

Concejalía de turismo

Memoria de actividades 2020



ÍNDICE

1. UBICACIÓN

2. PRESUPUESTO

3. PERSONAL

4. OBJETIVOS Y SERVICIOS

4.1- OBJETIVOS

4.2- SERVICIOS

4.2.1- Convenios de colaboración

4.2.2- Colaboraciones con otras concejalías

4.2.2.1- Colaboración con concejalías COVID-19

5. ACTUACIONES RELACIONADAS CON EL TURISMO

5.1 –PROMOCIÓN EN DESTINO

5.1.1- Benidorm Gastronómico

5.1.1.1- Presentación Calendario Gastronómico

5.1.1.2- IX Jornadas de la Cuchara

5.1.1.3- IX Jornadas de los Arroces de la Tierra

5.1.2- Interactuación con las asociaciones del sector turístico

5.1.2.1- Formación profesional: Beca Máster Arroces

5.1.2.2- Reuniones para temas asociados al 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 Foro de Turismo

5.1.3.5 Digital Tourist 2020

5.1.3.6 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- Creación de folletos para promoción

5.1.4.3- Reedición y actualización de folletos, planos y posters

5.1.4.4- Diseño e inserción en publicaciones

5.1.4.5- Merchandising

5.2- FIDELIZACIÓN DE LA DEMANDA

5.2.1- Análisis del grado de satisfacción y necesidades de visitantes

5.2.2- Mayor calidad en el destino

5.2.2.1- 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- DTI

5.3.4.2- Coordinación del Ente Gestor

5.3.4.3- Plan Benidorm + DTI seguro

5.3.4.4- Medición de actividades turísticas

5.3.5- Adecuar OT a S XXI

5.4- CALIDAD

5.4.1- Benidorm, Municipio Turístico de la Comunidad Valenciana

5.4.2- Apoyo a implantación SICTED

5.4.2.1- Adhesiones SICTED

5.4.2.2- Buenas Prácticas Avanzadas SICTED COVID-19

5.4.3- Campaña de promoción y difusión de empresas distinguidas

5.5- ACCESIBILIDAD Y SOSTENIBILIDAD

5.5.1- Accesibilidad en destino

5.6- FORMACIÓN

5.7- PLAN DE SEGURIDAD

5.7.1- Plan de Previsión, Actuación y Contingencia frente a COVID-19

5.8- OFICINAS DE TURISMO

5.8.1- Mantenimiento de certificaciones y sellos de calidad

5.8.2- Atención no presencial

6. ACTUACIONES GENERALES

6.1- Actividades 5ª planta edificio Torrejó

6.2- Mantenimiento del edificio

7. COLABORACIONES Y VARIOS

7.1- 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
48200	TRANSFERENCIA UNIVERSIDAD	50.000
48200	TRANSFERENCIA FUNDACIÓN	600.000
	TOTAL	982.100

3. PERSONAL

Sebastián Fernández Miralles

Asesor de Turismo y Alcaldía

Mercedes Llorca Linares

Coordinadora

Virginia Puchades Quinzá

Técnico

Carlos Sacanell Ruiz de Apodaca

Técnico Auxiliar de Turismo

Vicente Francisco Grana Poveda

Administrativo

Marta Eurídice Franco Aguilar

Administrativa

Antonio Martínez García

Auxiliar

Guido Maris Sivera

Auxiliar

4- OBJETIVOS Y SERVICIOS

4.1- 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.

4.2- 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.

4.2.1- 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 CINCUENTA MIL EUROS.

- 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.

- 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

Convenio específico para fomentar el desarrollo del “Programa de estudios en Arroz y Alta Cocina Mediterránea”, para el curso 2020-2021. Se convocan tres becas para cursar estudios de Título Propio de Experto, especialista y Máster en Arroces y Alta Cocina Mediterránea Aplicada.

4.2.2- COLABORACIONES CON OTRAS CONCEJALÍAS

4.2.2.1- Colaboración con Concejalías debido al COVID-19

La Concejalía colaboró activamente con la Concejalía de Servicios Sociales en la tramitación, en la web municipal, de las ayudas económicas a las familias a causa del COVID-19; posteriormente también tramitó todas las solicitudes para la devolución de parte de la basura a establecimientos y empresas perjudicadas por el confinamiento,

en respuesta a la petición de ayuda por parte de la Concejalía de Hacienda. A tal fin, la Concejalía de Turismo se reunió en diversas ocasiones con los responsables de estas ayudas.

CONCEJALÍAS DE RRHH Y SERVICIOS SOCIALES:

- Directrices a seguir para formalizar los expedientes de Ayudas a Familias Covid-19
 - Fecha: 17 de abril
 - Asistentes: Mercedes Llorca, personal OT, Luis Manuel García, Beatriz Domínguez
 - Lugar de la reunión: Virtual

- Seguimiento de la ayuda a Familias Covid-19
 - Fecha: 04 de mayo
 - Asistentes: Mercedes Llorca, Concejala RRHH, M^a Carmen Díaz, M^aDolores Lillo
 - Lugar de la reunión: Virtual

- Valoración y primera remesa aprobados
 - Fecha:15 de mayo
 - Asistentes: Mercedes Llorca
 - Lugar de la reunión: Virtual

- Valoración de expedientes, resolución, incidencias y recursos
 - Fecha: 19 de mayo
 - Asistentes: Mercedes Llorca (Comisión seguimiento)
 - Lugar de la reunión: Virtual

- Valoración de expedientes, resolución, incidencias y recursos
 - Fecha: 26 de mayo
 - Asistentes: Mercedes Llorca (Comisión seguimiento)
 - Lugar de la reunión: Virtual

- Seguimiento de los expedientes abiertos
 - Fecha: 14 de julio
 - Asistentes: Mercedes Llorca (Comisión seguimiento)
 - Lugar de la reunión: Virtual

- Seguimiento Ayudas a Familias y horarios personal OT
 - Fecha: 11 de agosto
 - Asistentes: Mercedes Llorca, Concejala RRHH
 - Lugar de la reunión: Concejalía

- Reunión para aprobar nueva remesa
 - Fecha: 23 de diciembre
 - Asistentes: Mercedes Llorca (Comisión seguimiento), Secretaría
 - Lugar de la reunión: Virtual

CONCEJALÍA DE HACIENDA:

- Constitución de Comisión para la concesión de ayudas a actividades comerciales, de hostelería y turismo
- Fecha: 23 de diciembre
- Asistentes: Mercedes Llorca (Comisión seguimiento), Secretaría, Tesorería
- Lugar de la reunión: Sala Mediterráneo

OTRAS CONCEJALÍAS:

- Reunión para dar a conocer nuestras infraestructuras, para la elaboración de un Plan de Juventud
- Fecha: 17 de noviembre
- Asistentes: Mercedes Llorca, Concejal de Juventud, José Romeu, Ana Márquez y Carlos Sacanell
- Lugar de la reunión: 1ª planta Ayuntamiento

OTROS:

- 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: 16

- Rutas guiadas: La Concejalía colaboró con el departamento de Patrimonio en la nueva ruta guiada al Tossal, con la traducción del texto y los audios a emplear en el paseo a cargo de personal de las Oficinas de Turismo.

Nº de reuniones asistidas	10
---------------------------	----

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 2020 se presentaron en un primer momento cuatro actividades relacionadas con la gastronomía, organizadas desde la Concejalía de Turismo. Posteriormente, y debido a los confinamientos y a las especiales circunstancias de este año, se redujeron a dos.

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, 20 de febrero



5.1.1.2- IX Jornadas de la Cuchara, del 22 de febrero al 1 de marzo

Menús especiales de cuchara, con productos locales como base de los datos. El menú constaba de un entrante, un plato principal de cuchara, postre y bebida, con un precio de 20€ incluyendo bebida e IVA.

Nº de establecimientos participantes: 16



5.1.1.3- IX Jornadas de los Arroces de la Tierra, del 17 al 25 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 de 23€ (IVA incluido).

Nº de establecimientos participantes: 18



Nº de eventos	2
Nº de establecimientos	34

5.1.2- Interactuaciones con las asociaciones del sector turístico

5.1.2.1- Formación a profesionales: Beca Máster Arroces

Con cargo al presupuesto 2020, en diciembre se publicó la convocatoria para ofertar 6 becas para el curso académico 2020-2021, destinadas a cubrir una parte del importe de los precios públicos de las matrículas para la realización de los estudios de:

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

Entre otros, los/las aspirantes a ser destinatarios/as de las becas debían reunir los requisitos siguientes:

- Estar empadronados/as en Benidorm como mínimo desde un año antes de la publicación de la convocatoria.
- Tener un mínimo de 2 años de experiencia laboral acreditada en el ámbito de la restauración, hostelería y/o gastronomía.

Número de cursos	1
Número de solicitantes	1

5.1.2.2.- Reuniones para temas asociados al sector turístico

REUNIÓN PARA PLANIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA CÁTEDRA PEDRO ZARAGOZA

- Fecha: 28 de enero
- Asistentes: Alcalde, Mercedes Llorca, Dtor. Cátedra, Leire Bilbao, Juan Díaz, Dtor. Invat-tur, Dtor. Patronato Costablanca
- Lugar de la reunión: Alcaldía

- **REUNIÓN EXPLICATIVA CONVOCATORIA AYUDAS 2019/2020**
 - Fecha: 17 de febrero
 - Asistentes: Mercedes Llorca, representantes de Ayuntamientos Patronato CB
 - Lugar de la reunión: ADA Alicante

- **REUNIÓN ORGANIZATIVA JORNADAS DEL ATÚN**
 - Fecha: 9 de marzo
 - Asistentes: Marta Franco, Mercedes Llorca, ABRECA, Rtes. Esturión y Mal Pas
 - Lugar de la reunión: Concejalía

- **REUNIÓN PARA VALORACIÓN DE SITUACIÓN ACTUAL Y RECOGIDA DE PROPUESTAS**
 - Fecha: 03 de abril
 - Asistentes: Mercedes Llorca, representantes de Red de Municipios Turísticos y Segittur
 - Lugar de la reunión: Virtual

- **REUNIÓN PARA VER VIABILIDAD DEL PATYRECOVERI**
 - Fecha: 03 de abril
 - Asistentes: Alcalde, Mercedes Llorca
 - Lugar de la reunión: Alcaldía

- **REUNIÓN GRUPO ACCESIBILIDAD DE LA RED CV**
 - Fecha: 19 de mayo
 - Asistentes: Mercedes Llorca, Celia Romero, Juan Robledo y representantes de otros municipios
 - Lugar de la reunión: Virtual

- **REUNIÓN COMITÉ CALIDAD PARA MEDIDAS PUESTA EN MARCHA OT**
 - Fecha: 29 de mayo
 - Asistentes: Mercedes Llorca, Francisco Pérez, Xarxa Red Tourist-info CV
 - Lugar de la reunión: Virtual

- **REUNIÓN PARA FORO DE TURISMO Y BENIDORM PATRIMONIO DE LA HUMANIDAD**
 - Fecha: 05 de junio
 - Asistentes: Mercedes Llorca y representantes Cátedra Pedro Zaragoza
 - Lugar de la reunión: Virtual

- **REUNIÓN PARA ELABORACIÓN DE PLAN DE CONTINGENCIA**
 - Fecha: 12 de junio
 - Asistentes: Mercedes Llorca, Patronato Provincial de Turismo
 - Lugar de la reunión: Virtual

- **PRESENTACIÓN PLAN ESTRATÉGICO CV 2020/2025**
 - Fecha: 03 de julio
 - Asistentes: Turisme de la Comunitat Valenciana, Mercedes Llorca
 - Lugar de la reunión: Virtual

- **REUNIÓN CDT RESULTADOS 1er TRIMESTRE Y NOVEDADES 2º SEMESTRE**
 - Fecha: 08 de julio
 - Asistentes: Mercedes Llorca, Consejo Asesor CDT, miembros del Consejo
 - Lugar de la reunión: Virtual

- **APROBACIÓN ACTA ANTERIOR Y ORGANIZACIÓN FORO DE TURISMO**
 - Fecha: 17 de octubre
 - Asistentes: Mercedes Llorca, Cátedra P.Z., Leire Bilbao, Paco Juan Martínez, Mario Villar, Juan Díaz, Carlos Sacanell
 - Lugar: Virtual

- **BALANCE DEL AÑO CDT Y PROGRAMACIÓN 2021**
 - Fecha: 03 de diciembre
 - Asistentes: Mercedes Llorca, Consejo Asesor CDT, Carlos Sacanell
 - Lugar: Virtual

- **REUNIÓN PRESENTACIÓN MEMORIA ANUAL Y PREMIADOS**
 - Fecha: 17 de diciembre
 - Asistentes: Mercedes Llorca, miembros Cátedra P.Z.
 - Lugar: Virtual

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.

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

El lema del Día Mundial del Turismo 2020 es "**TURISMO Y DESARROLLO RURAL**", y celebra la capacidad excepcional del sector para crear oportunidades fuera de las grandes ciudades y preservar en todo el mundo el patrimonio cultural y natural.

Este año 2020, y debido a las circunstancias que han obligado a replantear determinado tipo de actos, no se ha celebrado el habitual evento y entrega de los **Premios Turismo Ciudad de Benidorm**. Sí se repartió, como de costumbre, un pequeño surtido de merchandising de regalo a turistas en las Oficinas de Turismo de la localidad, para festejar este día.

Además, el Alcalde elevó al Pleno una Declaración Institucional con motivo de la celebración del Día Mundial del Turismo.

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

- 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.

Proyectos e informes

- Showering Smartly, proyecto presentado por la Universidad de Surrey (Reino Unido) los días 8 y 10 de enero, en colaboración con la Cátedra de Estudios Pedro Zaragoza junto con Hosbec, quienes participaron en el estudio que se realizó en Benidorm. Ésta universidad se encuentra entre las cinco líderes a nivel mundial en materia de turismo.
- Fichas Patrimonio de la Humanidad, consiste en la elaboración de fichas de ciudades nacionales e internacionales que podrían ser partners de Benidorm a lo largo del proceso para convertir a Benidorm en "Patrimonio de la Humanidad".
- Encuesta sobre el mercado turístico en Benidorm, dicha encuesta busca no sólo registrar datos que nos ayuden a comprender el fenómeno turístico en la capital de la Costa Blanca, sino descubrir los efectos que ha producido en el año 2020 la pandemia del COVID-19.
- Informe Peatonalización, Playas y Protocolo de Seguridad y Sanidad en Benidorm. Como consecuencia de la crisis sanitaria provocada por la COVID-19, los destinos turísticos han vivido una situación excepcional que ha marcado su presente y condicionado su futuro. El informe "Peatonalización, Playas y Protocolo de Seguridad y Sanidad en Benidorm", describe las medidas adoptadas por el municipio a través de su plan de trabajo: *Benidorm DTI + Seguro Nueva gobernanza del Destino Turístico Inteligente para la seguridad, gestión del cambio, la profesionalidad y sostenibilidad del destino.*

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 lo 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.

Los premiados de este año 2020 han sido seleccionados entre los trabajos defendidos en el curso 2019-2020 en titulaciones oficiales de la Universidad de Alicante. Se presentaron 20 aspirantes al premio TFG y 2 al premio TFM. Los premiados en esta edición fueron:

Categoría: TFG en Turismo

PREMIO	PREMIADO/A	TÍTULO
1er premio (400€)	José Verdú Marín	Xaló, Destino Turístico Inteligente. Vall del Pop
2º premio (250€)	Fátima Zahra Akbali Jafja	El papel del e-commerce en el turismo chino; potencialidades y oportunidades para el turismo español
3er premio (150€)	Nathalie Alexandra De Souza Bello	El turismo deportivo como tipología dinamizadora en destinos consolidados. Evolución y caracterización en Torrevieja (Costa Blanca)

Categoría: TFM en Turismo

PREMIO	PREMIADO/A	TÍTULO
1er premio (400€)	Ana Pastor Alcaraz	La planificación de destinos turísticos urbanos desde el enfoque inteligente: un análisis comparado
2º premio (250€)	Marc Fuster Uguet	El Sistema de Gestión Integrado de Destino y su papel en el actual escenario turístico. Un análisis aplicado a la Red de Destinos Turísticos Inteligentes de la Comunitat Valenciana
3er premio (150€)		Desierto

Más información acerca de la Cátedra Pedro Zaragoza:

<https://web.ua.es/es/pedrozaragoza/catedra.html>

5.1.3.3- Celebración de la Poppy Appeal, 16 de octubre

La Royal British 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

La pandemia aconsejó este año prescindir del habitual desfile de veteranos en el Rincón de Loix de Benidorm, mantener la distancia de seguridad entre los asistentes y reducir las representaciones, celebrando el acto en el Auditorio Oscar Esplá del Parque de l'Aigüera, ante las banderas de España y el Reino Unido y los estandartes de los distritos de la RBL, y presidido por el alcalde de Benidorm y la general Lisa Keetley.



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

5.1.3.4- Foro de Turismo, 2 y 3 de diciembre



El Foro Internacional de Turismo de Benidorm "Smart Data" es un proyecto impulsado por Turisme de la Comunitat Valenciana, el Ayuntamiento de Benidorm y la Cátedra de Estudios Turísticos "Pedro Zaragoza Orts" de la Universidad de Alicante, con la colaboración de HOSBEC y la Fundación Turismo de Benidorm y la UNWTO (Organización Mundial de Turismo).

La Concejalía de Turismo establece y planifica el Foro de Turismo, un evento con carácter bianual en el que se tratan diversos temas de actualidad turística.

El Foro ha abordado desde sus inicios en 1995 diferentes temáticas clave para la planificación y gestión de los destinos y empresas turísticas de la Comunitat Valenciana.

Objetivo:

- Fomentar la reflexión colectiva, facilitar el intercambio de experiencias nacionales e internacionales de gestión turística y aportar información actualizada y relevante que sirva de apoyo para toma de decisiones que incidan en la gestión turística municipal y empresarial.

Medidas:

- Coordinar la firma del convenio colectivo entre la Agencia Valenciana de Turisme, la Universidad de Alicante, la Asociación de Empresarios de Hostelería y el Ayuntamiento de Benidorm, para establecer y planificar el “Foro de Turismo de Benidorm”
- Determinar, consensuando, las fechas, temática, imagen etc. del Foro
- Solicitar al departamento de diseño la creación de la imagen de cada una de las ediciones y adaptarlo a todos los soportes publicitarios
- Organización de toda la logística y protocolo de la sala, el catering, transfers de los ponentes, etc.

Este año el Foro celebra su **XX EDICIÓN** y una vez más se reinventa para adaptarse a la situación vivida en los últimos meses, incrementando su distribución gracias a su modalidad online que permite seguir el desarrollo del Foro vía streaming.

Con un programa donde se pretende analizar cómo el turismo sostenible puede fomentar los Objetivos de Desarrollo Sostenible con la seguridad sanitaria como nuevo valor al alza, el Foro contó con cuatro mesas temáticas:

- Alianzas para lograr los objetivos en un escenario postCOVID19
- Agua y mar
- Acción por el clima
- Energía asequible y no contaminante

Empresarios y profesionales en la gestión y dirección de los destinos y establecimientos turísticos pudieron dialogar y exponer su experiencia para alcanzar los objetivos en un escenario postcovid-19.

De hecho, la pandemia fue tema clave en los debates donde se analizó cómo el turismo sostenible puede fomentar los Objetivos de Desarrollo Sostenible con la seguridad sanitaria como nuevo valor al alza.

Nº de ponentes	12
Nº de moderadores	4
Nº de asistentes on line	337

5.1.3.5- Digital Tourist 2020



Digital Tourist 2020 es el lugar de encuentro de los responsables de los destinos turísticos inteligentes (DTI): de las administraciones central, autonómica, provincial y municipal, y la oferta del turismo digital representada por las empresas tecnológicas líderes, networking necesario para facilitar el intercambio de conocimiento y experiencias.

En la edición 2020, las principales temáticas de las Tecnologías Digitales vinieron marcadas por la época post-COVID, en su ayuda para hacer más resilientes a las Smart Cities.

El Ayuntamiento de Benidorm colaboró con la financiación y el uso de las instalaciones del consistorio.

5.1.3.6 -Campañas de publicidad

- Publicidad Fitur 2020:
 - 8 Mediterráneo
 - Mediterráneo Press
 - Onda Cero Uniprex
 - Gaceta del Turismo
 - Información TV Prime
 - Diario Información
 - Grupo Plaza
 - Ahora Marina / Baixa La Mar Sal
 - ES Radio / Valdiario
 - Radio 4G CV
 - Radio Sirena Cope
 - Aquí Medios

- Publicidad Benidorm Gastronómico:
 - Radio Sirena Cope
 - Onda Cero
 - La Ser
 - Diario Información

5.1.4- Creación, reedición y actualización de material publicitario

Objetivos:

- 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
- IX Jornadas de la Cuchara
- IX Jornadas de los Arroces de la Tierra

(ver carteles en punto 5.1.1)

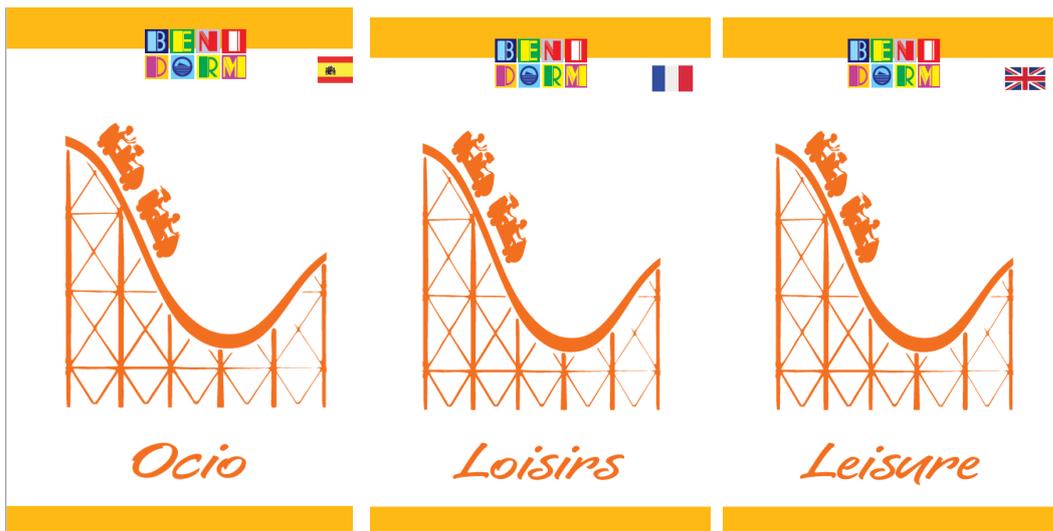
5.1.4.2- Creación de folletos para promoción

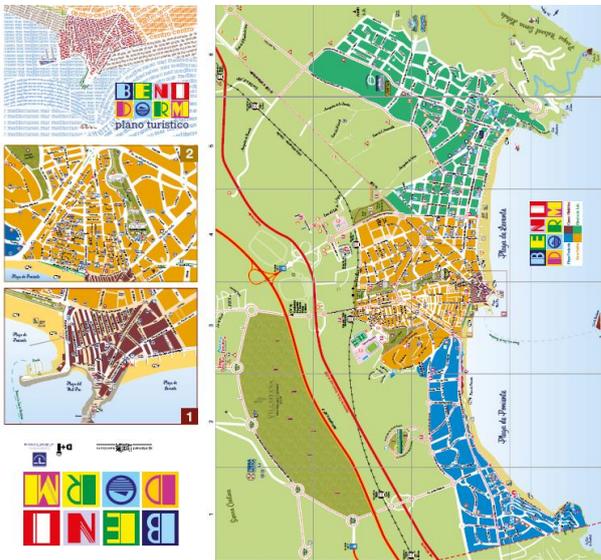
- Díptico "Derechos y obligaciones del Turista" español, junio: 500 unidades
- Díptico "Derechos y obligaciones del Turista" inglés, junio: 300 unidades



5.1.4.3- Reedición y actualización de folletos, planos y posters

- Folleto Costablanca francés/holandés/sueco, febrero: 2.000 unidades
- Folleto Costablanca español/inglés/alemán, febrero: 5.000 unidades
- Díptico "Ocio" español, agosto: 2.000 unidades
- Díptico "Ocio" francés, agosto: 1.000 unidades
- Díptico "Ocio" inglés, agosto: 1.000 unidades
- Díptico "Ocio" holandés, agosto: 1.000 unidades
- Díptico "Lugares de interés cultural "holandés, diciembre: 500 unidades
- Plano de hoteles español, febrero: 30.000 unidades
- Plano de hoteles inglés, febrero: 15.000 unidades





5.1.4.4- Diseño e inserción en publicaciones

- Destinos Gastronómicos

<p>13 DESTINOS GASTRONÓMICOS</p> <p>Benidorm</p> <p><i>Benidorm, paraíso para los amantes del sol y el mar.</i></p> <p>Benidorm goza de una merecida fama internacional. Sus playas, abiertas al mar Mediterráneo y protegidas de temporales por la bahía y las montañas que las circundan, su ausencia de corrientes y mareas importantes y sus aguas tranquilas y cristalinas hacen de Benidorm un paraíso. Sus playas reciben año tras año los mejores reconocimientos y galardones que premian su calidad, seguridad, limpieza y servicios, convirtiéndolos en un estándar mundial de excelencia turística.</p> <p>Su bahía y sus calles son un lugar ideal para la práctica de cualquier deporte de mar. Además, sus fondos marinos están repletos de fauna y praderas de posidonia. Podemos practicar golf en los tres campos de la ciudad, running en los caminos marítimos y en el entorno de Terra Mítica, senderismo en el Parque Natural de Serra Gelada, ciclismo familiar y deportivo... las opciones son infinitas.</p> <p>En el casco antiguo se deja sentir el pasado marítimo de Benidorm, con sus calles estrechas y casitas de poca altura. Pero también se aprecia su presente cosmopolita, el día ciudad vertical con rascacielos, un modelo turístico sostenible que ha convertido a Benidorm en el destino eco por excelencia. Además de ser el primer Destino Turístico Inteligente (DTI) del mundo.</p> <p>Con sus 5 parques temáticos, acuáticos y de animales, el municipio también es la mejor opción para disfrutar en familia o con amigos.</p> <p>La ciudad está abierta hasta el amanecer, perfecta para los que les gusta la vida nocturna. Diversos eventos musicales se celebran a lo largo del año, entre ellos el ya famoso Low Festival.</p> <p>La multiculturalidad de Benidorm se refleja en su calendario de fiestas. No resulta extraño toparse por la ciudad con bandes de música, olivadas de flores, tracas o fuegos artificiales en cualquier época del año. En noviembre tienen lugar las Fiestas Mayores Patronales.</p>	<p>Benidorm Gastronómico</p> <p>Con sabor 100% mediterráneo. Así es nuestra gastronomía. Pescados, mariscos y selecciones del Mar Mediterráneo, legados de las canchunas locales de Villajoyosa, Denia y Santa Pol, carnes y embutidos de la montaña de Alicante, verduras y frutas de la huerta, y aceite de oliva de la comarca alicantina conforman la base de nuestra saludable cocina.</p> <p>Benidorm también es un paraíso del tapero. Varias calles del casco antiguo (más conocidas como las de "los vasos") están rodeadas de establecimientos especializados en tapas y pinchos.</p> <p>En temporada destacan el tobo de San Blas, deliciosa torta de almendras y alcorín, y los pastelitos de boniato, elaborados en época navideña y rellenos de una masa de boniato.</p> <p>En los últimos años se ha hecho una apuesta fuerte por poner en valor la cocina que se hace en la ciudad a través del Benidorm Gastronómico, con 4 eventos habituales:</p> <p>Jornadas de la Cuchara: con sus sabrosos platos de legumbres, olivadas, cocidos de pescados valencianos o macizuelos... Jornadas del Almeje: el protagonista es este pescado tan vinculado a nuestro pasado marítimo a través de los almehados: nuestro tradicional Consumo de Tapas y Pinchos un jurado profesional y el propio público conceden los premios al Mejor Pincho Tradicional y Mejor Pincho Original y Jornadas de los Arrozos de la Tierra: más allá de la tradicional paella, nuestros arrozos secos, melillos y caldoso; de ventaritas, de carne o de pescado, como el de boguenones y espárragos o el de fresas i napos.</p> <p>www.visitbenidorm.es</p>
--	--

- Guía Gastronómica de Alicante

La gastronomía de Benidorm es diversa, con sabor mediterráneo y con la pluralidad de una ciudad con gran trayectoria turística. Establecimientos tradicionales que conviven con los más modernos y con las vanguardias gastronómicas, cocina internacional junto a la cocina típica de los pescadores. La ciudad ofrece además una gran oferta de bares, cervecerías y locales de tapas y pinchos. La ruta gastronómica se complementa con dulces típicos, como el bollo de San Blas o los *pastissos* de boniato.

En la ciudad se celebra el **Benidorm Gastronómico**, con 4 eventos que tienen lugar a lo largo del año: *Jornadas de la Cuchara*, *Jornadas del Atún*, *Concurso de Tapas y Pinchos* y *Jornadas de los Arroces de la Tierra*. Entre ellos, el de boquerones y espinacas y el *arris amb fassó i naps*.

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
- Sondar 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

LIBRETAS: enero (Fitur)

1.000 unidades



BOLÍGRAFOS: enero (Fitur)

2.000 unidades



LANYARDS (Fitur)

500 unidades



LLAVEROS (Fitur)

2.000 unidades



NECESERES (Fitur)

1.000 unidades

opción a



opción b



MOCHILAS (ferias, congresos etc.)

400 unidades, 1.445,95 €



GORRAS LGTB (Visit)

59 unidades

MOCHILAS LGTS (Visit)

73 unidades

USB (Varios)

100 unidades



Nº de material impreso	58.300 unidades
Nº de publicaciones reeditadas/actualizadas	9
Nº de creaciones nuevas	1
Nº de merchandising adquirida	7.132 unidades
Nº de mercancía distribuida internamente	24.980
Nº de mercancía distribuida externamente	3.845
Nº de mercancía distribuida a Fundación	23.615
Total mercancía distribuida	52.440

5.2- FIDELIZACION DE LA DEMANDA

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

A lo largo de 2020 se han realizado un total de 198 encuestas a usuarios de las oficinas Tourist info de Benidorm. De estos cuestionarios, 152 se cumplimentaron en Tourist Info Benidorm Centro y 46 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	9,90	9,95	9,92
Presencia e imagen del personal	9,90	10	9,95
Tono de voz empleado/amabilidad	9,92	10	9,96
Atención recibida	9,84	10	9,92
Imagen de la oficina	9,76	9,82	9,84
Ambiente de la oficina	9,72	9,95	9,83
Localización/accesibilidad de la oficina	9,63	9,72	9,67
Imagen y estética material informativo	9,70	9,98	9,84
Oferta e información en idiomas	9,68	9,94	9,81
Horario atención al público	9,82	9,73	9,77
Fiabilidad y claridad de la información recibida	9,84	9,97	9,87
Ha satisfecho esta oficina sus expectativas?	9,68	9,99	9,83
¿Considera que esta OFICINA dispone en sus instalaciones y protocolos de atención de las medidas de seguridad para prevenir el contagio del COVID-19?	9,74	10	9,87
MEDIA GLOBAL	9,78	9,92	9,86

Si tenemos en cuenta que la puntuación media es de 9.86, podemos considerar que los aspectos que superan dicha puntuación y que son 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	26.188
Nº de usuarios en Facebook	73.743
Nº de usuarios en Twitter	12.100
Nº de visualizaciones en Youtube	536.970
Nº de encuestas	198

5.2.2- Mayor calidad en destino

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

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.

Además, este año se han adecuando las oficinas a la normativa COVID-19 con el uso de geles, carteles informativos, retirada de folletos en papel, cumplimiento de aforos, etc.

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

Para mejor coordinación, a lo largo de 2020 la concejalía mantuvo las siguientes reuniones:

- Fecha: 26 de febrero
- Asistentes: Mercedes Llorca y Salvador (Insyde)
- Lugar de la reunión: Concejalía

- Fecha: 10 de marzo
- Asistentes: Mercedes Llorca, Salvador (Insyde), Celia Romero y César Moreno
- Lugar de la reunión: Concejalía

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 2020 Agenda Compartida:

- Fecha: 21 de enero
- Asistentes: Mercedes Llorca y representantes de Fiestas, Deportes y Cultura
- Lugar de la reunión: Oficina Smart

- Fecha: 19 de febrero
- Asistentes: Mercedes Llorca y representantes de Fiestas, Deportes y Cultura
- Lugar de la reunión: Oficina Smart

5.3.4- Avanzar hacia un destino turístico inteligente: DTI y Ente Gestor

5.3.4.1- DTI

La Secretaria de Estado de Turismo impulsó 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.

En febrero de 2020 se superó con éxito la primera Auditoría de Seguimiento.

5.3.4.2- Coordinación 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 más 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 sigue desarrollando desde el Ente Gestor.

A lo largo de 2020, se gestionó desde la responsabilidad de la “Gobernanza” el proyecto DTI, acometiéndose los siguientes trabajos:

- **REUNIÓN PARA ACTUALIZACIÓN DE LOS CÓDIGOS QR**
 - Fecha: 23 de enero
 - Asistentes: Mercedes Llorca, Francis Muñoz y Rafael Pérez
 - Lugar: Oficina Smart

- **VALORACIÓN PROYECTO CMR, SUBVENCIÓN TCV**
 - Fecha: 27 de enero
 - Asistentes: Mercedes Llorca y Celia Romero
 - Lugar: Oficina Smart

- **AUDITORÍA**
 - Fecha: 10 de febrero
 - Personal de Aenor, responsables de la Auditoría
 - Lugar: Sala Mediterráneo

- **AUDITORÍA**
 - Fecha: 10 de febrero
 - Ente Gestor, representantes políticos y con los responsables de Aenor
 - Lugar: Sala Mediterráneo

- **CONCLUSIONES AUDITORÍA**
 - Fecha: 24 de febrero
 - Asistentes: Mercedes Llorca y Raúl Rebelles
 - Lugar: Oficina Smart

- **VALORACIÓN SOPORTES CÓDIGOS QR**
 - Fecha: 28 de febrero
 - Asistentes: Mercedes Llorca, Francis Muñoz, Rafael Pérez, César Fdez.
 - Lugar: Oficina Smart

- **CONCLUSIONES AUDITORÍA**
 - Fecha: 05 de marzo
 - Asistentes: Alcalde, Mercedes Llorca, Aída García, Leire Bilbao, Celia Romero
 - Lugar de la reunión: Alcaldía

- **REORGANIZAR LOS ICONOS DE VISITANTES**
 - Fecha: 10 de marzo
 - Asistentes: Salvador Insyde, Celia Romero, César Fernández, Mercedes Llorca
 - Lugar de la reunión: Oficina Smart

- **CREACIÓN DEL COMITÉ DE INNOVACIÓN**
 - Fecha: 24 de marzo
 - Asistentes: Alcalde, Concejala de Innovación y Ente Gestor
 - Lugar: Alcaldía

- **REUNIÓN ESTRATEGIA DE TURISMO SOSTENIBLE 2030/ODS**
 - Fecha: 07 de abril
 - Asistentes: Mercedes Llorca, miembros de la red/DTI-CV
 - Lugar de la reunión: Virtual

- **RESULTADOS AUDITORÍA, BUENAS PRÁCTICAS COVID-19 Y ACCIONES**
 - Fecha: 09 de abril
 - Asistentes: miembros del Ente Gestor
 - Lugar: Virtual

- **REUNIÓN CONVOCAT. INTELLIGENT CITIES CHALLENGE/CONSULT.AYMING SAPI**
 - Fecha: 14 de abril
 - Asistentes: Mercedes Llorca, Celia Romero y Santiago Donat
 - Lugar de la reunión: Virtual

- **PLAN BENIDORM DTI SAFE**
 - Fecha: 30 de abril
 - Asistentes: miembros del Ente Gestor
 - Lugar: Virtual

- **ASAMBLEA EXTRAORDINARIA CV, DESTINO SEGURO FRENTE A COVID-19**
 - Fecha: 13 de mayo
 - Asistentes: miembros de la Red/DTI CV, Mercedes Llorca
 - Lugar: Virtual

- **EXPOSICIÓN APLICACIÓN PARA GESTIÓN DE PLAYAS**
 - Fecha: 09 de junio
 - Asistentes: Mercedes Llorca, empresa externa
 - Lugar: Alcaldía

- **MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA LA DESESCALADA**
 - Fecha: 10 de junio
 - Asistentes: Mercedes Llorca, DTI Benidorm, Celia Romero y otros
 - Lugar: Virtual

- **II COMISIÓN PLENARIA DE LA RED DE DTI**
 - Fecha: 11 de junio
 - Asistentes: Mercedes Llorca, Segittur, Red/DTI
 - Lugar: Virtual

- **REUNIÓN COMITÉ DE CALIDAD SAFE TOURISM**
 - Fecha: 18 de junio
 - Asistentes: Mercedes Llorca, Francisco Pérez, Xarxa Red Tourist-info CV
 - Lugar de la reunión: Virtual

- **ASAMBLEA RED DTI-CV, BALANCE Y RESULTADO PROYECTOS PILOTO**
 - Fecha: 23 de julio
 - Asistentes: Mercedes Llorca, miembros de la Red
 - Lugar de la reunión: Virtual

- **PRESENTACIÓN PLAN DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA EN DESTINOS**
 - Fecha: 08 de agosto
 - Asistentes: Mercedes Llorca, Ente Gestor DTI, Alcalde y Concejales
 - Lugar: Virtual

- **ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN ODS EN DESTINOS TURÍSTIVOS CV**
 - Fecha: 18 de septiembre
 - Asistentes: Mercedes Llorca, Esther Welters, Celia Romero
 - Lugar: Virtual

- **PRESENTACIÓN CONVOCATORIA PLAN SOSTENIBILIDAD EN AYUNTAMIENTO**
 - Fecha: 04 de octubre
 - Asistentes: Mercedes Llorca y demás miembros del Ente Gestor
 - Lugar: 4ª planta Ayuntamiento

- **PRESENTACIÓN DE APP CON REALIDAD AUMENTADA**
 - Fecha: 23 de noviembre
 - Asistentes: Mercedes Llorca, Celia Romero, Fernando Mahiquines, Marisol Lleras, Carlos Sacanell
 - Lugar: Virtual

- **PRESENTACIÓN APLICACIÓN NAVILENS, POR MEDIO DE CÓDIGOS QR**
 - Fecha: 24 de noviembre
 - Asistentes: Mercedes Llorca, Celia Romero, Juan Robledo, Marisol Lleras, Concejal de Cultura, Carmen García, Carlos Sacanell
 - Lugar: Virtual

- **REUNIÓN MIEMBROS ENTE GESTOR PARA PROPUESTAS DE ACTIVIDADES**
 - Fecha: 11 de diciembre
 - Asistentes: Mercedes Llorca, miembros Ente Gestor
 - Lugar: 5ª planta Torrejó

- **REUNIÓN MIEMBROS CONSEJO RECTOR , RESUMEN ACTIVIDADES 2020**
 - Fecha: 11 de diciembre
 - Asistentes: Mercedes Llorca, Alcalde, Concejales y funcionarios
 - Lugar: 5ª planta Torrejó

- **REUNIÓN CON SGS, INFO DE LA EMPRESA**
 - Fecha: 14 de diciembre
 - Asistentes: Mercedes Llorca, auditora SGS, Pilar Orden y Mariano Romero, Celia Romero, Moisés Pellicer
 - Lugar: Oficina Smart

- **PRESENTACIÓN APLICACIÓN NAVILENS, PLATAFORMA ACCESIBILIDAD**
 - Fecha: 15 de diciembre
 - Asistentes: Mercedes Llorca, Juan Robledo, Moisés Pellicer, Fernando Mahiques
 - Lugar: Oficina Smart

Nº de reuniones asistidas	27
Nº de acciones realizadas (datos emitidos por Smart Office)	4

5.3.4.3- PLAN BENIDORM + DTI SEGURO

Las especiales circunstancias de este año 2020 conlleva realizar una serie de actuaciones de protocolos e instaurar un plan de trabajo que permita a este destino configurarse como un Destino Turístico Inteligente (DTI) + Seguro.

El objetivo de este plan es generar confianza y seguridad sanitaria entre la población local y el turismo nacional, al menos en una primera fase y a la espera de la reactivación del mercado internacional.

Para ello se redefinió el Plan Director del DTI para adaptarlo a la nueva realidad surgida de la crisis sanitaria de la Covid-19 e implementar medidas.

Actuaciones:

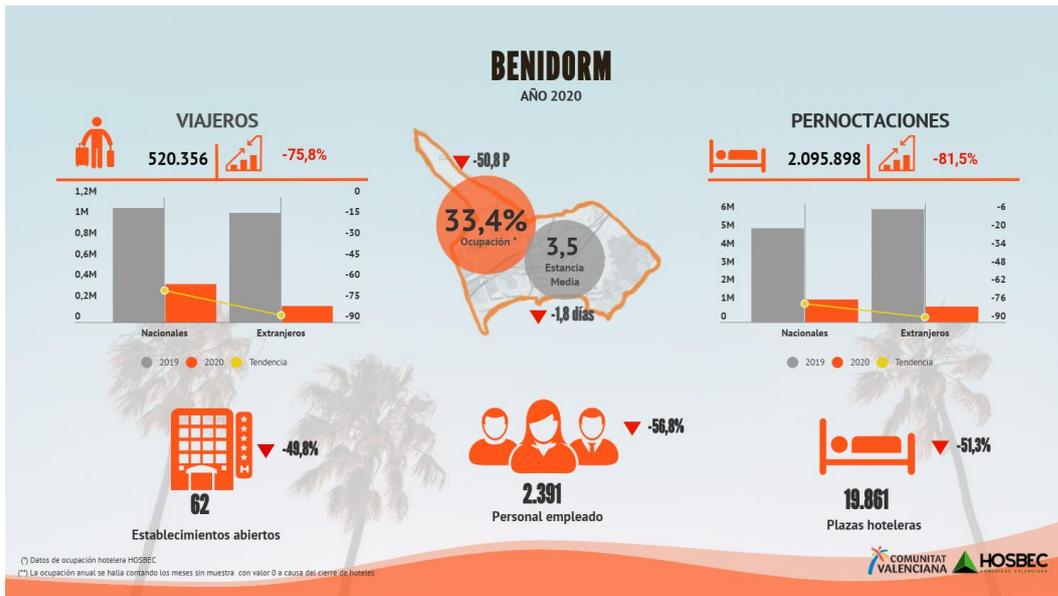
- Trabajar conjuntamente con “Turisme Comunitat Valenciana” en la confección de los protocolos “Covid, ‘19”, que elaboró el ICTE para la reapertura de las Oficinas de Turismo.
- Adecuar las Oficinas de Turismo para su reapertura, según protocolo ICTE, las recomendaciones de la “Red Tourist- Info” y Plan de Contingencia elaborado por el Ayuntamiento.
- Trabajar conjuntamente en Inteligencia Turística para el análisis de mercado, producto y satisfacción del cliente, utilizando las herramientas implantadas en la Oficina de Turismo.

- Reenvío de los protocolos elaborados por el ICTE a las empresas adheridas al Sistema de Calidad en Destino (SICTED).
- Elaboración y actualización permanente de los establecimientos turísticos abiertos al público y con las medidas de seguridad establecidas.
- Apoyo desde las oficinas de turismo para divulgar las medidas de seguridad de aforo en nuestras playas.
- Incorporación de la tecnología necesaria para garantizar aforos seguros en nuestras oficinas.
- Obtención del distintivo de SICTED COVID'19 en las Oficinas Centro y Rincón
- Ejecutar el plan para obtener el certificado "SAVE TURISM" en las Oficinas Centro y Rincón

5.3.4.4- Medición de actividades turísticas

Realizadas diferentes consultas entre las fuentes del INE y Hosbec, el resultado en cifras de nuestro municipio en el año 2020 es el siguiente:

- **Número total de viajeros:** 520.356
- **Pernoctaciones Hoteleras:** 2.095.898
Estancia media en días: 3,50
Promedio Anual: 33,4
Plazas hoteleras: 19.861
- **Pernoctaciones Apartamentos:**
Estancia media en días: 4,48
Residentes en España: 176.743
Residentes en el Extranjero: 415.803
Promedio Anual: 33,38
- **Pernoctaciones Campings:**
Estancia media: 16,84
Residentes en España: 103.891
Residentes en el Extranjero: 960.233
Promedio Anual: 77,63
- **Empleo:**
Personal contratado en establecimientos turísticos: 2.391



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, zonas wifi, etc.

Estadísticas usuarios en OT

Nº usuarios mesa táctil, Oficina Centro (desde enero a finales de marzo, resto del año se bloqueó)	237
Nº usuarios oficina virtual, Oficina Centro	533
Nº usuarios oficina virtual, Estación Autobuses	339
Nº usuarios oficina virtual, La Cala	555
Nº usuarios oficina virtual, Rincón de Loix	356

Nº de demandas mesa táctil, Oficina Centro (desde enero a finales de marzo, resto del año se bloqueó)	621
Nº de demandas oficina virtual, Oficina Centro	1.440
Nº de demandas oficina virtual, Estación Autobuses	802
Nº de demandas oficina virtual, La Cala	1.972
Nº de demandas oficina virtual, Rincón de Loix	1.313

ESTADÍSTICAS OFICINAS TURISMO	USUARIOS	DEMANDAS
Oficina Centro	24.031	20.589
Oficina Rincón de Loix	1.493	2.127
Oficina Avd. Europa	4.514	3.202

5.4- CALIDAD

5.4.1- Solicitud de reconocimiento de la condición de Municipio Turístico de la Comunidad Valenciana

Desde la Concejalía de Turismo se trabajó duramente para conseguir este distintivo, convirtiéndose así Benidorm en el primer municipio turístico acreditado como tal por la nueva Ley de Turismo, Ocio y Hospitalidad de la Generalitat Valenciana aprobada en 2018..

Esta distinción supondrá para la capital turística la llegada de recursos económicos adicionales, procedentes de las arcas autonómicas. La finalidad de estas transferencias es la de compensar a las localidades reconocidas por el esfuerzo que realizan para soportar los incrementos poblacionales esporádicos que sufren durante los periodos de mayor afluencia de visitantes.

5.4.2- 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.

5.4.2.1- Adhesiones SICTED

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 Secretaria 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
Establecimientos adheridos 2020	74

Se adhirieron al Sistema Integral de Calidad Turística (SICTED) 17 nuevas empresas.

Se impartieron cursos y talleres, dirigidos a las empresas interesadas en obtener la certificación SICTED. Debido a la actual situación COVID-19 y a pesar de que todas las empresas cursaron toda la formación requerida, no se efectuaron las ATI's ni las evaluaciones necesarias para conseguir la distinción, quedando todas las actuaciones pospuestas para el año 2021.

- Total de módulos formativos y talleres (ATC) impartidos: 17, divididos en 9 sesiones, suponiendo unas 35 horas formativas.
- Total de reuniones de Grupos de Mejora: 1
- Total de Mesa de Calidad: 0

A final de año tuvo lugar el V Foro Interdestinos SICTED-CV, encuentro que reúne a todos los destinos de la Comunitat Valenciana que trabajan bajo esta metodología y a la que asistieron virtualmente 27 representantes de distintas localidades.

- **COMITÉ INTERDESTINOS SICTED**
 - Fecha: 27 de noviembre
 - Asistentes: Mercedes Llorca
 - Lugar: Virtual

Nº de establecimientos	74
------------------------	----

5.4.2.2- Adhesiones a “Buenas Prácticas Avanzadas SICTED COVID-19”

Este año, la Secretaría de Estado de Turismo ha creado las Buenas Prácticas Avanzadas SICTED para la reducción del riesgo de contagio por el coronavirus SARS-CoV-19 en el sector turístico. Estas Buenas Prácticas han sido adaptadas de las “Guías para la reducción del riesgo de contagio por el coronavirus SARS-CoV-19 en el sector turístico”, elaboradas por la Secretaría de Estado de Turismo y el Ministerio de Sanidad, en colaboración con el Instituto de Calidad Turística Español (ICTE).

Los establecimientos SICTED distinguidos en este proceso han implantado y superado una evaluación externa que garantiza el estricto cumplimiento de todos los requisitos recogidos en las Buenas Prácticas Avanzadas SICTED COVID-19, ofreciendo a sus clientes un servicio más controlado y seguro.

En nuestro municipio, 43 empresas se han adherido al proceso para obtener la distinción SICTED COVID-19. De éstas, 22 empresas se presentaron al Comité de Distinción celebrado el 31 de julio, y 15 al Comité de Distinción del 28 de Agosto, lo que supone que un total de 37 empresas de la localidad han sido premiadas con dicha distinción. Estas empresas cubren diversos sectores (hostelería, turismo activo, restauración, transporte, otros servicios...) así como dos oficinas municipales de información turística: Tourist Info Benidorm Centro y Tourist Info Benidorm Rincón.

DISTINGUIDAS EN JULIO

Autocares Grupo Benidorm
Autocares Martínez
Beniconnect
Bingo Plaza
Camping Armanello
Camping Villamar
Camping Villasol
Centro Mar Hotel
Costablanca Tour Services
Costabús
Gran Hotel Bali
Hotel Belroy
Hotel Flash
Hotel La Estación
Hotel Les Dunes Comodoro
Hotel Los Álamos
Hotel Poseidon
Hotel Poseidón Playa
Hotel RH Corona del Mar
Llorente Bus
Ribar S.L.
Terra Natura

DISTINGUIDAS EN AGOSTO

2Sleep
Apart 2000
Costa Blanca Dive S.L
Diving Stones Centro de Buceo
Eurochange
Eurochange
Hotel Alameda
Hotel Benidorm Plaza
Hotel Brasil
Hotel RH Gastro Hotel Canfali
Hotel RH Princesa
Hotel RH Royal
Tao
Tourist Info Benidorm Centro
Tourist Info Benidorm Rincón de Loix

Nº de establecimientos distinguidos COVID-19	37
--	----

5.4.3. Campaña de promoción y difusión de empresas SICTED

Debido a la situación COVID-19 y siguiendo las directrices de los protocolos de seguridad, se retiraron de las Oficinas de Turismo los folletos de cada empresa SICTED para su promoción, pero se mantuvo la publicación tanto en la web del Ayuntamiento como en la de VisitBenidorm.

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

- **ANÁLISIS PLAN ACCESIBILIDAD PREDIF**
 - Fecha: 28 de febrero
 - Asistentes: Mercedes Llorca, Celia Romero, Juan Robledo
 - Lugar: Oficina Smart

- **CORRECCIONES PARA GUÍA DE ACCESIBILIDAD**
 - Fecha: 11 de marzo
 - Asistentes: Mercedes Llorca, Celia Romero, Luigi Leporiene
 - Lugar: Concejalía y telefónica

- **GRUPO DE TRABAJO SOBRE ACCESIBILIDAD**
 - Fecha: 19 de mayo
 - Asistentes: miembros de la Red/DTI CV, Mercedes Llorca
 - Lugar: Virtual

- **REVISIÓN Y CIERRE GUÍA DE ACCESIBILIDAD**
 - Fecha: 17 de julio
 - Asistentes: Mercedes Llorca, Tatiana y Luigi Prediff, Juan Robledo y Celia Romero
 - Lugar: Virtual

- **REUNIÓN PARA ANÁLISIS DE ACCESIBILIDAD TURÍSTICA Y CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS**
 - Fecha: 29 de octubre
 - Asistentes: Mercedes Llorca, Carlos Sacanell, Juan Robledo y Celia Romero
 - Lugar: Oficina Smart

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.

Formaciones que tuvieron lugar durante el 2020:

NOMBRE CURSO	FECHA	DURACIÓN	LUGAR	TIPO FORMACIÓN	ASISTENTES
Legislación aplicable	13/01	4h	Torrejó	SICTED	Sofía Cabezas/Marta Franco
Gestión de quejas, reclamac. y Métodos de encuestación	15/01	4h	Torrejó	SICTED	Sofía Cabezas/Marta Franco
Acceso a otros modelos de gestión de calidad	27/01	4h	CDT Benidorm	SICTED	Marta Franco
Gestión enfocada al clte, y Claves de la atención a cltes.	29/01	4h	Torrejó	SICTED	Marta Franco
Marketing turístico en la era digital y Creación de producto turístico	31/01	4h	Torrejó	SICTED	Marta Franco
Conoce tu destino	03/02	4h	Torrejó	SICTED	Marta Franco
Grupo de mejora	05/02	4 h	Torrejó	SICTED	Sofía Cabezas/Marta Franco
Trabajo en equipo	13/02	4H	Invat-tur	SICTED	Sofía Cabezas/Marta Franco
Big Data en tiempos de crisis	14/04	2H	Virtual	XARXA DTI-CV	Mercedes Llorca
Destinos españoles: costas e islas	15/04	1h	Virtual	HOSTELTUR	Mercedes Llorca
Metodología de análisis e información en DI	16/04	1h	Virtual	SECRETARIAES TADO / SEGITTUR	Mercedes Llorca
Turismo después de la crisis del Coronavirus	17/04	1h	Virtual	HOSTELTUR	Mercedes Llorca

Medidas de reactivación del sector turístico	23/04	1h	Virtual	SECRETARIAES TADO / SEGITTUR	Mercedes Llorca
Creación y comercialización de experiencias turísticas	29/04	1h	Virtual	SECRETARIAES TADO / SEGITTUR	Mercedes Llorca
Radiografía de mercados emisores, Francia e Italia, frente Covid	13/05	1h	Virtual	SECRETARIAES TADO / SEGITTUR	Mercedes Llorca
Medidas de prevención frente a Covid-19	20/05	1h	Virtual	RED TOURIST-INFO	Mercedes Llorca
Medidas para la reducción del contagio de Covid	20/05	1h	Virtual	SECRETARIAES TADO / ICTE	Mercedes Llorca
Recomendaciones playas seguras	27/05	1h	Virtual	FVMP/TURISME CV	Mercedes Llorca
Plan de contingencia medidas Covid-19	09/06	1h	Virtual	PATRONATO COSTABLANCA	Mercedes Llorca
Buenas prácticas avanzadas: proceso de distinción Tour Spain	08/07	1h	Virtual	SECRETARÍA DE ESTADO	Mercedes Llorca
Cómo evaluar las buenas prácticas avanzadas Covid-19 en SICTED	20/07	1h	Virtual	SECRETARÍA DE ESTADO	Sofía Cabeza
Conceptos básicos sobre violencia de género	29/07	1h	Virtual	XARXA DTI-CV	Mercedes Llorca, Pilar, Virginia
Covid y sostenibilidad: alternativas/riesgo/contagio	09/09	1h	Virtual	SECRETARÍA DE ESTADO	Mercedes Llorca
Formación uso de la plataforma, ayudas recursos	01/12	1h	Aula informát.	BEA DOMÍNGUEZ	Personal Concejalía y OT
Compra pública innovadora	17/12	2h	Virtual	SILO COMPANY	Mercedes Llorca

Nº de cursos impartidos	25
Nº de asistentes	38

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

La Concejalía, en colaboración con el IES Mediterránea, 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.

Las circunstancias especiales de 2020 han provocado que no sea posible la formación o las prácticas de los alumnos en aplicación de los convenios de colaboración.

5.7- PLAN DE SEGURIDAD

5.7.1- Plan de Prevención, Actuación y Contingencia frente al COVID-19

Dado que los contactos con el COVID-19 pueden darse tanto en entornos sanitarios como no sanitarios, es una obligación de las entidades públicas evaluar el riesgo de exposición al virus dentro de las actividades e instalaciones, siguiendo las recomendaciones propuestas por el Servicio de Prevención en el Plan de Prevención para el Ayuntamiento, basado en las pautas y recomendaciones formuladas por las autoridades sanitarias.

La Coordinadora del Área de Turismo debía verificar la correcta implantación de acciones y medidas preventivas u organizativas derivadas de dicho Plan, y asegurar que dichas medidas siguen implantadas en el tiempo mientras dure la situación actual, debiendo comunicar al técnico de prevención cualquier cambio que se pueda producir en el proceso productivo del Ayuntamiento, así como las condiciones de trabajo para reevaluar la situación si procede, estableciendo nuevas medidas encaminadas a proteger a los trabajadores ante esa nueva situación de riesgo.

5.8- OFICINAS DE TURISMO

5.8.1- 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”, y trabajan activamente para mantener la certificación DTI del municipio.

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, 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.

Este año 2020 nuevamente pasamos satisfactoriamente la auditoria en las dos oficinas de turismo, Oficina Centro y Rincón de Loix, considerándose que el Sistema de Gestión de Calidad y las medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2 Parte 10 están implementados satisfactoriamente.

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, 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. Las dos oficinas de turismo han cumplimentado con éxito todas las formaciones exigidas, pero debido al COVID-19 este año el distintivo ha quedado en suspenso hasta 2021.

3.- **DTI**. Benidorm fue 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 el año se ha seguido trabajando en mantener dicha certificación.

En febrero de 2020 se superó con éxito la primera Auditoría de Seguimiento.

5.8.2- 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	41	2.757
SOLICITADAS POR TELÉFONO	22	597
SOLICITADAS POR CARTA	6	5
TOTAL	69	3.359

INFORMACIÓN SOLICITADA EN CONCEJALÍA	Nº
INFORMACIÓN, PUBLICIDAD, FOLLETOS, PLANOS..	64
CARTELES Y PROGRAMAS	0
PLANOS	0
POSTERS, CALENDARIOS, FOTOS, VIDEOS	5
MERCHANDISING, PINS	0
FOLLETOS ESPECÍFICOS	0
TOTAL	69

PROCEDENCIA	Nº
ALEMANIA	1
BÉLGICA	5
FRANCIA	3
HOLANDA	4
IRLANDA	1
ITALIA	1
REINO UNIDO	2
TOTAL INTERNACIONAL	19

EUROPA	19
RESTO PAÍSES	0

COMUNIDADES AUTONOMAS	Nº
ANDALUCIA	4
ARAGON	3
ASTURIAS	1
CANTABRIA	1
CASTILLA LA MANCHA	2
CASTILLA LEON	3
CATALUÑA	7
COMUNIDAD VALENCIANA	14

GALICIA	1
ISLAS BALEARES	1
LA RIOJA	1
MADRID	3
MURCIA	1
NAVARRA	1
PAIS VASCO	7
TOTAL NACIONAL	50

INTERNACIONAL	19
NACIONAL	50
TOTAL	69

Nº de encuestas de satisfacción	198
Grado de satisfacción Turistas	9,87
Nº de envíos postales (desde la Concejalía)	69
Nº de demandas turísticas presenciales	26.188
Nº de demandas turísticas por e-mail	41
Nº de demandas turísticas por teléfono	22
Nº de demandas turísticas por whatsapp	94
Nº de visitas a la página web de Visit Benidorm (Lucho)	47.025
Nº total de usuarios de las Oficinas Virtuales 24/7	1.783
Nº total de demandas de las Oficinas Virtuales 24/7	5.527

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

- Gestión de reservas
- Comprobación del funcionamiento de la tecnología precisada
- Confección y consulta de la agenda común, anotando y coordinando las distintas solicitudes

Medidas

- 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	13/01	Formación SICTED
Aíco	14/01	Proyecto Omega
Turismo	15/01	Formación SICTED
Cultura	16/01	Presentación libro
VisitBenidorm	17/01	Fundación
Turismo	27/01	Formación SICTED
Turismo	29/01	Formación SICTED
Prensa	30/01	Vodafone
Turismo	31/01	Formación SICTED
Concejalía de Innovac.	31/01	Demium Allstartup
Concejalía de Innovac.	01/02	Demium Allstartup
Concejalía de Innovac.	02/02	Demium Allstartup
Turismo	03/02	Formación SICTED
Turismo	05/02	Grupo de mejora SICTED
Concejalía de Igualdad	18/02	Rueda de prensa
Turismo	20/02	Presentación Cuchara y BG
Educación	03/03	Consejo escolar
Protocolo	18/04	Boda
Protocolo	23/05	Boda
Moisés Pellicer	08/06	Curso de verano UNED
Concejalía Educación	25/06	Consejo Escolar
Moisés Pellicer	14/07	Curso de verano UNED
Moisés Pellicer	27/07	Curso de verano UNED
Protocolo	01/08	Boda

Turismo	07/08	Formación comerciantes COVID
Moisés Pellicer	27/08	Curso de verano UNED
Protocolo	26/09	Boda
Protocolo	02/10	Boda
Turismo	13/10	Presentación arroces
Concejalía de Igualdad	20/10	Conferencia Anémona
Prensa	21/10	Globomedia, entrevista a Alcalde
Protocolo	02/11	Boda
Protocolo	16/11	Boda
Concejalía de Igualdad	19/11	
Turismo	27/11	Reunión BG
Seguridad Ciudadana	28/11	Asamblea Asoc.Internacional de Policía
Turismo	11/12	Reunión Ente Gestor DTI
Turismo	11/12	Reunión Consejo Rector DTI
Protocolo	21/12	Boda

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 2020 no se han producido reparaciones.

7. COLABORACIONES Y VARIOS

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

7.1- REUNIONES

- **REUNIÓN CON POSIBLES ALUMNOS PARA PRÁCTICAS FORMATIVAS**

- Fecha: 23 de enero
- Asistentes: Vivian Abell y Mercedes Llorca
- Lugar de la reunión: Concejalía

- **REUNIÓN PARA COORDINAR PRÁCTICAS FORMATIVAS**

- Fecha: 21 de febrero
- Asistentes: Mercedes Llorca y Aylin Ivanova
- Lugar de la reunión: Concejalía

- **PRESENTACIÓN HERRAMIENTA NUEVA / CONCRETAR INDICADORES OT**
 - Fecha: 26 de febrero
 - Asistentes: Mercedes Llorca y Salvador (Insyde)
 - Lugar de la reunión: Concejalía

- **REVISIÓN INDICADORES PLAN ESTRATÉGICO Y MEMORIA 2019**
 - Fecha: 03 de marzo
 - Asistentes: Mercedes Llorca, Andrea Llorca, Marta Franco, Marta Urbano
 - Lugar de la reunión: Concejalía

- **REUNIÓN PARA ESTABLECIMIENTO NUEVOS HORARIOS DE APERTURA Y PERSONAL OT**
 - Fecha: 25 de marzo
 - Asistentes: Alcalde y Mercedes Llorca
 - Lugar de la reunión: Alcaldía

- **VALORACIÓN DEL DOCUMENTO SOBRE MEDIDAS DE PREVENCIÓN COVID-19 EN PISCINAS**
 - Fecha: 15 de mayo
 - Asistentes: Mercedes Llorca, FEMP
 - Lugar de la reunión: Virtual

- **REUNIÓN CONCEJALÍA PARA PLANTEAR LÍNEAS ESTRATÉGICAS DE ACTUACIÓN Y VALORAR GRADO CUMPLIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO 2019**
 - Fecha: 16 de noviembre
 - Asistentes: Mercedes Llorca, Carlos Sacanell, Marta Franco, Andrea Llorca
 - Lugar de la reunión: Concejalía

- **REUNIÓN BENIDORM GASTRONÓMICO, VER FECHAS Y BASES**
 - Fecha: 27 de noviembre
 - Asistentes: Marta Franco, Abreca, gerentes de restaurantes
 - Lugar de la reunión: 5ª planta Torrejón