

MEMORIA DE ACTIVIDADES 2022 CONCEJALÍA DE TURISMO

REALIZADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Marta Franco Aguilar Administrativa	Virginia Puchades Quinzá Técnico de Turismo	Antonio Pérez Pérez Alcalde de Benidorm

CONTROL DE REVISIONES

Nº DE REVISIÓN	MOTIVO DE LA REVISIÓN

ÍNDICE

1. UBICACIÓN

2. PRESUPUESTO

3. PERSONAL

4. OBJETIVOS

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- X Jornadas de la Cuchara

5.1.1.3- II Jornadas del Atún

5.1.1.4- XII Concurso de Tapas y Pinchos

5.1.1.5- I Concurso de Cocktails

5.1.16- XI Jornadas de los Arroces de la Tierra

5.1.2- Promoción de nichos de mercado

5.1.2.1 Día Mundial del Turismo

5.1.2.2 Cátedra Pedro Zaragoza

5.1.2.3 Poppy Appeal

5.1.2.4 Digital Tourist 2022

5.1.2.5 Mediterranean Fashion Beach

5.1.3- Creación, reedición y actualización de material publicitario

5.1.3.1- Diseño de folletos y carteles de BG

5.1.3.2- Reedición y actualización de folletos, planos y posters

5.1.3.3- Diseño e inserción en publicaciones

5.1.3.4- Merchandising

5.2- FIDELIZACIÓN DE LA DEMANDA

5.2.1- Análisis del grado de satisfacción y necesidades de visitantes

5.3- INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA

5.3.1- Mejorar la gestión de procesos: Optimizadata

5.3.2- Organización interna más eficiente: Insyde

5.3.3- Mejoras en comunicación con otras áreas y municipios

5.3.4- Medición de actividades turísticas

5.3.5- Adecuar OT al S.XXI

5.3.6- Mejoras en infraestructuras y recursos, modernización de las OT

5.4- CALIDAD

5.4.1- Apoyo a implantación SICTED

5.4.1.1- Adhesiones SICTED

5.4.1.2- Campaña de promoción y difusión de empresas SICTED

5.4.1.3- Reuniones

5.4.2- Avanzar hacia un destino turístico inteligente; DTI y Ente Gestor

5.4.2.1- DTI

5.4.2.2- Coordinación del Ente Gestor

5.5- ACCESIBILIDAD Y SOSTENIBILIDAD

5.5.1- Mejoras de accesibilidad

5.5.2- Concienciación y profesionalización

5.5.3- Promover la accesibilidad del destino

5.5.4- Promover la sostenibilidad del destino

5.6- CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

5.6.1- Formaciones

5.6.2- Estudiantes en prácticas

5.7- OFICINAS DE TURISMO

5.7.1- Mantenimiento de certificaciones y sellos de calidad

5.7.2- Atención no presencial

5.8- PLAN DE SEGURIDAD

5.8.1- Plan de prevención, actuación y contingencia frente a COVID-19

5.8.2- Plan Benidorm + DTI seguro

6. ACTUACIONES GENERALES

6.1- ACTIVIDADES 5ª PLANTA EDIFICIO TORREJÓ

6.2- MANTENIMIENTO DEL EDIFICIO

7. COLABORACIONES Y VARIOS

7.1- REUNIONES Y SERVICIOS

7.1.1- Asistencias a consejos

7.1.2- Reuniones de trabajo

7.1.3- Atención a visitantes

7.1.4- Otros

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	DESCRIPCIÓN	IMPORTE
22601	ATENCIÓN PROTOCOLARIA	30.000,-
22602	PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	46.000,-
22608	FESTIVALES	1.000,-
22609	FESTEJOS POPULARES	150.000,-
22706	ESTUDIOS/TRABAJOS TÉCNICOS	177.600,-
42100	AL SERVICIO PÚBLICO DE E.M.	50.000,-
48100	BECAS	6.000,-
48200	TRANSFERENCIA UNIVERSIDAD	50.000,-
48200	A FUNDACIONES	600.000,-
62400	INVERSIÓN ADQUISICIÓN VEHÍCULOS (COMPRA DIRECTA)	42.000,-
	TOTAL	1.152.600€

3. PERSONAL

Sebastián Fernández Miralles
Asesor de Turismo y Alcaldía

Virginia Puchades Quinzá
Técnico de Turismo

Carlos Sacanell Ruiz de Apodaca
Técnico en funciones de Turismo

Vicente Francisco Grana Poveda
Administrativo

Marta Eurídice Franco Aguilar
Administrativa

Sofía Cabezas Samaín
Técnico Auxiliar de Turismo

Antonio Martínez García
Auxiliar

Guido Maris Sivera
Auxiliar

4. 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.

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.

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. • Ayudar a la desestacionalización de la oferta turística mediante la organización de eventos fuera de temporada alta.

Medidas
• Consensuar con la asociación de bares, restaurantes 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, junto con Abreca 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 Visit Benidorm.

5.1.1.1- Presentación Calendario Gastronómico, 01 de marzo



5.1.1.2- X Jornadas de la Cuchara de Benidorm, del 04 al 13 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 20€ incluyendo bebida e IVA.

Nº de establecimientos participantes: 11

5.1.1.3- II Jornadas del Atún, del 06 al 15 de mayo



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.

Nº de establecimientos participantes: 10

5.1.1.4- XII Concurso de Tapas y Pinchos, del 10 al 19 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. Precio de venta al público: 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 2021

Además, se otorgaron también un segundo y un tercer premio en cada categoría. Los premios de Tapa/Pincho Original y Tradicional se decidieron durante la presentación pública, mediante un jurado profesional. El premio especial del público se determinó por votación de los comensales a través de la APP Gastroeventos y del folleto que los restaurantes proporcionaban a sus clientes. El requisito para poder votar era la consumición de al menos 5 tapas.

Los premios concedidos fueron los siguientes:

MEJOR TAPA/PINCHO TRADICIONAL

- Primer premio: [Aurrera Pintxos](#), “Brioche Thai”
- Segundo premio: [Wine On by Aurrera](#), “Alcachofa del Mar”
- Tercer premio: [Tabernita del Sur](#), “Croqueta de guiso de pulpo a la murciana”

MEJOR TAPA/PINCHO ORIGINAL

- Primer premio: [La Tabernita del Centro](#), “Coca de atún a media sal con wakame y wasabi kizami”
- Segundo premio: [El Mesón Playa](#), “Gambas al ajillo on the beach”
- Tercer premio: [La Tapería Aurrera](#), “Yogurt de foie y níspero con pan de toña”

MEJOR TAPA/PINCHO ESPECIAL DEL PÚBLICO

- Primer premio: [La Brasería Aurrera](#), “Taco de panceta a la brasa con chiffonade”
- Segundo premio: [Aurrera Pintxos](#), “Brioche Thai”
- Segundo premio: [La Taberna Andaluza](#), “Sol de bacalao”
- Tercer premio: [La Tapería Aurrera](#), “Yogurt de foie y níspero con pan de toña”

Nº de establecimientos participantes: 12

5.1.1.5- I Concurso de Cocktails, del 23 de septiembre al 02 de octubre



Se celebró por primera vez en nuestra localidad este concurso de cocktails. El precio de venta al público de cada uno de ellos fue de 5 euros.

Los establecimientos participantes debían presentar a concurso dos modalidades de cocktail, con alcohol y sin alcohol, y optaban a uno de los siguientes premios:

- Mejor Cocktail con alcohol Benidorm 2022
- Mejor Cocktail sin alcohol Benidorm 2022
- Premio Especial del Público 2022

Además, se otorgaron también un segundo y un tercer premio en cada categoría. Los premios de Mejor Cocktail con alcohol y mejor Cocktail sin alcohol se decidieron a puerta cerrada y mediante un jurado profesional. El Premio Especial del Público se determinó por votación de los clientes a través de la APP Gastroeventos y del folleto que los establecimientos les proporcionaban. El requisito para poder votar era la consumición de al menos 3 bebidas.

Los premios concedidos fueron los siguientes:

MEJOR COCKTAIL CON ALCOHOL

- Primer premio: Diva 15, "Diva's Holidays in Benidorm"
- Segundo premio: Pinocchio, "La Terreta"
- Tercer premio: Mia Social Club, "One Summer Night in Benidorm"

MEJOR COCKTAIL SIN ALCOHOL

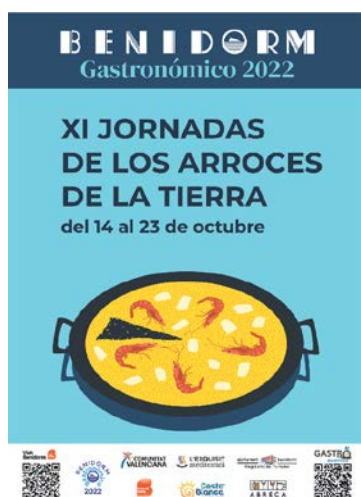
- Primer premio: Divas 15, "Diva Embarazada"
- Segundo premio: Mia Social Club, "Mint Lady"
- Tercer premio: Pinocchio, "Sangrieta"

MEJOR COCKTAIL PREMIO ESPECIAL DEL PÚBLICO

- Primer premio: [Mia Social Club](#)
- Segundo premio: [Pinocchio Playa](#)
- Tercer premio: [Villa Venecia Hotel](#)

Nº de establecimientos participantes: 10

5.1.1.6- XI Jornadas de los Arroces de la Tierra, del 14 al 23 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 25€ (IVA incluido).

Nº de establecimientos participantes: 19

Reuniones de planificación Benidorm Gastronómico:

DISEÑO GRÁFICO ANUAL

- Fecha: 24/01
- Asistentes: Marta Franco, Virginia Puchades, Ricardo Planelles
- Lugar: Concejalía

BASES JORNADAS DEL ATÚN

- Fecha: 21/03
- Asistentes: Marta Franco, ABRECA, Grupo Aurrera
- Lugar: Concejalía

RECUEENTO DE VOTOS CONCURSO DE TAPAS Y PINCHOS

- Fecha: 28/06
- Asistentes: Marta Franco, Sofía Cabezas, ABRECA, Mario Ayús
- Lugar: Oficinas de ABRECA

ORGANIZACIÓN CONCURSO DE COCKTAILS

- Fecha: 12/07
- Asistentes: Marta Franco, Sofía Cabezas, Maite ABRECA, Alex Frattini, Pipo Fuster
- Lugar: Concejalía

RECUEENTO DE VOTOS CONCURSO DE COCKTAILS

- Fecha: 04/10
- Asistentes: Marta Franco, Sofía Cabezas, Mario Ayús, Diego Salinas, M^a Eugenia Brown
- Lugar: oficinas de ABRECA

ORGANIZACIÓN TAPAFEST

- Fecha: 20/10
- Asistentes: Marta Franco, Sofía Cabezas, Virginia Puchades, ABRECA
- Lugar: Concejalía

ESTABLECIMIENTO BENIDORM GASTRONÓMICO 2023

- Fecha: 07/11
- Asistentes: Marta Franco, Sofía Cabezas, Diego Salinas, Mario Ayús, Javier del Castillo, Alex Frattini
- Lugar: Concejalía

Nº de eventos	6
Nº de establecimientos	62

5.1.2- Promoción de nichos de mercado

5.1.2.1- 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



En la edición de 2022 del Día Mundial del Turismo, y con el lema “Repensar el turismo”, se reconoce una vez más las oportunidades que el turismo ha brindado y continúa brindando a personas en todas partes. Sin embargo, este año especialmente también reconoce que no podemos volver a las viejas formas de trabajar. Debemos Repensar el Turismo.

Desde la Concejalía de Turismo, y en estrecha colaboración con Visit Benidorm y las distintas instituciones y asociaciones del sector turístico, el 27 de septiembre se organizó la celebración del Acto Institucional, en el que se hizo entrega de los Premios Turismo “Ciudad de Benidorm” 2022 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 2022 fueron los siguientes:

Premio Turismo “Ciudad de Benidorm” en su categoría INTERNACIONAL, CORPORACIÓN DE RADIO TELEVISIÓN ESPAÑOLA S.A.

Premio Turismo “Ciudad de Benidorm” en su categoría NACIONAL, OLVIDO GARA JOVA Y MÁXIMO HUERTA HERNÁNDEZ

Premio Turismo “Ciudad de Benidorm” en su categoría LOCAL/AUTONÓMICO, HOTEL DON PANCHO, 50 ANIVERSARIO

Mención Especial de los Premios Turismo “Ciudad de Benidorm”, TONI MAYOR SUÁREZ

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). 5 son las empresas que reciben por primera vez el distintivo Sicted, y 23 las empresas que renuevan el compromiso SICTED de gestión de la calidad:

- Acronáutica
- Apart 2000 Service
- Apartamentos Nicaragua
- Aqua Natura y Terra Natura Benidorm
- Aquasports Benidorm
- Benidorm Marine
- Base Agir Sport
- Benidorm Paraíso
- Bingo Plaza

- Buceo Nisos Benidorm
- Camping Villamar
- Camping Villasol
- Diving Stones Centro de Buceo
- Revolution Dive
- Gastrohotel RH Canfali
- Hotel RH Sol
- Gran Hotel Bali
- Hotel Agua Azul
- Hotel Alameda
- Hotel La Era Park
- Hotel RH Royal
- Hotel RH Victoria
- Juan Llompart Espí
- Hotel La Estación
- Livenow Travel
- Low Travel Agencia de Viajes
- Specsavers Benidorm
- TAO

Además, 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.

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

5.1.2.2- 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.

Este año 2022, esta labor ha sido la que ha llevado al Consejo Social de la Universidad de Alicante a otorgarle el *Premio Cátedra Institucional 2022*.

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.

JORNADAS:

- II Congreso de Periodismo y Turismo, 20 de octubre



Este congreso contó con la presencia de reconocidas autoridades internacionales y nacionales, que realizaron una prospección y una propuesta de conclusiones sobre la fructífera relación de ambos sectores, y su acción + innovación + sostenibilidad.

- Foro de Turismo, 27 de octubre



Impulsado por la Cátedra de Estudios Turísticos "Pedro Zaragoza Orts" de la Universidad de Alicante, el Ayuntamiento de Benidorm, el Patronato Costa Blanca, Turisme de la Comunitat Valenciana, la Fundación Turismo de Benidorm y HOSBEC, el Foro se ha desarrollado, desde sus inicios en 1995, cada dos años y ha abordado diferentes temáticas clave para la planificación y gestión de los destinos y empresas turísticas de la Comunitat Valenciana.

Este año el Foro celebró su XXI EDICIÓN, reinventándose para hablar del Metaverso como futuro de innovación y posibilidades para el sector turístico.

CURSOS

- Curso de Dirección y Gestión de Empresas Turísticas de Intermediación, V edición: 2, 3, 9 y 10 de mayo.
- Curso Emprendo en Turismo, V edición: 22 y 23 de noviembre

INVESTIGACIÓN

- Barómetro Turístico de Benidorm:

Trabajo conjunto de la Cátedra y el instituto de investigación social aplicada LIKERT para dotar a Benidorm de una herramienta permanente de recogida de datos, a través del diseño de indicadores que permitan medir la realidad social y económica del municipio en la época estival. La Encuesta Turística de Benidorm se realiza con una periodicidad anual y su principal objetivo es medir el estado de la opinión pública de determinados grupos sociales: turistas, electores, ciudadanos, empresarios, etc.

- Premios TFG/TFM 2022

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. Además, este año podían optar a los Premios cualquier estudiante que hubiera desarrollado y defendido su TFG o TFM no solo en la Universidad de Alicante, sino en cualquier otra universidad nacional o internacional, categoría "Premios para TFG/TFM no realizados en la UA", siempre y cuando su TFM/TFG estuviera relacionado con el Turismo y la Provincia de Alicante (Benidorm y Costa Blanca).

CATEGORÍA: TFM EN TURISMO REALIZADOS EN LA UA

PREMIO	PREMIAD@	TITULACIÓN	TÍTULO
PRIMER PREMIO	María Julia Rey	Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo de la Universidad de Alicante	"Acciones para incrementar la competitividad de los destinos turísticos: el caso de Visit Benidorm"
SEGUNDO PREMIO	Cristina de la Nuez Urbín	Máster en Turismo Cultural de la Universidad de Alicante	"Estudio del arqueoturismo en Gran Canaria: situación actual y propuesta para su desarrollo"
TERCER PREMIO	Desierto		

CATEGORÍA: TFG EN TURISMO REALIZADOS EN LA UA

PREMIO	PREMIAD@	TITULACIÓN	TÍTULO
PRIMER PREMIO	Claudia López Salcedo	Doble Grado de Turismo y Administración y Dirección de Empresas de la UA	"WORKATION: nuevas formas de turismo"
SEGUNDO PREMIO	Marta Guzmán Lechón	Grado en Turismo de la Universidad de Alicante	"La Vall de Seta. Dinamización turística contra el despoblamiento"
TERCER PREMIO	Sara García Amorós	Grado en Fundamentos de la Arquitectura de la Universidad de Alicante	"Arquitectura, medios y turismo: el imaginario utópico de la Muralla Roja"

CATEGORÍA: TFM/TFG NO REALIZADOS EN LA UA

PREMIO	PREMIADO	TITULACIÓN	TÍTULO
PRIMER PREMIO	María Mifsud Pons	Máster en Economía Internacional y Desarrollo de la Universidad Complutense de Madrid	"Medición de la sostenibilidad en el sector turístico: El caso de la Comunidad Valenciana"

Más información acerca de la Cátedra Pedro Zaragoza:

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

5.1.2.3- Celebración de la Poppy Appeal, 15 de octubre


 Charity No 219279
 NIF N8261536J
www.britishlegion.org.uk/counties/spain-north

POPPY APPEAL LAUNCH 2022

Will take place in Benidorm on Saturday, 15th October
 In the presence of

Sr Antonio Pérez Pérez, Mayor of Benidorm
 Lynda Atkins, National Vice President of The Royal British Legion
 Captain Stephen McGlory, Defence Attaché, British Embassy Madrid
 Bob Chambers, Overseas Representative, TRBL Membership Council
 Jack Kemp, District Chairman

Parade of Standards, led by The Torre Vieja Pipes and Drums
 Commences at 13:00hrs from Calle Castellón proceeding along Paseo de Levante (Levante Beach Promenade) to the Dais at the Rincón de Loix.



Please join us

The event is organized with the support of the Mayor and the Ayuntamiento of Benidorm
 For further information please email:
spainnorth.vicechairman@rblcommunity



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.

Un año más, la Royal British Legion (RBL), organizó en Benidorm el acto de la 'Poppy Appeal'. A las 12.00 del mediodía desde la Calle Castellón partió el desfile 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 120 sillas. Al acto asistieron autoridades tanto del Ayuntamiento de Benidorm como de la Royal British Legion y del Consulado Británico.

5.1.2.4- Digital Tourist 2022



Digital Tourist 2022 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. El encuentro contará con el apoyo y la participación de los más altos cargos del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo.

Bajo el título “De los casos de uso a la Plataforma Inteligente de Destinos”, los días 9 y 10 de junio se debatió en Benidorm sobre las mejores prácticas que ayudan a los destinos turísticos a ser más competitivos gracias a la aplicación de la metodología del modelo DTI: gobernanza, sostenibilidad, innovación, tecnología y accesibilidad.

Algunos de los ejes temáticos de este evento fueron los Planes de Sostenibilidad en Destino, la Plataforma Inteligente de Destinos y otras estrategias y convocatorias previstas en el 2022-2023.

También se analizaron los datos como clave de una nueva generación de destinos: fuentes de datos turísticos, big data, inteligencia artificial o ciberseguridad, y se prestará especial atención a los casos de uso de las diferentes componentes del turismo que hacen que la tecnología se ponga al servicio del turista y del gestor del destino.

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

5.1.2.5 Mediterranean Fashion Beach



En 2017 se firmó el convenio entre el Ayuntamiento de Benidorm y la Mercantil Síntesis Creatividad y Comunicación S.L., para la convocatoria y celebración del Premio Nacional de Moda Baño Nuevos Talentos Moda España, por considerarlo un evento de interés tanto para el apoyo a los nuevos talentos de la moda así como para la promoción de Benidorm, y que incluyen, entre otras, las siguientes actuaciones:

- Semana de la Moda Baño Benidorm.
- Pasarela MFB Mediterranean Fashion Beach,
- Gala Final de entrega de galardones del Premio Nacional Moda baño Nuevos Talentos.

La Pasarela de Moda Baño Medirerranean Fashion Beach y la Gala Final del Concurso tienen lugar en distintas localizaciones de Benidorm.

La Concejalía de Turismo coordina todos los aspectos referidos a los medios materiales y/o recursos humanos que el Ayuntamiento de Benidorm pueda poner a disposición de la organización para el correcto desarrollo del evento, y en la difusión y promoción del evento a través de los medios y herramientas de comunicación de que dispone, así como a través de las diferentes acciones de promoción turística en las que Benidorm participa.

La Concejalía de Turismo colaboró además económicamente en la organización y realización de la pasarela MFB 2022 así como en la gala final del Premio Nacional de Moda Baño Nuevos Talentos Moda España.

Nº acciones realizadas	5
------------------------	---

Nº de participantes	No contabilizado (on line, vía pública..)
---------------------	--

5.1.3- 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

5.1.3.1- 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.

- X Jornadas de la Cuchara
- III Jornadas del Atún
- XII Concurso de Tapas y Pinchos

- I Concurso de Cocktails
- XI Jornadas de los Arroces de la Tierra

(ver carteles en punto 5.1.1)

5.1.3.2- Reedición y actualización de folletos, planos y posters

Folleto actualizado:

- Un paseo por Benidorm
- SICTED
- Derechos y obligaciones del turista

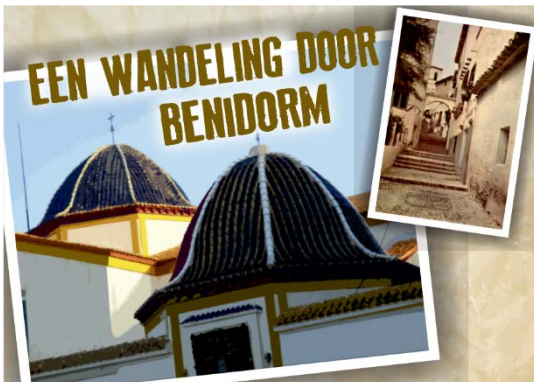
Folleto nuevo:

- Planito para niños español
- Planito para niños inglés
- Un paseo por Benidorm inglés
- Un paseo por Benidorm francés
- Un paseo por Benidorm holandés

Planos:

- Actualización e impresión Plano de Taco
- Actualización e impresión Plano de Hoteles, español e inglés
- Actualización Plano Alrededores





BENIDORM
Tu destino de calidad

AGENCIAS DE VIAJES / TRAVEL AGENCIES

MINICONTINENT TRAVEL AGENCY
Calle del Mar, 10 - 1º
961 667 760
www.minicontinent.com

LAURENCE TRAVEL
Calle Compañía, 6 y 8
961 667 100
www.laurencetravel.com

LOW TRAVEL
Ronda, 100 - Puerta Compañía, 6 y 8
961 667 170
www.lowtravel.com

AGENCIAS DE VIAJES / TRAVEL AGENCIES

COSEALCALA TOUR SERVICES
961 667 100
www.cosealcala.com

JUAN LLORENTE EXPI
961 667 100
www.juanllorente.com

HOTELS Y APARTAMENTOS TURÍSTICOS / HOTELS AND TOURIST APARTMENTS

HOTEL LA ESTACION
Puerto del Sol, 40
961 667 100
www.hotel-la-estacion.com

HOTEL LOS DUQUES COMANDANTE
C/ del Regio de Regio, 100 - 1º
961 667 100
www.hotellosduques.com

HOTEL LOS ALBAÑILES
Calle Compañía, 6
961 667 100
www.hotellosalbaniles.com

HOTEL MARINA CENTRAL
Calle Compañía, 6
961 667 100
www.hotelmarinacentral.com

SECCIONES DE INFORMACIÓN / INFORMATION SECTIONS

CONSEJO PARA CIEGOS / BLINDS COUNCIL
Puerto del Sol, 40 - 1º
961 667 100
www.consejo-para-ciegos.com

TURIST PARTS BROCHER DE LOSE
Ronda, 100 - Puerta Compañía, 6 y 8
961 667 100
www.turistparts.com

TRANSPORTE TURÍSTICO / TOURIST TRANSPORT

AUTOCARRE GOURMET BENIDORM
Calle del Mar, 10 - 1º
961 667 100
www.autocarregourmet.com

AUTOCARRE LA GALERIA
Ronda, 100 - Puerta Compañía, 6 y 8
961 667 100
www.autocarrela-galeria.com

AUTOCARRE MARTINEZ
Calle Compañía, 6
961 667 100
www.autocarremartinez.com

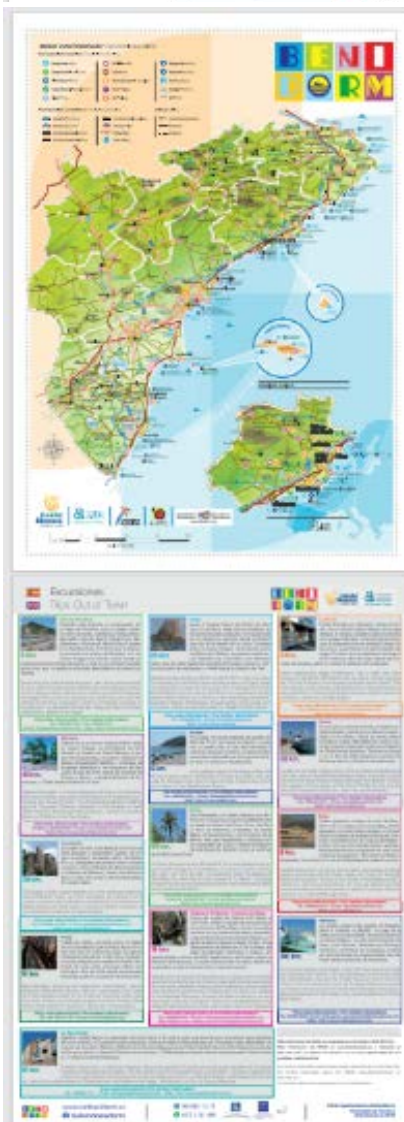
OTROS SERVICIOS / OTHER SERVICES

Benidorm Turismo

Setra Concept de Turismo, agosto 2013







5.1.3.3- Diseño e inserción en publicaciones

- Destinos Gastronómicos

DESTINOS GASTRONÓMICOS



Benidorm, paraíso para los amantes del sol y el mar.

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.

Su bahía y sus calas son un lugar ideal para la práctica de cualquier deporte de mar. Además, sus fondos marinos están repletos de fauna y flora de posidonia. Podemos practicar golf en los tres campos de la ciudad, running en los paseos marítimos y en el entorno de Terra Mítica, senderismo en el Parque Natural de Sierra Gelada, ciclismo familiar y deportivo... las opciones son infinitas.

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 de 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.

Con sus 5 parques temáticos, acuáticos y de animales, el municipio también es la mejor opción para disfrutar en familia o con amigos.

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.

La multiculturalidad de Benidorm se refleja en su calendario de fiestas. No resulta extraño toparse por la ciudad con bandas de música, ofrendas de flores, tracas o fuegos artificiales en cualquier época del año. En noviembre tienen lugar las Fiestas Mayores Patronales.

Benidorm Gastronómico

Con sabor 100% mediterráneo. Así es nuestra gastronomía. Pescados, mariscos y salazones del Mar Mediterráneo, legados de las cercanas lonjas de Villajoyosa, Denia y Santa Pola; 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.

Benidorm también es un paraíso del tapeo. Varias calles del casco antiguo (más conocidas como las de "los vasos") están repletas de establecimientos especializados en tapas y pinchos.

En repostería destacan el bollo de San Blas, deliciosa torta de almendras y azúcar, y los pastissos de boniato, elaborados en época navideña y rellenos de una masa de boniato.

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:

Jornadas de la Cuchara: con sus sabrosos potajes de legumbres, ollas, cocidos de pechugas valencianas o madrileñas... **Jornadas del Atún:** el protagonista es este pescado tan vinculado a nuestro pasado marítimo a través de las almadrabas; nuestro refrito **Concurso de Tapes y Pinchos:** un jurado profesional y el mismo público conceden los premios al Mejor Pincho Tradicional y Mejor Pincho Original y **Jornadas de los Amores de la Tierra:** más allá de la tradicional paella, nuestros amores secos, melosos y caldosos; de verduras, de carne o de pescado, como el de boquerones y espárragos o el de fideos i naps.

www.visitbenidorm.es

5.1.3.4- 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 preveer 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

- Abanicos (evento)
350 unidades



- Lanyards y portatarjetas (Alcaldía)
500 unidades



- Sombreros (DMT)
350 unidades



- Bolígrafos (Fitur y ferias)
2.000 unidades



- Bolsas de lona (Fitur y ferias)
750 unidades



- Neveras (Fitur y ferias)
1.000 unidades



- Botellas de metal (Fitur y ferias)
500 unidades



- Libretas (Fitur y ferias)
1.000 unidades



Nº de material impreso folletos y planos (impresión municipal y comerciales)	45.800 unidades
Nº de material impreso Benidorm Gastronómico	6.618 unidades
Nº de publicaciones actualizadas	6
Nº de creaciones nuevas	5
Nº de merchandising adquirida	6.450 unidades

Nº de mercancía distribuida internamente	43.441
Nº de mercancía distribuida externamente	21.210
Nº de mercancía distribuida a Fundación	13.720
Total mercancía distribuida	78.371

5.2- FIDELIZACION DE LA DEMANDA

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

A lo largo de 2022 se han realizado un total de 327 encuestas a usuarios de las oficinas Tourist Info de Benidorm. De estos cuestionarios, 159 se cumplimentaron en Tourist Info Benidorm Centro y 168 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	9,73	9,78
Presencia e imagen del personal	9,41	9,96	9,68
Tono de voz empleado/amabilidad	9,45	9,96	9,70
Atención recibida	9,85	9,97	9,91
Imagen de la oficina	9,74	9,72	9,73
Ambiente de la oficina	9,72	9,72	9,82
Localización/accesibilidad de la oficina	9,51	9,48	9,49
Imagen y estética material informativo	9,63	9,78	9,70
Oferta e información en idiomas	9,71	9,76	9,73
Horario atención al público	9,81	9,84	9,82
Fiabilidad y claridad de la información recibida	9,80	9,89	9,84
Ha satisfecho esta oficina sus expectativas?	9,50	9,94	9,72
Considera que esta oficina dispone en sus instalaciones y protocolos de atención de medidas de seguridad para prevenir el contagio del COVID-19?	9,47	9,99	9,73
MEDIA GLOBAL	9,64	9,84	9,74

Si tenemos en cuenta que la puntuación media es de 9,74, 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	109.298
Nº de consultas no presenciales en las OITs (telefónicas, e-mail, whatsapp)	3.603
Nº de usuarios en Facebook	82.123
Nº de usuarios en Twitter	13.309
Nº de visualizaciones en Youtube	794.890
Nº de visitas al portal turístico	1.675.990
Nº de encuestas	327

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 turísticos 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

Insyde

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 2022 la concejalía mantuvo las siguientes reuniones:

- Fecha: 25 de febrero
- Asistentes: Carlos Sacanell, Celia Romero, Director proyecto O-City y Salvador (Insyde)
- Tema: Valoración de realizar integración de datos patrimoniales entre OT con O-City
- Lugar de la reunión: Concejalía

- Fecha: 29 de marzo
- Asistentes: Carlos Sacanell, Celia Romero, Fran (IT) y Salvador (Insyde)
- Tema: Reunión para nuevos contenidos
- 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. Además, las reuniones ponen sobre la mesa los distintos proyectos en los que esté trabajando cada concejalía, y así poder interactuar, crear sinergias entre ellas, o simplemente no solapar los distintos eventos de cada departamento.

Forman parte de la Agenda Compartida del Ayuntamiento las concejalías de Turismo, Prensa, Deportes, Cultura y Fiestas.

Reuniones 2022 Agenda Compartida:

- Fecha: 30 de marzo
- Asistentes: Virginia Puchades y representantes de Fiestas, Deportes y Cultura, y personal de prácticas
- Lugar de la reunión: Virtual

- Fecha: 28 de abril
- Asistentes: Virginia Puchades y representantes de Fiestas, Deportes y Cultura, y personal de Smart Office
- Lugar de la reunión: Smart Office

- Fecha: 26 de junio
- Asistentes: Virginia Puchades y representantes de Fiestas, Deportes y Cultura, y personal de Smart Office
- Lugar de la reunión: Smart Office

- Fecha: 30 de junio
- Asistentes: Virginia Puchades y representante de Prensa, Deportes, Patrimonio y Cultura, y personal de Smart Office
- Lugar de la reunión: Ayuntamiento

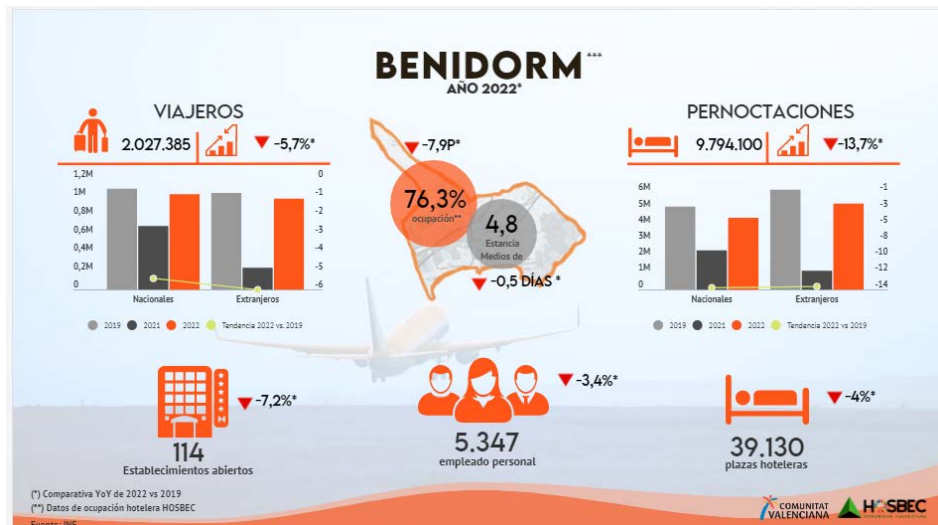
- Fecha: 28 de julio
- Asistentes: Carlos Sacanell y representantes de Prensa, Patrimonio, Deportes y Cultura, y personal de Smart Office
- Lugar de la reunión: Smart Office

- Fecha: 17 de agosto
- Asistentes: Carlos Sacanell y representantes de Deportes y personal de Smart Office
- Lugar de la reunión: On line

- Fecha: 25 de agosto
- Asistentes: Sofía Cabezas y representantes de Patrimonio, Deportes y Cultura, y personal de Smart Office
- Lugar de la reunión: Smart Office

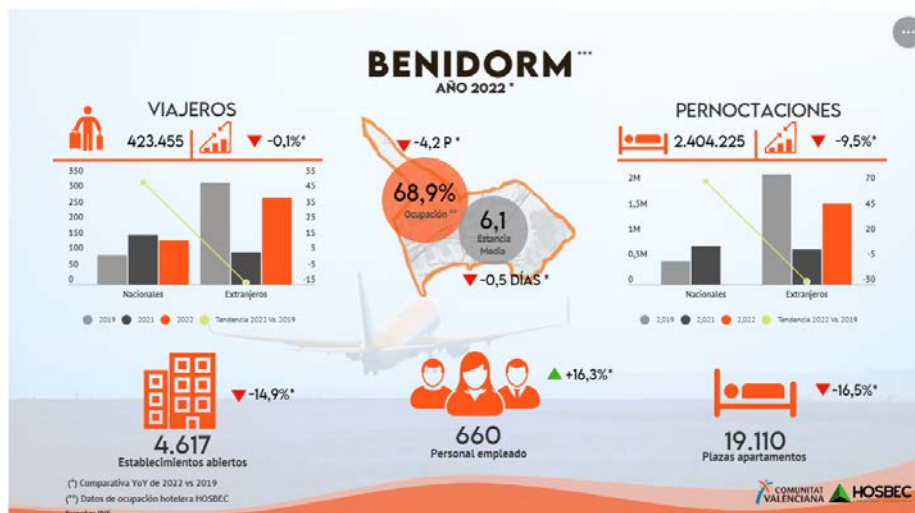
5.3.4.- Medición de actividades turísticas (resultados extraídos de los informes anuales de HOSBEC)

- Pernoctaciones Hoteleras: 9.794.100
Número total de viajeros: 2.027.385
Residentes en España: 1.040.511
Residentes en el extranjero: 986.874
Estancia media en días: 4,8
Promedio Anual: 76,3%
Plazas hoteleras: 39.130



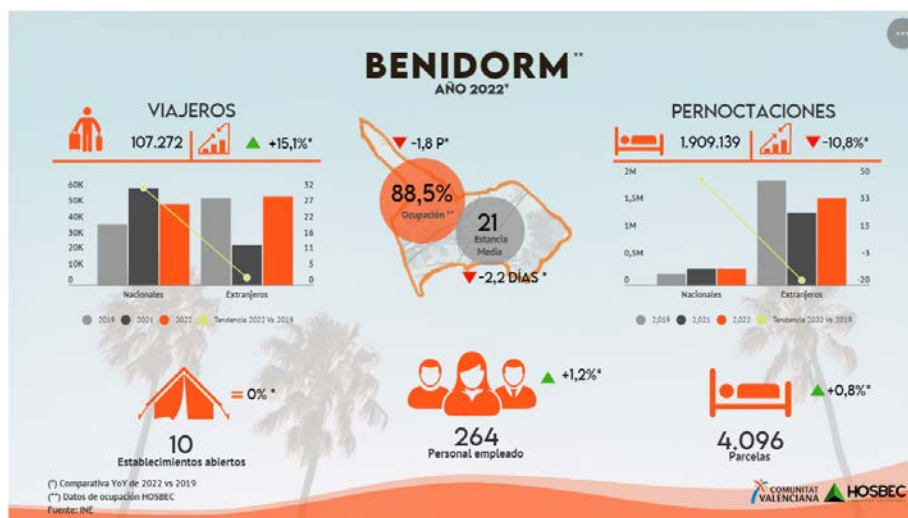
2022

- Pernoctaciones Apartamentos: 2.404.225
Número total de viajeros: 423.455
Residentes en España: 143.350
Residentes en el Extranjero: 280.105
Estancia media en días: 6,1
Promedio Anual: 68,9
Plazas: 19.110



2022

- Pernoctaciones Campings: 1.909.139
Número total de viajeros: 107.272
Residentes en España: 51.062
Residentes en el Extranjero: 56.210
Estancia media: 21
Promedio Anual: 88,5
Parcelas: 4.096



2022

5.3.5- Adecuar OT al S XXI

Este año se ha puesto en marcha, a través del Registro de Visitantes, un sistema de recogida de quejas y sugerencias 'informales', es decir, aquellas que los turistas y/o usuarios de las oficinas ponen en conocimiento verbalmente a nuestros informadores sin llegar a presentar ningún tipo de registro oficial. Así, se puso en marcha un registro en el aplicativo InfoTouristApi para recoger estas quejas y/o sugerencias y además segmentarlas en los diversos aspectos que son motivo de ellas más frecuente. Se ha procedido a micro segmentar algunos Items que resultaban demasiado genéricos, con la finalidad de obtener unos datos más detallados de las demandas de los turistas.

Así mismo se ha realizado la puesta en marcha de un nuevo soporte de información, a través de la App Navilens, totalmente adaptada para personas con necesidades de Accesibilidad Turística, que complementará a través de la geo-localización, la información ofertada al turista/ciudadano sobre su ubicación, información histórica y patrimonial sobre las calles y recursos turísticos, así como información turística y de agenda actualizada en tiempo real.

Esta información es cargada y actualizada desde las oficinas de turismo de nuestra ciudad.

Se ha procedido a actualizar el gran plano vinílico que se encuentra a la entrada de las OT.

5.3.6- 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.

Estadísticas usuarios en OT

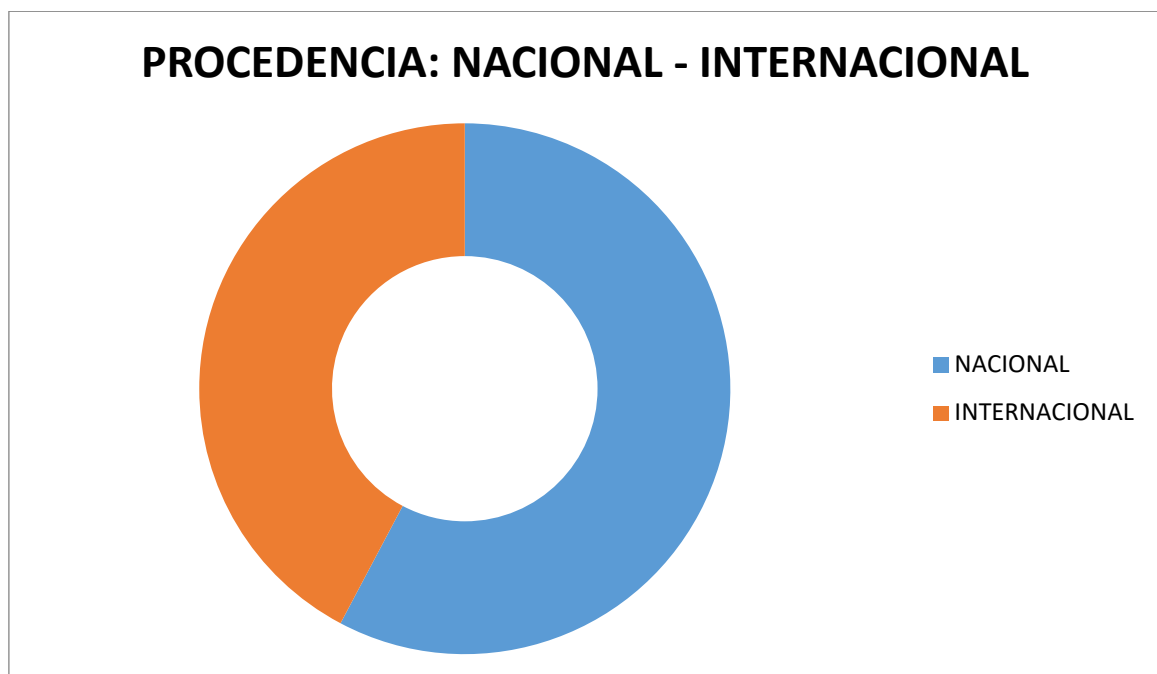
Nº usuarios mesa táctil, Oficina Centro	668
Nº usuarios oficina virtual, Oficina Centro	1.563
Nº usuarios oficina virtual, Estación Autobuses	510
Nº usuarios oficina virtual, La Cala	2.255
Nº usuarios oficina virtual, Rincón de Loix	1.436

Nº de demandas mesa táctil, Oficina Centro	1.325
Nº de demandas oficina virtual, Oficina Centro	3.396
Nº de demandas oficina virtual, Estación Autobuses	609
Nº de demandas oficina virtual, La Cala	3.835
Nº de demandas oficina virtual, Rincón de Loix	2.691

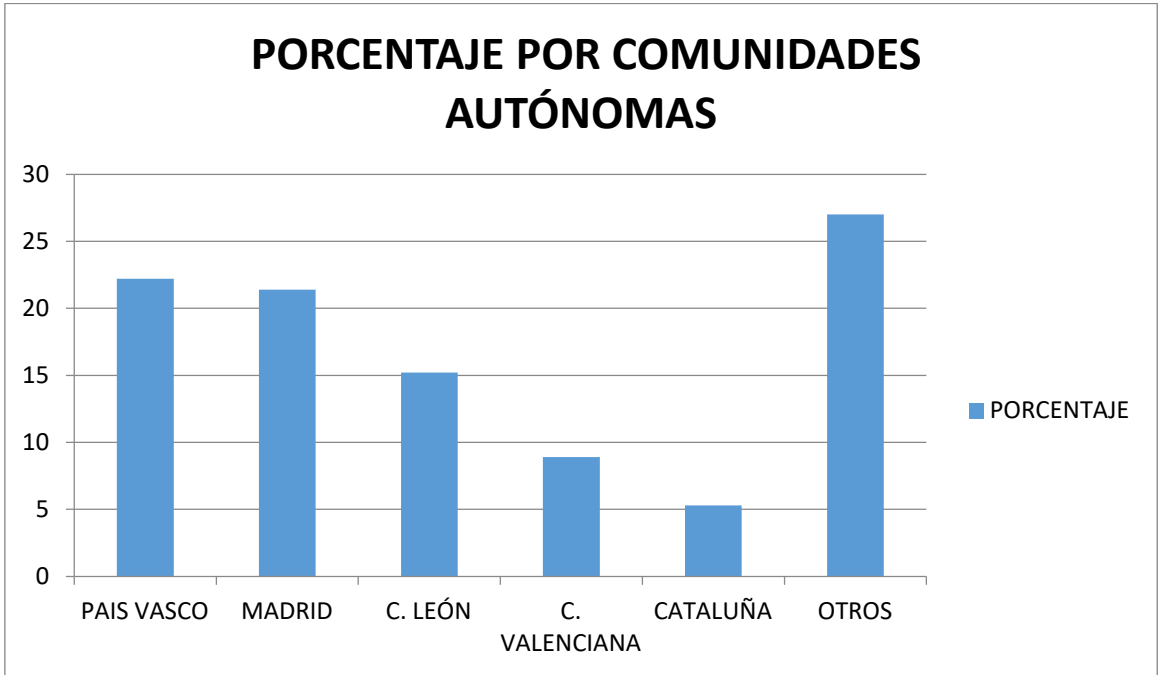
ESTADISTICAS OFICINAS TURISMO	USUARIOS	DEMANDAS
Oficina Centro	53.963 Nacionales 31.116 Extranjeros 22.797	79.877
Oficina Rincón de Loix	13.914 Nacionales 4.329 Extranjeros 9.585	30.421
Oficina Avd. Europa	CERRADA	CERRADA

Se ha continuado trabajando con los indicadores de calidad ya establecidos.

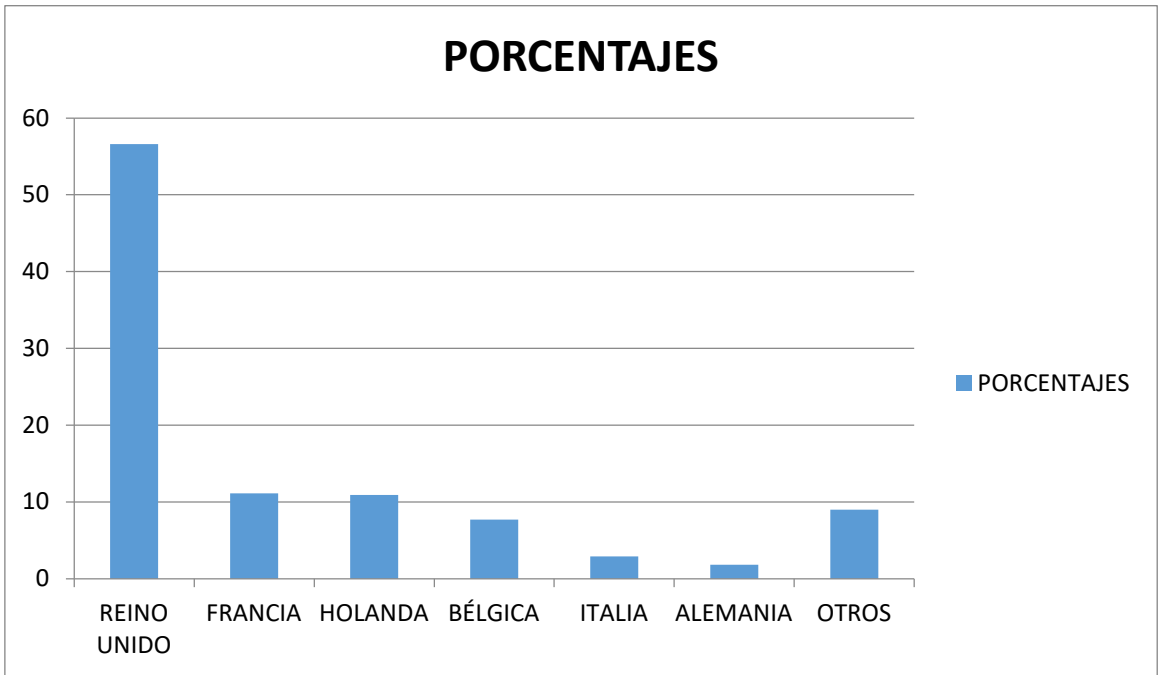
La oficina centro ha contabilizado durante el ejercicio 2022 un total de 53.963 usuarios en el servicio de acogida, que a su vez han llevado a cabo 79.877 demandas turísticas. La distribución por procedencia se refleja en el siguiente gráfico:



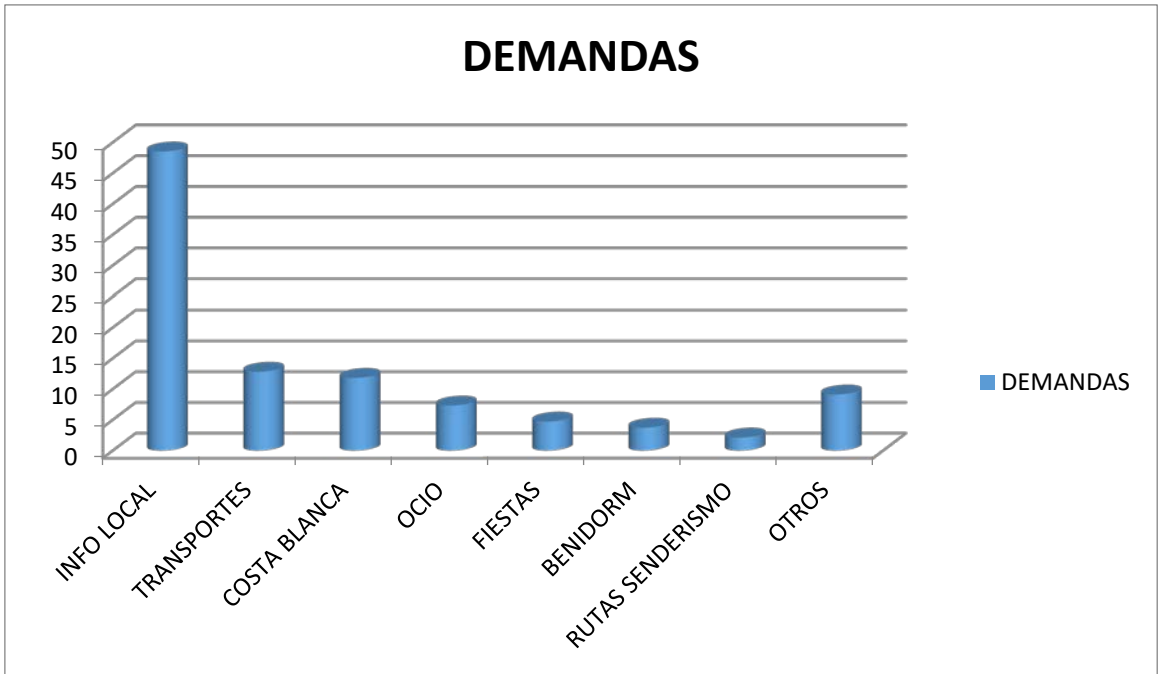
Dentro de los usuarios nacionales del servicio de acogida, la procedencia por comunidades autónomas queda de la siguiente manera:



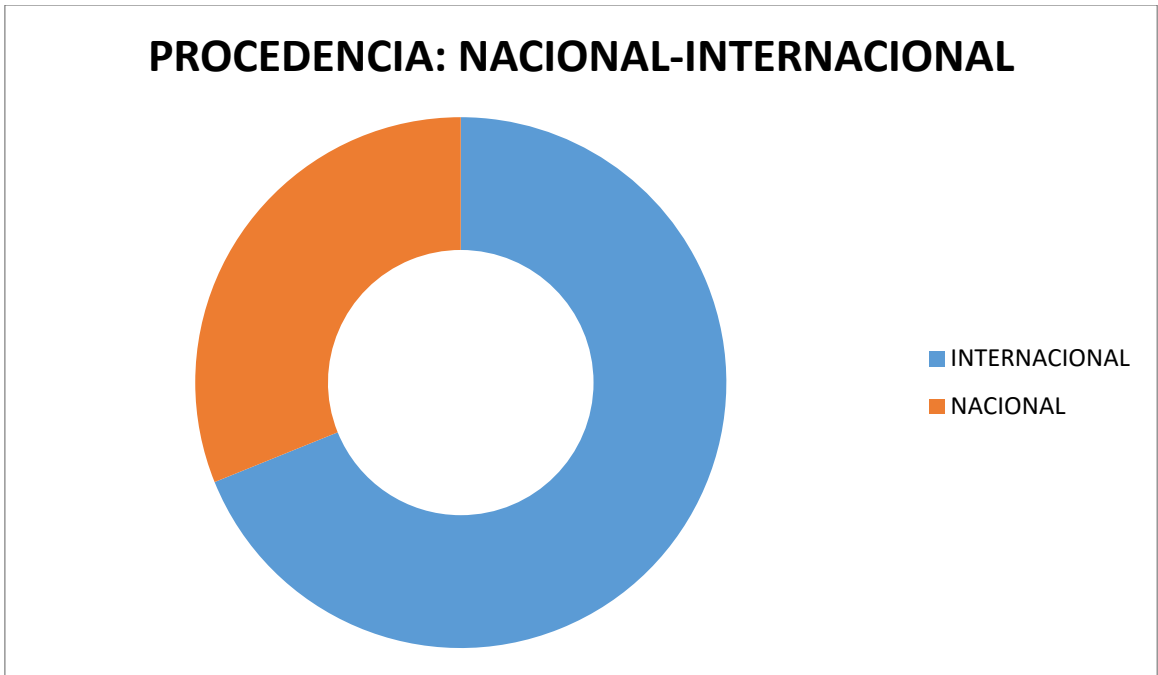
Dentro de los usuarios nacionales del servicio de acogida, la procedencia por países queda de la siguiente manera:



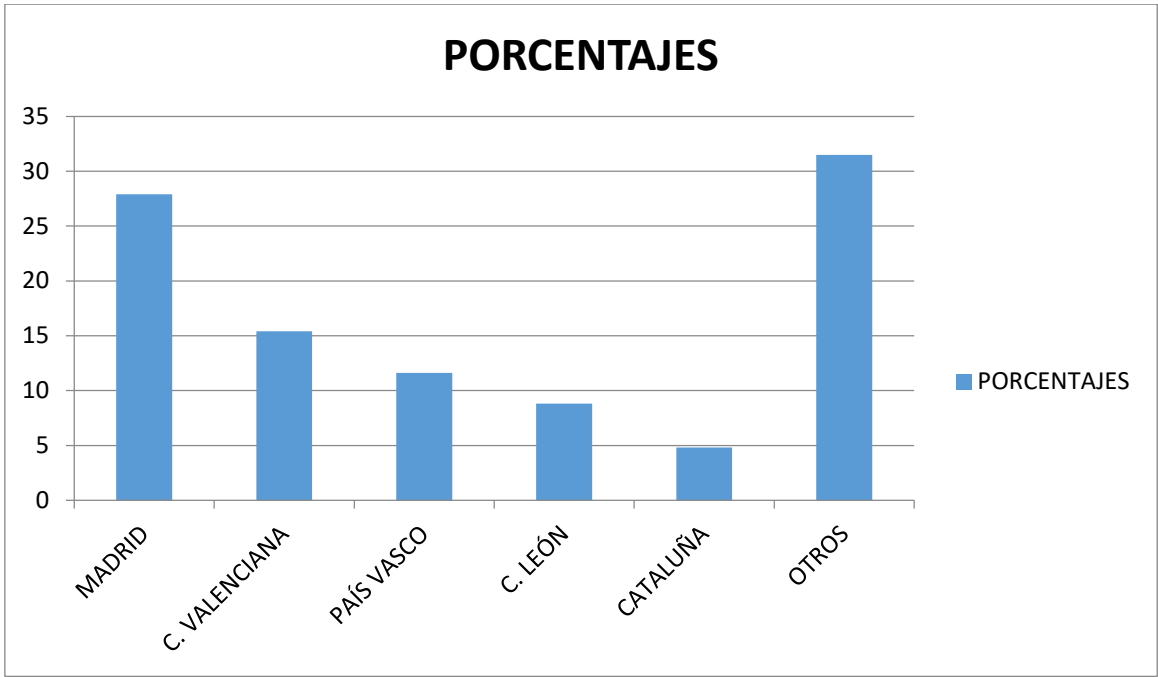
En cuanto al tipo de demanda turística satisfecha, el gráfico recoge las principales:



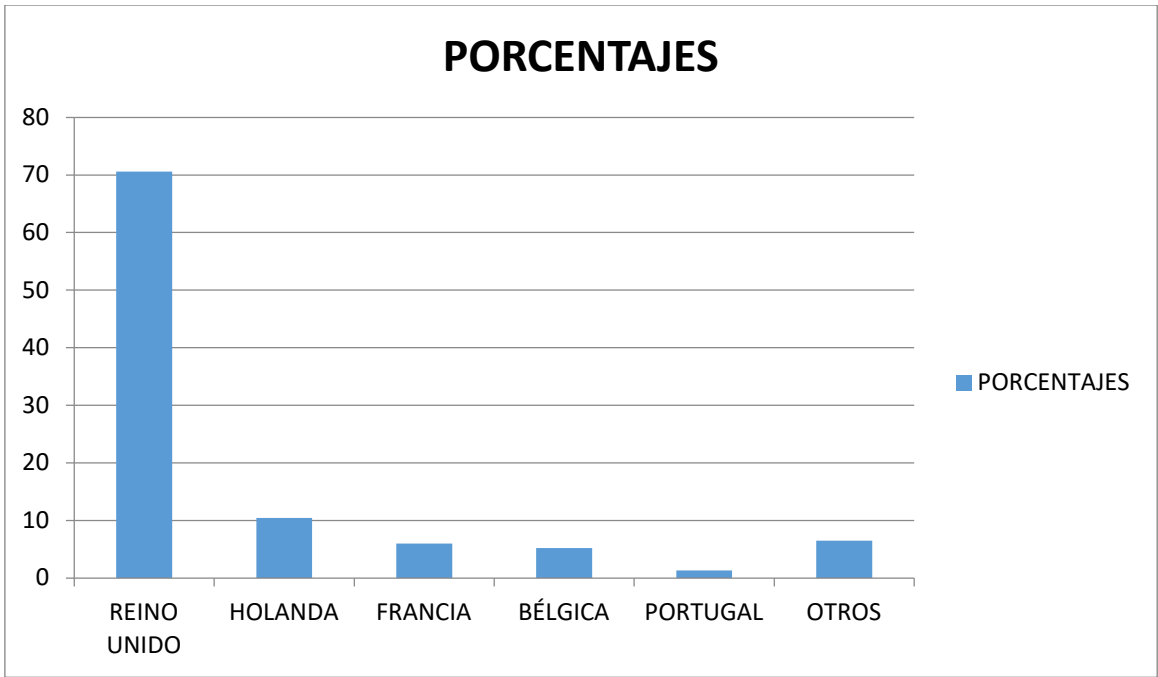
En cuanto a la oficina de turismo del Rincón, este ejercicio ha atendido a través del servicio de acogida a 13.914 usuarios, que han llevado a cabo un total de 30.421 demandas turísticas, con una distribución por procedencia como indica el gráfico:



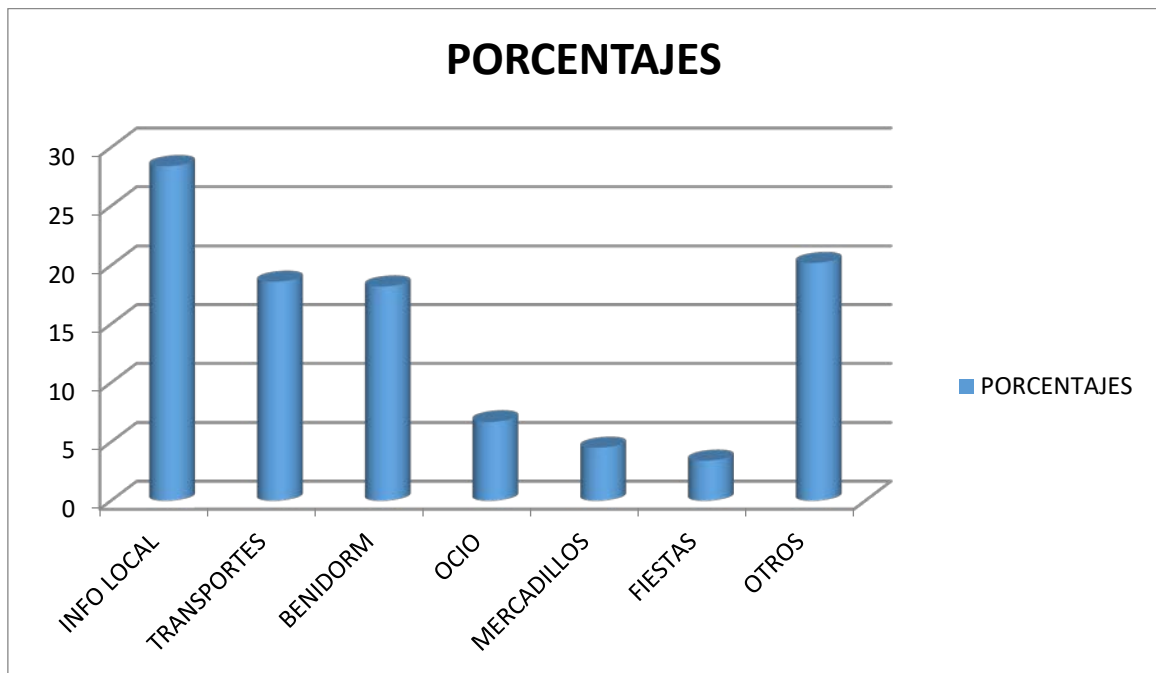
Dentro de los usuarios nacionales del servicio de acogida, la procedencia por comunidades autónomas queda de la siguiente manera:



Dentro de los usuarios nacionales del servicio de acogida, la procedencia por países queda de la siguiente manera:



En cuanto al tipo de demanda turística satisfecha, el gráfico recoge las principales:



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.

5.4.1.1- 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
Establecimientos adheridos 2021	105
Establecimientos adheridos 2022	89

5.4.1.2- Campaña de promoción y difusión de empresas SICTED

La Oficina de Turismo Centro reserva un espacio en donde se instalan los folletos de cada empresa SICTED para su promoción. Además, se publican tanto en la web del Ayuntamiento como en Visit Benidorm.

5.4.1.3- Reuniones

ORGANIZACIÓN GRUPOS DE MEJORA

- Fecha: 07 de febrero
- Asistentes: Virginia Puchades, Celia Romero, Concejalía de Igualdad
- Lugar: Jelena

REUNIÓN CON SECRETARÍA DE ESTADO DE TURISMO

- Fecha: 24 de febrero
- Asistentes: Virginia Puchades
- Lugar: online

MESA DE CALIDAD

- Fecha: 11 de mayo
- Asistentes: Virginia Puchades
- Lugar: online

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

5.4.2.1 - 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 diciembre se superó con éxito la segunda Auditoría de Seguimiento.

5.4.2.2- 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 2022, se gestionó desde la responsabilidad de la “Gobernanza” el proyecto DTI, acometiéndose los siguientes trabajos:

- REUNIÓN PLAN BENIDORM DTI+SEGURO
 - Fecha: 24 de enero
 - Asistentes: Carlos Sacanell, Vicente Mayor, Celia Romero, Sebastián Fernández
 - Lugar: On line
- CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA RED DTI-CV
 - Fecha: 25 de febrero
 - Asistentes: Carlos Sacanell
 - Lugar: Virtual
- PRESENTACIÓN PROYECTO DTI RECOMENDATOR/AVATAR
 - Fecha: 01 de abril
 - Asistentes: Carlos Sacanell, Celia Romero, AIJU
 - Lugar: Concejalía
- REUNIÓN JUNTA DIRECTIVA DE LA RED DTI CV
 - Fecha: 21 de abril
 - Asistentes: Carlos Sacanell
 - Lugar: On line
- PROPUESTA COLABORACIÓN SMARTVEL Y RED DTI
 - Fecha: 27 de abril
 - Asistentes: Carlos Sacanell, Visit Benidorm, Seggitur, Smartvel
 - Lugar: On line

- ASAMBLEA GENERAL
 - Fecha: 17 de mayo
 - Asistentes: Carlos Sacanell,
 - Lugar: CAC Valencia

- IV ENCUENTRO GESTORES DTI ESPAÑA
 - Fecha: 08 de junio
 - Asistentes: Carlos Sacanell
 - Lugar: El Ejido

- GRUPO DE TRABAJO DE ACCESIBILIDAD DEL DTI-CV
 - Fecha: 08 de junio
 - Asistentes: Virginia Puchades
 - Lugar: On line

- REUNIÓN DE LA COMISIÓN PLENARIA DE LA RED DTI
 - Fecha: 10 de junio
 - Asistentes: Carlos Sacanell
 - Lugar: Ayuntamiento

- REUNIÓN PREPARATORIA EG DTI Y CICLOPS
 - Fecha: 21 de junio
 - Asistentes: Carlos Sacanell, Celia Romero
 - Lugar: Concejalía

- REUNIÓN EG DTI
 - Fecha: 22 de junio
 - Asistentes: Carlos Sacanell, Celia Romero, miembros EGDTI
 - Lugar: Ayuntamiento

- IV REUNIÓN GRUPO DE TRABAJO DE SOSTENIBILIDAD DEL DTI-CV
 - Fecha: 13 de julio
 - Asistentes: Virginia Puchades, red DTI-CV
 - Lugar: On line

- REUNIÓN EG DTI BENIDORM
 - Fecha: 27 de julio
 - Asistentes: Carlos Sacanell, miembros del EG
 - Lugar: On line

- CONVOCATORIA AREAS DTI Y COORDINADOR EG
 - Fecha: 01 de agosto
 - Asistentes: Carlos Sacanell, Celia Romero
 - Lugar: On line

- REUNIÓN ENTE GESTOR DTI
 - Fecha: 10 de octubre
 - Asistentes: Miembros del EG y áreas DTI Ayuntamiento
 - Lugar: On line
- REUNIÓN JUNTA DIRECTIVA DE LA RED DTI CV
 - Fecha: 28 de octubre
 - Asistentes: Carlos Sacanell, Leire Bilbao
 - Lugar: On line
- REUNIÓN EG DTI BENIDORM
 - Fecha: 14 de diciembre
 - Asistentes: Carlos Sacanell, Celia Romero y miembros del EG DTI
 - Lugar: On line
- REUNIÓN ÁREAS DTI BENIDORM
 - Fecha: 14 de diciembre
 - Asistentes: Carlos Sacanell, Celia Romero y miembros de áreas involucradas en DTI
 - Lugar: On line
- REUNIÓN PRESENTACIÓN GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS EN ACCESIBILIDAD DTI
 - Fecha: 14 de diciembre
 - Asistentes: Virginia Puchades, red DTI, Segittur
 - Lugar: On line

Nº de reuniones asistidas	19
---------------------------	----

5.5- ACCESIBILIDAD Y SOSTENIBILIDAD

Apostar por el turismo accesible representa una oportunidad fundamental para consolidarse como destino de calidad. Benidorm tiene un Plan de Accesibilidad Turística cuyo objetivo general es posicionar a Benidorm como destino líder en turismo accesible europeo.

En la Concejalía de Turismo trabajamos para ir cumpliendo este Plan de Accesibilidad. A lo largo de 2022 hemos trabajado en diversos objetivos estratégicos.

5.5.1- Mejora de las condiciones de accesibilidad de la oferta turística

El Ayuntamiento de Benidorm ha puesto en marcha, con la colaboración de PREDIF (Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física), la elaboración de una guía de alojamientos accesibles de Benidorm “Hoteles4all”, que recoge la información sobre los establecimientos turísticos accesibles de la ciudad.

El objetivo de la guía es, en primer lugar, ofrecer al turista con necesidades de accesibilidad información útil para la planificación de su viaje y facilitarles su decisión por el destino Benidorm. En segundo lugar, sensibilizar a los profesionales del sector turístico sobre las necesidades y promocionar, en distintos medios digitales, los establecimientos que cuentan con unas condiciones adecuadas de accesibilidad para todas las personas.

https://contenidos.benidorm.org/sites/default/files/descargas/2023-01/Guia_Benidorm_ACCESIBLE.pdf



5.5.2- Concienciación y profesionalización

Se procedió a las siguientes medidas:

- o Acciones de sensibilización para el sector turístico y la ciudadanía.
- o Actividades de sensibilización para visibilizar las necesidades de accesibilidad.
- o Formación del sector turístico.
- o Formación técnica en accesibilidad universal y turismo accesible.
- o Formación en atención al cliente con necesidades de accesibilidad.

Se organizó una acción formativa los días 8 y 9 de marzo, con un total de 9 horas, titulada “Apuesta municipal por el turismo accesible”. A las jornadas formativas asistieron tanto técnicos del sector turístico de la administración local como profesionales de las empresas del sector turístico y estudiantes de turismo, con un total de 17 asistentes. El objetivo de la formación fue el siguiente:

- o Sensibilizar, informar y formar a los profesionales del sector turístico para mejorar la atención a las personas con discapacidad, ofreciéndoles

herramientas para que puedan gestionar y mejorar la accesibilidad de los recursos, equipamientos y servicios turísticos tanto en los establecimientos como en el destino.

- o Dar a conocer las ventajas económicas y sociales que el Turismo Accesible ofrece al sector.
- o Poner en valor las necesidades que se deben cubrir para conseguir la plena integración de las personas con discapacidad en el uso y disfrute de las infraestructuras y servicios turísticos.
- o Ofrecer herramientas para que los asistentes sepan auto-diagnosticar la accesibilidad de sus establecimientos y destinos con el fin de ofrecer a los turistas o visitantes una información objetiva y veraz. También adquirir los conocimientos para la mejora de la accesibilidad en sus instalaciones y servicios.
- o Desarrollar conocimientos, actitudes y habilidades que faciliten la acogida de las personas con discapacidad en el destino.
- o Orientar sobre pautas de comportamiento que deben seguir los profesionales del sector turístico a la hora de ofrecer sus servicios a un turista con discapacidad.
- o Dar a conocer los sistemas de gestión de la accesibilidad que existen en el mercado, aplicables a establecimientos y destinos turísticos.

5.5.3- 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 PARA PROGRAMAR ACCIONES DE TURISME ACCESIBLE
 - Fecha: 04 de febrero
 - Asistentes: Virginia Puchades, Celia Romero y Miguel Carrasco (PREDIF)
 - Lugar: Virtual
- PUNTODIS
 - Fecha: 24 de febrero
 - Asistentes: Sofía Cabezas, Celia Romero, empresa Puntodis
 - Lugar de la reunión: Smart Office
- ACCIÓN FORMATIVA “APUESTA MUNICIPAL POR EL TURISMO ACCESIBLE”
 - Fecha: 8 y 9 de marzo
 - Asistentes: Virginia Puchades, Virginia Agulló, Paco Tomas, Aurelio Soliveres, David Bonet y Sofía Cabezas.
 - Lugar: Edificio Torrejón, quinta planta
- FAM TRIP TURISMO ACCESIBLE
 - Fecha: 03 de mayo
 - Asistentes: Virginia Puchades, Visit Benidorm

- PRESENTACIÓN GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS EN ACCESIBILIDAD PARA DTI
- Fecha: 14 de diciembre
- Asistentes: Virginia Puchades, Red DTI, Segittur
- Lugar: Virtual

5.5.4- Promover la sostenibilidad 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 sostenibilidad:

- REUNIÓN ORGANIZACIÓN DEL PLAN FORMATIVO DE TURISMO GASTRONÓMICO
- Fecha: 27 de enero
- Asistentes: Virginia Puchades, Celia Romero y CASTROCONSULTING
- Lugar: Virtual
- REUNIÓN PARA CONCRETAR EL PLAN FORMATIVO DE TURISMO GASTRONÓMICO
- Fecha: 04 de febrero
- Asistentes: Virginia Puchades, Celia Romero y CASTROCONSULTING
- Lugar: Virtual
- REUNIÓN PARA CONCRETAR EL PLAN FORMATIVO DE TURISMO GASTRONÓMICO
- Fecha: 08 de febrero
- Asistentes: Virginia Puchades, Celia Romero y CASTROCONSULTING
- Lugar: Virtual
- REUNIÓN PARA CONCRETAR EL PLAN FORMATIVO DE TURISMO GASTRONÓMICO
- Fecha: 22 de febrero
- Asistentes: Virginia Puchades, Celia Romero y CASTROCONSULTING
- Lugar: Virtual
- SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN DE ACELERACIÓN DE TURISMO GASTRONÓMICO
- Fecha: 24 de marzo
- Asistentes: Virginia Puchades, Sofía Cabezas, Celia Romero y CASTROCONSULTING
- Lugar: Virtual
- REUNIÓN EXPLICATIVA PROGRAMA DE SOSTENIBILIDAD
- Fecha: 04 de julio
- Asistentes: Virginia Puchades, Visit Benidorm y GDS Movement
- Lugar: Virtual

En el marco del Plan de Sostenibilidad Turística Benidorm DTI + Seguro 2020, se organizaron 9 jornadas formativas que tuvieron lugar a lo largo de los meses de febrero a mayo, 5 de ellas en formato online y 4 en formato presencial en el INVAT-TUR, denominadas “Plan de aceleración para el turismo gastronómico”, a las cuales asistieron más de 100 personas de diferentes oficios del sector turístico: administración pública, hostelería, organización de eventos, alojamiento, guías turísticos, etc. Una vez finalizadas las jornadas formativas, se elaboró una guía didáctica que recoge todo lo expuesto en las formaciones y que está alojada en la web del Ayuntamiento de Benidorm, para que pueda descargarse.



5.6- CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

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.

5.6.1- Formaciones que tuvieron lugar durante el 2022:

TIPO FORMACIÓN	DURACIÓN	FECHA	LUGAR	NOMBRE DEL CURSO	ASISTENTES
Curso	2 horas	28/02	Invattur	Creación de producto gastronómico familiar, senior y deportivo	Virginia Puchades, Sofía Cabezas
Curso	2 horas	07/03	Invattur	Marketing on line	Virginia Puchades, Sofía Cabezas
Curso	4,5 horas	08 y 09/03	Ed.Torrejó	Apuesta Municipal por el Turismo Accesible	Francisco Tomás, Aurelio Soliveres, David Bonet
Curso	2 horas	14/03	Invattur	Impulsa tu negocio con el comercio electrónico	Virginia Puchades y Sofía Cabezas
Curso	2 horas	17/03	Ed.Torrejó	Aplicación y planes de política de igualdad	Virginia Puchades y Sofía Cabezas
Curso	2 horas	21/03	On line	Mejorando la gestión de mi restaurante con la tecnología	Virginia Puchades y Sofía Cabezas
Curso	2 horas	28/03	On line	Escenarios del turismo gastronómico en 2022	Virginia Puchades y Sofía Cabezas
Curso	4 horas	06/04		Prevención Laboral	Carlos Sacanell
Famtrip	8 horas	06/04	Crevillente	Tradiciones Año Mariano	Sofía Cabezas, David Bonet y Conrado Jimena
Visita teatralizada histórica	2 horas	06/05	La Nucía	Una canción para Naziha	Miguel Pérez y Sofía Cabezas
Curso	2 horas	09/05	On line	Introducción a la sostenibilidad turística desde una perspectiva práctica	Virginia Puchades y Sofía Cabezas
Curso	2 horas	16/05	On line	Sostenibilidad Gastronómica	Virginia Puchades

Jornada	3.5 horas	24/05	Alfaz del Pí	Formación para acreditación como PIC de parques naturales	Conrado Jimena y Sofía Cabezas
Famtrip	6 horas	27/05	Monóvar	Ruta del vino de Alicante, Bodegas del Vinalopó	Conrado Jimena
Famtrip	6 horas	01/06	Vall de Pop y Jesús Pobre	Ruta del vino de Alicante, Bodegas de Las Marinas	Conrado Jimena y Sofía Cabezas
Curso	1 hora	14/07	Ed.Torrejón	Punto Violeta, impartido por Técnico de Igualdad	Virginia Puchades, Virginia Agulló, Pilar González
Curso	1 hora	21/07	Ed.Torrejón	Punto Violeta, impartido por Técnico de Igualdad	Francisco Tomás, Aurelio Soliveres, David Bonet, Sofía Cabezas
Foro	5 horas	28/10	On line	Foro de Turismo: la cadena de valor del turismo	Virginia Puchades

Nº de cursos, etc., impartidos	18
Nº de asistentes	10

5.6.2- Cursos y formación de estudiantes en periodos de prácticas La Concejalía, desde el año 2013, viene colaborando de manera habitual con el Instituto de Formación Profesional IES Mediterránea de nuestra ciudad, la Universidad de Alicante y la Agencia de Desarrollo de Empleo, realizando periodos de formación para los alumnos que así lo soliciten, implicándolos en actividades propios de la Concejalía.

La colaboración con IES Mediterránea implica a los alumnos que estén realizando el programa del ciclo formativo TS Guía, Información y Asistencia Turística, en virtud del convenio firmado entre la Consellería de Educación, Cultura y deportes de la Generalitat Valenciana.

En base al mencionado convenio, la alumna MARIA SOFÍA PLATERO ARCE realizó sus prácticas formativas en la Oficina de Turismo Centro, desde el día 13 de abril hasta el 31 de julio ambos inclusive.

A lo largo de 2022 no se recibieron solicitudes del resto de organismos.

Nº de alumnos formados en periodo de prácticas	1
--	---

5.7- OFICINAS DE TURISMO

5.7.1- 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 2022 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 siguen implementado satisfactoriamente.

2.- Certificado Safe Tourism. El actual contexto de la crisis sanitaria provocada por el COVID-19 obliga a establecer protocolos para que la reapertura de las instalaciones no aumente el riesgo de contagio comunitario, así como establecer las medidas de protección necesarias para las personas trabajadoras en el sector turístico. Con el fin de poder abordar la reapertura de recursos y establecimientos turísticos públicos y privados, así como de prestar servicio en condiciones de seguridad se estableció el certificado Safe Tourism.

Las ventajas que implica tener la certificación «Safe Tourism Certified» son:

- Lograr un conocimiento fiable para la implantación de las medidas de reducción del contagio por el coronavirus SARS-COV-2 en los diferentes establecimientos y servicios.
- Recuperar paulatinamente la confianza de los turistas a los que den servicio.

- Reducir el riesgo de contagio por el coronavirus SARS-COV-2 de turistas y trabajadores del sector, gracias a las medidas que adopten los prestadores de servicios turísticos.
- Dar visibilidad a través de una marca fiable e independiente respaldada por auditorías realizadas por auditores externos, que servirá como elemento diferenciador para las organizaciones certificadas.

3.- 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.

4.- 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 noviembre de 2022 se superó con éxito la segunda Auditoría de Seguimiento.

REUNIONES:

AUDITORIA INTERNA SEGUIMIENTO Q + SAFE

- Fecha: 07/09
- Asistentes: Carlos Sacanell, Angel Murcia, Patricia de AVT
- Lugar: Concejalía

AUDITORIA EXTERNA SEGUIMIENTO Q + SAFE

- Fecha: 21/09
- Asistentes: Carlos Sacanell, Angel Murcia, Isabel Camello (Auditora)
- Lugar: Concejalía

5.7.2- 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 y destacar la oferta complementaria,.

Información solicitada habitualmente en la Concejalía por parte de los demandantes:

- Carteles
- Calendarios
- Programas
- Fotos, vídeos
- Posters
- Folletos
- Planos
- Merchandising
- Pins

Número de envíos postales	135
---------------------------	-----

PROCEDENCIA	Nº
ARGELIA	2
BÉLGICA	9
CANADÁ	1
FRANCIA	13
HOLANDA	2
IRLANDA	1
ITALIA	1
POLONIA	1
REINO UNIDO	6
SUIZA	1
USA	2
TOTAL INTERNACIONAL	39

EUROPA	34
RESTO PAÍSES	5

COMUNIDADES AUTONOMAS	Nº
ANDALUCIA	13
ARAGÓN	3
ASTURIAS	3
CANTABRIA	2
CASTILLA LA MANCHA	4
CASTILLA LEON	9
CATALUÑA	9
COMUNIDAD VALENCIANA	27
EXTREMADURA	2
GALICIA	1
LA RIOJA	1
MADRID	11
MURCIA	4
NAVARRA	4
PAIS VASCO	3
TOTAL NACIONAL	96

INTERNACIONAL	39
NACIONAL	96
TOTAL	135

5.8- PLAN DE SEGURIDAD

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

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. Sigue siendo necesario adecuar las Oficinas de Turismo a la situación epidemiológica en cada momento, en previsión de lo que pueda surgir. Se mantiene la certificación Safe Tourism del ICTE

Se llevó a cabo una revisión, junto la Coordinadora de PRL del Ayuntamiento de Benidorm, del Plan de Contingencia del Ayuntamiento, para con todas las medidas preventivas necesarias, poder retirar las restricciones relativas al aforo máximo.

También la Red Tourist Info organizó un encuentro en el que tratamos las recomendaciones a seguir durante los siguientes meses, teniendo en cuenta la situación sanitaria de la pandemia en cada momento.

5.8.2- Plan Benidorm DTI + Seguro

Las especiales circunstancias de estos últimos años conlleva realizar una serie de actuaciones de protocolos e instaurar un plan de trabajo que permita a este destino seguir configurándose 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.

Para ello se sigue ejecutando el Plan Director del DTI adaptado a la nueva realidad surgida de la crisis sanitaria de la Covid-19, implementando medidas.

6. ACTUACIONES GENERALES

6.1- ACTIVIDADES 5ª PLANTA EDIFICIO TORREJÓ

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	FECHA	ACTO
--------------	-------	------

CONCEJALÍA		
Turismo	11/01	Consejo Rector DTI
Turismo	18/01	Formación Sicted
Film Office	24/01	Sala de prensa medios nacionales B.Fest
Film Office	25/01	Sala de prensa medios nacionales B.Fest
Film Office	26/01	Sala de prensa medios nacionales B.Fest
Film Office	27/01	Sala de prensa medios nacionales B.Fest
Film Office	28/01	Sala de prensa medios nacionales B.Fest
Cultura	28/01	Proyección cortometraje
Film Office	29/01	Sala de prensa medios nacionales B.Fest
Film Office	30/01	Sala de prensa medios nacionales B.Fest
Film Office	31/01	Consejo RTVE
Cultura	03/02	Presentación libro
Igualdad	14/02	Consejo Comarcal Marina Baixa
Visit Benidorm	22/02	Reunión Fundación
Protocolo	25/02	Boda
Turismo	02/03	Presentación BG y Jornadas Cuchara
Turismo	08/03	Formac.turismo de accesibilidad PREDIF
Turismo	09/03	Formac.turismo de accesibilidad PREDIF
Participación Ciudadana	15/03	Jornadas informativas a ciudad.rumanos
Turismo	17/03	Grupo de Mejora SICTED
Cultura	17/03	CMEB
Turismo	21/03	Reunión con ABRECA Jornadas Atún
Visit Benidorm	22/03	Co-living hotelero Visit-Hosbec
Turismo	24/03	Rueda de prensa Metaverso
Protocolo	26/03	Boda
Alcaldía	31/03	Exposición Score Europeo
Cultura	31/03	Presentación libro
Cultura	05/04	Festival cortometrajes
DTI	06/04	Presentación kit digital
Cultura	06/04	Presentación libro
Cultura	07/04	Festival cortometrajes
Cultura	08/04	Festival cortometrajes
Cultura	09/04	Festival cortometrajes
Visit Benidorm	11/04	Reunión Fundación
Eventos	12/04	Visita TVE
Turismo	13/04	Entrega distintivos SICTED
Protocolo	17/04	Boda
Protocolo	22/04	Boda
Visit Benidorm	25/04	Charla
Protocolo	29/04	Boda
Visit Benidorm	03/05	Reunión
Turismo	04/05	Rueda de prensa Jornadas del Atún
Turismo	09/05	Toma fotografías Tapas y Pinchos
Turismo	10/05	Toma fotografías Tapas y Pinchos
Turismo	11/05	Mesa de Calidad SICTED

Alcaldía	16/05	Visita a la quinta planta
Protocolo	17/05	Boda
Ag. Desarrollo Local	06/06	Mejorar la empleabilidad
Ag. Desarrollo Local	08/06	Mejorar la empleabilidad
Ag. Desarrollo Local	09/06	Mejorar la empleabilidad
Alcaldía	14/06	Montaje acto día siguiente
Alcaldía	15/06	Rueda de prensa presentación hospital
Educación	16/06	Formación permanente adultos
Deportes	28/06	Presentación Costablanca Cup
Protocolo	02/07	Boda
Turismo	04/07	Entrega de premios Tapas y Pinchos
Educación	13/07	Consejo Escolar Municipal
Igualdad	14/07	Formación Punto Violeta
UNED Denia	18/07	Curso de verano de la UNED
UNED Denia	19/07	Curso de verano de la UNED
UNED Denia	20/07	Curso de verano de la UNED
igualdad	21/07	Formación Punto Violeta
Protocolo	20/08	Boda
DTI	07/09	Boot Camp
DTI	08/09	Boot Camp
Protocolo	09/09	Boda
Protocolo	09/09	Boda
Ag. Desarrollo Local	12/09	Taller
Turismo	13/09	Concurso de Cocktails
Ag.Desarrollo Local	14/09	Taller
Ag.Desarrollo Local	16/09	Taller
Protocolo	17/09	Boda
Cultura	22/09	Presentación libro
DTI	23/09	Boot Camp
Igualdad	01/10	Conferencia Anémona
Turismo	06/10	Entrega premios Concurso Cokctails
Protocolo	08/10	Boda
Turismo	13/10	Presentación Jornadas Arroces
Protocolo	14/10	Boda
Seg.Ciudadana	16/10	Curso Protección Civil
Visit Benidorm	17/10	Uso vestuario bailarines de Alaska
Visit Benidorm	18/10	Uso vestuario bailarines de Alaska
Igualdad	19/10	Lectura manifiesto
Protocolo	21/10	Boda
Cultura	21/10	Presentación libro
Seg.Ciudadana	22/10	Curso Protección Civil
Seg.Ciudadana	23/10	Curso Protección Civil
Medio Ambiente	28/10	Recipur
Turismo	08/11	Formación SICTED
Fiestas	09/11	Amas de casa
Seg.Ciudadana	10/11	Proyecto Europeo U-Welcome

Turismo	18/11	Formación SICTED
Alcaldía	18/11	Colegio Oficial de Graduados
Protocolo	19/11	Boda
Ag.Desarrollo Local	21/11	Cursos Labora
Turismo	23/11	Formación SICTED
Alcaldía	26/11	Planta reservada
Turismo	30/11	Formación Sicted
Cultura	30/11	Presentación libro
Ag.Desarrollo Local	12/12	Curso Labora
Visit Benidorm	14/12	Reserva sala
Cultura	14/12	Presentación libro
Alcaldía	16/12	Foro Las Provincias
Protocolo	16/12	Boda
Compromís	16/12	Coloquio
Igualdad	20/12	Reunión Consejo Comarcal
DTI	21/12	Consejo Rector

6.2- MANTENIMIENTO DEL EDIFICIO

A la Concejalía se le adjudica la responsabilidad de comunicar las averías, desperfectos o incidencias que se producen debido al uso continuado de las dependencias del edificio Torrejón y de las Oficinas de Turismo Centro y Rincón. Se gestiona mediante correo electrónico al responsable técnico nombrado por el Ayuntamiento.

A lo largo de 2022 se acometieron las siguientes reparaciones:

- Agosto: renovación de la pintura de la pared de la terraza de la quinta planta.
- Septiembre: reparación del sistema de conductos de la instalación de aire acondicionado de la primera planta.
- Octubre: se reparó de urgencia la unidad exterior de climatización de la sala de la quinta planta, que producía filtraciones de agua además de impedir las actividades en dicha sala.

7. COLABORACIONES Y VARIOS

7.1- REUNIONES Y SERVICIOS

La Concejalía brinda habitualmente servicios para diversos proyectos, asistencias a consejos, 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.

7.1.1- Asistencias a Consejos:

- CONSEJO ASESOR DEL CDT
 - Fecha: 11 de junio
 - Asistentes: Virginia Puchades
 - Lugar de la reunión: Virtual
- CONSEJO ASESOR DEL CDT
 - Fecha: 28/11
 - Asistentes: Virginia Puchades
 - Lugar de la reunión: Virtual

7.1.2- Reuniones de trabajo:

- WEBINAR SOBRE ESTATUTO DE MUNICIPIO TURÍSTICO QUE OFRECEN TCV Y
Fecha: 03 de febrero
 - Asistentes: Carlos Sacanell, Sebastián Fernández
 - Lugar de la reunión: Virtual
- SESIÓN INFORMATIVA LÍNEA DE AYUDAS EXPERIENCIAS TURISMO ESPAÑA
 - Fecha: 07 de febrero
 - Asistentes: Carlos Sacanell
 - Lugar de la reunión: virtual
- SESIÓN INFORMATIVA AYUDAS TURISME CV
 - Fecha: 14 de febrero
 - Asistentes: Virginia Puchades
 - Lugar de la reunión: virtual
- AMT EXPERIENCIAS TURISMO
 - Fecha: 18 de febrero
 - Asistentes: Carlos Sacanell, Leire Bilbao
 - Lugar de la reunión: virtual
- AMT EXPERIENCIAS TURISMO
 - Fecha: 21 de febrero
 - Asistentes: Carlos Sacanell, Leire Bilbao
 - Lugar de la reunión: virtual
- COMITÉ SEGUIMIENTO CÁTEDRA PEDRO ZARAGOZA
 - Fecha: 22 de febrero
 - Asistentes: Carlos Sacanell, Leire Bilbao
 - Lugar de la reunión: Rectorado UA
- AMT EXPERIENCIAS TURISMO

- Fecha: 24 de febrero
- Asistentes: Carlos Sacanell
- Lugar de la reunión: virtual

- DISTRITO DIGITAL-FORWARDKEYS
- Fecha: 08 de marzo
- Asistentes: Carlos Sacanell, Leire Bilbao, Celia Romero, Miguel Escáñez, Laura Rodríguez
- Lugar de la reunión: virtual

- VÍDEO RETOS BENIDORM
- Fecha: 08 de marzo
- Asistentes: Carlos Sacanell, Leire Bilbao, Celia Romero, Miguel Escáñez, Enrique Lancis
- Lugar de la reunión: virtual

- FORMACIÓN NAVILENS
- Fecha: 10 de marzo
- Asistentes: Carlos Sacanell, Sofía Cabezas, Mayka González
- Lugar de la reunión: virtual

- BENIDORM DATA-HERITAGE
- Fecha: 11 de marzo
- Asistentes: Carlos Sacanell, Celia Romero, Lucia (Smart Office)
- Lugar de la reunión: virtual

- REUNIÓN AYUDAS FEDER Y FSE 2021-2027
- Fecha: 25 de marzo
- Asistentes: Carlos Sacanell
- Lugar de la reunión: virtual

- REUNIÓN CICLOPS
- Fecha: 06 de abril
- Asistentes: Carlos Sacanell, Celia Romero, Mónica (Smart Office)
- Lugar de la reunión: Concejalía

- GAMIIFICACIÓN- GYMKANA DIGITAL
- Fecha: 08 de abril
- Asistentes: Carlos Sacanell, Celia Romero, Ramón Martín, Toya Blázquez
- Lugar de la reunión: virtual

- CICLOPS
- Fecha: 22 de abril
- Asistentes: Carlos Sacanell, Mónica (Smart Office)
- Lugar de la reunión: virtual

- CICLOPS
 - Fecha: 28 de abril
 - Asistentes: Virginia Puchades, Mónica (Smart Office)
 - Lugar de la reunión: virtual
- GOBERNANZA Y GESTIÓN DE POSIDONIA
 - Fecha: 06 de mayo
 - Asistentes: Carlos Sacanell
 - Lugar de la reunión: Ayuntamiento de Alfaz
- INDICADORES
 - Fecha: 16 de mayo
 - Asistentes: Virginia Puchades, Mónica (Smart Office)
 - Lugar de la reunión: Concejalía
- SEGUIMIENTO PLAN DE ACELERACIÓN TURISMO GASTRONÓMICO
 - Fecha: 22 de mayo
 - Asistentes: Virginia Puchades, Celia Romero, Mónica (Smart Office)
 - Lugar de la reunión: virtual
- FINALIZACIÓN PLAN DE ACELERACIÓN TURISMO GASTRONÓMICO
 - Fecha: 22 de mayo
 - Asistentes: Virginia Puchades, Celia Romero, Mónica (Smart Office), Marta Costa (Castroconsulting)
 - Lugar de la reunión: virtual
- REUNIÓN DE CONTROL APLICATIVO CICLOPS
 - Fecha: 03 de junio
 - Asistentes: Carlos Sacanell, Mónica (Smart Office)
 - Lugar de la reunión: Concejalía
- FINALIZACIÓN PLAN DE ACELERACIÓN TURISMO GASTRONÓMICO Y GUÍA
 - Fecha: 20 de junio
 - Asistentes: Virginia Puchades, Celia Romero, Marta Costa (Castroconsulting)
 - Lugar de la reunión: virtual
- REUNIÓN EXPLICATIVA DE LA APP NAVIBRATION
 - Fecha: 30 de junio
 - Asistentes: Virginia Puchades, leire Bilbao, CEO Navibration
 - Lugar de la reunión: virtual
- COMITÉ SEGUIMIENTO MFB
 - Fecha: 30 de junio
 - Asistentes: Virginia Puchades, carlos Sacanell, representantes MFB
 - Lugar de la reunión: Concejalía

- ENTREVISTAS ANÁLISIS JURÍDICO DE LA NORMATIVA GVA PARA EMPRENDER ACTIVIDADES TURÍSTICAS
 - Fecha: 03 de octubre
 - Asistentes: Carlos Sacanell, Sebastián Fernández, Lorena Muscolo, J.Vicente Belenguer
 - Lugar de la reunión: Concejalía
- REUNIÓN GYNKANA TURÍSTICA
 - Fecha: 13 de octubre
 - Asistentes: Carlos Sacanell, Leire Bilbao, Ramón (Gynkana), Toya Blázquez
 - Lugar de la reunión: virtual
- RECIBIMIENTO A THOMAS JUDGE, VISIBILIDAD ENFERMOS MENTALES
 - Fecha: 17 de noviembre
 - Asistentes: Virginia Puchades, Sofía Cabezas
 - Lugar de la reunión: OT Rincón

7.1.3- Atención a visitantes:

- VISITA RESPONSABLES DE TURISMO AYUNTAMIENTO DE ALMUÑÉCAR
 - Fecha: 23 de febrero
 - Atendidos por: Carlos Sacanell
 - Lugar: Torrejón
- VISITA PROFESIONAL CONSUL DE UCRANIA EN VALENCIA Y ALCALDE DE TRUSKAVETS
 - Fecha: 06 de julio
 - Atendidos por: Virginia Puchades
 - Lugar: Torrejón

7.1.4- Otros

- Préstamo del sótano del edificio para guardar los instrumentos de la Societat Musical L'Illa de Benidorm, debido a que su local está ocupado en estas fechas y no dispone de otro sitio donde poder guardarlos