

MEMORIA DE ACTIVIDADES 2019

CONCEJALÍA DE TURISMO

REALIZADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Marta Franco Administrativa	Mercedes Llorca Coordinadora de la Concejalía de Turismo	Antonio Pérez Alcalde de Benidorm

CONTROL DE REVISIONES	
N.º REV	MOTIVO DE LA REVISIÓN
01	Primera edición por incorporar nuevo Sistema de Gestión de Destinos Turísticos Inteligentes (SGDTI)

ÍNDICE

1. UBICACIÓN

2. PRESUPUESTO

3. PERSONAL

4. OBJETIVOS Y SERVICIOS

4.1- CONVENIOS

4.2- COLABORACIONES CON OTRAS CONCEJALÍAS

4.3- ATT.PRESENCIAL A COLECTIVOS, ESTUDIANTES ETC..

5. ACTUACIONES RELACIONADAS CON TURISMO

5.1 –PROMOCIÓN EN DESTINO

5.1.1- Benidorm Gastronómico

5.1.1.1- Presentación Calendario Gastronómico

5.1.1.2- VIII Jornadas de la Cuchara

5.1.1.3- I Jornadas del Atún

5.1.1.4- IX Concurso de Tapas y Pinchos

5.1.1.5- VIII Jornadas de los Arroces de la Tierra

5.1.2- Interactuación con las asociaciones del sector turístico

5.1.2.1- Beca Máster Arroces y Alta Cocina Mediterránea

5.1.2.2- Reuniones con asociaciones del sector turístico

5.1.3- Promoción de nichos de mercado

5.1.3.1 Día Mundial del Turismo

5.1.3.2 Cátedra Pedro Zaragoza

5.1.3.3 Poppy Appeal

5.1.3.4 Pasarela MFB

5.1.3.5 Campañas de publicidad

5.1.4- Creación, reedición y actualización de material publicitario

5.1.4.1- Diseño de folletos y carteles de BG

5.1.4.2- Otras colaboraciones

5.1.4.3- Creación de folletos para promoción

5.1.4.4- Reedición y actualización de folletos, planos y posters

5.1.4.5- Merchandising

5.2- FIDELIZACIÓN DE LA DEMANDA

5.2.1- Análisis del grado de satisfacción y necesidades

5.2.2- Nuevos productos

5.2.2.1- Benidorm Expone

5.2.3- Mayor calidad en el destino

5.2.3.1- Mejoras en infraestructuras, recursos turísticos y OT

5.3- INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA

5.3.1- Mejorar la gestión de procesos

5.3.2- Organización interna más eficiente

5.3.3- Mejoras en comunicación con otras áreas y municipio

5.3.4- Ente Gestor y DTI

5.3.4.1- Puesta en marcha del Ente Gestor

5.3.4.2- Medición de actividades turísticas

5.3.5- Adecuar OT a S XXI

5.4- CALIDAD

5.4.1- Apoyo a implantación SICTED

5.4.2- Entrega de premios y distintivos de calidad

5.4.3- Campaña de promoción y difusión de empresas distinguidas

5.5- ACCESIBILIDAD Y SOSTENIBILIDAD

5.5.1- Accesibilidad en destino

5.5.2- Oficinas de Turismo accesibles

5.6- FORMACIÓN

5.7- PLAN DE SEGURIDAD

5.7.1- Informar al turista de medidas de prevención

5.7.2- Difusión de la prestación del SATE

5.8- Oficinas de Turismo

5.8.1- Consecución de oficinas S.XXI

5.8.2- Mantenimiento de certificaciones y sellos de calidad

6. ACTUACIONES GENERALES

6.1- Actividades 5ª planta edificio Torrejón

6.2- Mantenimiento edificio

7. COLABORACIONES Y VARIOS

7.1- Ferias

7.2- Reuniones

1. UBICACIÓN

Plaza de Canalejas nº 1, Edificio Torrejón, 1ª planta

Teléfono: 966 813 003

Correo: turismo@benidorm.org, turismobenidorm@benidorm.org

2. PRESUPUESTO

ECONOM	DESCRIPCION	IMPORTE
22609	ACTIVIDADES	206.000
22601	ATENCIONES PROTOCOLARIAS	20.000
22706	ESTUDIOS / TRABAJOS TÉCNICOS	98.000
22608	FESTIVALES	8.100
48100	BECAS	3.000
48200	TRANSFERENCIA UNIVERSIDAD	20.000
48200	TRANSFERENCIA FUNDACIÓN	600.000
	TOTAL	957.106

3. PERSONAL

Sebastián Fernández Miralles

Asesor de Turismo y Alcaldía

Mercedes Llorca Llinares

Coordinadora

Virginia Puchades Quinzá

Técnico

Vicente Francisco Grana Poveda

Administrativo

Marta Eurídice Franco Aguilar

Administrativa

Antonio Martínez García

Auxiliar

Guido Maris Sivera

Auxiliar

4. OBJETIVOS Y SERVICIOS

OBJETIVOS

- Actualizar y poner en valor los recursos turísticos de la ciudad, posibilitando la plena integración de las personas con discapacidad y transformando nuestra oferta turística en accesible para todas las personas.
- Contribuir a la cualificación del producto turístico, ofreciendo al visitante un competitivo servicio de atención en destino, que redunde en su grado de satisfacción y en los procesos de fidelización al destino.
- Incrementar la calidad e innovación en la oferta turística.
- Atender las demandas de información turística del destino.
- Coordinar con otros servicios municipales, Administraciones y empresas del sector turístico la actualización constante de información turística y recogida de datos para promover nuestro destino turístico.
- Crear una oferta de eventos que permitan atraer flujos de demanda de visitantes en temporada media.
- Impulsar la ciudad como destino gastronómico a través de la marca “Benidorm Gastronómico”.

- Contribuir a la mejora de la competitividad y calidad de las empresas.

SERVICIOS

La Concejalía brinda habitualmente servicios para diversos proyectos, tales como convenios, atenciones y charlas a estudiantes y colectivos, y apoyo a otras concejalías, tales como traducciones puntuales, préstamo de vehículos, merchandising para eventos organizados por otros departamentos, etc.

4.1- CONVENIOS DE COLABORACIÓN

- Consellería de Turisme

Convenio de colaboración entre la Agència Valenciana del Turismo y el Ayuntamiento de Benidorm, para participar en el stand de la feria de Fitur 2019, destinado a presentar la oferta turística de la Comunidad Valenciana.

- Ministerio del Interior

Convenio de colaboración entre el Ministerio del Interior (Secretaría de Estado de Seguridad) y el Ayuntamiento de Benidorm, para el funcionamiento del servicio de atención al turista extranjero (Sate) en la localidad de Benidorm. La Oficina del Sate se ubica en las dependencias de la Oficina Central de Turismo y está atendida por agentes del Cuerpo Nacional de Policía.

- Universidad de Alicante

Anexo al Convenio Marco de Colaboración de 27 de enero 2010, firmado entre la Universidad de Alicante y el Ayuntamiento de Benidorm, para cooperar con la Administración Educativa.

- Universidad de Alicante, Hosbec y Agencia Valenciana de Turismo

Acuerdo de colaboración entre la Universidad de Alicante, Hosbec y la Agencia Valenciana de Turismo, que tiene como objeto el análisis, investigación y docencia la realidad, problemática y perspectivas de las empresas y destinos turísticos en general, y en la que el Ayuntamiento contribuye con VEINTE MIL EUROS (20.000,-)

- Patronato Provincial de Turismo de la Costa Blanca

Convenio de colaboración entre el Patronato Provincial de Turismo y el Ayuntamiento de Benidorm, para el establecimiento de un centro de análisis, estudio y monitorización inteligente que sirva de apoyo al sector turístico de la provincia de Alicante.

- Consellería de Cultura y Deportes de la Generalitat Valenciana

Convenio de colaboración entre la Consellería de Cultura y Deportes de la Generalitat Valenciana y el Ayuntamiento de Benidorm, para la realización del programa de formación profesional dual del sistema educativo para alumnos del ciclo formativo de grado superior guía, información y asistencia turística del centro IES Mediterrània.

- Universidad de Alicante

Convenio de cooperación entre la Universidad de Alicante y el Ayuntamiento de Benidorm para la realización de prácticas formativas, en el Máster Oficial en Dirección y Planificación del Turismo

- Predif

Convenio de colaboración entre la Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física, PREDIF, y el Ayuntamiento de Benidorm encaminado a la mejora de la accesibilidad turística del municipio, especialmente para aquellas con discapacidad.

- Adhesión del Ayuntamiento de Benidorm a la propuesta del Código Ético del Turismo Valenciano

Adhesión del Ayuntamiento de Benidorm al Código Ético del Turismo Valenciano, propuesto por la Administración Turística Valenciana, adaptada del Código Ético Mundial para el Turismo, adoptando los compromisos recogidos en el CETV.

- Universidad de Alicante

El Ayuntamiento de Benidorm concede seis becas de estudio destinadas a cubrir una parte de los precios públicos de las matrículas para la realización de los Estudios Propios en Arroz y Alta Cocina Mediterránea (Títulos propios de: Experto en Historia, Globalización y Turismo en torno al arroz y Alta Cocina Mediterránea; Especialista en Ciencia y Tecnología Culinaria, Maridajes, Arroces y Alta Cocina Mediterránea; y Máster en Arroces y Alta Cocina Mediterránea Aplicada), que imparte la Universidad de Alicante.

4.2- COLABORACIONES CON OTRAS CONCEJALÍAS

- Préstamo de furgoneta para diversos eventos tales como asistencia a competiciones deportivas, asistencia a Ferias, recogida de asistentes a conferencias, foros y ponencias, etc.

Nº de préstamos vehículo: 30

- Rutas guiadas:

En el Grupo de Mejora de las empresas SICTED se propuso la posibilidad de ofrecer a los turistas visitas guiadas gratuitas por el casco antiguo, para dar a conocer la historia

de Benidorm y poder, de esta manera, ampliar la oferta complementaria cultural e histórica. Este servicio estaría prestado por el único guía turístico distinguido por el Sicted en la actualidad. Las visitas se realizarían por el centro de la ciudad y casco histórico, mediante unas rutas guiadas propuestas y supervisadas por las Concejalías de Turismo y Patrimonio Histórico. Tendrían una duración de 2 horas y, en un principio, se podrían ofrecer en español, para ir ampliando a otros idiomas más adelante. La periodicidad de las mismas podría ser semanal. A tal fin tuvieron lugar las siguientes reuniones:

- Fecha: 31 julio
- Asistentes: Mercedes Llorca y Virginia Puchades
- Lugar de la reunión: Concejalía

- Fecha: 08 de noviembre
- Asistentes: Mercedes Llorca, Virginia Puchades, Celia Romero, César Fernández
- Lugar de la reunión: Concejalía

Actualmente todavía en proyecto.

4.3- ATENCIÓN PRESENCIAL A COLECTIVOS, ESTUDIANTES Y PROFESIONALES

- 14 de marzo, charla impartida en la 5ª planta del Torrejón en inglés a 9 alumnos del Sunderland College (RU) sobre Benidorm como destino turístico, sostenibilidad e historia. A los alumnos se les hizo entrega de publicidad y merchandising.
- 14 de junio, charla impartida en la 5ª planta del Torrejón, Programa de Tutela de Doctorado, desarrollado por convenio entre la UA y la UTM, impartida a profesores de economía, turismo, derecho y geografía de la Universidad Técnica de Manabí (UTM), Ecuador.
- 13 de septiembre, reunión con Lucía Rubio, Doctorado en Turismo en la Universidad de Alicante, en la Concejalía. Trabajo de investigación sobre los factores impulsores de la accesibilidad en el sector turístico.
- 22 de octubre, charla-visita formativa: "RECURSOS DE DINAMIZACIÓN TURÍSTICA". Taller de Empleo "ACCIÓN CULTURAL XIXONA 2018" (dependiente de la Concejalía de Empleo del Ayuntamiento de Xixona). Se imparte a 8 alumnos el Certificado de Profesionalidad de "Dinamización, programación y desarrollo de acciones culturales".

5- ACTUACIONES RELACIONADAS CON EL TURISMO

5.1. PROMOCIÓN EN DESTINO

5.1.1- Benidorm Gastronómico

La Concejalía de Turismo, en colaboración con Abreca, establece y planifica el desarrollo del Benidorm Gastronómico.

Desde la Concejalía, se pretende seguir potenciando la gastronomía como un producto turístico utilizado como parte integrante de nuestra oferta complementaria, y cuyo objetivo principal es dar a conocer Benidorm a través de su cultura gastronómica

En el año 2019 ascienden a cuatro las actividades relacionadas con la gastronomía, que se organizan desde la Concejalía de Turismo.

Objetivos

- Reforzar la gastronomía como un recurso turístico.
- Fomentar la participación de los restauradores en las actividades programadas.
- Contribuir a la mejora de la oferta gastronómica.
- Favorecer la actividad económica de los participantes y de la ciudad.

Medidas

- Consensuar con la asociación de bares, restaurante y cafeterías el programa anual del “Benidorm Gastronómico”, redactando las bases por las que se han de regir los participantes en las diferentes actividades programadas.
- Coordinar con el departamento de diseño la creación de la imagen del “Benidorm Gastronómico” y de cada una de las actividades
- Organizar la logística para obtener la información de cada uno de los establecimientos participantes, y distribución posterior del material gráfico
- Distribuir todo el material publicitario en los edificios y dependencias de la Administración
- Diseñar las campañas de publicidad en los diferentes medios tanto en medios institucionales como páginas web, empresas privadas y Fundación Turismo Benidorm.

5.1.1.1- Presentación del Calendario Gastronómico, 26 de febrero



5.1.1.2- VIII Jornadas de la Cuchara, del 2 al 10 de marzo

Menús especiales de cuchara, con productos locales como base de los platos. El menú constaba de un entrante, un plato principal de cuchara, postre y bebida, con un precio de 25€ incluyendo bebida e IVA.

Nº de establecimientos participantes: 19



5.1.1.3- I Jornadas del Atún, del 4 al 12 de mayo

La Concejalía de Turismo y ABRECA-COBRECA ponen en marcha las I Jornadas del Atún, en homenaje a la almadraba de Benidorm, desaparecida en los años 50 y que fue una actividad de gran relevancia social tanto en nuestra ciudad como en otras del litoral español en las que se contrataba a los almadraberos de Benidorm por su buen hacer profesional.

En las Jornadas del Atún participan tanto restaurantes con platos o menús como bares de tapas, siendo el ingrediente principal el atún. Los menús debían incluirlo en todos los platos (entrantes y plato principal, excepto el postre), y en las tapas y en los platos el ingrediente principal también debía ser el atún.

Un mismo restaurante podía ofrecer más de una opción (plato, menú y tapa).

En estas jornadas, el atún a ofrecer debía ser exclusivamente de la marca Balfegó

El precio era libre y lo indica cada establecimiento en la ficha de inscripción, especificando lo que incluye y lo que no.

Nº de establecimientos participantes: 15



5.1.1.4- IX Concurso de Tapas y Pinchos, del 15 al 23 de junio

Las tapas/pinchos presentados debían ceñirse al concepto generalizado que existe de tapa y/o pincho, no siendo aceptadas aquellas propuestas que responden a medias raciones y las que no ofrecen una calidad mínima. El precio de venta al público es de 2€ la tapa/pincho, bebida aparte.

Los establecimientos podían presentar una candidatura para optar a uno de los siguientes premios:

- Tapa/Pincho Original
- Tapa/Pincho Tradicional

- Premio Especial del Público 2019

Además, se otorgaron también un segundo y un tercer premio en cada categoría. Los premios se decidieron durante la presentación pública, mediante un jurado profesional.

Los **premios** concedidos fueron los siguientes:

- Ganador Tapa/Pincho Original: La Tapería Aurrera
- Ganador Tapa/Pincho Tradicional: Mesón-Cervecería Cruz Blanca
- Ganador Premio Especial del Público: La Tapería Aurrera
- Segundo premio Tapa/Pincho Original: La Cava Aragonesa
- Segundo premio Tapa/Pincho Tradicional: La Brasería Aurrera
- Segundo premio Especial del Público: La Cava Aragonesa
- Tercer premio Tapa/Pincho Original: Pintxos Aurrera
- Tercer premio Tapa/Pincho Tradicional: Tragantúa
- Tercer premio Especial del Público: La Mejillonera Benidorm

Nº de restaurantes participantes: 26



5.1.1.5- VIII Jornadas de los Arroces de la Tierra, del 19 al 27 de octubre

Los establecimientos debían servir los menús de las jornadas como mínimo a mediodía y opcional por la noche, indicándolo así en el folleto. Durante estas Jornadas sólo se aceptan arroces típicos de la zona.

El menú debía incluir, como mínimo, un entrante (acorde con la gastronomía autóctona de la comarca), plato principal (arroz), postre y bebida, con un precio de venta al público del menú, incluida la bebida, de 20€ (IVA incluido).

Nº de establecimientos participantes: 16



Nº de eventos	5
Nº de establecimientos	76

5.1.2- Interactuaciones con las asociaciones del sector turístico

5.1.2.1- Formación profesionales: Beca Máster Arroces

El objeto de esta convocatoria fue conceder seis becas de estudio destinadas a cubrir una parte del importe de los precios públicos de las matrículas para la realización del Programa de Estudios Propios en Arroz y Alta Cocina Mediterránea, que imparte la Universidad de Alicante, durante el curso académico 2019/2020.

La dotación de las becas fue de:

- Dos becas de 500 € cada una para matriculados/as en Experto en Historia, Globalización y Turismo en torno al arroz y Alta Cocina Mediterránea.
- Dos becas de 1.500 € cada una para matriculados/as en Especialista en Ciencia y Tecnología Culinaria, Maridajes, Arroces y Alta Cocina Mediterránea.
- Dos becas de 2.000 € cada una para matriculados/as en el Máster en Arroces y Alta Cocina Mediterránea Aplicada de la Universidad de Alicante.

Los aspirantes a ser destinatarios de las becas debían tener una antigüedad en el padrón de Benidorm de como mínimo un año antes de la publicación de la convocatoria, y tener un mínimo de 2 años de experiencia laboral acreditada en el ámbito de la restauración, hostelería y/o gastronomía.

Esta primera convocatoria quedó desierta, por lo que en octubre se publicó de nuevo, con un ligero cambio en las bases, que permitían una antigüedad en el empadronamiento de tan solo un mes antes de la publicación de la convocatoria.

Número de cursos	1
Número de solicitantes	1

5.1.2.2.- Reuniones para temas asociados al sector turístico

- **REUNIÓN INFORMATIVA SOBRE LA RED GASTROTURÍSTICA DE LA COMUNITAT VALENCIANA**

- Fecha: 08 de enero
- Asistentes: Virginia Puchades
- Lugar de la reunión: CDT Valencia

- **REUNIÓN CON ABRECA, FERIA ALICANTE GASTRONÓMICA**

- Fecha: 18 de enero
- Asistentes: Virginia Puchades
- Lugar de la reunión: Concejalía

- **REUNIÓN CON ABRECA, VISIT Y ESTABLECIMIENTOS PARTICIPANTES, FERIA ALICANTE GASTRONÓMICA**

- Fecha: 06 de febrero
- Asistentes: Mercedes Llorca y Virginia Puchades
- Lugar de la reunión: Concejalía

- **REUNIÓN APP DE GASTRONOMÍA**

- Fecha: 06 de febrero
- Asistentes: Mercedes Llorca y Virginia Puchades
- Lugar de la reunión: Concejalía

- **REUNIÓN CÁTEDRA PEDRO ZARAGOZA**

- Fecha: 13 de febrero
- Asistentes: Mercedes Llorca
- Lugar de la reunión: Invat-tur

- **REUNIÓN ORGANIZATIVA JORNADAS DEL ATÚN, CON ABRECA**

- Fecha: 5 de marzo
- Asistentes: Marta Franco y Virginia Puchades
- Lugar de la reunión: Concejalía

- **REUNIÓN CÁTEDRA PEDRO ZARAGOZA**

- Fecha: 25 de marzo
- Asistentes: Mercedes Llorca
- Lugar de la reunión: Invattur

- **REUNIÓN SOBRE AMPLIACIÓN HERRAMIENTA TOURIST INFO**

- Fecha: 26 de marzo
- Asistentes: Paco Juan, responsables Ayuntamientos Gandía y Campello, Insyde, Mercedes Llorca
- Lugar de la reunión: Invattur

- **REUNIÓN ORGANIZACIÓN RONQUEO, CON ABRECA Y FOODHUNTER**

- Fecha: 04 de abril
- Asistentes: Virginia Puchades y Marta Franco
- Lugar de la reunión: Abreca

- **REUNIÓN ORGANIZACIÓN FINAL RONQUEO, CON ABRECA Y FOODHUNTER**

- Fecha: 15 de abril
- Asistentes: Virginia Puchades
- Lugar de la reunión: Concejalía

- **REUNIÓN CÁTEDRA PEDRO ZARAGOZA**

- Fecha: 16 de abril
- Asistentes: Mercedes Llorca
- Lugar de la reunión: Invattur

- **REUNIÓN CON EMPRESA DE SONIDO, RONQUEO ATÚN**
 - Fecha: 17 de abril
 - Asistentes: Marta Franco y Virginia Puchades
 - Lugar de la reunión: Plaza del Castillo
- **ASISTENCIA A PROGRAMA DE COMPETITIVIDAD TURÍSTICA 2019**
 - Fecha: 30 de mayo
 - Asistentes: Virginia Puchades y Marta Franco
 - Organizado por: Cámara de Alicante
 - Lugar del evento: Hotel Nature Suits Puig Campana, Finestrat
- **REUNIÓN CON ABRECA, ORGANIZACIÓN ENTREGA PREMIOS TAPAS Y PINCHOS**
 - Fecha: 10 de julio
 - Asistentes: Virginia Puchades
 - Lugar de la reunión: Concejalía
- **REUNIÓN / VISITA A LA OFICINA SMART DE VALENCIA DEL ENTE GESTOR**
 - Fecha: 18 de julio
 - Asistentes: Mercedes Llorca y Virginia Puchades
 - Lugar de la reunión: Concejalía
- **REUNIÓN EMPRESA LOOKISH SPAIN APP**
 - Fecha: 6 de agosto
 - Asistentes: Mercedes Llorca y Virginia Puchades
 - Lugar de la reunión: Concejalía
- **REUNIÓN CON GUÍA PARA POSIBILIDAD DE RUTAS GUIADAS**
 - Fecha: 06 de agosto
 - Asistentes: Mercedes Llorca, Virginia Puchades, Juan Llompарт
 - Lugar de la reunión: Concejalía
- **REUNIÓN CON LOS ORGANIZADORES DE MODA BAÑO**
 - Fecha: 7 agosto
 - Asistentes: Sebastian Fernández, Mercedes Llorca , Virginia Puchades y Marta Franco
 - Lugar de la reunión: Concejalía
- **REUNIÓN EMPRESA OPTIMIZADATA, RUTAS GUIADAS**

- Fecha: 20 de agosto
- Asistentes: Mercedes Llorca y Virginia Puchades
- Lugar de la reunión: Concejalía

- **REUNIÓN EMPRESA BCM, SEGUIMIENTO PERSONAL OFICINA TURISMO RINCÓN**

- Fecha: 20 de septiembre
- Asistentes: Mercedes Llorca
- Lugar de la reunión: Concejalía

- **REUNIÓN DEL CONSEJO ASESOR CDT DE BENIDORM**

- Fecha: 20 de septiembre
- Asistentes: Mercedes Llorca
- Lugar de la reunión: CDT “Domingo Devesa”

- **REUNIÓN CON CARLOS CORREDOR/ GUIA GASTRONOMÍA**

- Fecha: 28 de octubre
- Asistentes: Carlos Corredor, Mercedes Llorca , Virginia Puchades y Marta Franco
- Lugar de la reunión: Concejalía

- **REUNIÓN ELABORACIÓN AGENDA COMPARTIDA DEPARTAMENTOS**

- Fecha: 31 de octubre
- Asistentes: Juan Díaz, Nacha Teuler, Carmen García, Antonio Cruaños, Celia Romero y Mercedes Llorca
- Lugar de la reunión: Oficina Smart

- **REUNIÓN MERCADO ALEMAN / CÁTEDRA PEDRO ZARAGOZA**

- Fecha: 19 de noviembre
- Asistentes: Mercedes Llorca
- Lugar de la reunión: Invattur

- **REUNIÓN AGENDA COMPARTIDA**

- Fecha: 22 de noviembre
- Asistentes: Juan Díaz, Nacho Teuler, Carmen García, Jose Vicente Calvo, Antonio Cruaños, Celia Romero y Mercedes Llorca
- Lugar de la reunión: Oficina Smart

- **REUNIÓN PRESENTACIÓN ENCUESTA MERCADO ALEMAN**

- Fecha: 25 de noviembre
- Asistentes: Alcalde, rep. de la Cátedra Pedro Zaragoza y Mercedes Llorca
- Lugar de la reunión: Ayuntamiento, Alcaldía

- **REUNIÓN SEGUIMIENTO CON LA EMPRESA BCM**

- Fecha: 25 de noviembre
- Asistentes: Montserrat García y Mercedes Llorca
- Lugar de la reunión: Concejalía

- **REUNIÓN EMPRESA INSYDE / PLANIFICAR AMPLIACIÓN HERRAMIENTA INFORMÁTICA**

- Fecha: 4 de diciembre
- Asistentes: Salvador Signes y Mercedes Llorca
- Lugar de la reunión: Concejalía

- **REUNIÓN DE SEGUIMIENTO DE LA CÁTEDRA PEDRO ZARAGOZA Y ENTREGA DE PREMIOS F/M - F/GE**

- Fecha: 10 de diciembre
- Asistentes: Secretaria de la UA, Alcalde, representantes de la Cátedra Pedro Zaragoza y Mercedes Llorca
- Lugar de la reunión: Universidad de Alicante

- **REUNIÓN CONSEJO ASESOR CDT**

- Fecha: 12 de diciembre
- Asistentes: Representantes del Consell y Mercedes Llorca
- Lugar de la reunión: CDT, Benidorm

5.1.3- Promoción de nichos de mercado

5.1.3.1- Día Mundial del Turismo



El Día Mundial del Turismo se celebra cada año el 27 de Septiembre. Su propósito es divulgar el valor social, cultural, político y económico del turismo.

La Concejalía de Turismo, en colaboración con el sector turístico, establece y planifica el desarrollo del Día Mundial del Turismo, convocando al sector turístico a una reunión en la que se estipula la agenda y las diversas actividades a realizar para su celebración.

Benidorm celebró este año su décima edición, con el lema “TURISMO Y EMPLEO: UN FUTURO MEJOR PARA TODOS”, realizando un Acto Institucional y diversas actividades enfocadas al turista con el fin de conmemorar este día.

Objetivos:

- Contribuir con la Organización Mundial del Turismo en la conmemoración del DMT y la difusión de la temática elegida cada año.
- Fomentar la participación de las empresas del sector, colaborando con atenciones para nuestros visitantes.
- Promover actividades dirigidas a nuestros turistas.

Medidas:

- Contactar con las empresas del sector para obtener su colaboración en la organización de las atenciones a los turistas.
- Creación, diseño, impresión y planificación de la distribución del material gráfico publicitario, así como su traducción
- Proceder a elaborar las listas de invitados; redactar, diseñar y gestionar el envío de invitaciones,
- Organización del acto institucional para conmemorar el DMT
- Diseñar y coordinar las campañas de publicidad en los diferentes medios, tanto institucionales como páginas web, empresas privadas y Fundación Turismo Benidorm

Desde la Concejalía de Turismo, y en estrecha colaboración con la Fundación Turismo de Benidorm y las distintas instituciones y asociaciones del sector turístico, el 30 de septiembre se organizó la celebración del Acto Institucional, en el que se hizo entrega de los Premios Turismo “Ciudad de Benidorm” 2019 en las categorías Internacional, Nacional, Autonómico-Local y Mención Especial. Como ya es habitual, al evento,

celebrado en el Salón de Actos del Ayuntamiento y presidido por el Alcalde y Corporación Municipal, se convocó al sector turístico y asociaciones locales, y a diferentes organismos oficiales. Hasta la fecha se han entregado diversas distinciones entre las diferentes categorías y las menciones especiales otorgadas a aquellas personas que en su trayectoria profesional han destacado por su contribución al desarrollo y promoción turística de Benidorm.

Los premiados 2019 fueron los siguientes:

- **Premio Turismo “Ciudad de Benidorm” en su categoría INTERNACIONAL** a la Feria Internacional del Turismo de Madrid (FITUR).
- **Premio Turismo “Ciudad de Benidorm” en su categoría NACIONAL** a la Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas (Seggitur).
- **Premio Turismo “Ciudad de Benidorm” en su categoría LOCAL/AUTONÓMICO**, a la empresa Microservices.
- **Mención Especial de los Premios Turismo “Ciudad de Benidorm”** al que fuera director del departamento municipal de Diseño, Alejandro Guijarro Carbonell, recientemente fallecido.

Asimismo se hizo entrega de las distinciones a las empresas que durante este año se han distinguido por su compromiso con la calidad turística en destino tras su adhesión al Sistema Integral de calidad Turística en destino (SICTED). Este año se entregaron 27 distinciones.

Nº de asistentes	Aforo (200)
------------------	-------------

5.1.3.2- Cátedra Pedro Zaragoza

Con sede en Benidorm, la Cátedra de Estudios Turísticos nació en diciembre de 2010 con el objetivo de hacer constar la relevancia estratégica de las actividades turísticas para la economía y la sociedad de la provincia de Alicante, y también responde al interés de las instituciones integrantes por el estudio y la investigación de las características y la problemática de la actividad turística.

Cuenta con el respaldo docente e investigador de la Universidad de Alicante a través del Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas. Lleva a cabo programas de formación, investigación y divulgación de distinta índole, con especial atención al ámbito de la Costa Blanca y de Benidorm.

Objetivos
<ul style="list-style-type: none"> • Analizar e investigar la realidad, problemática y perspectivas de las empresas y destinos turísticos en general

- Mejorar los estudios turísticos sobre Benidorm y la Costa Blanca
- Desarrollar la docencia de la realidad turística, el programa formativo y las tareas de investigación que contribuyan a mejorar la formación y conocimientos en esta materia, aplicándola al principal recurso turístico del municipio, el litoral y el clima
- Promocionar la actividad investigadora en el marco general del turismo, independientemente de la disciplina académica desde la que sea tratada.

Medidas

- Desarrollar programas formativos y tareas de investigación
- Organización de cursos y seminarios referidos a temas turísticos, con especial atención al ámbito de la Costa Blanca y Benidorm, así como conferencias y exposiciones sobre la actividad turística, junto con la realización de estudios y trabajos de investigación.

Ponencias y conferencias:

- 21 de marzo, Ayuntamiento de Benidorm: conferencia “Mercado británico: ¿es el Bréxit una amenaza para el turismo de Benidorm y la Costa Blanca?”
- De octubre a diciembre, ciclo de 5 conferencias con motivo del “XXV Aniversario de Estudios de Turismo de la UA”, organizadas por la UA en colaboración con la Cátedra Pedro Zaragoza. Lugar de celebración: en todas las sedes universitarias de la provincia

Proyectos

- Ducha Inteligente / Showering Smartly es un estudio dirigido por la Universidad de Surrey (Escuela de Hostelería y Gestión del Turismo) y los investigadores involucrados son: el profesor Xavier Font y el investigador de doctorado Pablo Pereira-Doel, con la colaboración de la Cátedra Pedro Zaragoza y el destino Benidorm, representado por Hoteles Poseidón, como piloto.

Esta investigación tiene como objetivo explorar la efectividad de las comunicaciones persuasivas para alentar a los huéspedes del hotel a comportarse de manera más ambientalista durante su estada, específicamente su comportamiento en la ducha, lo que lleva a una reducción del consumo de agua y energía y las emisiones de carbono vinculadas al calentamiento del agua.

Estudios

- Centrados sobre el mercado Turístico Alemán: se realizaron entre los meses de agosto y octubre, 600 encuestas a turistas alemanes que visitaron la provincia de Alicante.(Aeropuerto del Altet). El objetivo del estudio consiste en identificar los patrones de consumo turístico de estos turistas.

Cursos

- Emprendo en Turismo “Imagino y Construyo”, 24 y 25 de septiembre en Invattur

Premios TFG/TFM 2019

- La Cátedra Pedro Zaragoza convoca anualmente dos premios que se otorgan a los mejores trabajos fin de grado y fin de máster (TFG yTFM) desarrollados y defendidos en la Universidad de Alicante a la largo del curso académico. El objetivo principal de estos Premios es la promoción de la actividad investigadora en el marco general del turismo, independientemente de la disciplina académica desde la que se trata.

Categoría: TFG en Turismo

PREMIO	PREMIADO/A	TITULACIÓN	TÍTULO
1er premio	Irene Terol Sánchez	Grado en Turismo + ADE (TADE)	Actitud del ciudadano alicantino hacia el turismo y su relación con la cultura de la ciudad
2º premio	Teresa del Pilar Rodríguez Garrido	Grado en Turismo	La necesidad de planificar los destinos consolidados para los nuevos viajeros millenials
3er premio	Izadi Egizabal Alkorta	Grado en Ingeniería Multimedia	Exploratu. App para la conversión de divisas usando OCR y AR

Categoría: TFM en Turismo

PREMIO	PREMIADO/A	TITULACIÓN	TÍTULO
1er premio	María José Criado Navarro	Máster en Dirección y Planificación del Turismo	Factores determinantes en la implantación de sistemas de gestión ambiental en la industria hotelera de Benidorm
2º premio	Viktoryia Papova	Máster en Economía Aplicada	Competitividad turística y overtourism

3er premio	Alicia Pelluch Manchado	Máster en Desarrollo Local e Innovación Territorial	Patrimonio y turismo: análisis y puesta en valor del yacimiento de la Pobla d'Ifac (Calp)

5.1.3.3- Celebración de la Poppy Appeal, 18 de octubre

La Royal Bristish Legion es una entidad sin ánimo de lucro que, con la celebración de la Poppy Appeal, distribuye 25 millones de amapolas de tela, mayoritariamente confeccionadas por personas con diversidad funcional. Los beneficios obtenidos en forma de donativos se destinan a ayudar a ex militares y sus familias que han padecido las consecuencias de los conflictos bélicos

Un año más, la Royal British Legion (RBL), organizó en Benidorm el desfile de la 'Poppy Appeal'. A las 12.00 del mediodía desde la Calle Castellón partió una columna que recorrió el Paseo de Levante hasta el Rincón de Loix, al ritmo de la banda de gaitas y tambores. Posteriormente tuvo lugar una ceremonia y discursos, para lo cual se colocó un escenario y 100 sillas. Al acto asistieron autoridades tanto del Ayuntamiento de Benidorm como de la Royal British Legion y del Consulado Británico.

Nº asistentes	No cuantificable (vía pública)
---------------	--------------------------------

5.1.3.4 - Pasarela MFB, 29 de junio 2019

Ocho diseñadores de moda compitieron por ganar la segunda edición del *Premio Nacional de Moda Baño - Nuevos Talentos 2019 de la Moda España*, organizado por Mediterranean Fashion Beach (MFB). Tras el desfile de las colecciones, realizado en el Paseo de Tamarindos, un jurado profesional del sector otorgó los premios y galardones.

La diseñadora Samanta Tamames, de Salamanca, fue la ganadora de la segunda edición del Premio Nacional de Baño-Moda, y obtuvo un cheque de 3.000 euros y una beca de formación en Moda en la Cámara de Comercio de Madrid.

La Concejalía colaboró con una aportación económica de 18.000€.

Nº asistentes	300
---------------	-----

5.1.3.5 -Campañas de publicidad

- Publicidad Fitur 2019:
 - 8 La Marina
 - PrimeTV Alicante
 - ES Diario
 - Diario Información
 - Onda Cero
 - Megahercios / Cope
 - Alicante Plaza
 - Mediterraneo Press
 - Unipres /Onda Cero
- Low Festival
 - Vancondiéresis
 - Radio TV Española
 - Link Events
- Mediterranean Fashion Beach
 - Síntesis Creatividad

5.1.4- Creación, reedición y actualización de material publicitario

Objetivos:
<ul style="list-style-type: none">• Disponer de material adecuado en cada momento a las necesidades del cliente• Mejorar y actualizar los diferentes soportes de información turística existentes.• Promover la creación de nuevos soportes.• Atender las necesidades de material promocional para las Oficinas de Turismo y la Fundación Turismo de Benidorm.• Disponer, ordenar y gestionar un amplio banco de imágenes promocionales de Benidorm, tanto en foto como en vídeo, y procedentes de material gráfico propio y/o adquirido

Medidas:

- Actualización, redacción, traducción y coordinación, continuado en el tiempo, en el diseño del material publicitario existente o de nueva creación, en soporte de papel
- Supervisión de la maquetación
- Distribución del material a la Oficina de Turismo, Fundación Turismo de Benidorm (ferias) y otras dependencias municipales y empresas privadas que lo soliciten
- Gestionar la continua contratación de nuevos vídeos y fotografías de destino, supervisando el contenido y la edición

5.1.4.1- Diseño de los folletos y carteles de Benidorm Gastronómico

La Concejalía participa, junto con ABRECA-COBRECA, en el diseño de todos los folletos y carteles de Benidorm Gastronómico, así como en las invitaciones a las presentaciones de las Jornadas.

- Benidorm Gastronómico
- VIII Jornadas de la Cuchara
- I Jornadas del Atún
- IX Concurso de Tapas y Pinchos
- VIII Jornadas de los Arroces de la Tierra

(ver carteles en punto 5.1.1)

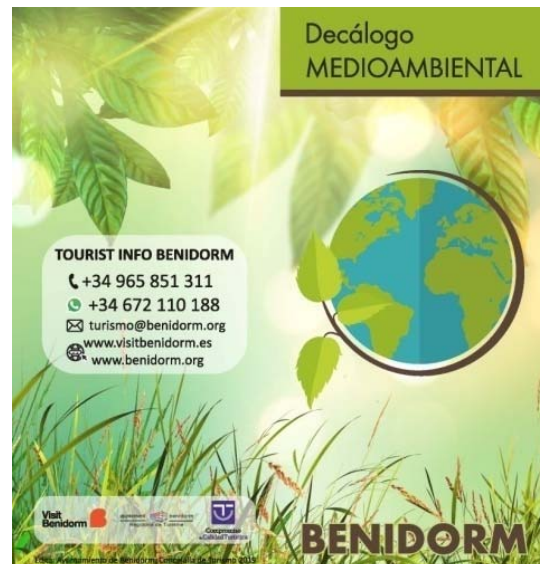
5.1.4.2- Otras colaboraciones

- Folleto DTI



5.1.4.3- Creación de folletos para promoción

- Catálogo Benidorm Gastronómico, enero: 1.000 unidades
- Folleto Medioambiental, enero: 300 unid.español / 300 unid.inglés
- Folleto SATE, enero: 1.000 unidades
- Dípticos “Lugares de interés cultural” en alemán (octubre), 1.000 unidades imprenta mnpal
- Dípticos “Lugares de interés cultural” en ruso (octubre), 1.000 unidades imprenta mnpal



SAFETY TIPS

Do not carry your original personal documents (i.e. identity card and Passport). Photocopies can also be used to identify yourself.

"Card sharks", "slotless games". Stay away from them, you will never win and your wallet will be taken away. Attempts to play such games are penalized under Spanish law.

Beware of "losing entrance" and suspicious offers of "help" ("help" with stairs or clothes, "problems" with your car, etc). Thieves use clever tricks to rob you.

In the vicinity of the beach: Keep an eye on your belongings, do not leave these alone or with strangers. Do not carry valuables (mobile phones, cash, gold chains, etc.).

Check your luggage or all items, when you are registering in hotels and / or apartments.

Keep hold of your handbag and protect your wallet on public transport and in crowded areas (street markets, shows, performances, etc.).

Performing your usual operations at the ATM: withdrawal, transfers, mobile recharges or balance queries: make sure there is no one around you and remember your pin number to use the card. Cover the keypad with your hand when entering your pin number.

We advise tourists that simulation of false crimes, specified in the Spanish Penal Code, art. 437, states that anyone who pretends to be responsible or victim of a criminal offense, or denounces a non-existent one, provoking penalized actions, will be punished with a fine of six to twelve months, being able to proceed to his detention in the Spanish territory or even in his own country when already in it.

CONTACT THE NATIONAL POLICE

091

This is the National Police emergency telephone number if you want to report a crime, make a complaint or obtain information.

WHERE TO MAKE A COMPLAINT

At the Police Station
Online: www.policia.es
S.A.T.E (Tourist Attention Service)

LANGUAGES SPOKEN AT SATE: ENGLISH, FRENCH, ITALIAN, RUSSIAN

SATE SCHEDULE:
May to September:
Monday to Friday: 9h to 21h.
Weekends and holidays: 10h to 14h.
October to April:
Monday to Friday: 9h to 15h.
Weekend and holidays: closed

902 102 112
COMPLAINTS TELEPHONE SERVICE


(English / French) 9.00 to 21.00 h.
(Italian / German) 9.00 to 15.00 h.

POLICIA NACIONAL

SATE BENIDORM

C/ Gerona, 44, esquina Avda Derramador
Tel: 96.556.3675
Email: benidorm.sate@policia.es

BENIDORM, TURISMO RESPONSABLE
BENIDORM, RESPONSIBLE TOURISM




SECUIA MARE UND PARK DER SECUIA MARE

Am nächstgelegenen Punkt der Avenida de la Comunidad Valenciana befinden sich die letzten Überreste des Rec Major de l'Alfau oder Secuija Mare, ein historisches Bewässerungssystem und ein hydraulisches und archaisches Erbe aus dem Jahr 1650, das durch die Gemeinde führt. Dieser Guben trug Wasser aus der Schlucht von Póip bis nach Benidorm und ermöglichte dadurch die Entwicklung der Völker, die an dieser Strecke lebten. Die Strecke verlief über 18 km und 780m. Im Jahr 1980, als das erste Triebwassersystem eingerichtet wurde, wurde ihr Betrieb eingestellt. Der Park wurde mit dem Ziel errichtet, diesen Guben wiederherzustellen und zu erweitern, wobei er in eine Grünzone integriert wurde und nun als Wandweg bzw. Fußweg für Fahrräder, Jogger und Spaziergänger dient. Ferner verfügt er über einen Skate-Park, eine Crossfit-Strecke, eine Netzwand, Kinderspielfläche, Boccia etc., wobei stets versucht wird, die bereits vorhandene Gestaltung und Bäume, insbesondere solche mit einem größeren ökologischen Wert, zu respektieren.

PUNTA DEL CAVALL UND TORRE MORALES

Andere Überreste, die zum Kulturgut (BIC) erklärt wurden, sind der Turm Punta del Cavall oder Les Cales und der Turm Morales, Wachttürme aus dem 16. Jahrhundert, von denen aus Wächter den Horizont beobachteten, um die zahlreichen Plünderungen zu vermeiden. Der erste befindet sich in der Serra delada und der zweite neben der Nationalstraße N-332 im Bereich von La Cala.



Kulturrelevante Orte

+34 965 851 311

+34 472 110 188

[avis@benidorm.es](#)

[turism@benidorm.es](#)

Wichtige Informationen:

[www.benidorm.es](#)



TUMULTUOSAS FESTE UND FEIERTAGEN VOM JANUAR BIS 2019




SECUIA MARE UND PARK DER SECUIA MARE

Am nächstgelegenen Punkt der Avenida de la Comunidad Valenciana befinden sich die letzten Überreste des Rec Major de l'Alfau oder Secuija Mare, ein historisches Bewässerungssystem und ein hydraulisches und archaisches Erbe aus dem Jahr 1650, das durch die Gemeinde führt. Dieser Guben trug Wasser aus der Schlucht von Póip bis nach Benidorm und ermöglichte dadurch die Entwicklung der Völker, die an dieser Strecke lebten. Die Strecke verlief über 18 km und 780m. Im Jahr 1980, als das erste Triebwassersystem eingerichtet wurde, wurde ihr Betrieb eingestellt. Der Park wurde mit dem Ziel errichtet, diesen Guben wiederherzustellen und zu erweitern, wobei er in eine Grünzone integriert wurde und nun als Wandweg bzw. Fußweg für Fahrräder, Jogger und Spaziergänger dient. Ferner verfügt er über einen Skate-Park, eine Crossfit-Strecke, eine Netzwand, Kinderspielfläche, Boccia etc., wobei stets versucht wird, die bereits vorhandene Gestaltung und Bäume, insbesondere solche mit einem größeren ökologischen Wert, zu respektieren.

PUNTA DEL CAVALL UND TORRE MORALES

Andere Überreste, die zum Kulturgut (BIC) erklärt wurden, sind der Turm Punta del Cavall oder Les Cales und der Turm Morales, Wachttürme aus dem 16. Jahrhundert, von denen aus Wächter den Horizont beobachteten, um die zahlreichen Plünderungen zu vermeiden. Der erste befindet sich in der Serra delada und der zweite neben der Nationalstraße N-332 im Bereich von La Cala.



Культурные достопримечательности

+34 965 851 311

+34 472 110 188

[avis@benidorm.es](#)

[turism@benidorm.es](#)

для большей информации:

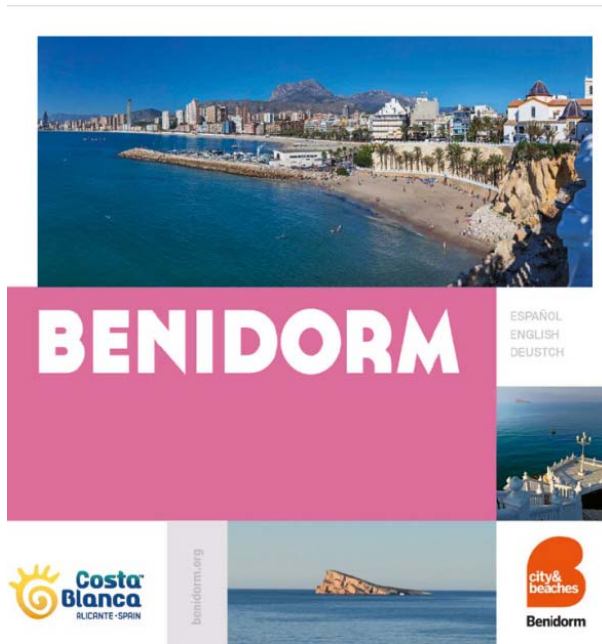
[www.benidorm.es](#)



Дипломатический туризм в Бенидорме 2019

5.1.4.4- Reedición y actualización de folletos, planos y posters

- Folleto Costablanca, junio: 12.500 unidades
- Catálogo Benidorm Gastronómico, septiembre: 1.000 unidades
- Folleto SATE, julio: 2.000 unidades
- Díptico “Lugares de interés cultural”, español, octubre: 3.000 unidades
- Díptico “Lugares de interés cultural”, francés e inglés, octubre: 6.500 unidades
- Plano de taco, enero: 130.000 unidades
- Pósters (3 modelos) enero, 1.000 unidades de cada modelo
- Pósters (3 modelos), junio, 1.000 unidades de cada modelo



*Lugares
de interés
cultural*






Benidorm 

FOTO: JOSÉ PALANCA



Benidorm 

FOTO: JOSÉ PALANCA



Benidorm 

FOTO: JOSÉ PALANCA

5.1.4.5- Merchandising

La Concejalía selecciona y adquiere material promocional para ferias, eventos, actos institucionales, protocolo etc..

Objetivos

- Generar un vínculo emocional con la marca Benidorm, dándole visibilidad
- Llamar la atención en ferias, dirigiendo al cliente hacia su producto
- Disponer de atenciones protocolarias adecuadas en todo momento

Medidas

- Disponer siempre de catálogos actualizados de diversas empresas
- Sondear y prever con tiempo qué tipo de artículo es el más adecuado para el evento, feria o acto al que está destinado
- Recabar presupuestos, comparando y escogiendo siempre el más idóneo

ANILLOS PARA MÓVIL: enero (Fitur)

2.000 unidades, 1.064,80€



LIBRETAS: enero (Fitur)

2.005 unidades, 2.607,55 €



BOLÍGRAFOS: enero (Fitur)

3.000 unidades, 1.397,55 €



BOLIGRAFOS: mayo (Alcaldía)

165.000 unidades, 750,20 €



MOCHILAS DE LONA: septiembre (DMT)

300 unidades, 480,61 €



Número de mat.impreso	165.600
Número de publicaciones editadas	13
Número de creaciones nuevas	5
Número de merchandising adquirida	8.305
Nº de mercancía distribuída internamente	108.718
Nº de mercancía distribuída externamente	69.805
Nº de mercancía distribuída a Fundación	76.370
Total mercancía distribuída	254.893

5.2- FIDELIZACION DE LA DEMANDA

5.2.1- Análisis del grado de satisfacción y necesidades de los visitantes

A lo largo de 2019 se han realizado un total de 237 encuestas a usuarios de las oficinas Tourist info de Benidorm. De estos cuestionarios 143 se cumplimentaron en Tourist Info Benidorm Centro y 94 en Tourist Info Benidorm Rincón.

En la siguiente tabla se muestran las valoraciones otorgadas a los diferentes aspectos propuestos en la encuesta, siendo 0 el valor más bajo o que expresa mayor grado de insatisfacción y 10 el más alto o que expresa un mayor grado de satisfacción.

	Tourist Info Benidorm Centro	Tourist Info Benidorm Rincón	MEDIA
Tiempo de espera	9.83	9.9	9.86
Presencia e imagen del personal	9.82	9.9	9.86
Tono voz empleado/amabilidad	9.85	10	9.92
Atención recibida	9.85	9.9	9.87
Imagen de la oficina	9.70	9.94	9.82
Ambiente de la oficina	9.63	9.99	9.81
Localización/accesibilidad de la oficina	9.64	9.92	9.78
Imagen y estética material informativo	9.52	9.9	9.71
Oferta información en idiomas	9.59	9.97	9.78
Horario atención al público	9.83	9.96	9.89

Fiabilidad /claridad de la información recibida	9.81	9.9	9.85
Ha satisfecho esta OFICINA sus expectativas	9.77	9.97	9.87
MEDIA GLOBAL	9.73	9.97	9.85

A la vista de los resultados, se puede concluir que el grado de satisfacción de los usuarios de las oficinas Tourist Info es muy elevado, aunque hay que tener en cuenta que la realización de las encuestas en el mismo lugar que se está evaluando, es un factor que puede condicionar de forma involuntaria a los encuestados.

Si tenemos en cuenta que la puntuación media es de 9.85, podemos considerar que los aspectos que superan dicha puntuación, la mayoría, son satisfactorios, y los que están por debajo de la misma son aquellos aspectos en los que debemos trabajar para su mejora.

Nº de consultas realizadas en las OT	84.755
Nº de usuarios en Facebook y Twitter	1.117.824
Nº de usuarios en Youtube	1.626.620
Nº de encuestas	240
Nº de reuniones de grupo de mejora	56

5.2.2- Impulsar nuevos productos que despierten interés

5.2.2.1.- Colaboración con “BENIDORM EXPONE”

- Fecha: 12 de julio a 31 de agosto

Las diferentes actividades culturales ayudan a sensibilizar y concienciar, creando espacios de arte abiertos al mundo en el gran escaparate que es Benidorm. Esta muestra al aire libre está conformada por 43 fotografías de seis destacados artistas de distintas nacionalidades.

La Concejalía colabora con esta propuesta artística callejera colocando en los ventanales de las Tourist Info enormes paneles con las imágenes que componen la exposición, denominada este año “La vida es sueño.”

Nº de eventos en los que colaboramos	1
--------------------------------------	---

5.2.3- Mayor calidad en destino

5.2.3.1- Mejoras en infraestructuras y recursos turísticos, modernización de las OT

A lo largo del año, se han ido estableciendo innovaciones y mejoras, con el fin de prestar una información turística de calidad a través de nuestras oficinas de información turística, webs, etc.

- Mejoras en las infraestructuras de la Oficina de Turismo del Rincón de Loix haciendo que sea accesible en su totalidad.
- Instalación de una pantalla con información turística 24 horas en la Oficina de Turismo del Rincón de Loix.

Seguimos trabajando con las empresas Insyde y Optimiza Data, con la ampliación de la herramienta informática implantada en las Oficinas de Turismo, para de ese modo poder obtener más datos de nuestros visitantes que nos mostrarán sus necesidades e inquietudes, ayudándonos a poder satisfacerles.

5.3- INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA

5.3.1- Mejorar la gestión de procesos

Optimizadata

Debido a la necesidad de visualizar y estructurar la información generada través de la herramienta Info-tourist, y con el objetivo de analizar los datos que nos ayuden a tomar decisiones en cuanto a las necesidades de los turistas que nos visitan, se hace necesario configurar y establecer un protocolo de comunicación con el API de la red Tourist Info.

Optimizadata tiene como objeto la mejora de la competitividad de los destinos turístico de la Comunidad Valencia, implementando un “Cuadro de mandos” con las siguientes funcionalidades:

- Vigilar y controlar la información obtenida
- Monitorizar las encuestas
- Controlar la actividad de usuarios del cuadro de mando
- Informes o visualizaciones para la presentación de resultados de las encuestas
- Analizar cualquier información obtenida a través de la herramienta info-tourist

5.3.2- Establecer una organización interna a nivel municipal más eficiente

La Concejalía de Turismo es la responsable de coordinar, conjuntamente con la empresa “Insyde”, el correcto funcionamiento de las 23 pantallas que el pasado año

fueron rehabilitadas en diferentes edificios municipales, con el fin de servir de soporte y difundir la agenda del municipio, vídeos promocionales, actividades, etc.

5.3.3- Mejorar la comunicación con diferentes áreas del consistorio y municipio

- Agenda compartida

El Departamento de Comunicación ha creado una agenda para que los departamentos que organizan actividades habitualmente las compartan entre sí.

La Agenda Compartida es una ventaja en términos de gestión de actividades y proyectos. Gracias a las notificaciones de las agendas compartidas, todos los colaboradores conocen los plazos y los eventos importantes de los proyectos que estén trabajando en cualquier momento.

Forman parte de la Agenda Compartida del Ayuntamiento las concejalías de Turismo, Prensa, Deportes, Cultura y Fiestas. Se concretó una reunión mensual para poner sobre la mesa los distintos proyectos en los que estuviera trabajando cada concejalía, y así poder interactuar, crear sinergias entre ellas, o simplemente no solapar los distintos eventos de cada departamento.

A través de la Oficina Smart, se convoca una reunión mensual para coordinar y difundir las actividades ó eventos de las Concejalías de Deportes, Cultura, Fiestas, Turismo y Prensa.

Reuniones 2019 Agenda Compartida:

- Fecha: 31 de octubre
- Asistentes: Juan Díaz, Nacha Teuler, Carmen García, Antonio Cruañes, Celia Romero y Mercedes Llorca
- Lugar de la reunión: Oficina Smart

- Fecha: 22 de noviembre
- Asistentes: resp. Prensa, Deportes, Cultura, Fiestas, Turismo y Celia Romero
- Lugar: Smart Office

- Booking Books,

Desarrollado entre la Concejalía de Patrimonio Histórico, a través de las Bibliotecas Municipales, y la Concejalía de Turismo, y que, a su vez, nace de las reuniones de creatividad, dentro del marco de desarrollo de la ciudad como Destino Turístico Inteligente, tiene el objetivo final de ofrecer a los clientes de los establecimientos

hoteleros de la ciudad, la posibilidad de acceder a una nueva oferta de ocio enfocada en la lectura.

Combinando ambos aspectos –ocio y lectura-, el proyecto “Booking Books” consiste, en sus líneas fundamentales, en la colaboración, en una primera fase, entre estas dos Concejalías y los establecimientos hoteleros distinguidos por el SICTED, para ofrecer la posibilidad al cliente de reservar en origen una o varias obras del catálogo de las Bibliotecas de Benidorm. Dichas obras, estarán a su disposición en la biblioteca elegida por el cliente en el momento de su llegada a Benidorm.

Para ello se requirió de la participación de los establecimientos hoteleros en el proyecto como colaboradores “Booking Books.

- **REUNIÓN PARA COLABORACIÓN CON “BOOKING BOOKS”**

- Fecha: 16 de marzo
- Asistentes: establecimientos hoteleros distinguidos en SICTED
- Lugar de la reunión: 5ª planta del Edificio Municipal El Torrejón

Nº de mejoras realizadas	1
--------------------------	---

5.3.4- Avanzar hacia un destino turístico inteligente: DTI

La Secretaria de Estado de Turismo impulso el desarrollo del concepto Destino Turístico Inteligente (DTI). Fruto de ello es el desarrollo de la Norma UNE 178501, Sistema de Gestión de los Destinos Turísticos Inteligentes.

Benidorm, a propuesta de Segittur fue uno de los cuatro destinos elegidos para testar la Norma y desde ese momento, el Grupo Municipal en el gobierno se implicó en el proyecto con el objetivo de obtener la Certificación. La decisión de convertirse en DTI supone una estrategia que revaloriza el destino ya que promueve un aumento de su competitividad, un mejor aprovechamiento de sus atractivos naturales y culturales, la creación de otros recursos innovadores, la mejora en la eficiencia de los servicios, el impulso del desarrollo sostenible, la accesibilidad universal y las tecnologías de la información y comunicación

5.3.4.1- Coordinación y puesta en marcha del Ente Gestor

Uno de los requisitos de la Norma UNE 178501, Sistema de Gestión de los Destinos Turísticos Inteligentes, es definir y configurar un “Ente Gestor” que coordine la implantación del sistema de gestión del destino, su conformidad con los distintos requisitos establecidos por la UNE 178501, le informe de sus resultados y le proponga acciones de mejora a adoptar.

Desde el Ayuntamiento se nombra en el año 2016 un “Ente Gestor”, integrado por un grupo de técnicos municipales que representarán a los diferentes ejes estratégicos, de acuerdo con las exigencias de la Norma, Accesibilidad Universal, Innovación, Sostenibilidad y Gobernanza, este último eje, representado por la coordinadora del departamento de turismo.

La obtención de la Certificación de Benidorm, como DTI del destino, nos fue concedida, después de que la empresa certificadora AENOR, evaluara el destino de conformidad con los estándares establecidos. En realidad, es a partir de ese momento cuando comienza el trabajo mas arduo, ya que nos realizan un diagnóstico de situación, identificando varias oportunidades de mejora, observaciones y no conformidades, que implica supone seguir trabajando para mejorar y mantener esa certificación, labor que se seguir desarrollando desde el Ente Gestor.

A lo largo de 2019, se gestionó desde la responsabilidad de la “Gobernanza” el proyecto DTI, acometiéndose los siguientes trabajos:

- **REUNIÓN OPTIMIZADATA**

- Fecha: 30 de enero
- Asistentes: Mercedes Llorca, Leire y Celia Romero
- Lugar de la reunión: Smart Office

- **REUNIÓN CONFECCIÓN NUEVO FOLLETO DTI**

- Fecha: 04 de febrero
- Asistentes: Mercedes Llorca, Virginia Puchades, Marta Franco, Ana Brugos y Manel Pérez
- Lugar de la reunión: Concejalía

- **REUNIÓN DTI, PLAN ESTRATÉGICO, INDICADORES, CUADRO DE MANDO**

- Fecha: 07 de febrero
- Asistentes: Mercedes Llorca, Celia Romero, Manu Pérez
- Lugar de la reunión: Smart Office

- **REUNIÓN REDES. ES**

- Fecha: 19 de febrero
- Asistentes: Mercedes Llorca
- Lugar de la reunión: Ayuntamiento 4 planta

- **ELABORACIÓN DECLARACIÓN RESPONSABLE BENIDORM GASTRONÓMICO**

- Fecha: 19 y 28 de febrero y 20 de marzo
- Asistentes: Mercedes Llorca, Virginia Puchades, Marta Franco, Manel Pérez
- Lugar de la reunión: Concejalía

- **REUNIÓN PLAN ACCESIBILIDAD**

- Fecha: 27 de febrero
- Asistentes: Mercedes Llorca, Virginia Puchades y Celia Romero
- Lugar de la reunión: Concejalía

- **REUNIÓN OPTIMIZADATA**

- Fecha: 07 de mayo
- Asistentes: Mercedes Llorca
- Lugar de la reunión: Concejalía

- **REUNIÓN SUBSANACIONES PARA AUDITORÍA EXTERNA**

- Fecha: 14 de mayo
- Asistentes: Celia Romero y Mercedes Llorca
- Lugar de la reunión: Concejalía

- **IMPLANTACIÓN FUTURAS HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS OPTIMIZADATA**

- Fecha: 23 de mayo
- Asistentes: Celia Romero y Mercedes Llorca
- Lugar de la reunión: Smart Office

- **REUNIÓN DTI CV**

- Fecha: 04 de junio
- Asistentes: Ente Gestor
- Lugar de la reunión: Invattur

- **REUNIÓN DEL ENTE GESTOR CON EL ALCALDE Y PRESENTACIÓN DE LA NUEVA CORPORACIÓN**

- Fecha: 8 de julio
- Asistentes: Mercedes Llorca
- Lugar de la reunión: Alcaldía

- **CONCRECIÓN TEMAS PLAN ESTRATÉGICO DE TURISMO**

- Fecha: 19 de noviembre
- Asistentes: Mercedes Llorca, Virginia Puchades, Marta Franco, Raúl (IT)
- Lugar de la reunión: Concejalía

- **MESA DE TRABAJO ELABORACIÓN PLAN ESTRATÉGICO TURISMO ACCESIBLE**

- Fecha: 19 de noviembre
- Asistentes: PREDIF, representantes de diferentes departamentos

- Lugar de la reunión: 5ª planta Ed.Torrejó
- **REUNIÓN ENTE GESTOR / PREPARATORIA PRIMERA AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO**
 - Fecha: 21 de noviembre
 - Asistentes: Vicente Mayor, Luis Manuel García, Paco Denia, Moisés Pellicer, Leire Bilbao, Celia Romero y Mercedes Llorca
 - Lugar de la reunión: Oficina Smart
- **REUNIÓN ASAMBLEA EXTRAORDINARIA RED DTI, CV**
 - Fecha: 17 de diciembre
 - Asistentes: Celia Romero y Mercedes Llorca
 - Lugar de la reunión: Cullera

Nº de reuniones asistidas	15
Nº de acciones realizadas	4

5.3.4.2- Medición de actividades turísticas

Realizadas diferentes consultas entre las siguientes fuentes: Benidorm en Cifras, INE y Hosbec, el resultado en cifras de nuestro municipio en el año 2019 es el siguiente:

- **Número total de viajeros: 2.679292**
- **Número total de pernoctaciones en alojamientos turísticos: 16.249.094**
- **Pernoctaciones Hoteleras: 11.416.729 (estancia media en días 5,30)**
- **Ocupación Hotelera:**
Promedio Anual **84,16**
- **Pernoctaciones Apartamentos: 2.692.265 (estancia media en días 6,50)**
Residentes en España: 470.449
Residentes en el Extranjero: 2.193.879
- **Ocupación Apartamentos:**
Promedio Anual 74,4
- **Pernoctaciones Campings: 2.140.116 (estancia media 23,10)**
Residentes en España: 202.884
Residentes en el Extranjero: 1.937.232
- **Ocupación Camping:**
Promedio Anual: 94,15
- **Empleo:**
Personal contratado en establecimientos turísticos, 6.507
Promedio:
Hoteles 5.571
Apartamentos 676
Camping 260

5.3.5- Adecuar OT al S XXI

Las mejoras en las Oficinas de Turismo pasan por los nuevos gestores de colas, pantallas gigantes y/o táctiles, nuevas zonas wifi, etc.

Estadísticas usuarios en OT

Nº usuarios mesa táctil, Oficina Centro	237
Nº usuarios oficina virtual, Oficina Centro	534
Nº usuarios oficina virtual, Estación Autobuses	2.514
Nº usuarios oficina virtual, La Cala	590
Nº usuarios oficina virtual, Rincón de loix	397

Nº de demandas mesa táctil, Oficina Centro	621
Nº de demandas oficina virtual, Oficina Centro	1.440
Nº de demandas oficina virtual, Estación Autobuses	5.716
Nº de demandas oficina virtual, La Cala	2.028
Nº de demandas oficina virtual, Rincón de loix	1.394

ESTADISTICAS OFICINAS TURISMO	USUARIOS	DEMANDAS
Oficina Centro	81.505	50.856
Oficina Rincón de Loix	23.387	26.239
Oficina Avd. Europa	13.873	10.660

5.4- CALIDAD

5.4.1- Apoyo a la implantación del SICTED

Objetivos

- Optar al distintivo Compromiso de Calidad Turística
- Ofrecer un nivel de calidad homogéneo en todos los servicios turísticos
- Incrementar la satisfacción de los turistas y fomentar la fidelización de los mismos, ofreciendo a nuestros visitantes una experiencia de calidad y satisfacción completa
- Apuesta continua por la calidad de la oferta en establecimientos y/o en la prestación de servicios

Medidas

- Incrementar la implicación y participación de los empresarios en el desarrollo turístico del destino
- Mejorar la gestión interna, especialmente la de los procesos relacionados con la satisfacción del cliente
- Incrementar la cualificación del equipo, mediante el plan formativo
- Promover una estructura de gestión permanente (a través de la Mesa de Calidad y del gestor SICTED), que vele por el incremento de la competitividad de las empresas turísticas del destino.

La Concejalía de Turismo del Ayuntamiento de Benidorm se sumó al proyecto SICTED a mediados de 2013, a través del acuerdo marco suscrito entre la Fundación Turismo de Benidorm y la Secretaría de Estado de Turismo en materia de calidad.

Este proyecto, que implica tanto al área de Turismo del Ayuntamiento de Benidorm como a empresarios del sector turístico, apuesta por la calidad integral de su oferta en establecimientos y en la prestación de servicios, a través del Sistema Integral de Calidad en Destino (SICTED). Este programa permite gestionar de forma integral y permanente la calidad en el destino turístico, aunando esfuerzos del sector público y

privado, con el objetivo final de que la experiencia y la satisfacción del turista sea la mejor posible.

Establecimientos adheridos 2017	66
Establecimientos adheridos 2018	67
Establecimientos adheridos 2019	61

Se adhirieron al Sistema Integral de Calidad Turística (SICTED) 6 nuevas empresas, más una que había dejado el proyecto el año pasado en “stand by”.

27 empresas obtuvieron la distinción. En total, renovaron el compromiso con el SICTED un total de 54 empresas, firmas, organismos y elementos turísticos.

Se realizaron diversas visitas técnicas individualizadas, prestando servicio de asesoría, y evaluaciones externas a diversos establecimientos.

- Total de visitas individualizadas a establecimientos: 14, con un total de 2 horas de media cada una.
- Total de evaluaciones: 35

Además se impartieron cursos y talleres, dirigidos a las empresas interesadas en obtener la certificación SICTED,

- Total de módulos formativos y talleres (ATC) impartidos: 15, divididos en 10 sesiones, suponiendo unas 35 horas formativas.
- Total de reuniones de Grupos de Mejora: 2
- Total de Mesa de Calidad: 1

Tuvieron lugar varias reuniones para planificar el año 2019/2020

- **REUNIÓN PARA ORGANIZACIÓN DE GRUPO DE MEJORA**

- Fecha: 11 de marzo
- Asistentes: Virginia Puchades, Marta Franco, Celia Romero
- Lugar de la reunión: Concejalía

- **GRUPO DE MEJORA**

- Fecha: 12 de marzo
- Asistentes: empresas del sector turístico
- Lugar de la reunión: 5ª planta Torrejón

- **GRUPO DE MEJORA**

- Fecha: 12 de marzo
- Asistentes: resto empresas
- Lugar de la reunión: 5ª planta Torrejón

- **MESA DE CALIDAD SICTED**

- Fecha: 07 de mayo
- Asistentes: Virginia Puchades y Marta Franco
- Lugar de la reunión: 5ª planta Torrejón

- **REUNIÓN PLANIFICACIÓN DEL CURSO SICTED**

- Fecha: 10 de octubre
- Asistentes: Mayte Córcoles, Virginia Puchades, Marta Franco y Mercedes Llorca
- Lugar de la reunión: Concejalía

Nº de establecimientos	61
------------------------	----

5.4.2- Entrega de distintivos de calidad

El 30 de Septiembre y conmemorando el *Día Mundial del Turismo*, se hizo entrega durante el acto, que tuvo lugar en el Salón de Actos del Ayuntamiento de Benidorm, de las distinciones a las empresas que durante este año se han distinguido por su compromiso con la calidad turística en destino tras su adhesión al Sistema Integral de calidad Turística en destino (SICTED), siendo las siguientes:

Apart 2000 Service
Apartamentos Nicaragua-Ribar S.L.
Aqua Natura y Terra Natura Benidorm
Aquasports Benidorm
Base Agir Sport
Benidorm Marine
Bingo Plaza
Camping Villamar

Camping Villasol
Capitán Kayak
Costa Blanca Dive
Diving Stones Centro de Buceo
Gastrohotel RH Canfali
Gran Hotel Bali
Hotel Agua Azul
Hotel Alameda
Hotel Bilbaino
Hotel Carlos I
Hotel Centro Mar
Hotel La Estación
Hotel Olympus
Hotel RH Royal
Hotel RH Sol
Hotel RH Victoria
Juan Llompарт Espí
Specsavers Ópticas Benidorm
TAO Bike

Nº de actos	1
-------------	---

5.4.3. Campaña de promoción y difusión de empresas SICTED

- Se reserva un espacio en la Oficina de Turismo del edificio Torrejón, donde se instalaron los folletos de cada empresa SICTED para su promoción.

5.5- ACCESIBILIDAD Y SOSTENIBILIDAD

Apostar por el turismo accesible representa una oportunidad fundamental para consolidarse como destino de calidad. El objetivo principal del convenio entre el Ayuntamiento y PREDIF (Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física) es el de desarrollar de manera conjunta el “I Plan de Accesibilidad Turística de Benidorm”, con la confección de la Guía de Turismo Accesible

5.5.1- Promover la accesibilidad del destino

Se organizaron diversas mesas de trabajo con profesionales del sector turístico y entidades sociales locales que representan a las personas con discapacidad y otras necesidades de accesibilidad

REUNIÓN CON PREDIF, TEMA CONVENIO

- Fecha: 15 de enero
- Asistentes: Virginia Puchades
- Lugar de la reunión: Concejalía

• REUNIÓN MESA TRABAJO ACCESIBILIDAD/ PREDIF

- Fecha: 19 noviembre
- Asistentes: Luigi Bagnoli, representantes del sector y Virginia Puchades
- Lugar de la reunión: 5 Planta Torrejón

Nº de establecimientos auditados	0
----------------------------------	---

5.5.2- Oficinas de Turismo accesibles

Se procedió a la realización de obras para mejorar la accesibilidad en la Oficina de Turismo del Rincón de Loix

Nº de mejoras realizadas en accesibilidad	1
---	---

5.6- FORMACIÓN

El objetivo es el de formar y capacitar a profesionales y gestores de destinos turísticos, de manera que favorezcan la transformación del modelo de planificación y gestión del sector turístico valenciano, contribuyendo así a convertir el territorio en un espacio innovador y generador de inteligencia turística, en el marco del modelo DTI CV.

Ambas Oficinas Tourist Info Benidorm, como oficinas adscritas a la Red Tourist Info de la Agencia Valenciana de Turismo, participan en los Planes de formación generales de la Red y en las formaciones requeridas para el mantenimiento de la distinción como empresa SICTED. Asimismo, el personal de la Concejalía también asiste a diversos cursos.

Durante el 2019, al menos la mitad de la plantilla participó en algún curso de formación. A continuación detallamos las formaciones a las que se asistió:

NOMBRE CURSO	TIPO FORMACIÓN	DURACIÓN	FECHA	LUGAR	ASISTENTES
Hospitalidad Mediterránea	SICTED	2h	14/01	Torrejón	Virginia Puchades
Hospitalidad Mediterránea	SICTED	2h	06/02	Torrejón	Marta Franco
Resolución dudas nueva metodología SICTED.	Jornada	4h	13/02	Valencia	Virginia Puchades Marta Franco
Hospitalidad Mediterránea	SICTED	4h	12/03	Benidorm	Sofía Cabezas
Jornada Técnica “Próxima parada, Mutxamel	Famtrip	6h	06/03	Mutxamel	Miguel Ángel Pérez Orozco
Jornada Técnica mercado británico	Jornada	6h	13/06	Invattur	Mercedes Llorca Virginia Puchades Marta Franco
Riesgos laborales	Curso	1h	10/06	On line	Plantilla Rincón de Loix
VI Jornada de Turismo de Benidorm “Comprometidos con el Turismo”	Jornada	6h	13/06	Gran Hotel Luxor	Mercedes Llorca Virginia Puchades
Gran Debate Hotelero	Jornada	4.5h	18/06	Hotel Meliá Villaitana	Mercedes Llorca Virginia Puchades
Accesibilidad web	Formación	2.5h	05/07	Ayto.	Virginia Puchades
Digital Tourist Ametic	Jornadas	2 días	17 y 18/10	Ayto.	Mercedes Llorca Virginia Puchades
Accesibilidad al Patrimonio	Jornadas	3h	07/11	Invattur	Virginia Puchades
Jornadas Tourist Info	Famtrip y Formación	2 días	27 y 28/11	Castellón	David Bonet

Nº de cursos propuestos	0
Nº de cursos impartidos	0
Nº de asistentes	0

- **Cursos y formación de estudiantes en periodos de prácticas**

La Concejalía, en colaboración con el IES Mediterranía, la Universidad de Alicante y la Agencia de Desarrollo de Empleo, realiza periodos de formación para los alumnos que así lo soliciten, implicándolos en actividades propios de la Concejalía.

- **PROGRAMA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DUAL DEL SISTEMA EDUCATIVO, CENTRO IES MEDITERRANÍA.**

Alyin Ivanova Proaño Palma, Instituto de Enseñanza Media, IES Mediterrania, del 1 de mayo al 31 de julio y del 1 a 31 de septiembre, con un total de 400 h.

- **PRÁCTICAS FORMATIVAS UNIVERSIDAD DE ALICANTE**

Marisa Llinares Úbeda, Grado “Traducción e Interpretación”, Universidad de Alicante, del 1 al 31 de agosto, con un total de 120 horas.-

5.7- PLAN DE SEGURIDAD

5.7.1- Información al turista de medidas de prevención

A lo largo de 2019 se dispuso en las oficinas del nuevo Catálogo Medioambiental, y de la reedición del Decálogo de Playas, editado en 2017.

5.7.2- Difusión de prestación del servicio de atención al turista SATE

En enero de 2019 se imprimió y repartió en las OT y retenes de Policía Nacional el nuevo folleto SATE, creado con el fin de alertar a los turistas de los posibles riesgos a evitar, poner en su conocimiento teléfonos de asistencia y embajadas, realización de trámites etc..

Asimismo, se procedió a su inserción en la web municipal www.benidorm.org, en el apartado de Concejalía de Turismo.

Nº de folletos editados	1
Nº de folletos distribuidos	2.600

5.8- OFICINAS DE TURISMO

5.8.1- Consecución de Oficinas S.XXI

Con el fin de implantar nuevas tecnologías, actualizar listados e información y modernizar las instalaciones, se dieron los siguientes pasos:

- Remodelación de la Oficina de Turismo “Rincón”, con la instalación de una pantalla interactiva de información en el exterior de la oficina que permita al visitante obtener información sobre la ciudad las 24 horas.
- Organización interna del material de información turística.
- Instalación de una zona de descanso con wifi gratuito.
- Ampliación del sistema de gestión del servicio de información turística, implantado por la “Red-Turinfo”.
- Colaboración con Departamento de Urbanismo para la nueva ampliación de la Oficina de Turismo del Rincón de Loix, contando además con la contribución de una diseñadora, Carmen Cortés, integrante del EMPUJU

Nº de revisiones del contenido actualizado de pantallas	Se hace habitualmente, no cuantificable
Nº de folletos o listados actualizados on line	25 (nuevos y actualizaciones)

5.8.2- Mantenimiento de certificaciones y sellos de calidad implantadas en las oficinas

Las **Oficinas Municipales de Información Turística de Benidorm** están integradas desde 1996 en la Red de Oficinas de Información Turística de la Comunidad Valenciana denominada RED TOURIST INFO, que cubre informativamente el conjunto espacial de la Comunidad Valenciana.

Uno de los objetivos generales de la Red es fomentar la calidad en las oficinas de turismo y del destino. Persiguiendo este objetivo, las Oficinas de Turismo del Centro y Rincón de Loix están certificadas ambas con la “Q” de Calidad Turística y la distinción del “SICTED”.

1.- La “Q” de calidad es la marca que garantiza la calidad de los productos y servicios ofrecidos por los diferentes establecimientos del sector turístico. Concede a quien la posee un distintivo fiable y de prestigio, la **Q**, reconocido en el ámbito nacional e internacional, que certifica que el establecimiento que la ostenta ha superado la auditoria requerida cada año y debe superar unas pruebas rigurosas y objetivas en su compromiso con la calidad, siendo expedida por el Instituto para la Calidad Turística Española- ICTE.

El 21 de octubre, pasamos satisfactoriamente la auditoria de primer seguimiento en las dos oficinas de turismo, la Oficina Centro y la del Rincón de Loix.

2.- **EL SICTED**, es una metodología que proporciona un sistema integral y permanente de gestión de la calidad en un destino turístico, un compromiso de calidad turística que acredita y reconoce el esfuerzo realizado por las empresas participantes. La Secretaría de Estado de Turismo, es la propietaria de la metodología, dirige y coordina el proyecto a nivel nacional y otorga las distinciones a las empresas/servicios que superan el proceso

El distintivo es el soporte que acredita el cumplimiento de los requisitos establecidos en la metodología y reconoce el esfuerzo y el compromiso con la calidad y la mejora continua.

Esta metodología requiere una formación continua, cada año se establece un plan de formación, visitas técnicas por parte de asesores homologados, talleres colectivos, grupos de trabajo que desarrollan propuestas de mejora para el destino y evaluaciones que contrastan la adecuación de las empresa/servicios a los estándares de calidad.

3.- **DTI**. El pasado año fuimos el primer destino en obtener la certificación de “DTI”, Destino Turístico Inteligente”, la concejalía tiene asumidas las funciones de coordinar al “Ente Gestor”, órgano nombrado por el Alcalde para gestionar todas las acciones relacionadas con el DTI. Durante todo esta año hemos estado trabajando en todas aquellas no conformidades, consideraciones, observaciones, etc. , resultado de la primera auditoría que pasamos a finales del año 2018..

5.8.3- Atención no presencial

La Concejalía presta atención no presencial a usuarios que demandan diferente información, documentación o material a través de correo postal, correo electrónico o vía telefónica, directamente a la Concejalía o a través de la red Tourist Info ubicadas en Benidorm, que lo derivan a la Concejalía.

La documentación o material demandado se envía mediante correo postal a las direcciones facilitadas, mientras que la información es atendida a través del correo electrónico, con el fin de contribuir a la difusión del destino de manera eficiente, mejorar la imagen que se tenga del destino, fomentar que el posible cliente nos elija como destino, destacar la oferta complementaria, reforzar los soportes de comunicación y contribuir a las necesidades del demandante.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	CONCEJALÍA	OFIC.TURISMO
SOLICITADAS POR EMAIL	152	847
SOLICITADAS POR TELÉFONO	75	847
SOLICITADAS POR CARTA	9	4
TOTAL	236	236

INFORMACIÓN SOLICITADA EN CONCEJALÍA	Nº
INFORMACIÓN, PUBLICIDAD, FOLLETOS, PLANOS..	221
CARTELES Y PROGRAMAS	10
PLANOS	3
POSTERS, CALENDARIOS, FOTOS, VIDEOS	1
MERCHANDISING, PINS	1
FOLLETOS ESPECÍFICOS	0
TOTAL	236

PROCEDENCIA	Nº
ALEMANIA	1
BÉLGICA	8
FRANCIA	33
HOLANDA	1
IRLANDA	1
ITALIA	1
MEXICO	2
PORTUGAL	1
MOLDAVIA	1
REINO UNIDO	10
USA	1
TOTAL INTERNACIONAL	60

EUROPA	56
RESTO PAÍSES	4

COMUNIDADES AUTONOMAS	Nº
ANDALUCIA	9
ARAGON	9
ASTURIAS	4
CANTABRIA	4
CASTILLA LA MANCHA	6
CASTILLA LEON	14
CATALUÑA	11
COMUNIDAD VALENCIANA	53
GALICIA	3
ISLAS CANARIAS	2
LA RIOJA	4
MADRID	15
MURCIA	7
NAVARRA	5
PORTUGAL	1
PAIS VASCO	25
TOTAL NACIONAL	172

INTERNACIONAL	60
NACIONAL	172
TOTAL	232

Nº de encuestas de satisfacción	240
Grado de satisfacción Turistas	9,80
Nº de envíos postales (desde la Concejalía)	236
Nº de demandas turísticas presenciales	87.749
Nº de demandas turísticas por e-mail	847
Nº de demandas turísticas por teléfono	1.554
Nº de demandas turísticas por whatsapp	69
Nº de visitas a la página web de Visit Benidorm (Lucho)	47.025
Nº de usuarios de la Oficina Virtual 24/7	4.035
Nº de demandas realizadas por usuarios de la Oficina Virtual 24/7	13.578

6. ACTUACIONES GENERALES

6.1- Actividades 5ª planta edificio Torrejón

La Concejalía gestiona y supervisa el buen estado y uso de la sala polivalente existente en la 5ª planta del edificio Torrejón. Esta sala dispone de un equipo técnico, adaptado a las necesidades del usuario, y está al servicio de los distintos departamentos del Consistorio, empresas del sector, ceremonias nupciales, etc.. provenientes de otras concejalías, Alcaldía, empresas del sector etc....

Objetivos
<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de reservas • Comprobación del funcionamiento de la tecnología precisada • Confección y consulta de la agenda común, anotando y coordinando las distintas solicitudes

--

Medidas
<ul style="list-style-type: none"> Evitar la coincidencia de actos, regulando el uso de la sala para las distintas concejalías, empresas del sector, medios de comunicación etc., a través de un sistema informático adecuado y actualizado de continuo

ASOCIACIÓN O CONCEJALÍA	FECHA	ACTO
Turismo	10/01	Formación SICTED
Turismo	10/01	Charla Universidad Stuttgart
Turismo	14/01	Formación SICTED
Turismo	16/01	Presentación Comer BBB
Turismo	17,18/01	Formación SICTED
Participación ciudadana	24/01	Reunión consejo vecinal
Turismo	30/01	Formación SICTED
Cultura	02/02	Presentación libro
Turismo	5,6/02	Formación SICTED
Juventud	7/02	Jornadas digitalización AAPP
Participación ciudadana	19/02	Reunión consejo vecinal
Alcaldía	22/02	Reunión
Turismo	26/02	Presentación BG
Turismo	01/03	Formación SICTED
Educación	04/03	Consejo escolar
Turismo	05/03	Reunión jornadas atún
Cultura	09/03	Presentación libro
Turismo	12/03	Grupo mejora SICTED
Turismo	14/03	Charla alumnos británicos
VisitBenidorm	20/03	Reunión alcaldía-Patronato turismo
Alcaldía	02/04	Rueda prensa
Cultura	4,5,6,7/04	Festival cortometrajes
Participación ciudadana	23/04	Reunión consejo vecinal
VisitBenidorm	03/05	
Educación	06/05	Consejo escolar
Turismo	07/05	Mesa calidad SICTED
Turismo	08,09,13/05	Fotos jornadas tapas y pinchos
VisitBenidorm	16/05	Charla fundación turismo
Urbanismo	16/05	Jornadas colegio ingenieros civiles

FilmOffice	30/05	Reunión con productores serie A3
Protocolo	31/05	Boda
Participación ciudadana	31/05	Reunión consejo vecinal
Visit Benidorm	14/06	Presentación alumnos UA
Turismo	14/06	Charla alumnos Ecuador
Deportes	27/06	Presentación Costa Blanca Cup
Turismo	04/07	Entrega premios jornadas tapas
Educación	08/07	Consejo escolar municipal
Educación	17,18,19/07	Cursos UNED
Participación ciudadana	30/07	Reunión consejo vecinal
Visit Benidorm	12/09	Reunión MICE
Visit Benidorm	17/09	DEMIUM
Visit Benidorm	18/09	Presentación BND HalfMarathon
Ingeniería	20/09	Consejo de movilidad
Visit Benidorm	26/09	Workshop Expedia
Cultura	03/10	Presentación libro
Bienestar social	04/10	Presentación libro
Prensa	08/10	Presentación Iberia Festival
Turismo	11/10	Consejo rector DTI
Turismo	14/10	Rueda de prensa jornadas arroces
Empleo y desarrollo local	15,17/10	Jornadas protocolo intercultural AVIBE
Deportes	16/10	Presentación zapatillas marca BND
Turismo	22/10	Charla alumnos Xixona
Escena Urbana	24/10	Congreso ingenieros
Visit Benidorm	25/10	Rueda prensa Antena 3
Visit Benidorm	25,26,27/10	Hackaton DEMIUM
Protocolo	30/10	Boda
Visit Benidorm	31/10	Patronato turismo BND
Alcaldía	7/11	Rueda de prensa
Visit Benidorm	14/11	Reunión
Movilidad	18/11	Seminario sobre carga consolidada
Turismo	19,20/11	Mesa trabajo PREDIF
Cultura	21/11	Presentación libro
Turismo	22/11	Reunión BND gastronómico
Turismo	28/11	Cátedra Pedro Zaragoza
Seguridad ciudadana	30/11	Asamblea IPA (Asociación Internacional de Policías)
Turismo	02/12	Reunión BND Gastronómico
Visit Benidorm	16/12	Reunión, CONSEJO
Turismo	17/12	Reunión APTUR
Visit Benidorm	18/12	Reunión patronato turismo BND
Alcaldía	19/12	Presentación Turismo Sostenible
Cultura	20/12	Conferencia sobre música

6.2- MANTENIMIENTO DEL EDIFICIO

A la Concejalía se le adjudica la responsabilidad de comunicar las averías, desperfectos ó incidencias que se producen debido al uso continuado de las dependencias del edificio Torrejón, donde se ubica la Concejalía, se gestiona mediante correo electrónico al responsable técnico nombrado por el Ayuntamiento.

A lo largo de 2019, además de los arreglos habituales en iluminación, cableados, almacén etc., se han reparado algunos de los equipos de refrigeración distribuidos por las diferentes plantas , así como el mantenimiento de la puerta de entrada y del ascensor. Todo ello a cargo del presupuesto de la Concejalía de Turismo

7. COLABORACIONES Y VARIOS

La Concejalía colabora habitualmente en diversos proyectos, traducciones para otras Concejalías, prestación de apoyo a proyectos externos, campañas de promoción, reuniones informativas, etc..

7.1- FERIAS

- **Fitur**

- Fecha: 23 al 27 de enero

La Concejalía de Turismo colabora con la Feria Internacional de Turismo aportando personal de la propia Concejalía, merchandising y logística en cuanto a transporte y alojamiento de alcalde y ediles.

El certamen madrileño, que este año se ha celebrado del 23 al 27 de enero, confirma su liderazgo como gran foro de negocios de la industria mundial del turismo, es el punto de encuentro global para los profesionales del turismo y la feria líder para los mercados receptivos y emisores de Iberoamérica.

Fitur 2019, cerró su 39ª edición con récord de participación con 10.487 empresas de 165 países / regiones, 142.642 profesionales y 110848 visitantes de público general.

- **Feria Medsea Costablanca (Salón Internacional de Náutica y Actividades Acuáticas)**

- Fecha: 28 al 31 de marzo a 18 de marzo

Esta segunda edición se celebró en el puerto de Alicante coincidiendo con “Alicante Puerto de Encuentro”, evento concebido para evitar la estacionalidad y ampliar la

continuidad de actuaciones en torno a la salida de la vuelta al Mundo a Vela desde Alicante.

La Concejalía colabora con este Salón Internacional de Actividades Acuáticas, gestionando el alquiler del stand, así como el mobiliario y diseño, al tiempo que realiza los trámites oportunos para obtener la subvención del Patronato de Turismo para el mencionado evento.

- **Feria Alicante Gastronómica**

- Fecha: 22 a 25 de febrero

Este segundo Encuentro de Estilo de Vida Mediterráneo contó la presencia de nuestro municipio, con la colaboración de la Concejalía, quien financió el coste del stand y convocó y dirigió las reuniones con el sector de los establecimientos de restauración (Abreca) y su presidente.

7.2 REUNIONES

- **REUNIÓN CON V.LIMÓN (SONIDO) PARA RONQUEO**

- Fecha: 17 de abril
- Asistentes: Mercedes Llorca y Virginia Puchades
- Lugar de la reunión: Castillo de Benidorm

- **REUNIÓN CON EMPRESA LOOKISH SPAIN APP, PRESENTACIÓN APP DESTINOS**

- Fecha: 01 de agosto
- Asistentes: Mercedes Llorca y Virginia Puchades
- Lugar de la reunión: Concejalía

- **REUNIÓN DE SEGUIMIENTO BCM GESTIONARTE, EXTERNALIZACIÓN O.T.**

- Fecha: 18 de septiembre
- Asistentes: Mercedes Llorca
- Lugar de la reunión: Concejalía

- **REUNIÓN PROYECTO MOBILIARIO OFICINA RINCÓN**

- Fecha: 20 de febrero
- Asistentes: Mercedes Llorca y Carmen Cortés (diseñadora)
- Lugar de la reunión: Oficina Turismo Rincón

- **REUNIÓN CON CONCEJALÍA IGUALDAD**

- Fecha: 16 de abril
- Asistentes: Mercedes Llorca
- Lugar de la reunión: Concejalía

- **REUNIÓN CON LA CONCEJALA DE DESARROLLO LOCAL PROGRAMA ENCUJUS/EMPUJUS**

- Fecha: 12 de agosto
- Asistentes: Mercedes Llorca
- Lugar de la reunión: Ayuntamiento

- **REUNIÓN DEPARTAMENTAL / DEFINIR PARÁMETROS PARA HERRAMIENTA INFORMÁTICA OFICINA TURISMO**

- Fecha: 30 de octubre
- Asistentes: Mercedes Llorca , Virginia Puchades, Marta Franco y Sofía Cabezas
- Lugar: Concejalía

- **REUNIÓN CONSELL DE ESCENA URBANA**

- Fecha: 25 de noviembre
- Asistentes: Representantes del Consell y Mercedes Llorca
- Lugar de la reunión: Ayuntamiento, Sala de prensa

- **REUNIÓN CONCEJALA RRHH, PERSONAL OFICINAS DE TURISMO Y HUELLA OFIC. AVDA. EUROPA**

- Fecha: 28 de noviembre
- Asistentes: Angela Zaragozí y Mercedes Llorca
- Lugar de la reunión: Ayuntamiento, despacho Concejala