTA - Subdirección de Turismo / S° de Ordenación y tramitación turística

ACTUACIONES DESARROLLADAS

1 Actualización de la normativa específica de guías

Durante el año 2024, se publicó en el DOGV de 9 de mayo, *la Resolución de 2 de mayo de 2024, del director general de Turismo, por la que se convocan las pruebas de habilitación de guía de turismo de la Comunitat Valenciana.*

2 Convocatoria anual de las pruebas de habilitación de guía de turismo

El día 5 de octubre de 2024 se realizó la primera prueba de conocimientos específicos, tipo test. La segunda prueba de conocimientos específicos, prueba oral, se iba a realizar en fecha 16 de noviembre pero el tribunal nombrado a los efectos - por *Resolución de 15 de mayo de 2024, del director general de Turismo, por la que se nombran los miembros del tribunal encargado de la realización de las pruebas de habilitación de guía de turismo de la Comunitat Valenciana* - aprobó por unanimidad el aplazamiento de la prueba ante la situación excepcional derivada de la DANA de 29 de octubre.

En la reunión celebrada el día 25 de noviembre, el tribunal se aprobó por unanimidad realizar la prueba oral de conocimientos específicos el día 18 de enero de 2025.

En la mencionada convocatoria de 2024, se presentaron 274 solicitudes y, con carácter definitivo, se admitieron 274 solicitudes y excluido 27 solicitudes. En esta nueva convocatoria de 2024 se incluyó en el temario de la convocatoria de guías de turismo - detallado en el Anexo de la *Resolución de 2 de mayo de 2024, del director general de Turismo, por la que se convocan las pruebas de habilitación de guía de turismo de la Comunitat Valenciana* - los siguientes puntos: Objetivos de desarrollo sostenible (ODS). Nociones básicas. Objetivos 10, 11, 12 y 13. El uso público y el turismo sostenible en los parques naturales.

En cumplimiento de lo establecido en el *Decreto 80/2014, de 6 de junio, del Consell, por el que se determinan los órganos competentes en la Comunitat Valenciana para el reconocimiento de cualificaciones profesionales obtenidas en otros países miembros de la Unión Europea, y se establece el procedimiento de acreditación y autenticación de títulos y certificados de competencia obtenidos en la Comunitat Valenciana*, durante el año 2024 se han dictado 2 resoluciones de reconocimiento de cualificación profesional de guía de turismo.

Hay 1587 guías habilitados que constan en activo en la Comunitat Valenciana a fecha 31 de diciembre de 2024. Durante este período del año se han emitido un total de 196 acreditaciones y renovaciones.

Por otra parte, y tras la entrada en vigor de la Ley 6/2024, de 5 de diciembre, del Consell, de simplificación administrativa de la Generalitat, se han presentado 115 solicitudes, emitiéndose 111 acreditaciones nuevas y 4 han sido desestimadas por no cumplir los requisitos.

INDICADOR

- ✓ N° de guías habilitados = 1.587

PROGRAMA 6.5

CONCESIÓN DE BECAS

OBJETIVO - Convocar y conceder becas de turismo en las distintas sedes de Turisme Comunitat Valenciana.

DESCRIPCIÓN - La finalidad última es la de mejorar la formación y profesionalidad del sector turístico valenciano, contribuir a la especialización técnica y facilitar el acceso al mundo laboral de jóvenes titulados, enriqueciendo su formación con nuevos conocimientos no sólo teóricos sino sobre todo prácticos.

El marco normativo sobre el que se fundamenta dicho programa en el área de Competitividad es el siguiente:

- *El Decreto 20/2017 de 24 de noviembre del presidente de la Generalitat por el que se establecen las bases reguladoras para la concesión de becas para la realización de prácticas profesionales en materia de turismo.*
- *La Resolución de10 de noviembre del 2022 del Presidente de Turisme Comunitat Valenciana por la que se convocan ocho becas de práctica profesionales en materia de turismo en las dependencias de dicha entidad*
- *La Resolución del 7 de febrero del 2023 del presidente de Turisme de Comunitat Valenciana de concesión de ocho becas para la realización de prácticas profesionales durante el ejercicio 2023 en materia de turismo en las dependencias de dicha entidad*

EJECUTA – Área de Competitividad turística / S° de Planificación y Estrategia turística. Área de Marketing y Producto

ACTUACIONES DESARROLLADAS

1 Tutelaje formativo de los becarios adjudicatarios

Tras la adjudicación y aceptación de las 8 personas beneficiarias de las becas de las clases E, H, I en febrero de 2023 de especialización turística en dependencias de Turismo, en 2024 se mantuvo la tutela formativa de al menos 6 becarios, mediante reuniones periódicas, supervisión de sus actividades, integración en las dinámicas de equipo etc.

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

Las becas comenzaron en marzo de 2023 y tenían una duración de 12 meses, se prorrogaron en marzo de 2024 a través de la *Resolución de 16 de febrero de 2024 de la presidenta de Turisme de Comunitat Valenciana de ampliación del periodo de duración de las becas concedidas en 2023* y continúan vigentes si bien solo 3 becarios se mantienen con esa condición a fecha de redacción de esta memoria.

Las 6 becas para Marketing tipo G concedidas en 2023, fueron prorrogadas por 12 meses mas en octubre de 2024, continuando su vigencia hasta octubre de 2025. Durante el ejercicio 2024, se ha elaborado informes mensuales y se ha tutelado a los 6 beneficiarios.

2 Gestión administrativa para la resolución de las incidencias (renuncias...)

Se elaboraron informes mensuales individualmente de cada becario, sobre la efectiva realización de sus funciones y las materias en las que participó.

Se tramitaron las 7 solicitudes de renuncia presentadas, lo que conllevó, en 4 casos, a activar la bolsa de reserva y a tramitar la concesión de dichas becas a nuevos beneficiarios.

3 Preparación de nuevas convocatorias

Se preparó la nueva convocatoria de becas 2025, a través de la publicación en el DOGV de la RESOLUCIÓN de 26 de diciembre de 2024, de la Presidencia, por la que se convocan cuatro becas para la realización, durante el ejercicio 2025, de prácticas profesionales en materia de turismo en dependencias de la citada entidad pública (becas clase E).

INDICADOR

- ✓ N° becas concedidas en Turisme = 14

LO 07 COLABORACIONES

La línea operativa 6 *Colaboraciones* tenía como objetivo fomentar la cooperación y coordinación entre los diferentes actores públicos locales y empresariales, estableciendo estructuras de gobernanza que aseguren la participación y el compromiso de todos los involucrados.

Participación en proyectos de ámbito nacional relaciones o actuaciones con el expertise y metodologías en el ámbito de Unión Europea, colaboración con agentes locales mediante convenios de colaboración con el objetivo de aumentar la visibilidad y el atractivo de los destinos turísticos.

Los Programas que integraban esta línea y que se desarrollaron en 2024 fueron:

7.1. Del SICTED al SSTI

7.2. Marketing colaborativo

7.3. Relaciones europeas

7.4. Cesión de espacios

Con la ejecución de estos programas durante el ejercicio 2024 se contribuyó a los ODS:



Y concretamente a las siguientes metas:

- Meta 4.7: Fomentar la educación global para el desarrollo sostenible.
- Meta 8.9: Fomento del turismo sostenible.
- Meta 12.B: Lograr turismo sostenible.
- Meta 17.6: Mejora del traspaso de tecnología.
- Meta 17.16: Mejorar la Alianza Mundial para el desarrollo sostenible.
- Meta 17.17: Fomento de alianzas público-privadas.

PROGRAMA 7.1

DEL SICTED AL SSTI

OBJETIVO - El objetivo del programa era impulsar la implantación del SICTED y participar en estructuras de gestión (foros, mesas de calidad, grupos de trabajo, comités, ,...) en el marco de dicha metodología.

DESCRIPCIÓN - El SICTED- Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos, tiene como objetivo incrementar los niveles de excelencia, competitividad, eficiencia y gestión ambiental en los servicios que directamente interactúan en el itinerario del turista y/o visitante en un destino turístico. Su finalidad es la de incrementar la satisfacción del turista, visitante y residente, homogeneizando e incrementando la calidad en los recursos y servicios turísticos de un destino. El proyecto se basa principalmente en la buena gobernanza y en la colaboración, tanto interadministrativa (con participación de las tres administraciones: nacional, autonómica y local) como público-privada.

El SICTED se empezó a implantar en cinco destinos de la Comunitat Valenciana, firmó el convenio marco entre TCV y la SETUR en el año 2012, por el cual cedía la metodología para su implantación en el territorio. Tras 13 años de implantación el SICTED es un proyecto cohesionado y consolidado en el territorio, tal y como reflejan las cifras en el cierre del ejercicio 2024.

EJECUTA – Área de Competitividad turística / S° de Planificación y estrategia turística.

ACTUACIONES DESARROLLADAS

1 Participación en estructuras de gestión

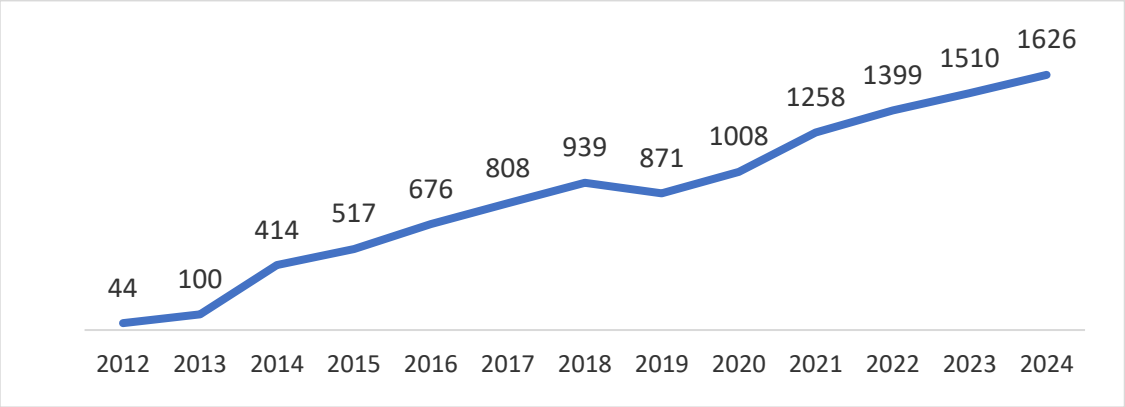
- Comité Interdestinos nacional: TCV tiene vocalía en el Comité Interdestinos nacional para representar los intereses de la Comunitat Valenciana en los grupos de trabajo nacionales. En 2024, TCV participó en los 2 comités celebrados.
- Comité Interdestinos autonómico
- El 10 de abril se realizó el IX Comité Interdestinos Comunitat Valenciana, en el marco del I Foro Interdestinos SICTEDCV. Dicho comité está presidido por TCV y cuenta con las vocalías de todos los destinos SICTED que disponen de servicios turísticos distinguidos. Al mismo asistieron todos los vocales excepto 2.
- Otras participaciones: TCV además tiene vocalías en todas las mesas de calidad de cada uno de los destinos SICTED, las cuales se celebran generalmente durante el mes de mayo y durante el mes de noviembre, previo a los respectivos comités de distinción que celebra la SETUR.

2 Convenio de colaboración para la implantación de la metodología.

TCV para ayudar a los destinos de la Comunitat valenciana a implantar dicha metodología mantiene un convenio de colaboración con el Consejo de Cámaras de comercio, industria, navegación, así como con sus cinco entidades camerales, por el cual se facilita formación, asistencia técnica y evaluaciones a los servicios turísticos participantes en el proyecto. En 2024 se firmó el 22 de junio de 2024 teniendo efecto desde el 1 de enero. Fruto de esta colaboración la Comunitat cerró el ejercicio 2024 con los siguientes datos.

Hay 41 destinos adheridos que aglutinan a un total de 1.626 servicios turísticos distinguidos (el 22% del total nacional y medio punto más que en 2023). Esta cifra nos sigue posicionando como la primera comunidad autónoma en número de distinguidos, seguida de Andalucía con 1.405 y de Galicia con 1138 servicios turísticos distinguidos.

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

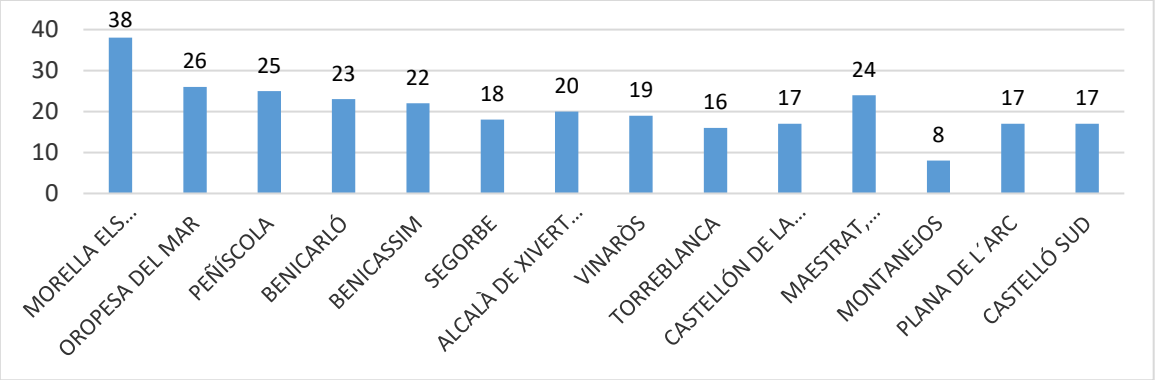


Por provincias, Alicante y Castellón cuentan con el mismo número de destinos adheridos. Concretamente, Alicante cuenta con 14 destinos que integran a 14 municipios y Castellón cuenta con 14 destinos que integran a 55 municipios. Sin embargo, Valencia es la que más territorio SICTED ocupa con 13 destinos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

Atendiendo al número de distinguidos, los 41 destinos aglutinaron un total de 1.510 servicios turísticos con el distintivo "Compromiso Calidad Turística", destacando la ciudad de Valencia, primer destino en número de distinguidos en la comunidad, con 172 servicios, seguido de Gandía (144) y Alicante ciudad (128).

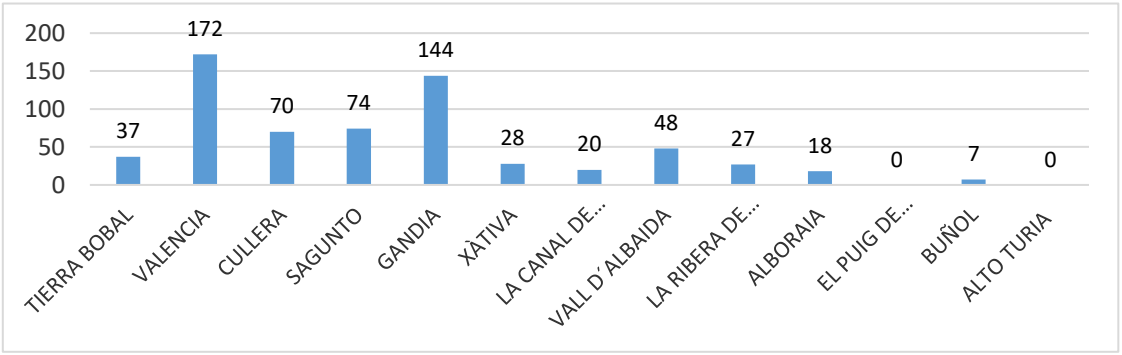
Castellón es la provincia con menor número de servicios turísticos distinguidos de la Comunitat Valenciana, representando el 17,83% del total autonómico. Por destinos destacan los municipios de Oropesa del Mar y Morella- Els Ports, dos de los destinos que más tiempo llevan participando en el proyecto.

Gráfico - nº de servicios turísticos distinguidos de la provincia de Castellón



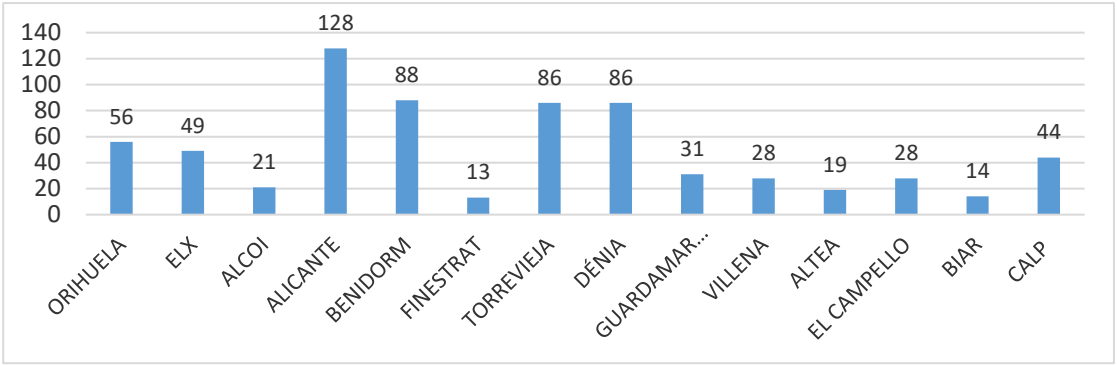
Pese a ser la provincia con menor número de destinos, en la provincia de Valencia hay 645 distinguidos, alrededor del 39,66% del total autonómico de servicios turísticos distinguidos. Destaca Valencia ciudad, Gandía y en menor medida Sagunto.

Gráfico - nº de servicios turísticos distinguidos de la provincia de Valencia



La provincia de Alicante es que mayor número de destinos adheridos tiene y con mayor número distinguidos, representando el 42,49% del total autonómico. Alicante ciudad, Benidorm, Torrevieja y Denia son los destinos con mayor número de distinguidos.

Gráfico - nº de servicios turísticos distinguidos de la provincia de Alicante



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

Atendiendo al ranking nacional, la Comunitat Valenciana destaca en primera posición en 16 de los 37 oficios reconocidos, el 43% del total de subsectores que pueden participar. La mayor representación en la Comunitat la ostentan los restaurantes y empresas de catering que aglutinan el 17,7% de los distinguidos de la Comunitat Valenciana (288), seguido de los hoteles y apartamentos turísticos 15,9% equivalente a 260 distinguidos y de los bares y cafeterías (7,56 % equivalente a 123 distinguidos.

3 Foro SICTEDCV y actos de entrega de distintivos

I Foro SICTEDCV

En el año 2024 se realizó el I Foro SICTEDCV como punto de encuentro entre todos los destinos pertenecientes a la red, de compartir experiencias y conocimientos enmarcados en la política turística de la Comunitat Valenciana.

Fotografía – Grupo de gestores SICTEDCV, Gandía 10 de abril.



El Foro se realizó el 10 y 11 de abril en el Hotel Bayren de Gandia. Durante el primer día se celebró:

- El Comité Interdestinos de la Comunitat Valenciana, que contó con 37 asistentes de los destinos SICTED de la Comunitat Valenciana.
- Una ponencia a cargo de una representante de la SETUR que dio a conocer los cambios metodológicos previstos.
- Una visita técnica por el destino bajo el lema, Contraste de estándares de calidad en servicios turísticos distinguidos de la ciudad de Gandía.

Fotografía – Panel de experiencias sostenibles. Gandía 11 de abril

El segundo día, se amplió la convocatoria a los máximos representantes institucionales de los destinos SICTED con el objetivo de hacer la consulta a las partes de la futura Estrategia de Sostenibilidad de Turisme Comunitat Valenciana y se realizaron Paneles de experiencias sostenibles en Destinos, con representantes de Gandía, Denia, Benidorm y de Valencia.



Actos de entrega de distintivos

Para reforzar el posicionamiento del proyecto y de los destinos en medios este año se realizaron los actos de entrega de distintivos provincialmente, en vez de por destinos, con presencia de la Consellera de Innovación, Industria, Comercio y Turismo.

Fotografía - Entrega de distintivos de la provincia de Valencia en Feria Valencia el 24/05/2024.



Fotografía - Entrega de distintivos provincia de Alicante en el Palmeral de Elche el 06/05/2024



Fotografía - Entrega de distintivos por de la provincia de Castellón en el CDT el 13 de mayo



INDICADOR

- ✓ N° de servicios turísticos distinguidos en SICTED = 1.626

PROGRAMA 7.2

MARKETING COLABORATIVO

OBJETIVO - Impulsar convenios y resoluciones de concesión directa de subvenciones con asociaciones sectoriales y entidades locales que impulsasen actuaciones comprendidas en la filosofía de la Estrategia de Sostenibilidad de Turisme Comunitat Valenciana.

DESCRIPCIÓN - Financiación específica para los destinos y marcas turísticas para que, desde el principio de la gobernanza compartida y la colaboración, mejorasen la puesta en valor del conjunto de la Comunitat Valenciana desde una estrategia responsable con sus recursos naturales, culturales y sociales.

EJECUTA – Área de Marketing y producto / Sº de Producto y territorio

ACTUACIONES DESARROLLADAS

1 Propuesta de convenios y resoluciones de concesión

Mediante convenios y resoluciones de concesión directa de subvenciones con asociaciones sectoriales y entidades locales para la promoción de productos y destinos turísticos se apoyaron en 2024 actuaciones que tenían como objetivo la difusión y promoción de productos turísticos, de destinos de la Comunitat Valenciana y aquellas otras de marketing dirigidas a mercados de interés prioritario para las asociaciones y entidades locales que lo promueven.

2 Seguimiento de la ejecución de los proyectos

A estos efectos, TCV otorgó subvenciones directas o transferencias dinerarias a las siguientes entidades:

BENEFICIARIOS	OBJETO
Asociación empresarial hotelera y turística de la Comunidad Valenciana (HOSBEC).	Marketing colaborativo HOSBEC
Ayuntamiento de l'Alfàs del Pí	Fomento de la promoción turística del l'Alfàs del Pi
Ayuntamiento de Altea	Acciones de Marketing colaborativo Altea
Ayuntamiento de Buñol	Promoción del producto turístico del municipio de Buñol
Ayuntamiento de Castellón	Acciones marketing colaborativo de Castellón de la Plana
Ayuntamiento de Cocentaina	Promoción del producto turístico fiestas municipales

Ayuntamiento de Cullera	Acciones de marketing colaborativo Cullera
Ayuntamiento de Gandia	Acciones de promoción y marketing en el municipio de Gandia
Ayuntamiento de Llíria	Promoción del producto turístico del municipio de Llíria
Ayuntamiento de Navarrés	Apoyo al producto turístico playas fluviales con bandera azul
Ayuntamiento de Peñíscola	Peñíscola - Ciudad del cine
Ayuntamiento de Sagunto	Fomento de acciones de marketing, promoción y producto turístico en el municipio de Sagunto
Ayuntamiento de Segorbe	Acciones de marketing colaborativo Segorbe
Ayuntamiento de Teulada	Promoción del producto turístico del municipio de Teulada
Ayuntamiento de Villajoyosa	Promoción del producto turístico fiestas municipales
Ayuntamiento de Xàtiva	Acciones de promoción y marketing en el municipio de Xátiva
Asociación de campos de golf Costa Blanca.	Apoyo de actividades turísticas de golf de la C.V.
Asociación club de producto de alojamientos de interior de la C.V. Tiempo	Marketing productos de interior
Asociación de Turismo Activo de la Comunidad Valenciana (CV ACTIVA)	Marketing colaborativo turismo activo de la C.V.
Asociación empresarial valencia premium C.V.	Fomento actividades "premium"
Asoc. de apartamentos y viviendas turísticas de la Comunidad Valenciana (APTUR CV)	Promoción de la oferta de apartamentos turísticos de la Comunidad Valenciana
Asoc. Empleo. Valenciana de Agencias de Viajes (AEVAV)	Marketing colaborativo de paquetes turísticos.
Associacio de Hogueras Especiales	Fomento de las fiestas tradicionales de la Comunidad Valenciana
Asociación empresarial organización de congresos CV	Promoción de congresos y acontecimientos en la C.V.
Asociación de promotores musicales de la Comunidad Valenciana	Impulso del producto de turismo musical.
Asociación para la promoción del turismo familiar de la C.V.	Fomento de actividades de Turismo familiar en la C.V.
Asociación para la promoción y divulgación de conciertos, ciclos, acontecimientos y festivales de la CV PROMFEST	Apoyo al modelo festivales inteligentes en la Comunidad Valenciana

Asociación prociclismo	Colaboración con la Vuelta Ciclista en la Comunidad Valenciana 2024
Asociación provincial hoteles provincia de Alicante.	Acciones de marketing hoteles de Alicante
Asociación provincial de empresarios de hostelería y turismo (ASHOTUR)	Acciones de promoción y marketing
Asociación San Jorge.	Fomento de las fiestas tradicionales de la Comunidad Valenciana
Cámara Oficial de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de Alicante	Apoyo a la promoción de productos turísticos.
Confederación de personas con discapacidad física y orgánica de la C.V.	Marketing colaborativo para el impulso al turismo accesible en la C.V.
Confederación de Hostelería y Turismo de la C.V.	Marketing colaborativo CONHOSTUR.
Consell Regulador de la Denominación de Origen Arroz de València	Fomento de la gastronomía de la CV
Corporación de Radio y Televisión Española SA	Accionas de marketing colaborativo difusión CV
Federación campings C.V.	Marketing colaborativo Federación Campings C.V.
Federación Fallas Sección Especial	Fomento de las fiestas tradicionales de la Comunidad Valenciana
Federación Gestora de Gayatas	Fomento de las fiestas tradicionales de la Comunidad Valenciana
Federación de ocio, turismo, juego, actividades recreativas e industrias afines de la C.V. (FOTUR).	Marketing colaborativo para promocionar los productos de ocio y turismo
Federación Valenciana de Enoturismo de la Comunidad Valenciana	Promoción del producto turismo enológico C.V.
Fundación Dénia Ciudad Creativa de la Gastronomía CV	Dénia - Ciudad UNESCO creativa de la gastronomía
Fundación Visit València de la Comunidad Valenciana	Acciones de promoción turística.
Fundación de turismo de Montanejos.	Marketing colaborativo en Montanejos.
Fundación Visit Benidorm de la Comunidad Valenciana	Actuaciones de marketing nacional e internacional.
Introducing Castellón	Marketing colaborativo acciones de promoción
Organismo VisitElx	Fomento acciones de promoción turística del municipio de Elche

Patronato Municipal de Turismo y playas de Alicante	Impulso de acciones de marketing y producto turístico de Alicante
Impulsa Igualdad España (PREDIF)	Marketing colaborativo para lo impulso al turismo accesible en la C.V.
Sociedad Valenciana Feria València (Transferencia Dineraria)	Apoyo a la promoción del producto turístico
Sociedad Valenciana Feria de Alicante (Transferencia Dineraria)	Apoyo a la promoción de productos turísticos.
SDTD (Sociedad Proyectos para la Transformación Digital, S.A.) (Transferencia Dineraria)	Promoción de destinos desde la Film Commission Región of València
Federación Internacional de Tenis	Promoción del evento deportivo de la "Copa Davis" en la ciudad de València

INDICADOR

- ✓ N° de convenios y ayudas directas concedidas en marketing= 53

PROGRAMA 7.3

RELACIONES EUROPEAS

OBJETIVO - El objetivo era participar en reuniones, jornadas o eventos de ámbito europeo que permitan transferir conocimiento en el sector turístico de la Comunitat Valenciana

DESCRIPCIÓN - La finalidad última era generar sinergias desde el ámbito internacional, con la posibilidad de participar, directa o indirectamente en proyectos o iniciativas que sean de interés y colaborar con entidades de relevancia en el mundo del turismo, tales como la OMT o Necstour (Red de regiones europeas para un turismo sostenible).

EJECUTA – Área de Competitividad turística / S°de Planificación y estrategia turística.

Área de Formación e Innovación / Invat.tur

ACTUACIONES DESARROLLADAS

1 Mantenimiento de la condición de socio en Necstour

TCV mantuvo su apuesta en 2024 por la creación de sinergias tanto en el ámbito internacional como en el europeo.

Con fecha de 2 de enero renovó la participación de TCV como socio de la Organización Mundial del Turismo.

Con fecha 18 de septiembre renovó la condición de socio de Necstour (Red de regiones europeas para un turismo sostenible). A lo largo de 2024 se han mantenido las siguientes reuniones:

- En enero en el marco de FITUR se realizó una reunión presencial
- El 26 de febrero se realizó una reunión online en la que también participó Visitvalencia
- El 9 de septiembre se realizó una reunión online
- El 21 de mayo se asistió a la reunión online de la asamblea general anual

2 Participación en las sesiones jornadas

Grupo de expertos "Juntos por el Turismo de la UE" (T4T) - En el marco de la Comisión Europea, el grupo de expertos creado por la DG Grow para ayudar a la Comisión Europea en la implementación de la vía de transición verde para el turismo, desarrolló una serie de debates temáticos. El primer semestre de 2024 se dedicó a la medición de indicadores turísticos, las necesidades de considerar diferentes datos centrados en la sostenibilidad ambiental y social.
A tal efecto, se organizaron dos talleres a los que TCV asistió online:

- Taller de Medición del impacto ambiental del turismo (12 de marzo) - sentó las bases para la medición del impacto ambiental del turismo en la UE, en el que se discutió qué

y cómo medir las métricas ambientales clave en turismo en destino y por qué medir su impacto ambiental.

- Taller de Mapeo de enfoques internacionales para medir la sostenibilidad y buscar sinergias (22 de marzo) - tuvo como objetivo facilitar un debate colaborativo sobre tres cuestiones clave: Identificar sinergias y oportunidades de colaboración entre las diferentes partes interesadas, explorar formas de mejorar la calidad y relevancia de las estadísticas de turismo y proponer acciones y estrategias concretas.

Estudio de turismo rural + Desarrollo y plan de acción - el 15 abril, se asistió a la presentación online de dicho estudio del Departamento de Turismo de las Naciones Unidas asociado con el Comité Europeo de las Regiones, el cual propone una estrategia de visión a largo plazo de recomendaciones para zonas rurales (hoja de ruta y DAFO). Se trata de un estudio exhaustivo sobre el impacto significativo y el potencial del turismo en el fomento del desarrollo socioeconómico en las zonas rurales, en el que se proponen oportunidades de reciclaje/ habilidades. En el informe se hace hincapié en el papel fundamental de la cooperación entre estas dos organizaciones para tender puentes entre los esfuerzos locales y mundiales hacia objetivos compartidos. Muestra el potencial del turismo rural para contribuir a la resiliencia de las comunidades regionales y locales, abordando desafíos como la despoblación, la desigualdad y el acceso limitado a los servicios básicos.

Comisión Intermediterránea de la Conferencia de Regiones Periféricas Marítimas de Europa (CRPM) - Asistencia como miembro del Grupo de Trabajo sobre Cultura y Turismo Sostenible a dichaComisión, celebrada el 22 de mayo, cuyo objetivo principal fue profundizar en las acciones prioritarias del Task Force para 2024-2025, particularmente a la luz de la actualización del Plan de Acción del Grupo de Trabajo sobre Cohesión Económica y Social. La finalidad del Task Force es discutir sobre los últimos resultados de los proyectos de turismo MED y ponerlos en perspectiva con la Declaración de Glasgow sobre la Acción Climática en el Turismo.

Conferencia blue economy sectors skills analysis earlall lifelong learning - Asistencia online el 11 de junio a dicha conferencia organizada por Comisión europea, la cual trataba sobre el análisis de la economía azul/marina y formación para trabajadores.

3 Participación en el proyecto SI Project

En 2024 se realizó el piloto 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" y dio difusión del proyecto final, posicionando a la Comunitat Valenciana en el territorio de la Innovación y la sostenibilidad turística.

El TSI es el Sistema de indicadores de sostenibilidad turística, publicado el 11 de octubre de 2024 por la OCDE (Enlace) con la financiación de la DG-REFORM (Dirección General de Apoyo a las Reformas Estructurales de la UE). Permite evaluar la sostenibilidad a nivel global y

sectorial, analizando el dinamismo y la realidad turística del sector y los agentes turísticos de la Comunitat Valenciana, a medio y corto plazo.

El 10-11 de octubre se realizó la presentación del proyecto y se realizarán diversas acciones de formación del TSI por parte de cada una de las regiones participantes.

Imagen – Agenda de la presentación del proyecto



INDICADOR - *Programa ejecutado*

PROGRAMA 7.4

CESIÓN DE ESPACIOS

OBJETIVO - Impulsar convenios con entidades públicas y empresariales para la cesión de espacios de la Red de Centros de Turismo (CdTs) como lugares de encuentro para la generación de redes de trabajo y conocimiento con las que ayudar al desarrollo turístico de la Comunitat Valenciana desde la colaboración.

DESCRIPCIÓN - Consiste en la cesión de espacios para actos y eventos organizados por organismos y entidades dependientes de la Generalitat, ayuntamientos, asociaciones profesionales representativas del sector turístico, etc y/o uso de espacios de trabajo compartidos (coworking).

EJECUTA – Área de Formación e Innovación / Sº de Formación turística(CdTs)

ACTUACIONES DESARROLLADAS

1 Cesión de espacios de la Red CdT

Tabla – Detalle de jornadas realizadas en el CDT Alicante

Evento	Organizador
Convocatoria general ordinaria	APROSABA (Asociación de Profesionales de Sala y Bar)
Sesión formativa del proyecto SICTED	Patronato Municipal de Turismo y Playas del Ayuntamiento de Alicante
Demostración de productos de uno de los proveedores de la Asociación	ARA - Asociación de Restaurantes de Alicante
Jornada informativa sobre Decreto 4/2024 regulador de Turismo Activo y Ecoturismo	Asociación Comunidad Valenciana Activa
Curso formativo de “Especialización en protección de datos”	Instituto Valenciano de Admon. Pública – IVAP
Reunión con representantes de Ayuntamiento y Costa Blanca para tratar Ruta de la Tata	Asoc. Provincial de Empresarios de Hostelería-APEHA
Semifinal concurso “Tapas d’Aci 2024”	Asoc. Provincial de Empresarios de Hostelería-APEHA
Visita guiada	ACCEM-Asociación Comisión Católica Española de Migración
taller formativo “Creación de experiencias”	Asociación Ruta del Vino de Alicante
Visita didáctica a profesores polacos pertenecientes al sector de la hostelería	Universal Mobility
Reunión de junta directiva y asamblea ARA	Asociación de Restaurantes de Alicante – ARA.
APHA. Asamblea anual de APHA	Asoc. Hoteles y Alojamientos Turísticos – APHA.
Asamblea Ordinaria	Asociación de Guías Oficiales de la C.V.
Reencuentro de empresarios fundadores	Asoc. de Restaurantes de Alicante Cuina i Tertulia.

Entrega de premios de la Ruta Esmorzar Alicantí 2024	Asoc. Profesionales de Sala y Bar de la C.V.
Reunión de la Cátedra de Turismo de Alicante y la Asociación Alicante Costa Blanca Turismo y Cruceros	Asociación Alicante Costa Blanca Turismo y Cruceros
XXII Encuentro gastronómico Alfonso Mira	Restaurante Alfonso Mira
Jornada Convivencia	Federación de les Fogueres de Sant Joan

Tabla – Detalle de jornadas realizadas en el CDT Benidorm

Evento	Organizador
Concurso de Tapas y Pinchos	ABRECA y Ayuntamiento de Benidorm
Concurso de Coctelería	ABRECA y Ayuntamiento de Benidorm
Jornada divulgativa de Grandes Pagos de España	Jornada divulgativa de Grandes Pagos de España
Jornada promocional del Benidorm Fest	Benidorm Fest
Celebración de Días del Gusto para escolares	Educación Primaria
Jornada técnica sobre prevención de la legionela	Asamblea junta directiva AVIBE y del IES Arabí
Visita formativa alumnado Grado Gastronomía de la Universidad de Alicante	Universidad de Alicante
Visita formativa alumnado IES Arabí	Visita formativa alumnado IES Arabí

Tabla – Detalle de jornadas realizadas en el CDT Valencia

Evento	Organizador
Estudiantes Italianos	Instituto San Fernando
Asamblea General	Avpyetur Asociación Valenciana de Periodistas
Asociación Cocineros	Acyre
Degustación De Nuestra Cocina	Embajada Uzbekistan (Fav)
Visita Italianos	Instituto San Fernando
Jornada Informativa de Turismo Activo y Ecoturismo	Cv Activa
Charla Infor Directores Hotel	Hosbec Y Policia Nacinal
Asamblea Gral Periosdistas Y Escritores Turismoar	Avpyetur Asociación Valenciana de Periodistas
Taller De Pasta/Fund. Secretariado Gitano	Programa Impulsa Kumpania
Visita Jove Oportunitat	Instituto San Fernando
Concurso De Tapas Semifinal/Valencia	Conhostur
Presentación Guia Temps	Club De Prod. De Alojamientos -C.V. Temps
Formación Complementaria Sesion Nutricional	Fundación Asindown De La Cv
Final Del Concurso Tapas de la Cv	Conhostuur
Asociación Cocineros	Acyre
Curso Form. Especial Destinos Tour And Kids	Aturfam
Formación Y Encuentro Fin De Curso	Fundación Asindown De La Cv
Federación Hostelería "La Culinaria Del Arroz"	Fevh
Visita Taller Sala Y Cocina "Te La Dona Alzira"	Asociaciación "T/ Dona De Alzira"
Visita Estudiantes Italianos	Instituto San Fernando De La Lengua Española,S.L.

Presentación Gastrodiversas, Intercultaridad	Asociación Por Ti Mujer
Turisme Presentación Municipios/Present.Normativa	Joaquin Vilanova
Del 12 Al 25 De Sep. " Curso Protocolo Y Org.Eventos	Fundacion Asindown de La Cv
Visita Estudiantes Italianos	Instituto San Fernando Lengua Española,S.L.
Jornada Novedades Nuevo Decreto Apart.Turisticos	Aptur Cv
Presentación Evento Festival De Denia	Fundación Dania Ciudad Creativa De La Gastronomia de la CV
Gastrolabs Temáticos	Asociacion Por Ti Mujer
Celebración Del Dia Mundial Del Turismo	Asociación De Guias Oficiales Cv
Master Chef- Gastrolabs- Recetario Intercultural	Asociación Por Ti Mujer
Celebración Junta Directiva	Asociación Campings
Reunión Fondo Social Euroeo	Fse
Jornada Turismo Y Periodismo	Direc, Gral De Comunicación Y Relaciones Informativas
Aturfam " Formación Especial Destinos"	Tour And Kids
Primera Tertulia Turística	Avpyetur Asociación Valenciana de Periodistas
Jornada Sobre Seguridad Y Emergencias	Fotur-Feder.Ocio,Turismo Juego ,Actv.Recreat.E Indust.C.V.

2 Uso de espacios de trabajo compartidos (coworking)

Uso de espacios de trabajo compartidos (coworking) por parte de asociaciones profesionales representativas del sector turístico, miembros federados de las mismas con representatividad al menos provincial, y empresas constituidas y proyectos empresariales que participen de los programas impulsados por TCV, y durante el tiempo que estén incluidos en el mismo.

- CdT Benidorm: AVIBE, Asociación de Guías
- CdT Alicante: HOSBEC, APHA, APEHA, Asociación de Turismo de Cruceros, Asociación Campos de Golf

INDICADOR

- ✓ N° de eventos de interés celebrados en instalaciones de los CdTs = >60(*)

  (*) sólo se computó un evento de las mismas características por entidad

LO 08 DESTINO ACCESIBLE E INCLUSIVO

La línea operativa 8 *Destino accesible e inclusivo* tenía como objetivo impulsar medidas dirigidas a la Comunitat Valenciana como un destino turístico más accesible e inclusivo, tanto en lo vinculado a la oferta de recursos y destinos, como a las empresas y servicios turísticos. Promover la accesibilidad en equipamiento e instalaciones pero también en comunicación y promoción trabajando en la estructuración y promoción de productos turísticos inclusivos y que promuevan la igualdad de género.

Los Programas que integraban esta línea y que se desarrollaron en 2024 fueron:

8.1. Inserción laboral inclusiva

8.2. Accesibilidad digital

8.3. Recursos y servicios turísticos accesibles

8.4. Promoción del turismo inclusivo

Con la ejecución de estos programas durante el ejercicio 2024 se contribuyó a los ODS:



Y concretamente a las siguientes metas:

- Meta 3.4: Fomento de la salud y bienestar.
- Meta 4.7: Fomentar la educación global para el desarrollo sostenible.
- Meta 5.1: Poner fin a la discriminación.
- Meta 9.C: Aumento del acceso a TIC e Internet.
- Meta 10.2: Promoción de la Inclusión social, económica y política.
- Meta 10.3: Garantizar la igualdad de oportunidades.
- Meta 17.17: Fomento de alianzas público-privadas.

PROGRAMA 8.1

INSERCIÓN LABORAL INCLUSIVA

OBJETIVO - ofertar cursos específicos a personas con discapacidad para posibilitar su preparación e inserción laboral.

DESCRIPCIÓN - se trata de convenios de colaboración con entidades especializadas en personas con síndrome de Down y otras discapacidades intelectuales, con la finalidad de impartir cursos de formación básica en cocina y sala dirigido a es este colectivo.

EJECUTA – Área de Formación e Innovación / S° de Formación turística (CdTs)

ACTUACIONES DESARROLLADAS

1 Actuaciones formativas y prácticas prelaborales

Los cursos realizados para usuarios con síndrome de down, organizado por Fundación Asindown, a través de la formación conveniada fueron los siguientes.

Tabla- Cifras Formación conveniada

	N° CURSOS	N° HORAS	N° PARTICIPANTES
CDT BENIDORM	1	415	8
CDT GANDIA	1	360	8
CDT CASTELLÓN	2	470	17
TOTALES	**4**	**1.245**	**33**

2 Colaboración en cursos y otras acciones

Otras acciones relacionadas con la inserción laboral inclusiva fueron:

- Curso de cocina adaptado a personas con Enfermedad Renal Crónica, organizado por Asociación ALCER Alicante.
- Taller de cocina saludable dirigido a sus asociados, Unión Diabéticos de Alicante.

Ambos fueron realizados en el CDT de Alicante.

INDICADOR

✓ N° de alumnos con discapacidades intelectuales formados = 33

PROGRAMA 8.3

ACCESIBILIDAD DIGITAL

OBJETIVO - El objetivo era fomentar del uso de tecnología para el impulso de la accesibilidad digital en destinos y empresas turísticas.

DESCRIPCIÓN – Se contemplan acciones como el desarrollo de proyectos piloto sobre accesibilidad web y/o la adaptación de accesibilidad de los recursos, ambos en el marco de la Red de Destinos Turísticos Inteligentes de la Comunitat Valenciana

EJECUTA - Área de Formación e Innovación / Sº de Formación turística (CdTs)

ACTUACIONES DESARROLLADAS

1 Proyectos piloto sobre accesibilidad web

A lo largo de 2024 tuvo lugar el desarrollo del proyecto piloto de la empresa ACCTUA en el destino Morella, para la adaptación accesible de la web turística.

La presentación de los resultados del mismo tuvo lugar el 16 de diciembre de 2024 mediante una presentación online en el marco del grupo de trabajo de accesibilidad de la Red DTI-CV. El e-book con el desarrollo del piloto se puede ver en la web de Invat·tur, en el apartado de Red DTI-CV.

2 Proyectos piloto sobre accesibilidad de los recursos

A lo largo de 2024 tuvo lugar el desarrollo del proyecto piloto de la empresa ACCESSCITY en el destino Castellón de la Plana, para el diagnóstico de la adaptación accesible de los recursos turísticos del municipio.

Al igual que el anterior piloto, la presentación de los resultados se realizó el 16 de diciembre de 2024 en el marco del grupo de trabajo de accesibilidad de la Red DTI-CV. El e-book con el desarrollo del piloto puede verse en la web de Invat·tur.

INDICADOR

- ✓ Nº de pilotos sobre adaptación de recursos = 2

PROGRAMA 8.4

RECURSOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS ACCESIBLES

OBJETIVO - El objetivo era la instalación, renovación y/o habilitación de equipamiento para ofrecer servicios y/o recursos turísticos más accesibles para el uso y disfrute de todos.

DESCRIPCIÓN – Las zonas de baño accesible son espacios habilitados en las playas en época estival, con equipamiento propiedad de Turisme, diseñados para mejorar el uso y disfrute de las playas por personas con limitaciones de movilidad. Estas zonas de baño accesible para descanso tienen una conformación y diseño específico, puesto que dichas zonas han de situarse en el agua de la playa a una profundidad media de 0.50m

EJECUTA - Área de Competitividad turística / Sº de Infraestructuras turísticas

ACTUACIONES DESARROLLADAS

1 Habilitación de zonas de baño accesible para descanso en las playas

Durante 2024 se realizó la reinstalación, mantenimiento, desmontaje y almacenaje de 12 zonas de baño accesible para descanso, en el marco del concurso plurianual compuesto por 12 lotes a ejecutar en 2024 – 2025. Se realizó en dos fases, el transporte y la instalación de las zonas de baño en las playas de la Comunitat Valenciana, antes de la temporada estival y una vez finalizada la misma, durante los meses de septiembre y octubre de 2024, se procedió al desmontaje, retirada y limpieza de las instalaciones.

INDICADORES

- ✓ Nº de zonas accesibles en playas = 12

PROGRAMA 8.5

PROMOCIÓN DEL TURISMO INCLUSIVO

OBJETIVO - Realizar campañas para promocionar la Comunitat Valenciana como un destino inclusivo; iniciativas que permitan asegurar la igualdad y la convivencia segura y adaptada a todos los colectivos, incluyendo el impulso de medidas para el colectivo LGTBIQ desde el ámbito de promoción, en ferias y promociones.

DESCRIPCIÓN - Pendiente

EJECUTA - Área de Marketing y Producto / Sº de promoción turística

ACTUACIONES DESARROLLADAS

1 Acciones promocionales de la CV de turismo inclusivo

ORGULLO MADRID	Madrid, 6 julio

Participación de la Comunitat Valenciana en la celebración del Orgullo de Madrid con una carroza.

Desfile del Orgullo	Alicante, 20 julio

Participación de la Comunitat Valenciana en la celebración del Orgullo de Alicante con una carroza.

MANCHESTER PRIDE	Manchester, 24 – 25 agosto

Participación de la Comunitat Valenciana en la celebración del Manchester Gay Pride con un punto de información de la CV y en colaboración con la OET de Londres.

Benidorm Pride	Benidorm, 7 septiembre

Participación de la Comunitat Valenciana en la celebración del Orgullo de Benidorm con una carroza.

LGBT+	Madrid, 24 – 28 enero

Participación con un stand modular de 18 m2 en la sección LGBT+ de FITUR ubicada en el pabellón 9 de IFEMA. Participación con un mostrador de las marcas turísticas interesadas en este segmento.

ITB BERLÍN LGBTQ+	Berlín, 5 – 7 marzo

Espacio propio dentro del segmento LGBTQ+. Se realizaron dos presentaciones de destino: Benidorm a LGBTQ+ Welcoming Destination y Gay Games Valencia 2026. Participación en el Media Brunch, para entrar en contacto con medios específicos del segmento LGBTQ+.

Fam trip LGBTQ+ València y Benidorm	SUIZA, 16 – 19 mayo

Esta actividad está incluida en el Plan Operativo Anual de Turespaña y comprende la visita de 3. agentes de viaje y 4 periodistas suizos especializados en el segmento LGBTQ+.

INDICADORES

- ✓ N° de campañas de sensibilización y/o actuaciones de promoción realizadas = 7

LO 09 RECONOCIMIENTO

La línea operativa 9 *Reconocimiento* tenía como objetivo poner en valor, por una parte los recursos y fiestas turísticas como patrimonio material e inmaterial de la Comunitat Valenciana, y por otra el buen trabajo y el esfuerzo de tanto de la oferta turística como de los destinos turísticos de la Comunitat Valenciana para estimular seguir manteniendo este compromiso con el turismo sostenible.

Los Programas que integraban esta línea y que se desarrollaron en 2024 fueron::

9.1. Declaraciones oficiales

9.2. Qualitur - Garantía certificada

9.3 Premis de Turisme

Con la ejecución de estos programas durante el ejercicio 2024 se contribuyó a los ODS:



Y concretamente a las siguientes metas:

- Meta 8.3: Fomento de pequeña y mediana empresa.
- Meta 8.9: Fomento del turismo sostenible.
- Meta 9.2: Promoción de industria inclusiva y sostenible.
- Meta 11.4: Protección del patrimonio cultural y natural.
- Meta 12.B: Lograr turismo sostenible.
- Meta 17.6: Mejora del traspaso de tecnología.
- Meta 17.17: Fomento de alianzas público-privadas.

PROGRAMA 9.1

DECLARACIONES OFICIALES

OBJETIVO - Presevar y reconocer los valores de interés turístico de fiestas, itinerarios, publicaciones y obras audiovisuales. Asimismo, consistía en el reconocimiento y tramitación de la condición de municipio turístico de la Comunitat Valenciana, atendiendo a las tres categorías que reglamentariamente están reconocidas (Municipio turístico de excelencia, Municipio turístico de relevancia o Municipio turístico de singularidad).

DESCRIPCIÓN - La Generalitat, a través de la Subdirección de Turismo, otorga la declaración de 'Fiesta de Interés Turístico de la Comunitat Valenciana' a los certámenes, fiestas o acontecimientos que se celebran en el territorio de Castellón, Valencia y Alicante, con el objetivo de potenciar la promoción de las fiestas como reclamo turístico.

Se trata de un distintivo que se concede a las fiestas, siempre que estas ofrezcan una especial relevancia desde el punto de vista turístico y supongan una valoración de la cultura y de las tradiciones populares valencianas. En estos casos, los municipios donde se celebran pueden acceder a la obtención de la declaración de 'Fiesta de Interés Turístico de la Comunitat Valenciana'.

La obtención de esta distinción honorífica contribuye a la promoción de las fiestas que se celebran en la Comunitat Valenciana y resulta indispensable para la obtención de la 'Declaración de Fiesta de Interés Nacional', por otra parte, permiten conectar con tradiciones y, además, son un gran potencial para atraer visitantes durante todos los meses del año.

Por otra parte, la condición de municipio turístico se otorga atendiendo a los criterios y obligaciones establecidas en el decreto 5/2020 de regulación del Estatuto y modificado por el Decreto 203/2021 de 17 de diciembre. Pueden ser reconocidos con la condición de 'Municipio Turístico' los destinos que acrediten el cumplimiento de unos requisitos concretos en cuanto a población turística, plazas de alojamiento turístico, recursos turísticos e importancia del turismo en la economía local. Estos requisitos son diferentes según la categoría en la que el municipio solicita ser reconocido, que son: Municipio turístico de Excelencia, Municipio turístico de Relevancia y Municipio turístico de Singularidad.

EJECUTA – Subdirección de turismo / S° de asistencia e inspección turística

ACTUACIONES DESARROLLADAS

1 Declaraciones de interés

En el ejercicio 2024 se tramitaron 41 solicitudes de declaración de Interés Turístico, de las cuales: 10 son Fiestas de Interés Turístico Autonómico, 11 son Fiestas de Interés Turístico Provincial y 19 son Fiestas de Interés Turístico Local. Además de 1 informe para solicitar la condición de Fiesta de Interés Turístico Internacional.

Tabla- Solicitudes tramitadas de declaraciones de interés, 2024

SOLICITUDES TRAMITADAS	ALICANTE	CASTELLÓN	VALENCIA	TOTAL
AUTONÓMICO	4	5	1	10
PROVINCIAL	1	1	9	11
LOCAL	4	7	8	19
INFORME INTERNACIONAL	-	-	1	1
TOTAL SOLICITUDES	9	13	19	41

Durante 2024, se resolvieron un total de 37 expedientes, con el siguiente detalle:

- Fueron declaradas y publicadas en el DOGV 31 Fiestas de Interés Turístico y se emitió un informe favorable de la comunidad autónoma para solicitar la condición de Fiesta de Interés Turístico Internacional.

Tabla - Solicitudes tramitadas de Fiestas de Interés Turístico, 2024

FIESTAS DECLARADAS	ALICANTE	CASTELLÓN	VALENCIA	TOTAL
AUTONÓMICO	4	4	0	8
PROVINCIAL	1	1	5	7
LOCAL	4	6	6	16
TOTAL DECLARADAS	9	11	11	31

- Se desestimaron 2 solicitudes, siendo 1 relativa a Fiestas de Interés Turístico Local y 1 solicitud de Fiesta de Interés Turístico Autonómico. Se declararon desistidas 2 solicitudes, 1 relativa a Fiestas de Interés Turístico Provincial y 1 relativa a Fiestas de Interés Turístico Autonómica. Además, se inadmitió 1 solicitud relativa a Fiestas de Interés Turístico Local.

- Se resolvieron 5 expedientes pendientes del ejercicio 2023; declarando 1 Fiesta de Interés Turístico Autonómico y 4 Fiestas de Interés Turístico Local.

2 Declaración de municipio turístico

En cuanto a las solicitudes de reconocimiento de la condición de municipio turístico, durante el ejercicio se tramitaron 20 solicitudes, de las que se resolvieron 17; de forma favorable 14 solicitudes, 2 en la categoría de relevancia y 12 en la de singularidad. No fueron concedidas 3 solicitudes, 2 de ellas por desistimiento, y 1 desestimada por no cumplir con las obligaciones.

A fecha 31 de diciembre de 2024 quedaban 3 expedientes en tramitación

Tabla - *Solicitudes tramitadas*

y concedidas de Declaración de municipio turístico, 2024

SOLICITUDES TRAMITADAS	ALICANTE	CASTELLÓN	VALENCIA	TOTAL
EXCELENCIA	0	1	0	1
RELEVANCIA	1	1	0	2
SINGULARIDAD	8	6	3	17
TOTAL SOLICITUDES	9	8	3	20

SOLICITUDES CONCEDIDAS	ALICANTE	CASTELLÓN	VALENCIA	TOTAL
EXCELENCIA	0	0	0	0
RELEVANCIA	1	1	0	2
SINGULARIDAD	5	5	2	12
TOTAL CONCEDIDAS	6	6	2	14

Adicionalmente y conforme establece el Decreto 5/2020, de 10 de enero, del Consell, de regulación del estatuto del municipio turístico de la Comunitat Valenciana, durante el año 2024 se procedió a solicitar a los municipios que tienen reconocida la condición de municipio turístico, el preceptivo informe de seguimiento sobre el cumplimiento y ejecución de las obligaciones, con el fin de proceder a realizar las oportunas comprobaciones. Se recibieron 49 informes de seguimiento.

INDICADORES –

Nº declaraciones de interés tramitadas por tipología

- ✓ Nº de declaraciones de interés tramitadas = 31
- ✓ Nº declaraciones de interés autonómico = 8
- ✓ Nº declaraciones de interés provincial = 7
- ✓ Nº declaraciones de interés local = 16

Nº declaraciones de municipio turístico

- ✓ Nº total de declaraciones de municipio turístico = 14
- ✓ Nº declaraciones de Excelencia = 0
- ✓ Nº declaraciones de Relevancia = 2
- ✓ Nº declaraciones de Singularidad = 12

PROGRAMA 9.2

QUALITUR – GARANTIA CERTIFICADA

OBJETIVO - Incrementar el número de certificados bajo algún modelo reconocido por Qualitur.

DESCRIPCIÓN - Qualitur es el programa dirigido a impulsar sellos en materia de calidad, medio ambiente y accesibilidad, reforzando la imagen de la oferta y de los destinos de la Comunitat Valenciana que apuestan por la excelencia y mejora continua garantizada a través de la obtención de certificaciones por tercera parte.

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

Este es el distintivo propiedad de Turismo que otorga a todas aquellas empresas y entidades que disponen de algún certificado o sello en vigor reconocido. modelos:

Modelos reconocidos por Turisme a través del Programa Qualitur

EN MATERIA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD				
Sello	Nombre	Ámbito	Aplicación	Enlace
	ISO 9001 GESTION DE CALIDAD	internacional	intersectorial	ISO 9001
	Q DE CALIDAD	en función de la norma	subsectorial	ICTES
EN GESTIÓN AMBIENTAL				
	ISO 14001 GESTIÓN AMBIENTAL	internacional	intersectorial	ISO 14001
	ISO 14067 HUELLA DE CARBONO	nacional	intersectorial	HUELLA DE CARBONO
	ISO 14046 HUELLA HÍDRICA	internacional	intersectorial	HUELLA HÍDRICA
	RESERVA DE LA BIOSFERA	internacional	municipios	RESERVA DE LA BIOSFERA
	REGLAMENTO EMAS	europeo	intersectorial	EMAS
	ETIQUETA ECOLABEL	europeo	alojamiento	ECOLABEL

	PARCS NATURALS DE LA CV	autonómico	Alojamiento Turismo activo	PARCS NATURALS
EN SOSTENIBILIDAD				
	BIOSPHERE	internacional	intersectorial	Reserva de la Biosfera
	S DE SOSTENIBILIDAD	nacional	intersectorial	ICTES
	ISO 21401 ALJTOS SOSTENIBLES	nacional	alojamientos	UNE-ISO 21401
EN ACCESIBILIDAD				
	UNE 170001 Accesibilidad Universal	internacional	intersectorial	UNE 170001

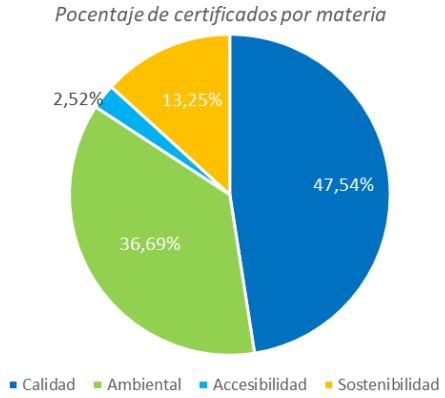
EJECUTA - Área de Competitividad turística / Servicio de Planificación y estrategia turística

ACTUACIONES DESARROLLADAS

1 Mantenimiento del registro público Qualitur Club

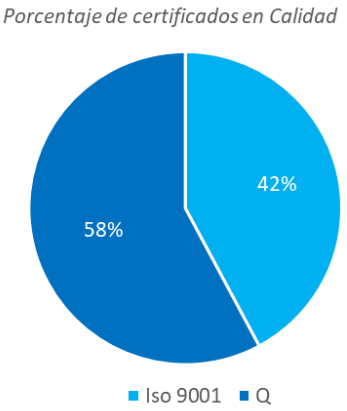
Turisme a lo largo del 2024 mantuvo activo el Registro de Qualitur Club, dando de alta, de baja y actualizando los certificados de los miembros de Qualitur Club.

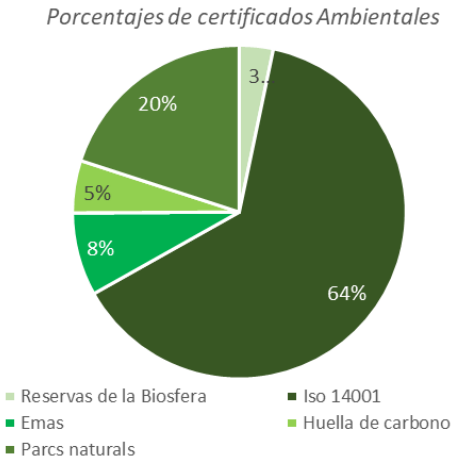
En el año 2024, se contabilizó un total de 498 servicios turísticos miembros de Qualitur Club, los cuales aglutinaron 913 certificados, lo que representa un incremento de un 5% respecto al ejercicio 2023 (864).



De los 913 certificados casi la mitad son en materia de gestión de la calidad (434), seguido de los relativos a gestión ambiental que con 335 certificados representan casi el 37% del total. Los certificados en materia de sostenibilidad han incrementado considerablemente desde el 2023 a pesar de que representen sólo el 13%. Por último, los certificados en accesibilidad tienen una representación residual; los 23 certificados están implantados en servicios públicos, bien oficinas de información, bien en playas.

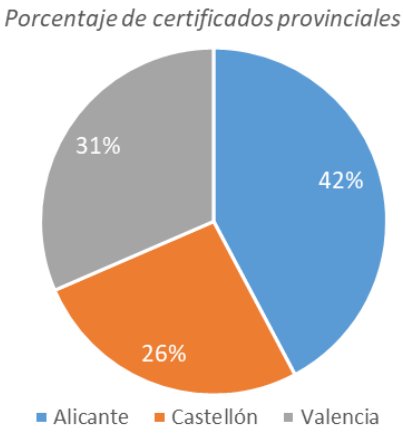
Los certificados en gestión de la calidad siempre han sido los que más interés ha suscitado entre la oferta turística de la Comunitat Valenciana. De los dos modelos reconocidos por Turisme, es el sello de la Q de Calidad Turística el más extendido, que con 251 certificados representa el 58% del total de certificados en materia de calidad.





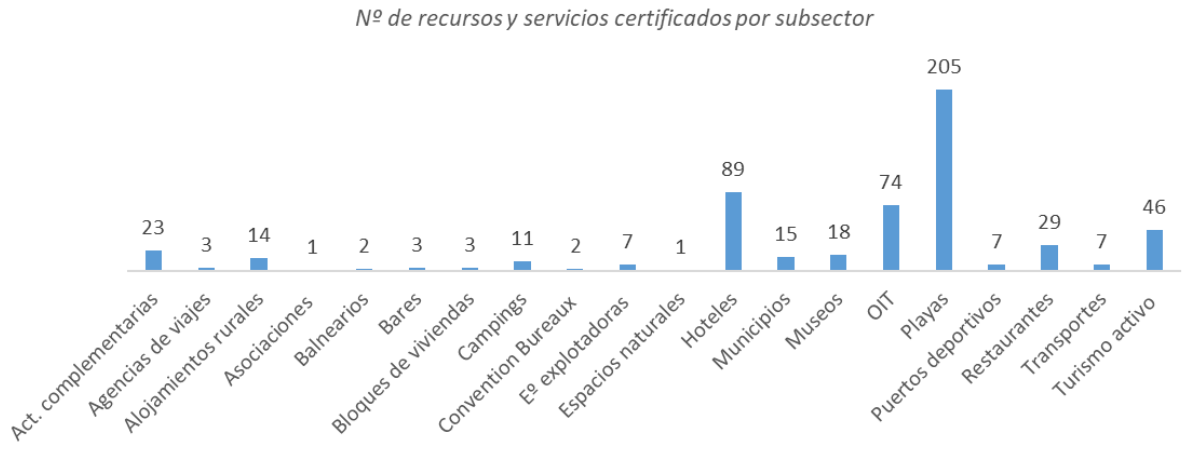
Qualitur reconoce 7 modelos de certificaciones ambientales, de los cuales 5 de ellas empiezan a extenderse en el territorio. La más implantada es la ISO 14001, que representa un 64% con 213 certificados. Tanto los certificados conforme a la ISO 14001 como al Reglamento EMAS están liderados por el sector playas, debido al impacto que tiene sus estándares sobre uno de los principales recursos del modelo turístico de la Comunitat Valenciana. El sello Parcs Natural de la Comunitat Valenciana es el segundo más extendido y el preferido en servicios turísticos del interior. En 24 se han incorporado dos sellos más, Biosphere y Reservas de la Biosfera.

Atendiendo a la distribución provincial, es Alicante quien lidera el número de recursos cetificados (236), seguido de Valencia (176) y por último de Castellón



(147), manteniendo la tendencia de siempre.

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



2 Fomento de nuevos sellos y/o planes específicos

A lo largo del 2024 Turismo ha reconocido dos nuevos modelos en el marco del Programa Qualitur:

- Reservas de la Biosfera – Modelo de gestión ambiental. La RERB está integrada por el conjunto de las reservas de la biosfera (RB) españolas que están designadas por la UNESCO; Este papel es asumido, en España, por el Organismo Autónomo Parques Nacionales (OAPN). Cuenta con una entidad independiente de todas ellas que da soporte a las acciones comunes y asegura su funcionamiento en Red.

- Biosphere – Modelo de sostenibilidad. Sistema que certifica la aplicación de procesos de mejora continua en el marco de la sostenibilidad, con una metodología y plataforma digital, de acuerdo con los 17 ODS y 169 metas.

Respecto a planes específicos, en el 2024 se ha concedido una ayuda directa al Instituto de Calidad turístico español y de la Sostenibilidad – ICTE con dos objetivos:

Por una parte incentivar la certificación, renovación y mantenimiento de la certificación Q Calidad Turística y S de Sostenibilidad en los recursos y servicios de la Comunitat Valenciana, de forma que se subvencionó se abona el 40% para seguimientos y el 74,5%. En este sentido cabe decir que la Comunitat Valenciana es la segunda en el ranking nacional, tras Andalucía, por número de playas con certificados "Q" de Calidad Turística.

Por otra parte, se ha impulsado a familiarización del sector con la norma UNE de Empresa turística inteligente, de reciente publicación, a través de un diagnóstico realizado en ocho empresas.

3 Impulso y promoción de certificados

Turismo utiliza varias vías para promocionar los modelos reconocidos por Qualitur y el esfuerzo realizado por la oferta turística: organización a actos de entrega de distinciones, asistencia a actos por parte de altos cargos, difusión y promoción del programa programa Qualitur.

Acto de entrega de banderas Qualitur: El 7 de junio se realizó el acto de entrega de Banderas Qualitur en el Restaurante Juan Abril de Altea. Se trata de una de las acciones de difusión y reconocimiento que anualmente realiza Turisme con el objetivo de promocionar la excelencia de las playas de la Comunitat Valenciana.

Fotografía - Entrega de Bandera Qualitur 24. Altea, 6 de junio



En esta ocasión se hizo entrega de la bandera a 39 de los 60 municipios costeros que aglutinaban 130 certificados en un total de 204 playas con certificados de calidad, medio ambiente y/o accesibilidad indicados en el apartado anterior.

De los 130 certificados, el 55,4% de los certificados eran de gestión de la calidad, seguido de los de gestión ambiental que representaba el 37,7% y en menor medida de 6,9%. La provincia de Valencia era la que contaba con mayor número de certificaciones (17), seguida de Alicante y Castellón, ambas con 11.

Noche Q: El ICTES, en el marco de FITUR, celebra anualmente una gala conocida como la "Noche Q" con el objetivo de reconocer el esfuerzo realizado por las distintas organizaciones nacionales, tanto públicas como privadas, que han obtenido los sellos Q de Calidad Turística y la S de Sostenibilidad.

Fotografía - Noche Q en el palacio de Cristal de Madrid. Enero 2024



En el 2024 asistió la Consellera de Innovación, Industria, Comercio y Turismo, Nuria Montes al acto, al cual estaban convocadas 108 empresas y entidades turísticas de la Comunitat Valenciana que han obtenido los sellos Q Calidad Turística y de S Sostenibilidad. Cabe destacar el Premio que se entregó a Pere Joan Devesa de Hoteles Devesa, por su trayectoria profesional.

Participación en estructuras organizativas del ICTE: Entre las actuaciones de Qualitur destaca la participación en estructuras organizativas de calidad, como los Comités Técnicos de Normalización (CTNs) y de Certificación (CTCs), con el objetivo de velar por los intereses de la Comunitat Valenciana y representar la idiosincrasia de su oferta turística a nivel nacional.

En 2024 Turisme ha participado en los Comités Técnicos de Certificación, liderados por el ICTE, que son los órganos en los que se estudian, debaten y si procede aprueban los expedientes de

la oferta turística para la obtención de la “Q” Calidad Turística. Turisme CV tiene vocalía en dos subcomités: Hoteles y apartamentos turísticos y Playas.

Web Qualitur: Durante el 2024 se fue acomodando contenido a la nueva web, acorde con los diferentes proyectos que se desarrollan en el marco del programa y dando difusión de éstos a través de las notas de prensa que con carácter periódico se iban publicando

Fotografía - Publicación de noticias en la web de Qualitur



Campaña de publicidad: En 2024 se finalizó la campaña de Actitud sostenible, iniciada en 2023 que tenía como objetivo difundir la excelencia y la sostenibilidad. Se encuentra detallada en el Programa 12.2 Actitud sostenible.

INDICADORES

- ✓ N° de certificados en la Comunitat Valenciana reconocidos por Qualitur = 914
- ✓ N° de miembros de Qualitur Club = 498

PROGRAMA 9.3

PREMIS DE TURISME

OBJETIVO - convocar y conceder becas de turismo en las distintas sedes de TCV.

DESCRIPCIÓN - La Ley 15/2018, de 7 de junio, de la Generalitat, de turismo, ocio y hospitalidad de la Comunitat Valenciana tiene como objeto, entre otros, la promoción de la actividad turística de la Comunitat Valenciana. En concreto, como instrumento para la gestión turística, la citada Ley 15/2018 establece en su artículo 51 la posibilidad de crear distintivos, premios y reconocimientos, cuyo procedimiento, requisitos y uso se deben establecer reglamentariamente.

Para ello es necesario la tramitación del decreto que regulan las bases y convocatorias y convocatoria de los Premios Turisme Comunitat Valenciana con el objeto reconocer a aquella personas, empresas o acciones que incidan de manera positiva en el turismo de la Comunitat Valenciana pudiendo valorar aspectos como la trayectoria turística, como las mejores contribuciones en el campo de la formación, proyectos de investigación o innovadores, acciones de promoción o de comunicación o iniciativas que hayan supuesto una clara mejora de la competitividad de un producto o destino turístico mediante la aplicación de criterios de excelencia y sostenibilidad, o relativos a la responsabilidad social empresarial o colaborativa, incluidos las relativas al turismo inclusivo.

EJECUTA - Subdirección de Turismo / Servicio de ordenación y asistencia

Área de Competitividad / Servicio de planificación y estrategia turística

ACTUACIONES DESARROLLADAS

1 Nuevo decreto regulador de los premios de Turisme

A lo largo del año 2024, se elaboró un borrador de decreto del Consell por el que se crean y regulan los premios “Premis Turisme Comunitat Valenciana”.

Una vez firmada la propuesta de inicio de la tramitación del procedimiento de elaboración del decreto por el Secretario Autonómico del Turismo, la Consellera de Innovación, Industria, Comercio y Turismo resolvió iniciar la tramitación del proyecto de decreto del Consell y encomendó la elaboración del mismo y su tramitación en fecha 23 de mayo de 2024.

Durante la elaboración del decreto se llevó cabo las fases de consulta pública previa, audiencia e información pública, así como el informe justificativo de la necesidad y oportunidad del proyecto, la memoria económica, el informe de coordinación informática de la Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el informe sobre el impacto de género, el informe sobre el impacto en la infancia, la adolescencia y la familia,

los informes de huella de los grupos de interés, el informe de la dirección general de presupuestos, y el informe sobre la no remisión para alegaciones de las consellerias del proyecto de decreto del Consell al no estimarse necesario este trámite de remisión para la emisión de alegaciones sobre el proyecto.

Previa petición, la Abogacía emitió informe sobre el proyecto de decreto el 11 de octubre y, tras ser firmado por el director general de turismo fue enviado al Consell Jurídic Consultiu para su valoración, quien emitió informe con fecha 20 de noviembre de 2024. El proyecto de decreto del Consell por el que se crean y regulan los premios *Premis Turisme Comunitat Valenciana* está pendiente de envío al Consell para su aprobación y posterior publicación en el DOGV.

Dentro de las modalidades propuestas destaca la modalidad del apartado b) del artículo 3 *Premio a la Estrategia de Sostenibilidad Turística* que reconoce aquellas actuaciones realizadas por empresas o destinos turísticos, a favor del cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas en aras de contribuir a la sostenibilidad del sector turístico de la Comunitat Valenciana, en una o varias de sus tres vertientes: social, ambiental y económica; y la modalidad del apartado e) *Premio al Destino Turístico de Excelencia* que reconoce aquellos destinos que promuevan un modelo turístico basado en la sostenibilidad, la cohesión social, los valores identitarios de la Comunitat Valenciana y la búsqueda de la mejora continua de la calidad, que podrá otorgarse a cualquier entidad de la Comunitat Valenciana que, exceptuando la provincia, goce de la condición de entidad local conforme a la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, y a la Ley 8/2010, de 23 de junio, de régimen local de la Comunitat Valenciana.

2 Tramitación convocatoria 2024

Se preparó la resolución de convocatoria 2024 pero no se tramitó dado que se decidió cambiar el soporte normativo a un proyecto de decreto del Consell.

3 Diseño gráfico y fabricación de los premios

Se contactó con un proveedor para la elaboración de diversas propuestas de diseño y materiales, eligiéndose uno de ellos. Finalmente, no se fabricaron dado que se retrasó la publicación del Decreto.

INDICADOR

- ✓ Nº de premios / nº de candidaturas en Premis de Turisme = NP (*)

(*) No se dispone de indicador dado que no se convocaron los premios y por tanto no hubo candidaturas.

LO 10 ESTUDIOS Y RECOMENACIONES

La línea de trabajo 10 Estudios y Recomendaciones tenía como objetivo fomentar el avance y la transferencia del conocimiento al sector turístico de la Comunitat Valenciana, facilitando herramientas, soluciones e informes que permitan la sensibilización, concienciación y toma de decisiones adaptadas al objetivo que se persigue con esta Estrategia.

El Programa que integraba esta línea y que se desarrolló íntegramente en 2024 fue el *P10.1. El turismo en la Comunitat Valenciana*. Además se desarrolló un programa nuevo llamado *P10.4 Estadístiques de Turisme de la Comunitat Valenciana*.

Con la ejecución de este programa durante el ejercicio 2024 se contribuyó al ODS 17:



Y concretamente a la Meta 8.9: Fomento del turismo sostenible.

PROGRAMA 10.1

PUBLICACIÓN "EL TURISMO EN LA COMUNITAT VALENCIANA"

OBJETIVO - Publicar el anuario "El turismo en la Comunitat Valenciana"

DESCRIPCIÓN - Este anuario está compuesto de 9 cuadernos que facilita información específica sobre los principales indicadores turísticos de la Comunitat Valenciana y sus zonas turísticas. Integra datos suministrados por diferentes fuentes que permiten tener una visión global de la evolución del sector, sobre los alojamientos turísticos, y el estado de la excelencia turística en la Comunitat Valenciana. Completa información sobre los principales indicadores turísticos de la Comunitat Valenciana y sus zonas turísticas. Integra datos suministrados por diferentes fuentes que permiten tener una visión global de la evolución del sector, a través de textos, gráficos y más de 100 tablas en formato exportable.

EJECUTA - Área de Competitividad / Servicio de Planificación y estrategia turística

ACTUACIONES DESARROLLADAS

1 Solicitud y recopilación de la información

Se recabó la información de las diferentes fuentes oficiales, así como los departamentos competentes, se compilaron todos los datos.

2 Elaboración, traducción y publicación del documento

Se redactó el documento, se maquetó y preparó para su difusión. Fue traducido y publicado en la web institucional de Turisme.

Enlace al documento El turismo en la Comunitat Valenciana 2023

NEW

3 Otros anuarios y estudios

Los anuarios y otros estudios pretenden contribuir al diseño de estrategias y la toma de decisiones, tanto por parte de las administraciones turísticas como de las empresas del sector, a través de la síntesis de datos y contraste de fuentes. Además de El Turismo en la Comunitat Valenciana, en el 2024 se han elaborado los siguientes anuarios y estudios:

- Perfil del turista alojado en oferta reglada
- Perfil del turista extranjero que visita la C. Valenciana
- Perfil del turista residente en España que visita la C. Valenciana
- Perfil del turista usuario de la Red Tourist Info verano 2024
- Evolución del RevPar hotelero
- Habitaciones hoteleras por tipo de clientes
- Ocupación en albergues

INDICADOR - Programa ejecutado

NEW

PROGRAMA 10.4

ESTADÍSTIQUES DE TURISME DE LA COMUNITAT VALENCIANA

OBJETIVO - Facilitar la toma de decisiones encaminadas a la mejora de la competitividad del turismo valenciano

DESCRIPCIÓN – Estadístiques de Turisme de la Comunitat Valenciana es una herramienta de análisis, planificación y seguimiento de la actividad turística, con más de 13 años de trayectoria dirigida al sector turístico de la Comunitat Valenciana. Ofrece información agregada de la comunidad y desagregada por zonas turísticas, mediante la publicación de anuarios, informes, estudios y otros productos de interés, a partir de un calendario preestablecido. Esta información es gracias a la colaboración de TCV con los órganos responsables de las estadísticas oficiales de turismo: Instituto Nacional de Estadística (a través del Instituto Valenciano de Estadísticas-IVE) y Turespaña, así como con los agentes turísticos de la Comunitat Valenciana y fuentes y estudios propios.

Todos los documentos son de descarga libre (no requiere suscripción) y gratuita.

Por otra parte, permite el acceso a la plataforma de análisis de datos estadísticos para la descarga de informes interactivos. Es una herramienta de gestión de la totalidad de la información estadística que monitoriza, analiza y muestra de manera visual los principales indicadores del turismo en la Comunitat para hacer un seguimiento del estado del sector.

EJECUTA - Área de Competitividad / Servicio de Planificación y estrategia turística

ACTUACIONES DESARROLLADAS

1 Recopilación de información

La finalidad de esta actuación es la de aportar información cualificada, de tipo cuantitativo y cualitativo, con la que elaborar las publicaciones e informes a desarrollar. Para ello TCV dispone de fuentes propias cuya información se amplia con colaboraciones y fuentes externas con el objeto de ampliar la explotación de los principales indicadores turísticos de la Comunitat Valenciana.

Fuentes Propias – A lo largo de 2024 se ha realizado el análisis de la evolución de la temporada turística verano, así como de la ocupación de establecimientos turísticos durante puentes y fiestas nacionales de interés para la actividad turística de la Comunitat Valenciana, mediante una encuesta a una muestra de la oferta, por tipologías y zonas turísticas y, en su caso, con la participación de asociaciones del sector.

Colaboración con otros organismos y otras fuentes externas - Los acuerdos y convenios de colaboración en materia estadística en vigor durante 2024 fueron:

- Colaboración con el Instituto de Turismo de España (TURESPAÑA): en materia de análisis turístico. Fruto de esta colaboración fueron los informes mensuales realizados para la Comunitat Valenciana sobre “Pasajeros aéreos internacionales”.
- Colaboración con el INE: anualmente se renuevan las diferentes peticiones de información continua al INE, trabajando mensualmente el siguiente tipo de información: Indicadores de la Encuesta de Ocupación Hotelera (EOH) e indicadores de la encuesta de ocupación extrahotelera Apartamentos, campings y alojamiento rural).
- Colaboración con el Institut Valencià d’Estadística a través del Servei d’Estadístiques Econòmiques, Demogràfiques i Socials: Explotación de la EPA para el sector turístico por provincias, recepción y explotación mensual de los microdatos de las operaciones estadísticas Frontur, Egatur y ETR en la Comunitat Valenciana y envío mensual de las altas y bajas de alojamientos turísticos de la Comunitat Valenciana para su envío al INE.
- Colaboración con Exceltur: se ha remitido la información y los documentos sobre el “Sistema de inteligencia turística para la gestión del destino”, solicitados por Exceltur para la actualización de la quinta edición del Monitor de Competitividad Turística Relativa de las Comunidades Autónomas “MoniTUR 2024”.
- Colaboración con distintos agentes del sector turístico: con Hosbec, la Asociación de Campings y Fundación Turismo València en el seguimiento de la ocupación en establecimientos turísticos en temporada alta, puentes y otros periodos de interés, con el objeto de mejorar el índice de respuesta y como medida para reducir la carga en la cumplimentación de encuestas por parte de las unidades informantes.
- Operaciones en el marco del Plan Valenciano de Estadísticas 2023-2026: relativas a indicadores de Demanda del Sector Turístico y el anuario “El Turismo en la Comunitat Valenciana”, como resumen del conjunto de datos derivados de las operaciones estadísticas oficiales.
- Otras fuentes:
    - INE: Estadísticas experimentales
    - Turespaña: Fichas mercados
    - Ministerio de Trabajo y Economía Social: petición continua de carácter mensual para obtener el número de afiliados en las ramas de hostelería y agencias de viajes (CNAE09).
    - Hosbec: ocupación hotelera, en apartamentos y campings.
    - Aena: flujo de pasajeros en los aeropuertos valencianos.
    - Exceltur: informes de perspectivas y barómetros de rentabilidad.

CEHAT (Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos): Análisis de la industria hotelera nacional.

2 Elaboración de informes

En 2024, se realizaron 135 publicaciones, lo que supuso un incremento del 6,3% respecto de 2023. A destacar el incremento en los balances e informes de mercado.

Además, se atendió 109 peticiones de información, de las cuales 59 fueron externas, solicitadas, bien a través de la dirección de correo electrónico estadistiques@turismecv.es o por organismos externos, mediante peticiones continuas, y 50 peticiones internas de TCV. Respecto a las peticiones gestionadas en 2023, se ha producido una variación del 5,8%.

Tabla – Publicaciones y peticiones de información

	2023	2024
Publicaciones	87 informes coyuntura	88 informes coyuntura
	3 balances	8 balances
	7 anuarios	6 anuarios
	26 informes mercados (11 nacionales)	29 informes de mercado (8 nacionales)
	1 calendario	1 calendario
	3 otros informes	3 otros informes
Peticiones de información	103	109

Por último se dio apoyo técnico a través de la elaboración de los siguientes informes

- Informes municipales y comarcales: 170
- Informes altos cargos: 102
- Informe de gestión: 1
- Actividad parlamentaria: 50

2 Plataforma de explotación de datos

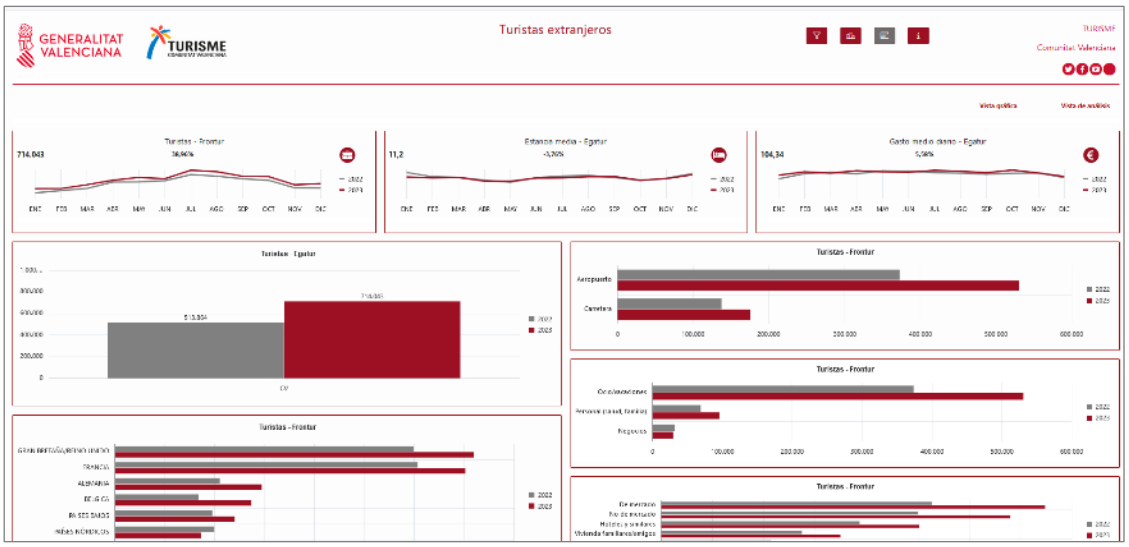
En el 2024 se realizó, por una parte, la explotación estadística de los microdatos de las encuestas realizadas por el Instituto Nacional de Estadística – INE a través del Instituto valenciano de Estadística – IVE y de la Dirección General de Turismo. Las fuentes son:

- Estadística de movimientos turísticos en frontera – FRONTUR
- Encuesta de Gasto turístico – EGATUR
- Registro de turismo de la Comunitat Valenciana

Por otra parte, se diseñaron dos secciones nuevas: una, dedicada a la Encuesta de turismo de residentes- ETR (INE) y la otra, relativa al número de trabajadores afiliados a la Seguridad social-(Fuente: Ministerio de Trabajo y Economía Social).

Adicionalmente, se añadió el indicador sobre Turistas residentes en España (Fuente: INE. Encuesta a turistas residentes ETR).

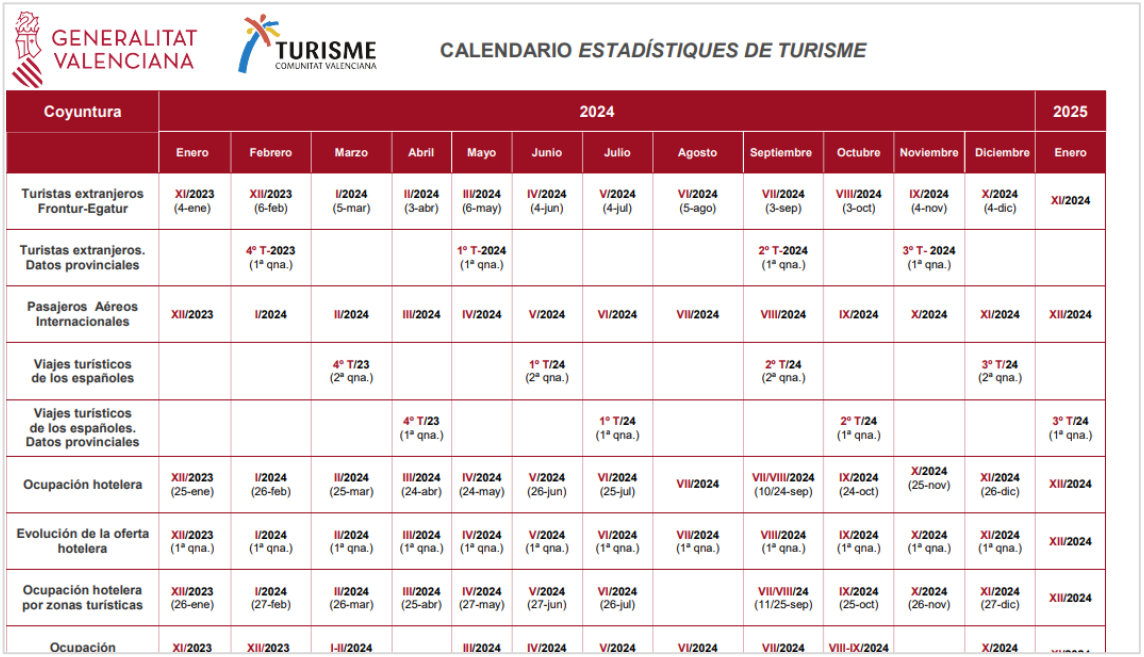
Imagen – Plataforma de explotación de datos de TCV



3 Difusión de la información estadística

Como cada año se puso a disposición de los usuarios un calendario de publicaciones.

Imagen – Calendario Estadístiques de Turisme



GENERALITAT VALENCIANA — TURISME COMUNITAT VALENCIANA

CALENDARIO *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	VII/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	

Además se hizo un mailing semanal por correo electrónico con los últimos informes estadísticos publicados, dirigido a 235 destinatarios:

- 24 federaciones y asociaciones empresariales
- 17 organismos de la administración pública
- 13 representantes de subsectores turísticos
- 33 representantes de subsectores relacionados con actividades complementarias
- 7 representantes de las Cámaras de Comercio de la Comunitat Valenciana
- 22 consultoras turísticas
- 41 investigadores turísticos
- 46 técnicos turísticos municipales
- 32 destinatarios internos de la AVT

INDICADOR - Programa ejecutado

LO 11 NUEVOS PROYECTOS

La línea operativa 1 Nuevos Proyectos tenía como objetivo diseñar nuevos proyectos en el ámbito de la sostenibilidad ambiental que tengan efecto tractos en el sector turístico de la Comunitat Valenciana.

Es un espacio para desarrollar nuevas iniciativas y proyectos en sostenibilidad, especialmente en materia ambiental, que no tengan cabida en el resto de programas descritos.

El Programa que integra esta línea y que se desarrolló en 2024 fue el Programa *P11.1. Turismo azul*, con el que se contribuyó a la consecución de los ODS:



Y concretamente a las siguientes metas:

- Meta 8.4: Mejora de la producción y consumo eficiente y respetuoso.
- Meta 14.2: Gestión ecosistemas marinos y costeros.
- Meta 17.6: Mejora del traspaso de tecnología.

PROGRAMA 11.1

TURISME AZUL

OBJETIVO - Participar y/o asistir a jornadas de sostenibilidad asociadas a la economía azul como input para el diseño de un potencial programa.

DESCRIPCIÓN - El objetivo último de este programa en el marco de la Estrategia de sostenibilidad 2024-2028 será el promover la expansión de las actividades realizadas en el entorno marítimo o costero, en un contexto ecológico, de manera que integre a las poblaciones costeras respetando sus medios tradicionales de vida.

Hasta entonces, se trata de la participación y asistencia a jornadas de sostenibilidad turística asociados al mar que reúna a expertos multidisciplinares para analizar y proponer impactos y prácticas sostenibles, intercambiando conocimiento y estudios científicos y/o participación en foros asociados a la materia.

EJECUTA - Área de Competitividad / Servicio de Planificación y estrategia turística

ACTUACIONES DESARROLLADAS

1 Encuentros

El VII Edición del Congreso Digital Tourist 2024, organizada por AMETIC, se celebró el 6 y 7 de junio en Benidorm. Digital Tourist es un punto de encuentro donde se reúnen la industria digital y el sector público turístico para hablar, debatir y conocer las oportunidades que ofrecen hoy en día la tecnología digital en España y que considera este sector como el motor principal para el logro de los objetivos económicos y sociales. En este marco, el 7 de junio Turismo participó en una mesa redonda dedicada a la economía azul.

El martes 8 de octubre Turismo mantuvo una reunión con los organizadores del Congreso Sun & Blue.
Turismo se inscribió al Congreso Sun & Blue que se celebraba del 20 al 22 de noviembre en Almeria, pero no se asistió por motivos excepcionales de la DANA, si bien se nos facilitó la información que se distribuyó en el mismo.

INDICADOR - Programa ejecutado

LO 12 SIN HUELLA - SENSIBILIZANDO

Esta línea operativa 12 *Sin huella- Sensibilizando* tenía como finalidad informar y sensibilizar a los turistas, visitantes y residentes sobre la necesidad de consumir en clave sostenible, respetando los recursos naturales y patrimoniales.

Los Programas que integran esta línea y que se desarrollaron en 2024 fueron:

- Programa 12.1. Red Touristinfo
- Programa 12.2. Actitud Sostenible

Con la ejecución de estos programas durante el ejercicio 2024 se ha contribuido a los ODS:



Y concretamente a las siguientes metas:

- Meta 8.9: Fomento del turismo sostenible.
- Meta 12.B: Lograr turismo sostenible.
- Meta 15.1: Asegurar la Conservación y usos sostenibles de los ecosistemas.
- Meta 17.16: Mejorar la Alianza Mundial para el desarrollo sostenible.

PROGRAMA 12.1

RED TOURIST INFO

OBJETIVO - Fomentar la prestación de un servicio integral de información turística, ofreciendo una imagen de calidad de la Comunitat Valenciana, con respeto a las singularidades de los distintos destinos turísticos, erigirse en herramienta de interlocución entre las Administraciones públicas y el tejido empresarial de la Comunitat Valenciana para la generación y promoción de productos y servicios turístico.

DESCRIPCIÓN - El objetivo del Programa RED TOURIST INFO - integrada por 244 oficinas de información turísticas adscritas, así como 21 puntos de Información turística - es ofrecer al turista un servicio de información y acogida y una imagen homogénea en todo el territorio. Las oficinas se organizan bajo la estructura corporativa de la Red Tourist Info, que promueve y gestiona la Generalitat, a través de TCV, con oficinas propias y de gestión local, incidiendo así en la satisfacción y fidelización del cliente y en la mejora de la gestión turística de los destinos. El modelo de gestión se basa en servicios de calidad, en sistemas de trabajo y materiales homologados para toda la Red y en la cualificación profesional de los informadores.

Para mejorar los servicios de información turística las actuaciones que se reconocen como prioritarias son: perfil del personal, identificación corporativa del servicio Tourist Info, cobertura informativa homogénea, y territorialmente de toda la Comunitat Valenciana, intercambio de información turística y colaboración en los sistemas estadísticos y de evaluación del servicio, consolidación y participación activa en las herramientas de atención y en los sistemas de calidad turística, entre otros aspectos, bajo la coordinación de Turisme Comunitat Valenciana en el marco del Programa de la Red Tourist Info.

EJECUTA - Área de marketing y Producto / Servicio de marketing online y publicidad

ACTUACIONES DESARROLLADAS

1 Cobertura de la Red

Cobertura jurídica - Convenios:

El Consell aprobó, por acuerdo de 8 de febrero de 2019, un convenio tipo de colaboración entre TCV y 140 entidades locales -137 municipios, 2 mancomunidades y 1 entidad local menor-, que permite la renovación y actualización de los convenios suscritos con dichas entidades para el desarrollo del programa Tourist Info.

Durante 2024 TCV continuó con el proceso de actualización mediante la figura del Convenio Tipo, y promovió convenios específicos con y sin contenido económico. Adicionalmente por cuatro años más diferentes convenios, al amparo del artículo 49.h) 2ª de la Ley 40/2015 de

Régimen Jurídico del Sector Público. En total, se suscribieron 18 Convenios Tourist Info y se prorrogaron 7.

Tabla- Convenios de la Red Touristinfo en 2024

Nº	TIPO DE CONVENIO	PROVINCIA	MUNICIPIO
2	Actualización de convenios tipo	València	Gandia y Rótova
7	Prórrogas	Alicante	Aspe, Callosa d'en Sarrià, Dolores, Guardamar del Segura, Onil, Tibi y Torrevieja
12	convenios específicos sin dotación económica.	Alicante	Agost, Altea, Calp, Crevillent, El Campello, El Castell de Guadalest, Monòver, La Nucia, Xixona
		Castellón	Caudiel y Viver
		Valencia	Gátova
4	4 convenios específicos con dotación económica.	Castellón	Rossell y Vinaròs
		Valencia	Potries y Vilamarxant

Cobertura territorial

El 2024 se cerró con 21 puntos de información y 244 oficinas Tourist Info (las oficinas Tourist Info se gestionan en colaboración con 189 entidades locales – y el Aeropuerto de Castellón). Estas cifras supusieron un incremento interanual en el número de Oficinas adscritas a la Red Tourist Info de 1,24 %.

La Red Tourist Info presenta una cobertura territorial comarcal del 100%, con presencia en las 34 comarcas de la Comunitat Valenciana.

Tabla- Oficinas de la Red Touristinfo por comarcas en 2024

PROVINCIA	COMARCA	Nº OFICINAS	PORCENTAJE
Alicante	El Baix Segura/El Bajo 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/Alto Vinalopó	3	1,23
	La Marina Alta	17	6,97
	La Marina Baixa	14	5,74
TOTAL PROVINCIA DE ALICANTE		86	35,25
Castellón	El Alto Mijares	6	2,46
	El Alto Palancia	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 PROVINCIA DE CASTELLÓN		78	31,97
Valencia	El Camp de Morvedre	3	1,23
	El Camp de Túria	9	3,69
	El Rincón de Ademuz	2	0,82
	El Valle de Cofrentes-Ayora	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 Hoya de Buñol	2	0,82
	La Plana de 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
	Los Serranos	5	2,05
	València	5	2,05
TOTAL PROVINCIA DE VALENCIA		80	32,79

Durante 2024 TCV incorporó cuatro nuevas oficinas: Tourist Info Gátova (Valencia), Tourist Info Rossell (Castellón), Tourist Info Potries (Valencia), Tourist Info Vilamarxant (Valencia). También trabajó en la modernización de la imagen y mejora de las instalaciones como en Tourist Info Vinaròs, Tourist Info Peñíscola y Tourist Info Elx-els Arenals del Sol, entre otras.

2 Indicadores de Servicio - Hospitalidad

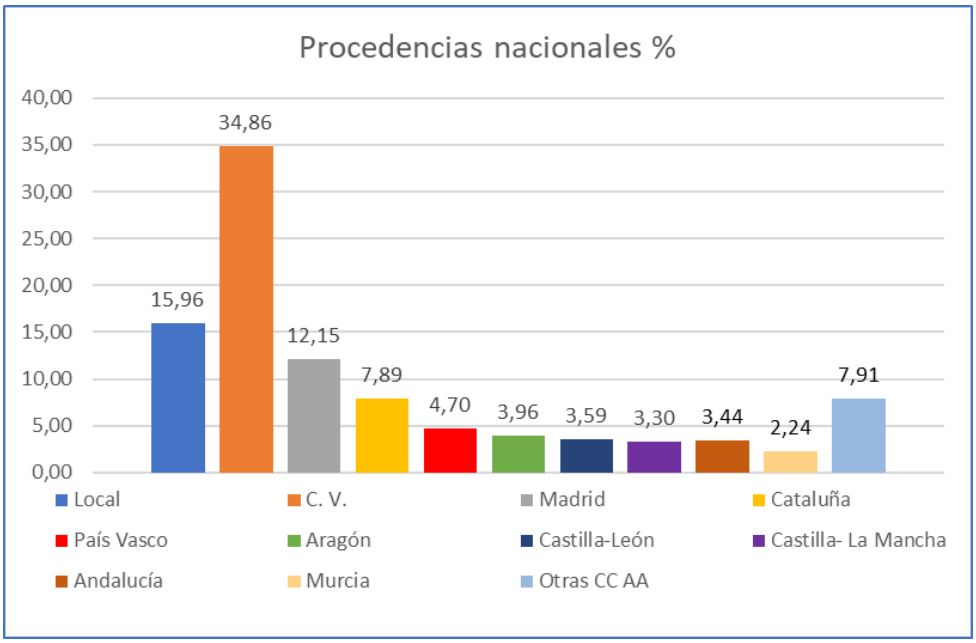
Indicadores cuantitativos

El conjunto de la Red atendió en 2024 un total de 1.886.860 demandas presenciales de información en destino, suponiendo un incremento de 10,33 puntos porcentuales con respecto a 2023. Según el Registro estadístico de la Red Tourist Info, 1.741.485 personas visitaron las Oficinas y puntos de la Red, con un aumento de un 5,64 % con relación al año pasado.

Las procedencias nacionales representan el 69,24 % en el conjunto (con un crecimiento respecto a 2023 de 3,21 puntos) frente a las internacionales (30,76 %) con una subida respecto a 2023 de 11,53 puntos porcentuales.

Las consultas atendidas a través de todos los canales (presencial, teléfono, correo electrónico, RR SS y otros) se elevaron a 2.022.096 un 5,67 % más que en 2023. En Castellón y València, los usuarios/viajeros internacionales presenciales – 18,60 % y 14,58 %, respectivamente- acuden en menor número a las Oficinas de la Red, frente a los nacionales, mientras que en Alicante los viajeros internacionales alcanza el 46,05 %.

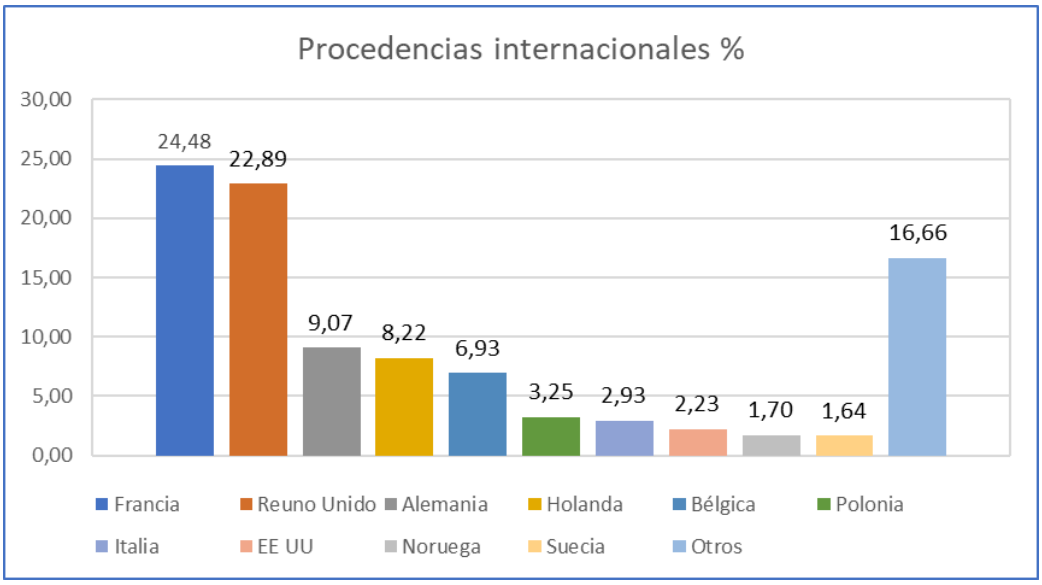
Tabla – Procedencias nacionales de carácter presencial en 2024



En líneas generales, la distribución porcentual por procedencias nacionales se mantuvo con relación a 2023; se redujo la participación procedente de la Comunitat Valenciana. Se mantuvieron las procedencias nacionales habituales, con ligeras variaciones porcentuales, destacando la subida de la agrupación “Otras CC AA” en un 1,16 punto porcentual.

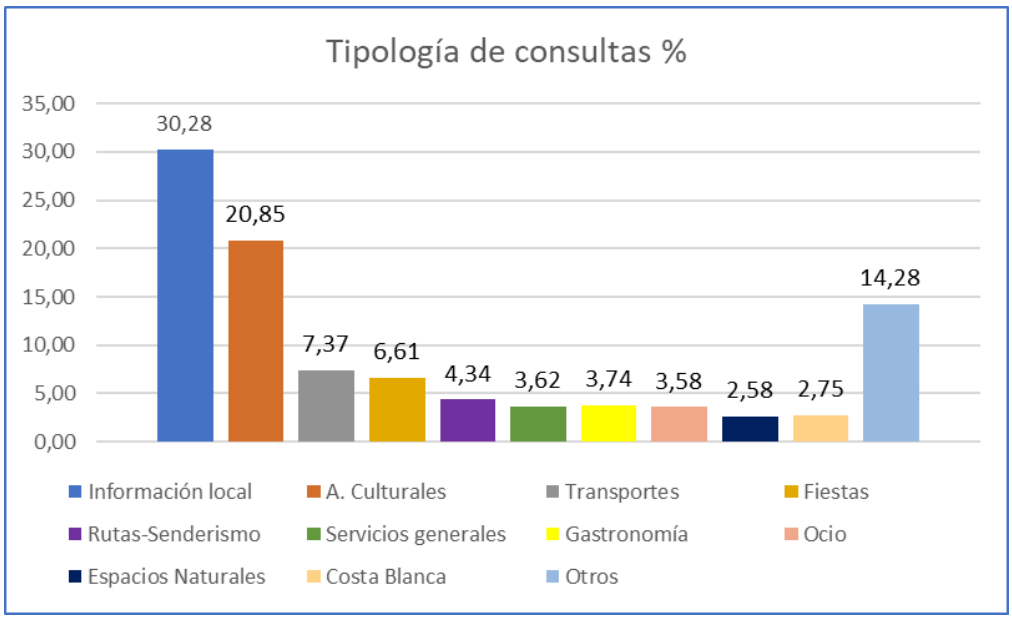
Respecto a las procedencias internacionales en 2024, el turismo francés conservó el primer puesto; el británico mantuvo su segundo lugar. Alemania ocupó el tercer puesto a distancia, seguida de holandeses y de belgas. Polonia adelanta posiciones respecto a 2023 y consolida y crece como el principal mercado del centro y del este de Europa. – sin contar Alemania-. Italianos, noruegos y suecos presentan ligeras variaciones con relación a sus cifras de 2023. Cabe reseñar la aportación de turismo de EE. UU., que crece con relación a los datos del año pasado.

Tabla – Procedencias nacionales de carácter presencial en 2024



Por tipología de consultas recibidas, destaca la de «Información local», seguida de «Actividades culturales», «Transportes» y «Fiestas». Las entradas vinculadas con la naturaleza –«Senderismo» y «Espacios Naturales»- se mantiene con relación a 2023. La entrada de «Gastronomía» aumenta y el ítem «Ocio» sigue reforzando su presencia.

Tabla – Tipología de consultas realizadas en 2024



Indicadores cualitativos

Para obtener información acerca del servicio prestado por Touristinfo se realiza la Encuesta Tourist Info. Los objetivos de la encuesta son:

- Conocer el perfil del usuario de la oficina Tourist Info objeto del estudio.
- Averiguar el grado de satisfacción del usuario de la red acerca de su visita a la Comunitat Valenciana.
- Evaluar el nivel de calidad de las oficinas Tourist Info.

En 2024 se trabajó con dos modelos de encuesta:

1. Encuesta de verano, con sus contenidos sobre el proceso de toma de decisiones del viaje, motivaciones, características del viaje, etc. Se aplicó del 1 julio al 15 septiembre compete al conjunto de la Red.
2. Encuesta de seguimiento convencional, donde se recoge el perfil sociodemográfico del encuestado y su valoración de la atención recibida. Se ha cumplimentó por oficinas certificadas o distinguidas en calidad de enero a junio y del 16 septiembre a diciembre de 2024.

En total se cumplimentaron un total de 13.073 cuestionarios, 2,18 % más que en 2023.

1- Encuesta Tourist Info de Satisfacción del Cliente de verán

Se procesaron un total de 6.389 cuestionarios. El 67,1 % del total de los encuestados son residentes en España (3 puntos menos que en 2023); el 31,1 % son extranjeros y el 1,8 % no contesta. Del total de extranjeros, el 90,72 % son residentes europeos, el 8,12 % son residentes americanos, el 0,15 % residentes en África, 0,25% residentes en Asia y 1,08 % residentes en Oceanía. Del reducido grupo de extranjeros no europeos encuestados, estos proceden en su mayoría de Argentina y de EE. UU.

Los grupos de edad más numerosos que han sido encuestados, tanto para residentes en España como europeos, son en primer lugar 45-65 años, seguido del grupo de 36-45 años.

Las actividades a las que ha dedicado o piensa dedicar el turista su tiempo durante su estancia son mayoritariamente playa y aprender el idioma (54,7%), seguido de visitas a centro de ocio (39%) y actividades deportivas y senderismo (31,9%) y en menor medida, visitas culturales (18,6%), Asistencia a festivales y eventos (17,8%), degustaciones gastronómicas (13,7%) y/o visitas a espacios naturales (13,3%).

La satisfacción de expectativas del cliente sobre la oficina visitada obtuvo una media de 9,78 puntos sobre 10 - 0,05 puntos por encima de 2023- y con una media de 9,68

puntos sobre 10 – 0,03 puntos más que en 2023- la atención y servicios ofrecidos en las mismas. Además, un 47,10 % de los encuestados - 2,20 puntos inferior a 2023- indicó haber visitado más de una oficina, un claro signo de fidelidad y satisfacción del servicio ofrecido por la Red Tourist Info. Un 61,8 % declaró conocer la Red Tourist Info – valor ligeramente superior al valor de 2023-.

2- Encuesta Tourist Info de Satisfacción del Cliente de seguimiento:

La Encuesta Tourist Info de Satisfacción del Cliente de seguimiento procesó en 2024, 6.684 cuestionarios de 71 Oficinas, 9 más que en 2023. El número de encuestas han crecido en 3,8 puntos porcentuales con relación al año anterior.

El 57,60 % del total de los encuestados eran residentes en España, el 40,4 % eran extranjeros y el 2 % no contesta. Del total de extranjeros, el 92,33 % eran residentes europeos. Al igual que en el resto de los periodos de encuestación, el porcentaje de extranjeros crece.

La Red en su conjunto registró la satisfacción de expectativas del cliente sobre la oficina visitada con una media de 9,75 puntos sobre 10 - ligeramente por encima de la media de 2023- y con una media de 9,71 sobre 10 – superior a la de 2023- en la atención y servicios ofrecidos en las mismas.

3 Elementos de imagen corporativa

La Red dispone de elementos corporativos, como soportes de rotulación y señalización, mobiliario diverso, y otros instrumentos de imagen. En las encuestas Tourist Info 2024 se incorporan tres ítems que valoran la imagen de las Oficinas. La media ponderada sobre 10 puntos en 2024 fue:

- Imagen de la oficina: 9,62, puntos.
- Ambiente de la oficina: 9,67 puntos.
- Localización/accesibilidad oficina: 9,55 puntos.

Durante el ejercicio 2024 se dotó de mobiliario a las nuevas Oficinas Tourist Info – Potries, Rossell y Vilamarxant-, se realizó traslados como Vinaròs, y la modernización de la imagen y mejora de las instalaciones de las Oficinas y puntos de información Tourist Info ya existentes.

Foto - T. I. Vilamarxant



La Red dispone de 22 elementos de rotulación y 4 de señalización

Durante el 2024 las acciones más significativas fueron las realizadas en las nuevas oficinas, así como en municipios ya incorporados a la red. Además se puso a disposición de la Red 13 elementos de imagen corporativa y modelos de expositores de diferente tamaño, material de papelería, lápices de memoria y otros.

4 Plan de calidad – Orientación al cliente

A través del Plan de Calidad, se fomenta la cultura de la excelencia entre los técnicos e informadores turísticos y se impulsa la implantación de sistemas de aseguramiento de la calidad, trabajando también aspectos medioambientales, de accesibilidad universal y de calidad total en destino –SICTED- y su sostenibilidad.

La Red cuenta con oficinas certificadas y/o distinguidas según los modelos reconocidos por el Programa Qualitur.

Tabla – Número de certificados de la Red Touristinfo por modelo y provincia.

PROVINCIAS	Q	SICTED	ISO 9001	ISO 14001	UNE 170001	S	TOTAL
ALICANTE	28	22	1	0	0	6	57
CASTELLÓN	21	29	1	1	0	1	53
VALENCIA	23	28	5	5	5	6	72
TOTALES	72	79	7	6	5	13	182

La Comunitat Valenciana es la primera Comunidad Autónoma con mayor número de oficinas certificadas con la Q de Calidad Turística; el crecimiento de certificados es muy significativo respecto a 2023, con 18,5 puntos porcentuales, al igual que las oficinas distinguidas. La Comunitat Valenciana es la segunda comunidad autónoma española con más oficinas con esa distinción turística.

TCV ofrece asesoramiento y asistencia para los procesos de implantación de los sistemas (formación, auditorías internas, sistemas de documentación, seguimiento, herramientas informáticas corporativas), entre las que destaca un foro común para la mejora continua y la innovación, el Comité de Calidad e Innovación de la Red Tourist Info, conformado por todas las oficinas certificadas/distinguidas y en vías de certificación de la Red. En 2024 se celebraron dos reuniones del Comité de Calidad e Innovación de la Red Tourist Info.

38ª Reunión del Comité de Calidad e Innovación de la Red Tourist Info, 18 de junio de 2024:

- Presentación técnica de las nuevas dependencias de Tourist Info Finestrat: zonificación y servicios ofertados.
- Requisitos legales de las instalaciones de las Oficinas Tourist Info, en el marco de los sistemas de calidad.
- Resultados del Grupo de Mejora de la Red Tourist Info "Estadísticas 2023": presentación de las definiciones de los ítems de las consultas de la aplicación estadística.

39ª Reunión del Comité de Calidad e Innovación de la Red Tourist Info , 18 de diciembre de 2024:

- Presentación de las bases de becas de formación de la Oficina Tourist Info Alcoi.
- Nueva Norma ISO 14785-2024: Publicada oficialmente en ISO el 13 de noviembre de este año y anula la ISO 14785-2014. Pendiente el acuerdo de UNE -Organismo de normalización española- de adopción nacional de la nueva Norma ISO 14785-2024.
- Constitución de grupo de trabajo «Revisión de los ítems genéricos de las procedencias de la aplicación estadística de la red Tourist Info».

Por otra parte, la Red Tourist Info de la Comunitat Valenciana -sus órganos de gestión y oficinas- participa en el CTN187 SC03 Oficinas de Información Turística del ICTE para la revisión de la Norma ISO 14785 y en el Comité internacional ISO/TC228 Turismo y Servicios Relacionados.

Foto – Grupo internacional de trabajo ISO/TC228. Marsella



Participación en 2 reuniones del Comité nacional CTN 187/SC3, en febrero y mayo, cuya presidencia la ostenta TCV. Participación en el Grupo internacional de trabajo ISO/TC228 para la revisión de la Norma ISO 14785. Se celebraron tres reuniones: dos on line en febrero y una presencial en Marsella- en junio.

Asistencia y soportes a destinos, empresas y entidades

Durante 2024, se han realizado 101 atenciones presenciales a lo largo de la Comunitat Valenciana y 20 atenciones on line, donde destacan las asistencias técnicas para la implantación del sistema de calidad de la Q del ICTE y la participación en Mesas de calidad del

SICTED. Adicionalmente se atendieron peticiones masivas de material turístico impreso suponiendo: 175 envíos de material diverso a Oficinas Tourist Info, 44 envíos a particulares., 24 envíos a centro docentes, eventos, hoteles y otros y 383 consultas turísticas de diferente índole recibidas desde el portal comunitatvalenciana.com. Se han celebrado reuniones de intercambio de conocimiento con grupos de expertos de otras Comunidades autónomas y/o ciudades españolas, por ejemplo, durante FITUR 2024.

Plan de formación

Durante el 2024 se combinaron cursos presenciales y acciones on line en un total de 19 jornadas formativas que sumaron un total de 86 horas y a las que asistieron 974 asistentes.

En cuanto a contenidos competenciales, realizaron los siguientes:

- Curso de "Inteligencia emocional", en el marco de la 38ª y 39ª Reunión de los Comités de Calidad e Innovación de la Red Tourist Info.
- Jornadas sobre conocimiento de producto: tres jornadas presenciales del Club de producto Temps; cinco jornadas presenciales en Ayora, Onil, Relleu, Vila-real y en el Centro de Arte Hortensia Herrero de Valencia; y una on line Creaturisme "Arte moderno y contemporáneo en la Comunitat Valenciana".
- Jornadas de Tecnología: un curso de "Reputación on line"; y dos cursos de "Inteligencia artificial"; y tres sesiones de la plataforma profesional del Portal turístico de la Comunitat Valenciana.
- Grupo de trabajo "Definiciones de los ítems de la tipología de las demandas turísticas de las estadísticas de la Red Tourist Info": dos reuniones.
- Curso "Turismo rural- Patrimonio cultural y su relación con el desarrollo territorial" - Universidad de Valencia, el Día Mundial del Turismo y otros.

Foto - La ruta de la pasarela del pantano de Relleu



Las XXIII Jornadas Tourist Info, a celebrar en La Nucia, fueron aplazadas a 2025 tras las trágicas inundaciones de la provincia de Valencia.

Sistemas de información turística

Recogen de forma sistemática la información actualizada de la oferta turística con un doble objetivo: integrar tecnológicamente la información generada por los diferentes actores del destino en un solo contenedor y difundir la oferta turística a lo largo de todas las oficinas de la Red, mediante herramientas tecnológicas y procedimientos corporativos.

Proyectos de innovación

Durante 2024 se promovieron varios proyectos para el conjunto de la Red, combinando elementos tecnológicos con nuevos servicios, incluido un nuevo canal de comunicación entre las oficinas Tourist Info, a través de un Chat interno, así como convocando la VIII Edición del premio a la Innovación en la Red Tourist Info.

El Premio a la Innovación de la Red Tourist Info 2024 reconoce la introducción en la prestación de la actividad habitual de la Oficina Tourist Info de una novedad en servicios, productos, procedimientos o instalaciones, dirigida a los turistas y que redunde en una mejor atención de estos. Se presentaron ocho candidaturas pero se aplazó la proclamación al desarrollarse en el marco de ser el acto las XXIII Jornadas de la Red Tourist Info.

Otros productos y servicios

En 2024 se refuerzan los sistemas de comunicación interna de las Oficinas Tourist Info, los programas «Punto Violeta turístico», «Puntos de información colaboradores de los Parques Naturales» y Programa de colaboración con centros formativos del ciclo de Guías, Información y Asistencia Turísticas.

Punto Violeta turístico nace de la colaboración entre TCV y el Institut Valencià de les Dones para reforzar el posicionamiento de la Comunitat Valenciana como destino turístico seguro contra la violencia machista. La Oficina Tourist Info que desempeña labores de sensibilización a turistas y población en general ante la violencia machista, y donde se presta una atención y asesoramiento básicos y de derivación a servicios especializados en la prevención de esa violencia y de atención cualificada a las víctimas. En 2024 hubo 101 municipios y 127 oficinas

Puntos de información colaboradores de los Parcs Naturales (PIC): TCV y la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Infraestructuras y Territorio establecieron un programa para la acreditación de las Oficinas de la Red Tourist Info como Puntos de Información Colaboradores -PIC- de los Parques naturales de la Comunitat Valenciana mediante un procedimiento de adhesión, a través de un plan actualizado de colaboración y formación continua y el cumplimiento de una serie de condiciones.

Los objetivos generales de esta actuación son mejorar la comunicación y la información que se proporciona al visitante sobre los espacios naturales y servicios disponibles en su entorno que favorezca su dinamización económica, bajo el prisma de su preservación y utilización racional y su sostenibilidad medioambiental y turística y garantizar la cualificación profesional de los técnicos implicados en la atención y acogida al visitante. En 2024 había 87 municipios y 120 oficinas.

Programa de colaboración con centros formativos de Hostelería y Turismo: Guías, Información y Asistencia Turísticas: Dando respuesta a las demandas del Centro Integrado Público de Formación Profesional Costa de Azahar en Castellón y del IES Miguel Hernández de Alicante, se ha implementado un programa de colaboración entre la red y esos dos centros de formación. Para ello, en los espacios habilitados para oficina Tourist Info de prácticas se ha facilitado la imagen corporativa propia de la red Tourist Info y los elementos informativos on y offline, así como acceso en modo consulta a las herramientas de gestión y trabajo en red.

INDICADOR

- ✓ N° de oficinas de la Red Touristinfo pertenecientes a Qualitur Club = 103

PROGRAMA 12.2

ACTITUD SOSTENIBLE

OBJETIVO - Lanzar campañas de comunicación turística bajo el paraguas de la sostenibilidad en la Comunitat Valenciana.

DESCRIPCIÓN - La estrategia de comunicación y promoción turística se articula en función de los diferentes canales o soportes complementarios entre sí.

La estrategia de marketing online, que tiene como eje principal el portal turístico www.comunitatvalenciana.com, las redes sociales, el videoblog, la red de webcams, la movilidad y el uso de formatos multimedia, fomentan e incrementan el compromiso y fidelización con la marca Comunitat Valenciana.

A esto hay que añadir la publicidad a través de campañas de comunicación, con una difusión a través de una combinación de medios, acciones branded content o inserciones directas en medios de comunicación y la línea de comunicación basada en publicaciones impresas.

Se trataba de la creación y desarrollo de un slogan de "Actitud Sostenible", evidenciando el compromiso de la Generalitat Valenciana y el sector turístico con la sostenibilidad, tanto a nivel de eficiencia energética como ahorro de agua, preservación y recuperación de entornos naturales y culturales y turismo inclusivo y social.

EJECUTA - Área de Marketing y Producto / Servicio de marketing online y publicidad
Área de Competitividad turística / Servicio de Planificación y estrategia turística

ACTUACIONES DESARROLLADAS

1 Campaña de promoción específica "Actitud Mediterránea"

Campaña autonómica y nacional -

Durante el año 2024 se han realizado las acciones publicitarias incluidas en esta anualidad de las campañas de publicidad turísticas autonómica, nacional e internacional activas.

En la anualidad 2024, la campaña de publicidad autonómica y nacional se desarrolló a través de dos campañas, ambas responden a la política de promoción basada en la segmentación de mercados y productos enmarcados en los destinos turísticos; diversificación de productos que tiene en cuenta la vertebración territorial y la desestacionalización, posicionando a la Comunitat Valenciana como un destino sostenible, ético y hospitalario.

Uno de los objetivos de la campaña fue mantener una presencia continuada a lo largo de todo el año por lo que se establece un calendario de actuaciones:

- Oleada Fitur y prevacacional, enero-junio 2024.
- Oleada desestacionalización, noviembre-diciembre 2024.

La segunda parte de la campaña, prevista iniciarse en noviembre coincidiendo con la WTM de Londres, tuvo que aplazarse por la DANA. La campaña se lanzó durante el mes de diciembre adaptando el plan de medios a dichas fechas. El planteamiento táctico comprendió actuaciones en televisión, radio, prensa y revistas, online, exterior y cine, teniendo en cuenta la estrategia de productos de TCV y los mercados nacionales de interés, conjugando los soportes publicitarios bajo el claim “Actitud Mediterránea”. Asimismo, se trabajó el branded content en todos los medios. Cabe destacar que dentro de la primera parte se incluyó la colaboración con la cantante Aitana para que el videoclip de su canción “4 to 23” se rodará en el edificio de la Muralla Roja de Calpe.

Durante el mes de diciembre de 2024, se realizó una novedosa actuación de telepromociones en A3Media y Mediaset que incluyó la presencia del destino Comunitat Valenciana en diferentes formatos en los programas de La Ruleta de la Fortuna, Planes Cuatro y Planes Gourmet. Se realizaron dos estudios de los resultados de la campaña. En abril de 2024, el dato arrojó un resultado muy positivo del 52% (mejorando el dato del estudio del año anterior situado en un 43%). El “sol y playa” sigue sustentando el posicionamiento de la Comunidad Valenciana como destino turístico (77%) aunque aspectos como la "gastronomía” (51%) y el ser un destino fundamentalmente “cultural” (43%) son atributos muy relevantes en la imagen que desde la Comunitat Valenciana se quiere transmitir al exterior.

Antes del lanzamiento de la segunda contratación se realizó un estudio de notoriedad. Las conclusiones fueron que el recuerdo de las campañas de publicidad permanecía alcanzando un dato de recuerdo del 60%; asimismo, la intención de ir a la Comunitat Valenciana mejoraba, siendo uno de los 3 destinos preferidos por los españoles, solo superada por Andalucía y Madrid. Sol y plaza, gastronomía y cultural continúan siendo los atributos mejor situados en la Comunitat Valenciana.



Campaña internacional

En la anualidad 2024, la campaña de publicidad internacional se desarrolló a través de dos expedientes. La estrategia engloba un planteamiento de medios 360°, que se desarrolla en cada uno de los mercados en función del grado de alcance de estos y en proporción a la afluencia del número de turistas que cada mercado pueda aportar a la comunidad, así como la facilidad y flexibilidad en las conexiones de comunicación, especialmente por vía aérea, entre los distintos mercados de origen y el destino Comunitat Valenciana.

Los mercados de corto alcance estaban formados por los países de Europa Occidental (Reino Unido, Francia, Alemania, Holanda, Bélgica, Italia, Noruega, Suecia, Dinamarca, Finlandia y Portugal). Para este grupo se destinó el 70% de la inversión con el objetivo de generar una afluencia de un turismo de cercanía o fronterizo, y apoyar a los mercados emisores de turistas con segunda residencia en la Comunitat Valenciana.

El segundo gran mercado es el de medio alcance, compuesto los países del este, que se llevó un 5% del presupuesto -hay que señalar que las actuaciones en el mercado ruso continuaron suspendidas por el conflicto bélico de Ucrania-; mientras que en los mercados de largo alcance las actuaciones se centraron en los mercados de China y EE.UU.

En la segunda parte de la campaña de internacional (noviembre-diciembre 2024) se incorporó Japón dentro de los mercados de largo alcance y, como complemento al plan de medios, se cuenta con la posibilidad de realizar acciones singulares. En este caso se realizó una actuación complementaria consistente en la presencia de pantallas en dos estaciones de metro de Londres (Liverpool Street y Paddington Station) con motivo de la WTM 2024.

Siguiendo la línea de la campaña nacional, se incorpora contenido de branded content para poner en valor la diversidad de los productos turísticos de la Comunitat Valenciana.



Creatividades

Adaptación de la creatividad de campaña al claim “Actitud mediterránea”- La creatividad de campaña a inicio de 2024 seguía la adaptación del año anterior que se centraba en la idea de “es real”, potenciando el concepto de que las imágenes publicitarias coinciden con lo que el turista ve realmente cuando nos visita. La campaña jugaba con copys en los que se destacaba que frente al mundo virtual “la experiencia más inmersiva es la realidad” estableciendo un juego entre los términos de la realidad virtual y el disfrute de la experiencia real.

En Fitur 2024 se presentó “Actitud mediterránea”, el nuevo claim de campaña que sustituía al anterior (“Mediterráneo en vivo”). De ahí que fue necesario realizar una adaptación al nuevo claim, eliminando los copys relacionados con la realidad virtual, dejando una gráfica centrada en el protagonismo de la marca Comunitat Valenciana y su convivencia con el claim “Actitud mediterránea”.

En los spots se realizó esa misma adaptación, con un cierre en el que se incluía el nuevo claim.

Readaptación del spot de campaña - Se realizó una adaptación del spot que conllevo un completo restiling asociado al nuevo claim de “Actitud mediterránea”.

El concepto era efectuar un spot basado en una canción original de tono festivo, con aires de mambo, en el que se pusiera en valor la alegría y la luz del destino Comunitat Valenciana. Rodado en inglés, y con subtítulos en diferentes idiomas, el resultado fue un spot fresco, de carácter festivo, protagonizado por una familia inglesa.

La fecha prevista del lanzamiento del nuevo spot era en noviembre de 2024, coincidiendo con la nueva campaña de publicidad autonómica, nacional e internacional. Las consecuencias trágicas de la DANA del 29 de octubre de 2024 hicieron que el lanzamiento del spot se postpusiera hasta su presentación en Fitur 2025.



Spot tras la DANA

Tras la DANA, y dado el carácter festivo del nuevo spot de campaña, se realizó un spot independiente que fuera compatible con las consecuencias trágicas de la DANA, apelando a visitar la Comunitat Valenciana. Con imágenes de las campañas anteriores y estructurado en torno a la canción “Move Away And Shine” y la locución del actor valenciano Enrique Arce, se realizó el spot en los formatos de 20”. 30” y 60”, en castellano, valenciano e inglés.

El spot se utilizó para la campaña de publicidad autonómica, nacional e internacional durante diciembre de 2024.



2 Campañas basadas en la sostenibilidad, innovación, hospitalidad y calidad



A lo largo del 24 se finalizó la campaña con el slogan “Nuestra actitud hace turismo”, la cual tenía como objetivo de difundir y promover actitudes como la excelencia y la sostenibilidad. La campaña buscaba plasmar la actitud valenciana: abierta, hospitalaria y acogedora, una actitud que define la identidad única de la Comunidad Valenciana. Alguno de los objetivos principales de esta campaña era fomentar relaciones de calidad más sostenibles, responsables y accesibles, poniendo en valor todo aquello que nos hace vivir una experiencia única, no solo como

turistas, sino también como sociedad. Los soportes que se utilizaron fueron: prensa, radio, televisión y mupis

3 Otras actuaciones

Durante 2024 se ha colaborado con los Servicios de Promoción y Producto en el diseño de la creatividad de paneles para Ferias de promoción turística y de productos turísticos específicos, tanto nacionales como internacionales, así como facilitando material audiovisual de la campaña y adaptándolo a las necesidades específicas de las actuaciones.

Además de las acciones en ferias también se ha colaborado con el diseño de la creatividad para acciones de promoción directa a los agentes turísticos de mercados internacionales, como en Oporto, Estocolmo, Varsovia y Munich o la acción en Leeds en colaboración con el touroperador Jet2.

Las tareas de diseño creativo no se circunscriben exclusivamente a la acción promocional, sino que se extienden a la colaboración con otros departamentos de Turisme para la elaboración de paneles para presentaciones o adaptación y edición de material audiovisual.

INDICADOR

- ✓ Nº de impactos de Actitud sostenible (Alcance de las campañas) = Pendiente
- ✓ Nº followers de Actitud sostenible (Alcance estrategia RRSS) = Pendiente

LO 13 GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD

SOSTENIBILIDAD

La línea operativa 13 tiene como objetivo evidenciar el compromiso de Turisme Comunitat Valenciana con la sostenibilidad y su contribución a los ODS. Refleja el firme compromiso del destino Comunitat Valenciana con la sostenibilidad mediante la ejecución paulatina de la Estrategia de sostenibilidad 2024-2028 a través de sus correspondientes planes operativos anuales y la certificación como garantía de ello tras evaluación por tercera parte.

Incluye desde actuaciones destinadas a garantizar el cumplimiento de los objetivos y la recopilación de indicadores clave, como la elaboración de procedimientos internos o mejora de instalaciones propiedad de Turisme.

El Programa previsto y desarrollado en 2024 fue el Programa *P13.1. Estrategia de sostenibilidad. Pero además se abordó el programa P13.2 Infraestructuras de TCV.* Con el que se ha contribuido a los ODS:



Y concretamente a las siguientes metas:

- Meta 8.9: Fomento del turismo sostenible.
- Meta 16.7: Fomento de la participación ciudadana.

PROGRAMA 13.1

ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

OBJETIVO - Definir una estrategia a cuatro años vista que sirva de marco de referencia para los consecutivos planes operacionales anuales los cuales detallarán las labores a desarrollar por TCV y los cuales serán objeto de auditoría por tercera parte.

DESCRIPCIÓN - la Ley 15/2018, 7 de junio, de la Generalitat, de turismo, ocio y hospitalidad de la Comunitat Valenciana, en el título I, dedicado a la gobernanza turística, incluye *entre los compromisos de actuación a los que han de ajustarse las actuaciones de la administración turística valenciana, el de la sostenibilidad* y concretamente dice, *la política turística del Consell se sustentará en el Compromiso de sostenibilidad: alineación de las estrategias con los objetivos de desarrollo sostenible y promoción del comportamiento socialmente responsable de los agentes turísticos, de los turistas y de la población, para que contribuyan al desarrollo sostenible; orientando la actividad turística hacia actuaciones capaces de conciliar el crecimiento económico, la mejora de la calidad de vida, la competitividad y la eficiencia con la protección del medio ambiente, el uso racional de los recursos naturales y culturales y la recualificación paisajística de los espacios turísticos y la calidad entre otros.*

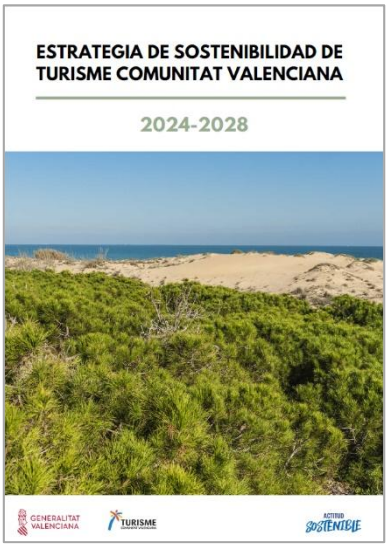
Así pues, se considera prioritario definir propuestas de actuación que estén auspiciadas por criterios de sostenibilidad y transiten hacia modelos de desarrollo incluyentes y sostenibles.

EJECUTA - Área de Competitividad turística / Servicio de Planificación y Estrategia turística

ACTUACIONES DESARROLLADAS

1 Estrategia de sostenibilidad de TCV 24-28

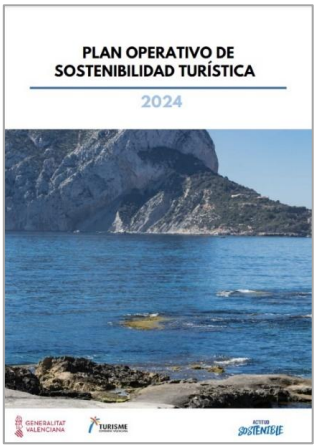
Con objeto de poner de manifiesto la apuesta por la sostenibilidad de TCV en sus tres vertientes (gobernanza, ambiental y social) y con la voluntad de analizar y comprobar el éxito de las acciones emprendidas en lo que suponen los retos de los ODS, TCV elaboró la Estrategia de Sostenibilidad 2024-2028. Para ello, y con la finalidad de contar con el apoyo de todos los agentes con los que interactúa, realizó una consulta a las partes, en la que participaron consellerias, diputaciones y patronatos, destinos, Turoperadores, turistas residentes y trabajadores.



El Análisis de materialidad para priorizar los ODS sobre los que contribuir a través de la Estrategia de Sostenibilidad se realizó en tres fases:

- 1ª Identificación de los aspectos relevantes: Se identificaron los stakeholders y se seleccionó los agentes más importantes y el método de encuestación adaptado a cada grupo de interés; en el caso de colectivos muy amplios, como el de turistas residentes, se optó por seleccionar una muestra representativa. La consulta se lanzó a 4.066 personas, obteniéndose una respuesta del 33,55%, de los cuales el 67% afirmaron conocer qué son los ODS.
- 2º Priorización de los aspectos relevantes Por cada uno de los ejes sobre los que se asienta la Estrategia y que coinciden con las tres dimensiones de sostenibilidad, se plantearon materias asociadas a los ODS, de forma que las partes puedan priorizar con ejemplos caros de cómo se contribuirá a través de la ejecución de la Estrategia de Sostenibilidad.
- 3º Validación del alcance, cobertura y tiempo de desempeño - Con base a la matriz obtenida de la consulta a las partes y la priorización hecha por la Dirección de TCV, se seleccionaron aquellas iniciativas que obtuvieron un resultado mayor o igual al 65% en cada uno de los tres ejes.

2 Plan operativo de sostenibilidad 2024



Dado que el marco temporal de la Estrategia de Sostenibilidad era de cuatro años vista se elaboró un plan operativo anual que permitiera aterrizar los programas en actuaciones y permitiera dotar a la estrategia de cierta flexibilidad, ajustándose a potenciales realidades que se pudieran producir no contempladas inicialmente.

El Plan recogía 41 programas ramificados en 13 líneas operativas, representando el 80% de los programas de la Estrategia. Esta memoria de sostenibilidad es el reporte acerca de la ejecución de dicho plan.

3 Sistema de sostenibilidad interno



Para poder cumplir con todas los estándares del modelo de certificación fue necesario diseñar un pequeño sistema de gestión de la sostenibilidad de Turisme. A partir de la política de sostenibilidad, firmada por la máxima representante, se elaboró un manual de sostenibilidad que describe los distintos elementos que configuran dicho sistema y detalla los responsables internos de su ejecución. Dicho sistema fue revisado y aprobado por la alta dirección.

4 Certificación de la Estrategia

Tras un estudio de los distintos modelos de referencia existentes en el mercado y su alcance, para certificar la Estrategia de sostenibilidad de Turisme 2024-2028 se optó por la especificación técnica *Modelo AENOR de gestión de la sostenibilidad basado en su contribución a los Objetivos de desarrollo Sostenible (ODS)*.

La última semana de julio TCV realizó la auditoría de certificación, la cual pasó sin ninguna no conformidad, obteniendo dicho sello.

INDICADOR - Programa ejecutado

NEW

PROGRAMA 13.2

INFRAESTRUCTURAS DE TCV

OBJETIVO - Adecuación y actualización a la normativa vigente y mejora de la eficiencia energética y/o la seguridad de los usuarios en las infraestructuras propiedad de TCV.

DESCRIPCIÓN - El programa recoge de forma amplia las diferentes actuaciones relativas a la gestión y mantenimiento de las instalaciones en edificios de TCV, desde nuevas infraestructuras hasta mejora de los ya existentes.

EJECUTA - Área de Competitividad Turística / Servicio de Infraestructuras

ACTUACIONES DESARROLLADAS

1 Mejora de las instalaciones y equipamiento

Actualmente la Red de Centros de Turisme (CdT's) consta de los centros de Morella, Castellón, Valencia, Gandía, Denia, Benidorm, Alicante y Torrevieja, siendo edificios con diferente antigüedad, lo que exige un mantenimiento continuo de los edificios y sus instalaciones en condiciones óptimas de seguridad.

CdT de Torrevieja - Desde su puesta en funcionamiento en el año 2000, se han realizado distintas actuaciones de mantenimiento. El edificio se encuentra en la zona de influencia de las salinas de Torrevieja, por lo que el ambiente salino de la zona provoca un gran deterioro en todos los elementos metálicos existentes. El estado de deterioro que presentaban las lonas de cubrición de los lucernarios del edificio generaba alcanzar temperaturas que llegaban a 50 grados centígrados en los meses de mayor influencia climática en las dependencias ubicadas debajo de los lucernarios, incluidas cocinas y cuarto frío.

Imagen - CdT de Torrevieja



En 2024 acometió la sustitución del material colocado en origen por un material que soporta la influencia del entorno donde se encuentra y, a su vez, protege del excesivo soleamiento existente en las zonas que cubren los lucernarios del edificio.

CdT de Alicante - El CdT de Alicante, cuya ejecución data de la década de 1990-2000, presenta diversas patologías en sus fachadas, principalmente desprendimientos de las piedras naturales que conforman la fachada ventilada del edificio, así como entradas de aire y puentes térmicos a través de la carpintería del edificio, generando pérdidas energéticas.

Con el paso del tiempo estos problemas se han agravado, principalmente los desprendimientos de las piedras de las fachadas ventiladas del edificio, provocando por una parte problemas de seguridad para los usuarios, y, por otra, la exposición directa del cerramiento al exterior, eliminando de este modo la cámara de aire que aísla al edificio, ya que sin una doble piel no existe una cámara de aire y por lo tanto, no hay aislamiento térmico.

Además, la carpintería del edificio, por sus características y antigüedad, presenta, en la unión con el cerramiento, puentes térmicos que generan pérdidas energéticas de considerable importancia.

Por todo ello en 2024 se contrató el servicio de redacción de proyecto básico y de ejecución para la obra de mejora de la eficiencia energética del CdT de Alicante a través de la sustitución de la envolvente y de la carpintería actual de las fachadas del edificio. El proyecto fue redactado en 2024 estando prevista la licitación y ejecución de la obra, parcial o totalmente, durante 2025.

Imagen - CdT de Alicante



Paralelamente las cocinas contaban con un pavimento cerámico, el cual, presentaba múltiples roturas, con los consiguientes problemas de salubridad y limpieza, así como de

seguridad por el riesgo de caídas que se generaban. En 2024 se colocó un pavimento continuo, cumpliendo así la normativa sanitaria de aplicación y, a su vez, antideslizante, con el fin de evitar caídas, cumpliendo a su vez el Código Técnico de Edificación.

CdT de Valencia - El salón de actos del CdT de Valencia presenta un gran deterioro, debido a constantes filtraciones de agua que imposibilitan su uso. Por otra parte, los ascensores panorámicos del edificio se encuentran inactivos debido a la rotura y/o el deterioro de los mecanismos y el cableado de dichos ascensores.

Consecuencia de ello, en 2024 se entregó en TCV el "Proyecto básico y de ejecución para la ejecución de la envolvente y adecuación de los ascensores panorámicos y acondicionamiento y adecuación a la normativa actual del salón de actos del CdT de Valencia.". Obtenidos los informes y aprobaciones necesarios, se licitó la obra mediante procedimiento abierto, quedando este desierto.

Centro de día del Azud de Tuejar: El restaurante del "centro de día" del Azud de Tuejar es un inmueble destinado a la restauración cuya construcción promovida por TCV (anteriormente ITVA), se realizó en el año 1991-1992. Tras años de explotación por terceros, y por el tiempo transcurrido, el inmueble requiere de una rehabilitación importante. Tras conversaciones con el ayuntamiento de Tuejar, donde se manifestaba el interés para la rehabilitación del inmueble como restaurante, se inició el proyecto de rehabilitación y en julio de 2024 se obtuvo la conformidad por la Oficina de Supervisión de proyectos, sin embargo, su coste dificultó la viabilidad del proyecto.





Plan de Señalización Turística Municipal - El Plan realizado por TCV hace años, supuso la incorporación de casi 2000 señales en todos los municipios de la Comunitat Valenciana. Durante el 2024 se realizaron reparaciones menores puntuales en los municipios de Gavarda y la pedanía de El Saler.

2 Nuevas instalaciones

Centro de Desarrollo y Aceleración Turística de València - El centro debe concentrar, en un mismo espacio turístico-administrativo, los diferentes departamentos de TCV junto con espacios destinados a facilitar el trabajo de los agentes turísticos valencianos, potenciando de esta forma la gobernanza compartida y la generación de sinergias en beneficio del turismo valenciano.

Imagen - Centro de Desarrollo y Aceleración Turística de València





En agosto se firmó el contrato para la redacción del proyecto de finalización de la obra y posterior dirección de obra, dirección de ejecución y coordinación de seguridad y salud de la obra. El proyecto fue entregado a TCV en noviembre y posteriormente, se obtuvieron los informes y aprobaciones necesarios para la licitación de la obra, que está prevista su ejecución en 2025.

Nuevo CdT en Benidorm - El Ayuntamiento de Benidorm cedió en 2020 a TCV mediante mutación demanial, una parcela de 5.320 m2 situada en la partida Salto de Agua, colindante con la que ocupa actualmente el Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas (Invat.tur), propiedad de TCV.

En enero de 2024 se publicaron los pliegos para la contratación del Servicio de redacción de proyecto y posterior dirección facultativa de las obras y se licitó el servicio de redacción de proyecto y posterior dirección facultativa de la obra. Tras la adjudicación, en noviembre, se inició la redacción del proyecto básico y de ejecución a final de 2024.

3 Colaboraciones

Convenio específico con Alcoi - El proyecto se realizó durante el año 2020 y la obra fue adjudicada en julio de 202., finalizándose en 2024.




Otros convenios - TCV ha supervisó y gestionó la ejecución de las siguientes actuaciones por los ayuntamientos solicitantes:

- Ayuntamiento de Benicasim: Adecuación y mejora del destino como referente en el turismo de festivales musicales, potenciando el concepto de “festivales inteligente” mediante la aplicación de nuevas tecnologías.
- Ayuntamiento de Gátova: Adecuación y mejora para la valorización turística del yacimiento arqueológico de época ibérica de "El Torrejón" en Gátova.”
- Ayuntamiento de Relleu: Realización de un nuevo tramo de pasarela anclada a la montaña en el barranco del rio Amadorio (Fase 3) junto a la presa de Relleu.

4 Asesoramiento e informes preceptivos

Asesoramiento - En 2024 se colaboró con otros servicios de TCV para aspectos tales como la intervención para la mejora y adecuación de instalaciones, colaboración en la redacción de pliegos de carácter técnico que afectan a instalaciones, concursos de suministros energéticos, etc.

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

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

- Informes para la solicitud de autorización a los Servicios Provinciales de Costas para la reinstalación de la infraestructura turística y lúdico-deportiva de Turisme CV instalada en las playas de la Comunitat Valenciana.
- Emisión de 242 informes para los Servicios Provinciales de Costas en las tres provincias, pertenecientes al Ministerio de Transición Ecológica y Reto Demográfico.

INDICADOR - Programa ejecutado

Anexo I

Contribución a la ODS conforme a la Declaración de verificación de AENOR para la Estrategia de Sostenibilidad para el periodo Enero- Diciembre de 2024

ODS	META	PROGRAMAS/ACCIONES
16		**LO1 Garantía normativa** Afianzar un marco normativo para consolidar una oferta turística profesional, segura y garantista.
	16.7 16.B	P1.1 Modificar la Ley de Turismo, Ocio y/o Hospitalidad y de los decretos que la desarrollan.
	16.6 16.10	P1.2 Adaptar y gestionar una ventanilla única para que las plataformas de alojamientos turísticos trasladen sus datos.
	16.6 16.B	P1.3 Adaptar la herramienta de gestión administrativa para la inscripción en el Registro de Turismo a la plataforma única.
	16.6 16.B	P1.4 Definir y ejecutar el Plan anual de inspección.
	16.6 16.7	P1.5 Agilizar la gestión de las reclamaciones en ámbito turístico.
7/8/ 11/13/ 17		**LO2 Incentivos a la sostenibilidad** Desarrollar líneas de financiación con las que favorecer un turismo más competitivo.
	8.9	P2.1 Publicar y tramitar las ayudas en concurrencia competitiva para las empresas turísticas.
	7.2 11.4 13.2 17.6	P2.2 Seguimiento y vigilancia de la ejecución de las actuaciones contempladas en los Planes de Sostenibilidad Turística en destinos de la convocatoria ordinaria.
	7.2 11.4 13.2 17.6	P2.3 Seguimiento y vigilancia de la ejecución de las actuaciones contempladas en los Planes de Sostenibilidad turística en Destinos de la Comunitat Valenciana, con financiación de Fondos europeos del PRTR.
	7.2 13.2 17.6	P2.4 Publicación y tramitación de las Ayudas de eficiencia energética y economía circular con financiación de Fondos europeos del PRTR a las empresas turísticas.
	11.4 17.6	P2.5 Seguimiento y vigilancia de la ejecución de las actuaciones contempladas en el programa de mejora y dinamización del patrimonio histórico con uso turístico, con financiación de Fondos europeos del PRTR.

9/12/ 17	**LO3 Innovación** Desarrollar modelos turísticos más sostenibles a partir de soluciones innovadoras y tecnológicas aplicables a empresas y destinos turísticos.	
	9.2 12.8 17.16	P3.1 Incrementar el número de Destinos Turísticos Inteligentes distinguidos en la Comunitat Valenciana.
	9.2 9.4	P3.2 Diseñar un sistema de inteligencia turística y capacitar al sector soluciones tecnológicas y en el uso del dato en la estrategia turística.
	9.5	P3.3 Crear proyectos piloto tecnológicos para el sector turístico y transferir las bondades de los mismos.
	9.2 9.4	P3.4 Diseñar e implementar modelos de gestión inteligente en recursos patrimoniales y espacios naturales protegidos.
2/8 12/17	**4 Comercialización de la oferta turística** Diversificar y segmentar la oferta turística para su paquetización y comercialización.	
	8.9 12.b 17.17	P4.1 Incrementar el número de experiencias sostenibles adheridas a Creaturisme.
	2.3 12.b	P4.2 Promover el reconocimiento y visibilidad de los argumentos de productos turísticos y del turismo gastronómico.
	8.9	P4.3 Diseñar una estrategia de marketing online
	8.9 12.b 17.16	P4.4 Promocionar la Comunitat Valenciana destacando los atributos como destino sostenible.
3/6 8/12	**LO5 Desestacionalizando - 365 días** Contribuir a la desestacionalización del destino Comunitat Valenciana	
	8.1	P5.1 Incentivar la demanda a través de la publicación y tramitación de las ayudas del programa bonoviatge
	3.4 6.4 12.5	P5.2 Dotar y mantener los equipamientos desestacionalizadores (juegos infantiles y zonas biosaludables) en las playas de la Comunitat Valenciana.
4/5 8/17	**LO6 Capital Humano** Favorecer la empleabilidad, inserción laboral o mejora del puesto de trabajo dentro del sector turístico a través de la capacitación y mejora de la cualificación.	
	4.4	P6.1 Elaboración y ejecución del Plan de formación continua dirigido a trabajadores en activo.

4.3 4.4 8.5	P6.2 Elaboración y ejecución del Plan de formación a personas desempleadas para la obtención de titulaciones oficiales otorgadas por LABORA.
4.4 4.7 5.1 5.5 8.5 8.8 8.9 17.6 17.17	P6.3 Elaboración y ejecución del Plan de formación específica
4.4	P6.4 Convocar pruebas de habilitación de guías turísticos
4.4	P6.5 Convocar y conceder becas de turismo en las distintas sedes de Turisme Comunitat Valenciana
4/8 12/17	**LO7 Colaboraciones** Impulsar la cogobernanza estableciendo estructuras de colaboración que aseguren la participación y el compromiso de los agentes turísticos.
4.7 8.9 12.B 17.16 17.17 7.1	P7.1 Impulsar la implantación del SICTED y participar en estructuras de gestión (foros, mesas de calidad, grupos de trabajo, comités,...) en el marco de dicha metodología
8.9 17.16	P7.3 Impulsar convenios y resoluciones de concesión directa de subvenciones con asociaciones sectoriales y entidades locales que impulsen actuaciones comprendidas en la filosofía de la Estrategia de Sostenibilidad de Turisme Comunitat Valenciana.
8.9 17.6 17.16	P7.4 Participar en reuniones, jornadas o eventos de ámbito europeo que permitan transferir conocimiento en el sector turístico de la Comunitat Valenciana.
17.16	P7.5 Impulsar convenios de colaboración con entidades públicas y empresariales para la cesión de espacios de la Red de Centros de Turismo (CdTs).
3/4 5/9 10/17	**LO8 Accesibles e inclusivos** Impulsar medidas dirigidas a promover la inclusividad y accesibilidad en la Comunitat Valenciana.
4.7 10.2 10.3 17.17	P8.1 Firmar convenios con entidades especializadas en personas con discapacidad intelectual para ofertar formación.
9.c	P8.3 Fomentar el uso de tecnologías para el impulso de la accesibilidad digital en

10.3	destinos y empresas turísticas.
3.4 10.2 10.3	P8.4 Instalación, renovación y/o habilitación de equipamiento para ofrecer servicios y/o recursos turísticos más accesibles.
5.1 10.3	P8.5 Lanzar campañas para promocionar la Comunitat Valenciana como un destino inclusivo.
8/9 11/12 17	**9 Reconocimiento** Impulsar la excelencia y poner en valor el buen trabajo y el esfuerzo tanto de la oferta turística como de los destinos turísticos de la Comunitat Valenciana.
8.9 11.4	P9.1 Reconocer los recursos materiales e inmateriales así como los municipios turísticos a través de declaraciones oficiales.
8.9 12b 17.6	P9.2 Incrementar el número de certificados bajo algún modelo reconocido por Qualitur.
8.3 9.2 12.B 17.17	P9.3 Convocar y conceder los Premis de Turisme.
8	**10 Estudios y recomendaciones** Transferir conocimientos, estadísticas e investigaciones que ayuden al sector en la toma de decisiones.
8.9	10.1 Publicar el anuario “El turismo en la Comunitat Valenciana
8/14 17	**11 Nuevos Proyectos** Diseñar nuevos proyectos en el ámbito de sostenibilidad ambiental que tengan un efecto tractor en el sector turístico de la Comunitat Valenciana.
8.4 14.2 17.6	11.1 Participar en jornadas de sostenibilidad asociados a la economía azul como input para el diseño de un potencial programa.
8/12 15/17	**12 Sin Huella – Sensibilizamos** Informar y sensibilizar a los turistas, visitantes y residentes sobre la necesidad consumir en clave sostenible, respetando los recursos naturales y patrimoniales.
8.9 12.b 15.1 17.16	P12.1 Impulsar la distinción y/o certificación de las oficinas de la Red Touristinfo bajo modelos reconocidos por Qualitur para el fomento de un turismo más responsable.
8.9	P12.2 Lanzar campañas de comunicación turística bajo el paraguas de la sostenibilidad en la Comunitat Valenciana
8/16	**13 Gestión Interna de la Sostenibilidad** Evidenciar el compromiso de Turisme Comunitat Valenciana con la sostenibilidad y su

	contribución a los ODS.
8.9 16.7	13.1 Definir una estrategia de sostenibilidad a cuatro años vista así como la estructura de la gestión interna de Turisme Comunitat Valenciana y evidenciar su ejecución en el 2024 a través de un proceso de verificación externa por tercera parte.

Anexo II

Nuevos programas y actuaciones

La Estrategia de sostenibilidad de TCV 2024-2028 nacía con la premisa de ser una hoja de ruta que fuera adaptable a los potenciales cambios que se pudieran originar a lo largo del periodo de ejecución; es por ello que se desarrollara a través de planes operativos anuales.

El plan operativo de sostenibilidad de 2024 describía las líneas operativas, programas y actuaciones a ejecutar los cuales prácticamente se han ejecutado en su totalidad e incluso han tenido cabida nuevos programas y/o actuaciones.

NEW A lo largo del documento se han ido identificado con esta etiqueta

A continuación se detalla la relación de nuevos programas y actuaciones incorporadas

NUEVOS PROGRAMAS	MODIFICACION O NUEVAS ACTUACIONES
LO1 GARANTIA NORMATIVA	
P1.1 Modificación de la normativa	1. Elaboración de un decreto de simplificación. 2. Estudio de la normativa específica de las viviendas de uso turístico. N 3. Otras actuaciones.
P1.2 Ventanilla única digital	1. Revisión del aplicativo informático.
P1.3 Registro de Turismo de la CV	1. Adaptación a la plataforma única y reuniones. 2. Recepción, revisión y tramitación de las inscripciones. 3. Otras actuaciones.
P1.4 Planes de inspección anuales	1. Ejecución de las acciones contempladas en el Plan de Inspección 2024.
P1.5 Gestión de reclamaciones	1. Gestión de denuncias.
LO2 INCENTIVOS A LA SOSTENIBILIDAD	
P2.1 Subvenciones en concurrencia competitiva	1. Publicación de la convocatoria para los incentivos de 2024. 2. Gestión y tramitación de los expedientes presentados.
P2.2 Planes de Sostenibilidad Ordinarios	1. Seguimiento y control de planes en ejecución. 2. Revisión de la justificación de los planes finalizados.
P2.3 Planes de Sostenibilidad Extraordinarios	1. Comisiones mixtas. 2. Comisiones bilaterales. 3. Plan de formación. N 4. Otras actuaciones.
P2.4 Proyectos de eficiencia energética y economía circular	1. Seguimiento justificación expedientes adjudicatarios. N 2. Nueva convocatoria.
P2.5 Programa de mejora del Patrimonio Histórico	1. Comisiones mixtas 2. Comisiones bilaterales 3. Plan de formación
LO3 INNOVACIÓN	
P3.1 DTI-CV	1. Diseño del Plan de Acción de la Red DTI-CV 2024-2028. 2. Atención y apoyo a través de la Oficina de Asistencia Técnica DTI-CV. 3. Curso de gestor de destinos turísticos inteligentes de la CV. 4. Webinars y jornadas para la transferencia de conocimiento y experiencias DTI-CV.
P3.2 Inteligencia a través del dato	1. Puesta en marcha del sistema de inteligencia turística de la Comunitat Valenciana 2. Diseño de un modelo de observatorio de sostenibilidad turística

	3. Capacitación en materia de inteligencia artificial 4. Capacitación del sector turístico para el uso del dato en la estrategia turística
P3.3 Innovación tecnológica	1. TechYRoom 2. Ciclo de webinars de proyectos piloto de soluciones tecnológicas N 3. Otras actuaciones
P3.4 Recursos Turísticos Inteligentes	1. Diseño del modelo de patrimonio inteligente de la CV. 2. Implementación del modelo de espacios naturales inteligentes de la CV.
LO4 COMERCIALIZACIÓN DE LA OFERTA TURÍSTICA	
P4.1 CreaTurisme	1. Actuaciones conjuntas: Creaturisme y Experiencias CV. 2. Creaturisme por productos - Mediterráneo activo deportivo. 3. Creaturisme por productos - Mediterráneo cultural. 4. Creaturisme por productos - Mediterráneo turismo natural y rural.
P4.2 Productos Turísticos	1. Asistencia a ferias y /o eventos.
P4.3 Marketing OnLine	1. Portal turístico www.comunitatvalenciana.com. 2. Red de Webcams de la CV. 3. Estrategia de Marketing Online para la CV. 4. Estrategia de Marketing Online para los mercados lejanos: China.
P4.4 Foros y acciones promocionales	1. Participación en eventos y ferias. 2. Talleres y jornadas. 3. Presentaciones y viajes de prensa. N 4. Comunicación offline. Publicaciones y merchandising.
LO5 DESESTACIONALIZACIÓN – 365 DÍAS	
P5.1 Incentivos a la demanda	1. Programa Bono viaje . N 2. Programa Viaja +65.
P5.2 Equipamiento de playa	1. Inventario del equipamiento existente e identificación de necesidades. 2. Compra, suministro, instalación y/o mantenimiento de equipamiento existente.

NUEVOS PROGRAMAS	NUEVAS ACTUACIONES
LO6 CAPITAL HUMANO	
P6.1 Formación continua	1. Convocatoria del Consejo Asesor de cada CdT. 2. Aprobación del programa formativo y petición de propuestas docentes. 3. Ejecución del Plan formativo.
P6.2 Emisión de certificados de profesionalidad	1. Diseño y aprobación del plan formativo. 2. Impartición de cursos y gestión de expediente.
P6.3 Formación específica	1. Impartición de cursos.
P6.4 Guías turísticos	1. Actualización de la normativa específica de guías. 2. Convocatoria anual de las pruebas de habilitación de guía de turismo
P6.5 Concesión de becas	1. Tutelaje formativo de los becarios adjudicatarios. 2. Gestión administrativa para la resolución de las incidencias (renuncias...). 3. Preparación de nuevas convocatorias.
LO7 COLABORACIONES	
P7.1 Del SICTED al SSTI	1. Participación en estructuras de gestión 2. Convenio de colaboración para la implantación de la metodología. 3. Foro SICTEDCV y actos de entrega de distintivos.
P7.3 Marketing Colaborativo	1. Propuesta de convenios y resoluciones de concesión. 2. Seguimiento de la ejecución de los proyectos.
P7.4 Relaciones europeas	1. Mantenimiento de la condición de socio en Necstour. 2. Participación en las sesiones jornadas. 3. Participación en el proyecto SI Project.
P7.5 Cesión de espacios	1. Cesión de espacios de la Red CdT. 2. Uso de espacios de trabajo compartidos (coworking).
LO8 DESTINO INCLUSIVO Y ACCESIBLE	
P8.1 Inserción Laboral inclusiva	1. Actuaciones formativas y prácticas prelaborales. 2. Colaboración en cursos y otras acciones.
P8.3 Accesibilidad digital	1. Proyectos piloto sobre accesibilidad web. 2. Proyectos piloto sobre accesibilidad de los recursos.

P8.4 Recursos y servicios turísticos accesibles	1. Habilitación de zonas de baño accesible para descanso en las playas.
P8.5 Promoción del turismo inclusivo	1. Acciones promocionales de turismo inclusivo en la CV de la diversidad en los destinos turísticos.
L9 RECONOCIMIENTO	
P9.1 Declaraciones oficiales	1. Declaraciones de interés. 2. Declaración de municipio turístico.
P9.2 Qualitur	1. Mantenimiento del registro público Qualitur Club. 2. Fomento de nuevos sellos y/o planes específicos. 3. Impulso y promoción de certificados.
P9.3 Premis de Turisme	1. Nuevo decreto regulador de los premios de Turisme. 2. Tramitación convocatoria 2024. 3. Diseño gráfico y fabricación de los premios.

NUEVOS PROGRAMAS	NUEVAS ACTUACIONES
L10 ESTUDIOS Y RECOMENDACIONES	
P10.1 Publicación "El turismo en la Comunitat Valenciana"	1. Solicitud y recopilación de la información. 2. Elaboración, traducción y publicación del documento. N 3. Otros anuarios y estudios.
P10.2 Estadístiques de turismo de la CV N	1. Recopilación de información. 2. Elaboración de informes. 3. Plataforma de explotación de datos.
LO11 OTROS PROYECTOS	
P11.1 Turismo Azul	1. Encuentros.
L12 SIN HUELLA - SENSIBILIZANDO	
P12.1 Red Tourist Info	1. Cobertura de la Red. 2. Indicadores de Servicio – Hospitalidad. 3. Elementos de imagen corporativa. 4. Plan de calidad – Orientación al cliente.
P12.2 Actitud sostenible	1. Campaña de promoción específica "Actitud Mediterránea. 2. Campañas basadas en la sostenibilidad, innovación, hospitalidad y calidad. N 3. Otras actuaciones.
L13 ESTRATEGIA INTERNA DE SOSTENIBILIDAD	
P13.1 Estrategia de sostenibilidad	1. Estrategia de sostenibilidad de TCV 24-28. 2. Plan operativo de sostenibilidad 2024. 3. Sistema de sostenibilidad interno.
P13.2 Infraestructuras de TCV N	1. Mejora de las instalaciones y equipamiento. 2. Nuevas instalaciones.

Anexo III

Programas ejecutados –

Indicadores cualitativos para el periodo

enero – diciembre 2024

P1.1	Modificación de la normativa
P1.2	Ventanilla única digital
P1.3	Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana
P1.4	Plan de inspección anual
P1.5	Gestión de reclamaciones
P2.1	Subvenciones en concurrencia competitiva
P2.2.	Planes de sostenibilidad Ordinarios
P2.3	Planes de sostenibilidad Extraordinarios
P2.4	Proyectos de eficiencia energética y economía circular en empresas turísticas
P2.5	Programa de mejora del Patrimonio Histórico con uso turístico
P3.1	DTI-CV
P3.2	Inteligencia a través del dato
P3.3	Innovación tecnológica
P3.4	Recursos turísticos inteligentes
P4.1	CreaTurisme
P4.2	Productos turísticos
P 4.3	Marketing online
P4.4	Foros y acciones promocionales
P5.1	Incentivos a la demanda
P5.2	Equipamiento de playas

P6.1	Formación continua
P6.2	Certificados de profesionalidad
P6.3	Formación específica
P6.4	Habilitación de guías turístico
P7.1	Del SICTED al SSTI
P7.2	Marketing colaborativo
P7.3	Relaciones europeas
P7.4	Cesión de espacios
P8.1	Inserción laboral inclusiva
P8.2	Accesibilidad digital
P8.3	Recursos y servicios turísticos accesibles
P8.4	Promoción del turismo inclusivo
P9.1	Declaraciones oficiales
P9.2	Qualitur - Garantía certificada
P9.3	Premis de Turisme
P10.1	El turismo en la Comunitat Valenciana
P10.4	Estadístiques de Turisme de la Comunitat Valenciana.
P11.1.	Turismo azul
P12.1	Red Touristinfo
P12.2	Actitud Sostenible
P13.1	Programa P13.1. Estrategia de sostenibilidad
P13.4	Infraestructuras de TCV

Anexo IV

Indicadores cuantitativos para el periodo

enero – diciembre 2024

1	N° de altas en el Registro de Turismo = 16.542
2	% inspecciones realizadas/inspecciones previstas al año = 336,6%
3	N° de reclamaciones tramitadas al año = 1.725
4	% solicitudes concedidas / presentadas en ayudas de concurrencia competitiva - % solicitudes concedidas / presentadas en Programa 1 = 70% - % solicitudes concedidas / presentadas en Programa 2 = 43%
5	% ejecución del presupuesto de cada PSTD Ordinario: - % ejecución del PSTD Gandía = 100% - % ejecución del PSTD Benidorm = 90,57 % - % ejecución del PSTD Altea = 46% - % ejecución del PSTD Peñíscola = 46,11% - % ejecución del PSTD Alicante = 0% - % ejecución del PSTD Mancomunitat Vall de Pop = 0 %
6	% ejecución de cada plan de sostenibilidad extraordinario - % ejecución de la convocatoria 1 = 40,52% - % ejecución de la convocatoria 2 = 28,03% - % ejecución de la convocatoria 3 = 18,54%
7	% ejecución de cada proyecto de eficiencia energética y economía circular - NP
8	% ejecución de cada plan de patrimonio - % ejecución de proyectos 1 =2,09% - % ejecución de proyecto 2 = 87,38%
9	N° de destinos distinguidos / N° de destinos adheridos en la Red - N° de destinos nivel 3 / Total destinos adheridos en la Red = 16,96 - N° de destinos nivel 2 / Total destinos adheridos en la Red = 12,5 - N° de destinos nivel 1 / Total destinos adheridos en la Red = 70,53
10	N° de jornadas / webinars organizados al año en Invattur = 12
11	N° de proyectos piloto de recursos inteligentes desarrollados = 0
12	N° de Ferias / Eventos por productos turístico a los que se asiste - N° de Ferias /Eventos de cruceros = 2 - N° de Ferias /Eventos de golf = 1 - N° de Ferias /Eventos de MICE = 6

	- N° de Ferias /Eventos de Premium = 1 - N° de Ferias /Eventos de L´Exqusit = 1
13	% solicitudes concedidas / solicitudes presentadas en el Programa Bonoviaje =32,1%
14	N° de Lavapiés instalados = 0
15	N° de papeleras instaladas = 0
16	N° de grupos de recogida selectiva de residuos instalados = 500
17	N° de asistentes a la Formación continua = 9.984
18	N° de Asistentes al Programa de Certificados de profesionalidad = 951
19	N° de alumnos formados en cursos específicos = 3545 - Higiene alimentaria, manipulación de alimentos y gestión de alérgenos =3294 - Prevención de riesgos laborales y similares = 33 - Salvamento/socorrismo, cursos de primeros auxilios o similares = 218
20	N° de guías habilitados = 1.587
21	N° becas concedidas en TCV = 14
22	N° de servicios turísticos distinguidos en SICTED = 1.626
23	N° de convenios y ayudas directas concedidas en marketing = 53
24	N° de eventos de interés celebrados en instalaciones de los CdTs = > 60
25	N° de alumnos con discapacidades intelectuales formados = 33
26	N° de pilotos sobre adaptación de recursos = 2
27	N° de zonas accesibles en playas = 12
28	N° de campañas de sensibilización y/o actuaciones de promoción realizadas = 7
29	N° declaraciones de interés tramitadas por tipología N° de declaraciones de interés tramitadas = 31 - N° declaraciones de interés autonómico = 8 - N° declaraciones de interés provincial = 7 - N° declaraciones de interés local = 16

	N° declaraciones de municipio turístico =14 - N° declaraciones de Excelencia = 0 - N° declaraciones de Relevancia = 2 N° declaraciones de Singularidad = 12
30	N° de certificados en la Comunitat Valenciana reconocidos por Qualitur = 914
31	N° de miembros de Qualitur Club = 498
32	N° de premios / n° de candidaturas en Premis de Turisme - NP
33	N° de oficinas de la Red Touristinfo pertenecientes a Qualitur Club = 103


GENERALITAT
VALENCIANA


TURISME
COMUNITAT VALENCIANA