

MEMORIA DE ACTIVIDADES 2024

CONCEJALÍA DE TURISMO

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

CONTROL DE REVISIONES

Nº DE REVISIÓN	MOTIVO DE LA REVISIÓN

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- XII Jornadas de la Cuchara

5.1.1.3- IV Jornadas del Atún

5.1.1.4- XIV Concurso de Tapas y Pinchos

5.1.1.5- III Concurso de Cocktails

5.1.1.6- XIII Jornadas de los Arroces de la Tierra

5.1.1.7- Reuniones de planificación Benidorm Gastronómico 2025

5.1.18- Relación de padrinos Benidorm Gastronómico

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 2024

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: oficinas de turismo modernizadas

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

6. ACTUACIONES GENERALES

6.1- ACTIVIDADES 5ª PLANTA EDIFICIO TORREJÓ

6.2- MANTENIMIENTO DEL EDIFICIO

7. COLABORACIONES Y VARIOS

7.1- Asistencias a Comisiones y Consejos

7.2- Atención a visitantes

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	75.000,-
22602	PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	70.000,-
22608	FESTIVALES	251.000,-
22609	FESTEJOS POPULARES	85.000,-
22706	ESTUDIOS/TRABAJOS TÉCNICOS	227.500,-
42100	AL SERVICIO PÚBLICO DE E.M.	50.000,-
48100	BECAS	2.000,-
48200	A FUNDACIONES	600.000,-
21300	CONSERVACIONES INSTALACIONES	25.000,-
	TOTAL	1.435.500€

3. PERSONAL

Virginia Puchades Quinzá
Técnico

Vicente Francisco Grana Poveda
Administrativo

Marta Eurídice Franco Aguilar
Administrativa

Sofía Cabezas Samaín
Técnico Auxiliar de Turismo

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.

Para este evento, desde 2014 se cuenta con un Padrino Gastronómico, que representa de manera especial este acontecimiento, acudiendo a todas las presentaciones y formando parte del jurado del Concurso de Tapas y Pinchos y del Concurso de Cocktails.

En 2024 se ha introducido como novedad el Código Navilens, que permite a la gente con discapacidades visuales el poder interpretar cualquiera de los folletos del Benidorm Gastronómico, que son locutados en el mismo idioma del dispositivo móvil que

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

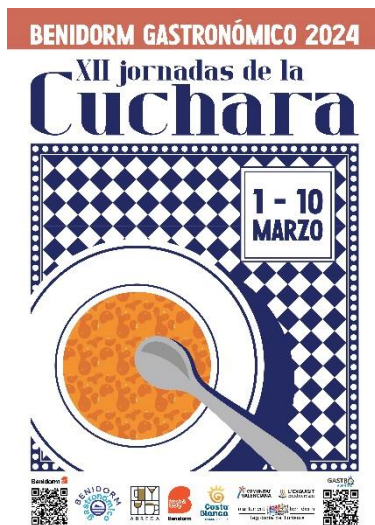
- Consensuar con la asociación de bares, restaurante y cafeterías el programa anual del “Benidorm Gastronómico”, redactando las bases por las que se han de regir los participantes en las diferentes actividades programadas.
- Coordinar con el departamento de diseño la creación de la imagen del “Benidorm 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 Calendario Gastronómico, 29 de febrero



El calendario gastronómico se presenta oficialmente en FITUR, y posteriormente en Benidorm, al mismo tiempo que se presentaban las Jornadas de la Cuchara. Ese día se dió a conocer también el Padrino Gastronómico de este año, siendo el de 2024 **Don Juan Fernández Siria**, que pasa a engrosar la lista de padrinos de Benidorm Gastronómico escogidos desde 2014.

5.1.1.2- XII Jornadas de la Cuchara de Benidorm, del 01 al 10 de marzo



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

Nº de establecimientos participantes: 12

5.1.1.3- IV Jornadas del Atún, del 12 al 21 de abril

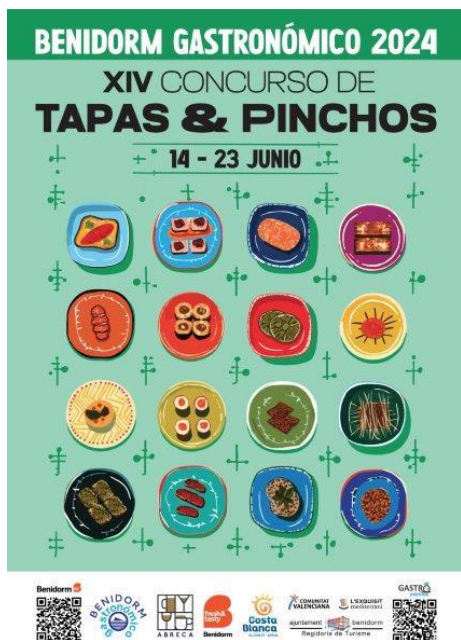


En las Jornadas del Atún participan tanto restaurantes con platos o menús como bares de tapas, siendo el ingrediente principal el atún. Los menús debían incluirlo en todos los platos (entrantes y plato principal, excepto el postre), y en las tapas y en los platos el

ingrediente principal también debía ser el atún. El precio era libre, a criterio de cada restaurante.

Nº de establecimientos participantes: 13

5.1.1.4- XIV Concurso de Tapas y Pinchos, del 14 al 23 de junio



Las tapas/pinchos presentados debían ceñirse al concepto generalizado que existe de tapa y/o pincho, no siendo aceptadas aquellas propuestas que responden a medias raciones y las que no ofrecen una calidad mínima. Precio de venta al público: 3€ la tapa/pincho, bebida aparte.

Los establecimientos presentaban una sola candidatura, participando la misma propuesta de Tapa/Pincho en dos categorías:

- **Mejor Tapa/Pincho 2024**, que decidía un jurado profesional, compuesto por: Don Manuel Martínez Hernández, Doña Marichel López Catalá, Don David Ariza Abad, Noelia Pascual Adsuar, y Francisco José Cano Fuster.
- **Premio Especial del Público**, que podía ser votado por todo aquel cliente que lo deseara, siempre que cumpliera con los requisitos establecidos. Las votaciones fueron realizadas a través de un QR, que valoraba cada tapa entre 1 y 5 estrellas, siendo 1 la valoración menor y 5 la mayor. Entre estos clientes se sortearon dos comidas/cenas para dos personas valoradas en 60€/personas, en uno de los restaurantes participantes a elegir por los ganadores.

Los premios concedidos fueron los siguientes:

PREMIO DEL JURADO

- **PRIMER PREMIO A LA MEJOR TAPA/PINCHO 2024: DIPLOMA Y TROFEO**

EL LINAJE DE CASTILLA
CON LA TAPA/PINCHO “El gofre encantado”

- **SEGUNDO PREMIO A LA MEJOR TAPA/PINCHO 2024: DIPLOMA**

A BORDO GASTROLOUNGE
CON LA TAPA/PINCHO “De la lonja”

- **TERCER PREMIO A LA MEJOR TAPA/PINCHO 2024: DIPLOMA**

LA TABERNITA DEL SUR
Con la Tapa/Pincho “Fritura vasco-andaluza de gulas y boquerones con mayonesa de piparras”

PREMIO ESPECIAL DEL PÚBLICO

- **PRIMER PREMIO ESPECIAL DEL PÚBLICO: DIPLOMA**

TABERNA ANDALUZA
CON LA TAPA/PINCHO “Saborea tu secreto”

- **SEGUNDO PREMIO ESPECIAL DEL PÚBLICO: DIPLOMA**

EL LINAJE DE CASTILLA
CON LA TAPA/PINCHO “El gofre encantado”

- **TERCER PREMIO ESPECIAL DEL PÚBLICO: DIPLOMA**

DNI IBÉRICOS
CON LA TAPA/PINCHO “El mordisquito”

Nº de establecimientos participantes: 17

5.1.1.5- III Concurso de Cocktails, del 13 al 22 de septiembre



Se celebró por tercera vez consecutiva en nuestra localidad este concurso de cocktails. El precio de venta al público de cada uno de ellos fue de 9 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:

- Trofeo y Diploma al establecimiento, otorgados por un jurado profesional, al **“Mejor Cocktail 2024”**, y premio al coctelero ganador de un Cofre Experiencias.
- Diploma Mención Especial del Jurado al **“Mejor Cocktail Sin Alcohol 2024”** y premio al coctelero ganador de un Cofre Experiencias.
- Diploma **“Mención Especial del Público al Cocktail Más Popular 2024”** y premio al coctelero ganador de un Cofre Experiencias.

Los dos primeros fueron determinados por un jurado profesional compuesto por: Don Juan Fernández Siria (padrino de Benidorm Gastronómico 2024), Doña Andrea Vicente Mira, Don Marcos García Lillo, Don Felipe Fuster Orts, Don Francisco Javier López Ballester y Don Juan Bautista Saval Ripoll.

Los diplomas del Premio Especial del Público se otorgaron gracias a la votación de los asistentes a los diferentes establecimientos, y fue fruto del recuento de votos realizados a través de un QR.

Los establecimientos premiados fueron:

- **PREMIO AL MEJOR COCKTAIL 2024**

GASTROBAR URBAN BEACH, con el cocktail *Higo Mítico*, elaborado por Luís Antonio Cubillana Jiménez

- **DIPLOMA MENCIÓN ESPECIAL DEL JURADO AL MEJOR COCKTAIL SIN ALCOHOL 2024:**

DIVA 15, con el cocktail *Diva Fusión*, elaborado por el coctelero Mario Fiordiponti

- **DIPLOMA MENCIÓN ESPECIAL DEL PÚBLICO AL COCKTAIL MÁS POPULAR 2024:**

MIA SOCIAL CLUB, con el cocktail *Nemo*, elaborado por Sergio Saiz Beltrán

Después de la entrega de trofeos se procedió a efectuar el sorteo de un **bono de 6 vales**, para canjear cada uno de ellos por 1 cocktail de los presentados a concurso en los establecimientos participantes, entre el público votante.

Nº de establecimientos participantes: 15

5.1.1.6- XIII Jornadas de los Arroces de la Tierra, del 25 de octubre al 3 de noviembre



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. Como novedad, este año el precio de cada menú lo marcaba el establecimiento, y oscilaba entre los 26 y los 60 euros.

Nº de establecimientos participantes: 23

5.1.1.7- Reuniones de planificación Benidorm Gastronómico 2025

PRIMERA REUNIÓN OBJETIVO MADRID FUSIÓN

- Fecha: 29/02
- Asistentes: Marta Franco Aguilar, Virginia Puchades, Lucho Pérez
- Lugar: Concejalía
-

PRIMER CONTACTO MONTAJE RONQUEO Y NECESIDADES TÉCNICAS

- Fecha: 04/03
- Asistentes: Marta Franco Aguilar, Sofía Cabezas, Alberto Blau
- Lugar: Concejalía

EVENTO RONQUEO

- Fecha: 13/03
- Asistentes: Marta Franco Aguilar, Sofía Cabezas, Diego Salinas, Irene Carreño
- Lugar: Concejalía

NECESIDADES PROTOCOLARIAS EVENTO RONQUEO

- Fecha: 08/04
- Asistentes: Marta Franco Aguilar, Sofía Cabezas, Cristóbal Ronda
- Lugar: Concejalía

PUESTA EN MARCHA BASES Y NECESIDADES CONCURSO COCKTAILS, Y BASES ARROCES

- Fecha: 11/07
- Asistentes: Marta Franco, ABRECA y CDT
- Lugar: Concejalía

REUNIÓN PARA ESTABLECER LAS FECHAS DE BENIDORM GASTRONÓMICO 2025

- Fecha: 26/11
- Asistentes: Marta Franco, Sofía Cabezas, VISIT, ABRECA, Gastroeventos y CDT
- Lugar: Concejalía

5.1.1.8- Relación de padrinos de Benidorm Gastronómico:

2014	Vicente Llorca Lloret
2015	Jaime Pérez Sales
2016	Juan Orquín
2017	Pedro Cintas y Juan Brotons
2018	Antonio Barco
2019	Trinidad Más Cerdá
2020/2021	José Miguel Martínez Baldó
2022	Manuel Ruiz Girona
2023	Manuel Martínez Hernández
2024	Juan Fernández Siria
2025	Licinio García Alcázar

Nº de eventos	5
Nº de establecimientos	80

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



La organización Mundial del Turismo celebra cada 27 de septiembre el Día Internacional del Turismo. En esta ocasión, bajo el lema “Turismo y Paz” se engloban dos temas sumamente significativos: el turismo como la representación de un puente para la difusión del entendimiento, la cooperación, la tolerancia y el respeto entre todas las naciones; y la paz, como un medio para garantizar que las personas puedan desarrollarse

plenamente en un ambiente positivo, en donde puedan convivir en armonía con otros individuos.

Desde la Concejalía de Turismo, el 27 de septiembre se organizó la celebración del Acto Institucional, en el que se hizo entrega de los Premios Turismo “Ciudad de Benidorm” 2024 en las categorías Internacional, Nacional, Autonómico-Local y Mención Especial, otorgados a aquellas personas que en su trayectoria profesional han destacado por su contribución al desarrollo y promoción turística de Benidorm.

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.

Los premiados 2024 fueron los siguientes:

- Categoría Internacional: **MUSEO DEL PRADO**
- Categoría Nacional: **JOSÉ LUÍS YZUEL SANZ**
- Categoría Autonómica: **MIGUEL ÁNGEL SOTILLOS RODRÍGUEZ**
- Categoría Local: **BOWLING BENIDORM**
- Mención Especial: **JOSE MARÍA CABALLÉ HORTA**

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). Como de costumbre se hará entrega en este acto de dichas distinciones **SICTED 2024**, que han obtenido o renovado 84 empresas de Benidorm que apuestan por la calidad, y a quienes se les reconoce en este acto el esfuerzo y compromiso con la mejora continua, distinguiéndose así frente a la competencia.

Además, se repartió, como de costumbre, merchandising de regalo a los turistas que hayan solicitado información en las Oficinas de Turismo de la localidad, para festejar este día.

Nº de asistentes	Hasta cubrir 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.

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.

FORO DE TURISMO:

- 30 de octubre



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 Comunidad Valenciana.

El Foro está impulsado por la Cátedra de Estudios Turísticos 'Pedro Zaragoza Orts', de la Universidad de Alicante, el Ayuntamiento de Benidorm, el Patronato Costa Blanca, Turismo de la Comunidad Valenciana, la Fundación Turismo de Benidorm y HOSBEC.

Este año, el foro se reinventó para explorar el papel de la inteligencia artificial como motor de innovación y oportunidades para el sector turístico. En un contexto donde la transformación digital es fundamental, la IA promete revolucionar la manera en que viajamos, organizamos nuestras experiencias y conectamos con los destinos.

Durante el evento, se abordaron las tendencias actuales y futuras de la IA en el turismo a través de un programa estructurado en varias sesiones temáticas. Expertos y profesionales del sector compartieron sus conocimientos y experiencias sobre buenas prácticas, prospectivas y aplicaciones prácticas de la IA, creando un espacio de diálogo enriquecedor.

Con un enfoque práctico y colaborativo, el foro incluyó mesas redondas, demostraciones de empresas patrocinadoras y un concurso de aplicación de herramientas de IA, todo ello con el objetivo de fomentar la innovación y el desarrollo en el sector turístico.

JORNADAS:

- Encuentro de cátedras de turismo 2024, 13 y 14 de mayo

La Cátedra de Estudios Turísticos "Pedro Zaragoza Orts" de la Universidad de Alicante, organizó el II "Encuentro de Cátedras AMT Sol y Playa: Ciudades Proactivas, celebrado los días 13 y 14 de mayo en el emblemático edificio Torrejón de Benidorm. El evento contó con la participación de destacadas cátedras a nivel nacional y fue inaugurado por Antonio Pérez, Alcalde de Benidorm.

El programa del encuentro incluyó conferencias y seminarios centrados en las tendencias de movilidad, así como la presentación de nuevos temas de investigación, desarrollo e innovación. Los asistentes tuvieron la oportunidad de enriquecer sus conocimientos y compartir experiencias en un entorno colaborativo y dinámico.

Para culminar el evento, se realizó una visita guiada por la ciudad de Benidorm, permitiendo a los participantes conocer de primera mano las características y atractivos turísticos de la ciudad, destacando su capacidad para innovar y adaptarse a las nuevas tendencias del turismo.



PREMIOS TFM Y TFG 2024:

La Cátedra Pedro Zaragoza convoca anualmente dos premios que se otorgan a los mejores trabajos fin de grado y fin de máster (TFG y TFM) 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@	TÍTULO
PRIMER PREMIO	Santiago González González	Innovación y Enoturismo, un maridaje perfecto
SEGUNDO PREMIO	Nuria Soler Micó	Plan de marketing de la Casa Santonja-Palau dels Marau de l'Ollería
TERCER PREMIO	Desierto	

- Categoría: TFG EN TURISMO realizados en la UA

PREMIO	PREMIAD@	TÍTULO
PRIMER PREMIO	José Pascual Barceló	Responsabilidad social corporativa y sostenibilidad en el sector turístico: análisis de la percepción de los consumidores en cadenas hoteleras españolas
SEGUNDO PREMIO	Ana Puche López	Literaturistear: el turismo literario en la Comunidad Valenciana
TERCER PREMIO	Adelaida González Illán	Habilidades de los RRHH con perspectiva de género hacia la inclusión

- Categoría: TFM/TFG no realizados en la UA:

PREMIO	PREMIAD@	TÍTULO
PRIMER PREMIO	Andrea Todolí	Análisis de documentos sobre el despegue del turismo en Benidorm durante el desarrollismo mediante la minería de textos: una aplicación de voyant tools en la investigación humanística
SEGUNDO PREMIO	Desierto	
TERCER PREMIO	Desierto	

FORMACIÓN:

- Tendencias e innovación en el sector hotelero, de septiembre a diciembre

TENDENCIAS E INNOVACIÓN EN EL SECTOR HOTELERO

2024 DE SEPTIEMBRE A DICIEMBRE

 Julio Rubio Reception Manager Occidental Pueblo Acanalado	 Victor Campos Area Revenue Manager en Barceló Hotel Group
 Miguel Solera General Manager Barceló Benidorm Beach	 Javier Luri Director General en Hotel Península Costa Blanca Benidorm y Hotel Alicante Gran Sol Affiliated By Meliá
 Angel Rodriguez Director general Hotel Meliá Alicante	 Claudia Vera Product Manager Mirai España
 Sandra Fenyvet Business Manager Hotel Alicante Golf	 Luis Castiella Presidente de APHA, Gerente Hotel Boutique Alicante Siglo XIX y La Casa del Gobernador Talavera
 Santiago Gonzalez Director en agencia de viajes TRANSVA	 Idola Elosua Directora Comercial Hotel Meliá Alicante
 Diego Ramirez Director en Hotel Boutique Cales	 Leticia Carretero Director of Marketing W Ibiza Marriott Hotels
 Pablo Guzman Director en OCCIDENTAL PUEBLO ALICANTINO. Profesor asociado en la UA	 Mayte Garcia Secretaria General de HOSBEC



- Encuentros con profesionales del turismo, 4 de octubre y 12 de noviembre

ENCUENTROS CON PROFESIONALES DE TURISMO

Seminario 1 Facultad de Económicas ¿Cómo llegar?


Alejandro Benito
 Director de Publicidad y
 Comunicación-Hoteles
 Servigroup


Leire Bilbao
 Directora Gerente de
 Visit Benidorm

24 de octubre
 (18:00 a 20:00)

12 de noviembre
 (18:00 a 20:00 H.)





En estas jornadas, dos grandes referentes del sector cuentan su experiencia y visión sobre el turismo en la Comunitat Valenciana.

- Curso You are Hired! 25 y 30 de octubre

El objetivo de este curso es perfeccionar el inglés profesional para aprovechar las nuevas oportunidades en el sector turístico, aprender cómo enfrentarse con éxito a una entrevista de trabajo en inglés, desarrollar tres competencias profesionales clave: la oratoria, el autoliderazgo y el inglés para fines laborales, utilizar vocabulario especializado en el contexto de la entrevista de trabajo y manejar herramientas prácticas para estructurar el discurso adaptado al estilo profesional y a la marca personal.

- Curso de dirección y gestión de empresas turísticas de intermediación, 21, 22,28 y 29 de octubre

Gestión de touroperadores y agencias de viaje, técnicas de gestión y venta en agencias de viaje, diseño y gestión de campañas publicitarias y herramientas y conocimientos prácticos aplicables al mundo laboral.

Reuniones:

COMITÉ DE SEGUIMIENTO CÁTEDRA Y PREMIOS

- Fecha: 14/03
- Asistentes: Virginia Puchades, personal de la Cátedra
- Lugar: Rectorado UA

REUNIÓN CÁTEDRA PARA ORGANIZACIÓN FORO DE TURISMO

- Fecha: 20/05
- Asistentes: Virginia Puchades, personal de la Cátedra
- Lugar: On line

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, 19 de octubre



Patron – His Majesty The King
UK. Charity No 219279
NIF N8261536J
www.britishlegion.org.uk/counties/spain-north

POPPY APPEAL LAUNCH 2024

Will take place in Benidorm on Saturday, 19th October
in the presence of
Sr Antonio Pérez Pérez, Mayor of Alicante
Anny Reid OBE, TRBL Trustee
Captain Stephen McGlory, Defence Attaché, British Embassy Madrid
Robert Millar, Overseas Representative, TRBL Membership Council
Paul Kane, District Chairman

A Parade of Standards, led by The Torre Vieja Pipes & Drums
commencing at 15.45hrs from Calle Castellón, proceeding along
Paseo de Levante (Levante Beach Promenade) for
a short commemorative ceremony at the Rincón de Loix



Please join us

This event in aid of the Royal British Legion Poppy Appeal is
organised with the support of The Mayor and the Ayuntamiento
of Benidorm

For further information, please email:
SpainNorth.ViceChairman@RBL.Community





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.

El sábado 19 de octubre Benidorm acogió los actos de la 'Poppy Appeal' que cada año organiza la Royal British Legion.

El desfile dio comienzo a las 15,45 horas, en la Avenida de Castellón, con el tradicional desfile de estandartes acompañados por la 'Torrevieja Pipes and Drums' que pusieron color y melodía a una jornada dedicada al recuerdo. Una marcha que fue seguida durante su trayecto por centenares de personas. En el acto participaron el concejal de Presidencia, Juan Díaz, junto a la representante del National Chairman de la Royal British Legion (RBL), Anny Reid; el capitán de navío agregado militar, Stephen McGlory; el representante en el Membership Council RBL, Robert 'Dusty' Millar; el mayor Cameron Law del Estado Mayor de la OTAN en Bétera; la vicecónsul de Alicante, Sara

Munsterhjelm; el presidente local de la RBL, Paul Kane; y el reverendo Richard Seabrook, páter oficial de la RBL Spain.

5.1.2.4- Digital Tourist 2024, 06 y 07 de junio



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

Todos los ámbitos de la sociedad (tanto público como privado), han de trabajar conjuntamente en la búsqueda de soluciones innovadoras para enfrentar desafíos globales y ofrecer alternativas ambientalmente responsables en materia de Turismo. Ahora más que nunca, se hace necesario conocer de primera mano esas soluciones más innovadoras y solventes para acelerar la transición digital de los DTI. SEGITTUR moviliza 96 M de €, en el marco de la iniciativa PID, para plataformas, aplicaciones y uso de los datos en los destinos.

Este año aborda la habilitación de tecnologías en los destinos turísticos inteligentes. Durante dos días, la ciudad volvió a ser el epicentro en el que se debate y analiza sobre las tendencias y el futuro del sector con temas como el estado actual de la Inteligencia Artificial (IA) Generativa, la Plataforma Inteligente de Destinos como infraestructura

pública digital o las estrategias de los destinos para conocer a sus turistas mediante la IA.

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

Nº acciones realizadas	4
------------------------	---

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.

- XII Jornadas de la Cuchara
- IV Jornadas del Atún
- XIV Concurso de Tapas y Pinchos
- III Concurso de Cocktails
- XIII Jornadas de los Arroces de la Tierra

(ver carteles en punto 5.1.1)

5.1.3.2- Creación, reedición y actualización de folletos, planos y posters

Creación:

- Folleto Gastronómico en 5 idiomas, octubre a dicbre., 1.150 unidades

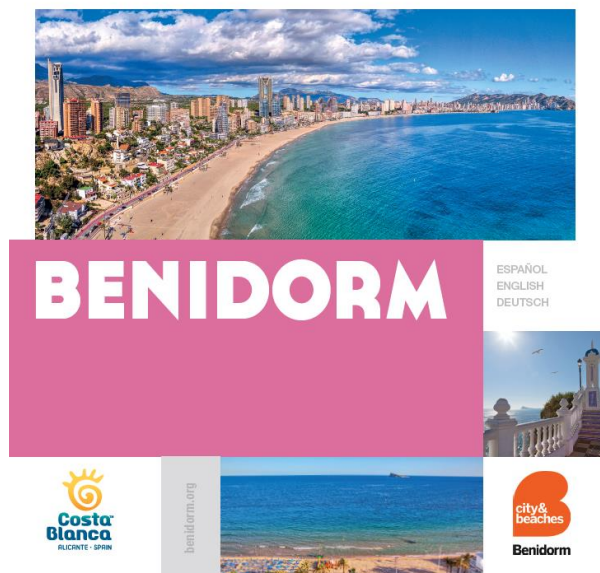


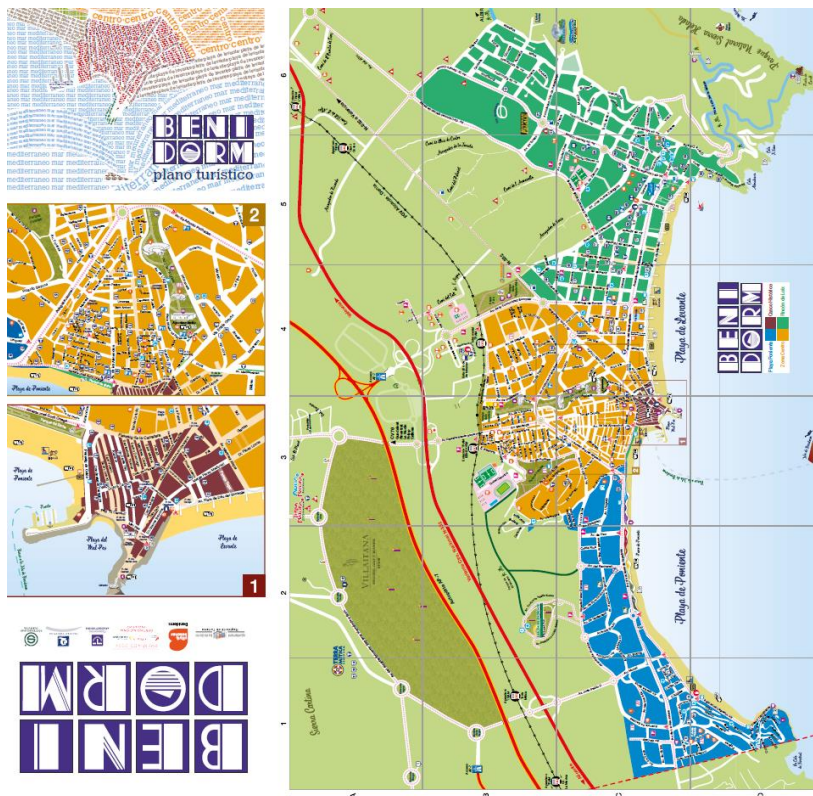
Reedición y actualización:

- Rutas SH español enero 1.000 solo **impresión**
- Rutas SH inglés enero, 1.000 solo **impresión**
- Mercadillos esp/fr/inglés, marz/abril, 300 solo **impresión**
- Rutas SH español marzo, 300 solo **impresión**
- Rutas SH español abril, 300 solo **impresión**

- Ocio español, abril, 300 solo **impresión**
- Ocio inglés, abril, 300 solo **impresión**
- Ocio holandés abril, 300 solo **impresión**
- Ocio francés, abril, 300 solo **impresión**
- Folleto Costa Blanca, **actualizado en los 12 idiomas, reimpresso** en esp/ing/al.en marzo, 5.000 unidades, y fra/hol/su. en marzo, 1.000 unidades
- Campings, **actualizado** español/inglés y francés/holandés, mayo
- Campings, **impresión** mayo, 6.000 unidades
- Ocio, **impresión** mayo, 18.000 unidades
- Rutas, **impresión** mayo, 2.500 unidades
- Mercadillos, **impresión** mayo, 5.000 unidades
- Lugares de interés cultural mayo solo **impresión**, 12.500 unidades
- Rutas SH holandés, 200 unid. Septiembre solo **impresión**
- Rutas SH inglés, 200 unid. Septiembre solo **impresión**
- Rutas SH holandés, 200 unid. Octubre solo **impresión**
- Rutas SH inglés, 200 unid. Octubre solo **impresión**
- Rutas SH, **renovación y maquetación de nuevo folleto**, 5 idiomas, español 5.000, inglés 5.000, francés 3.000, holandés 3.000, alemán 1.000, diciembre
- Plano de Taco, **actualización e impresión** de 130.000 unidades, febrero
- Plano de Hoteles, **actualización e impresión**, 30.000 unid.español marzo,
- Plano de Hoteles, **actualización e impresión**, 15.000 unid.inglés marzo plano de Hoteles, únicamente **actualización** en francés, abril
- Planos de la Costa Blanca esp/inglés, 10.000 unid., febrero, solo **impresión**
- Planos de la Costa Blanca fr/hldes, 3.000 unid., febrero, solo **impresión**
- Planos para niños español, septbre, solo **impresión**, 100 unidades









Excursiones



5.1.3.3- Diseño e inserción en publicaciones

- Destinos Gastronómicos de la provincia de Alicante
- “52 semanas”, Diario Las Provincias

20 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. Su skyline es famoso internacionalmente, y 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 ecocalidad 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 praderas de posidonia. En sus arenas se encuentran varias zonas para la práctica del voley-playa y fútbol-playa, y diversos juegos infantiles. 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 Serra 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. Varios festivales se celebran a lo largo del año, entre ellos el ya famoso **Low Festival, Benidorm Fest, Iberia Festival, Benidorm Pride, Fuzzville...** En noviembre tienen lugar las **Fiestas Mayores Patronales**.

PROVINCIA DE ALICANTE 21




Benidorm Gastronómico

Con sabor 100% mediterráneo. Así es nuestra gastronomía. Pescados, mariscos y salazones del Mar Mediterráneo, llegados de las cercanas lonjas de Villajoyosa, Dénia 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 están repletas de establecimientos especialistas 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 5 eventos habituales:

Jornadas de la Cuchara, con sus sabrosos potajes de legumbres, olivitas, cocidos de pelotas valencianas o madrileños; **Jornadas del Atún**, donde el protagonista es este pescado tan vinculado a nuestro pasado marítimo a través de la almeirada. El día de la presentación de estas Jornadas se suele efectuar el **ronqueo** de un gran atún rojo; nuestro refrito **Concurso de Tapas y Pinchos**, donde un jurado profesional y el público conceden los premios al Mejor Pincho, al igual que en el **Concurso de Cocktails con y sin alcohol**, especialidad en alza entre el público; y **Jornadas de los Arroces de la Tierra**, más allá de la tradicional paella, con nuestros arroces secos, melosos y caldosos, y de verduras, de carne o de pescado, como el de boquerones y espinacas o el de fideos / naps.

www.visitbenidorm.es



SEMANA 1: 6-7 DE ENERO

BENIDORM: TODO BAJO EL SOL

Protegida de temporales por la bahía y las montañas que la circundan, sus aguas tranquilas y cristalinas hacen de la ciudad un auténtico paraíso de ecocalidad turística.

Sus playas, con los mejores galardones que premian su calidad, seguridad, limpieza y servicios, nos convierten en un estándar mundial de ecocalidad turística.

El clima de Benidorm, sus playas, sus aguas y su orografía son un lugar ideal para la práctica de cualquier deporte: actividades acuáticas, golf en cualquiera de sus tres campos, "running", senderismo en el Parque Natural de Serra Gelada, y ciclismo deportivo, entre otros muchos.

El pasado marítimo de Benidorm se deja sentir en el casco antiguo, con sus calles estrechas y casitas de poca altura. Pero también se aprecia su presente cosmopolita, el de ciudad vertical con rascacielos, además de ser el primer Destino Turístico Inteligente (DTI) del mundo.

Con sus cinco 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, y diversos eventos musicales se celebran a lo largo del año, algunos tan famosos como el Benidorm Fest o el Low Festival.

El segundo fin de semana de noviembre tienen lugar las Fiestas Mayores Patronales, otra excusa perfecta para conocer Benidorm.

CON SABOR 100% MEDITERRÁNEO
Pescados, mariscos y salazones del mar Mediterráneo, llegados de las cercanas lonjas; carnes y embutidos de la montaña; verduras y frutas de la huerta, y aceite de oliva de la comarca alicantina conforman la base de nuestra saludable cocina. Sus establecimientos tradicionales 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.

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 cinco eventos habituales que gozan de muchísima




BENIDORM GASTRONÓMICO 2024

XII Jornadas de la Cuchara, del 1 al 20 de marzo.

IV Jornadas del Atún, del 12 al 21 de abril.

XIV Concurso de Tapas y Pinchos, del 14 al 23 de junio.

III Concurso de Cocktails, del 13 al 27 de septiembre.

XIII Jornadas de los Arroces de la Tierra, del 26 de octubre al 3 de noviembre.

EN IMÁGENES: (1) Vista desde la plaza del Castillo. (2) La ciudad es perfecta para recrearse en Benidorm. (3) Benidorm Gastronómico 2024. (4) El sabor de la cocina que se hace en la ciudad a través del Benidorm Gastronómico.

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 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

- Lanyards y portatarjetas R-PET (hecho con PET reciclado)
250 unidades



- Botellas 800 ml.
1.500 unidades



- Tazas cerámica
1.000 unidades



- Libretas, **cartón reciclado**
3.000 unidades



- Alfombrillas ordenador ergonómicas
1.000 unidades



- Bolsas tela, **algodón reciclado**
3.000 unidades



- Estuches para colorear para niños
500 unidades



- Bolígrafos, **R-PET**
4.500 unidades



Nota: todo este material **se adquiere en 2024**, y se distribuye a lo largo de 2025

Nº de material impreso folletos y planos (impresión municipal y comerciales)	260.000
Nº de material impreso Benidorm Gastronómico (carteles, diplomas, flyers)	2.739
Nº de publicaciones actualizadas y reeditadas	15
Nº de creaciones nuevas	1
Nº de merchandising adquirida	14.750

Nº de mercancía distribuida internamente	118.597
Nº de mercancía distribuida externamente	28.728
Nº de mercancía distribuida a Fundación	13.650
Total mercancía distribuida	160.975

5.2- FIDELIZACION DE LA DEMANDA

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

A lo largo de 2024 se han realizado un total de 353 encuestas a usuarios de las oficinas Tourist Info de Benidorm. De estos cuestionarios, 120 se cumplimentaron en Tourist Info Benidorm Centro y 233 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	9,65	9,84	9,74
Presencia e imagen del personal	9,71	9,97	9,84
Tono de voz empleado/amabilidad	9,72	9,97	9,84
Atención recibida	9,72	9,97	9,84
Imagen de la oficina	9,42	9,98	9,70
Ambiente de la oficina	9,43	9,97	9,70
Localización / accesibilidad de la oficina	9,15	9,81	9,48
Imagen y estética material informativo	9,04	9,95	9,49
Oferta e información en idiomas	9,32	9,94	9,63
Horario atención al público	9,59	9,79	9,69
Fiabilidad y claridad de la información recibida	9,39	9,96	9,67
¿Ha satisfecho esta oficina sus expectativas?	9,59	9,98	9,78
MEDIA GLOBAL	9,47	9,93	9,7

Si tenemos en cuenta que la puntuación media es de 9,70 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 presenciales en las OITs	106.044
Nº de consultas no presenciales en las OITs (telefónicas, e-mail y whatsapp)	2.334
Nº de usuarios en Facebook	98.929
Nº de usuarios en Twitter	14.094
Nº de visualizaciones en Youtube	1.026.382
Nº de visitas al portal turístico	447.138
Nº de seguidores en Instagram	79.606
Nº de visitas al blog Life in Benidorm	127.400
Nº de encuestas	353

A continuación se adjunta análisis de web, y redes sociales realizado por Fundación Visit Benidorm en su memoria de 2024: https://www.canva.com/design/DAGXIPWEhFI/a54_58_MBKEPeXRLz-ekbA/view?utm_content=DAGXIPWEhFI&utm_campaign=designshare&utm_medium=ink2&utm_source=uniquelinks&utlId=h1d6b110567

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.

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.

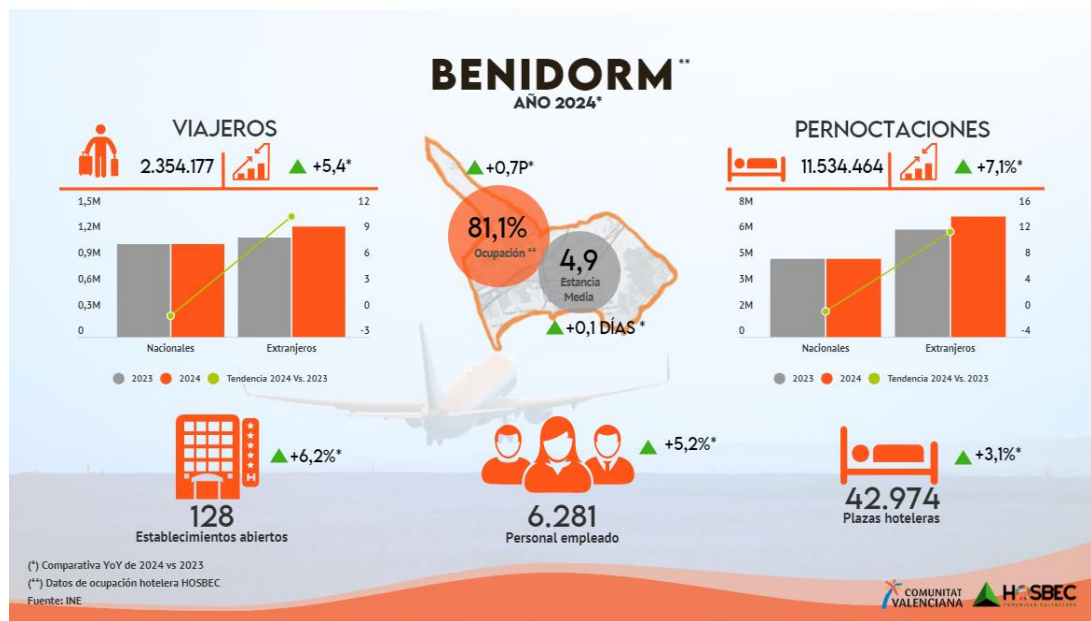
PROYECTO “PUNTO DE LECTURA EN CAMPINGS”

- Fecha: junio 2024
- Asistentes: Virginia Puchades, Fernando Mahiques y Red de Bibliotecas Mnpales
- Lugar: On line

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

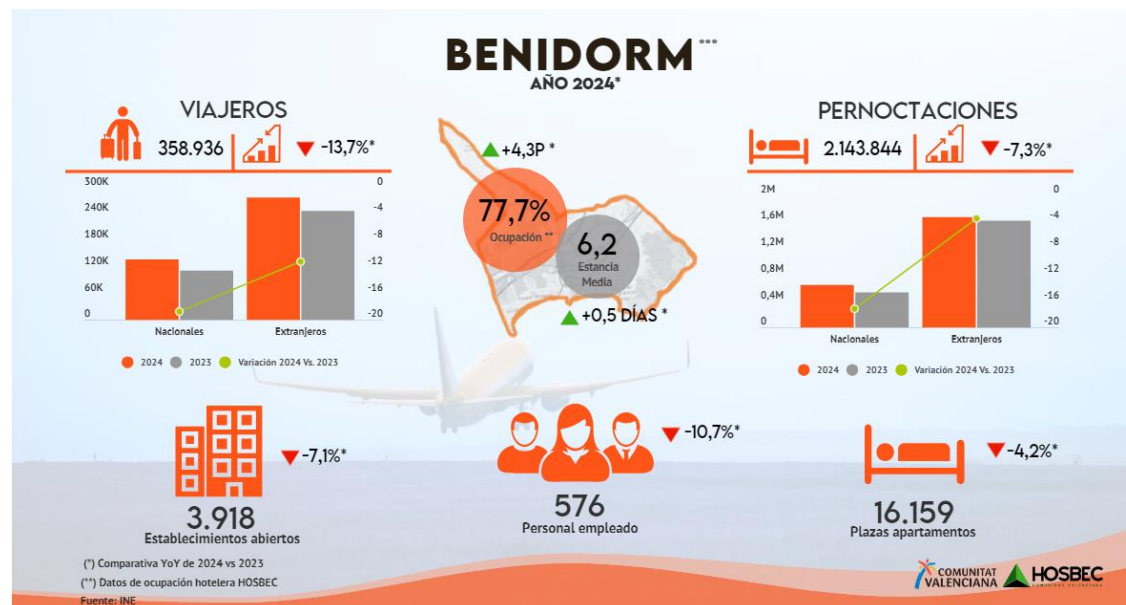
- Pernotaciones **Hoteleras**: 11.534.464
Número total de viajeros: 2.354.177
Residentes en España: 1.075.167
Residentes en el extranjero: 1.279.010
Estancia media en días: 4,9

Promedio Anual: 81,1%
Plazas hoteleras: 42.974



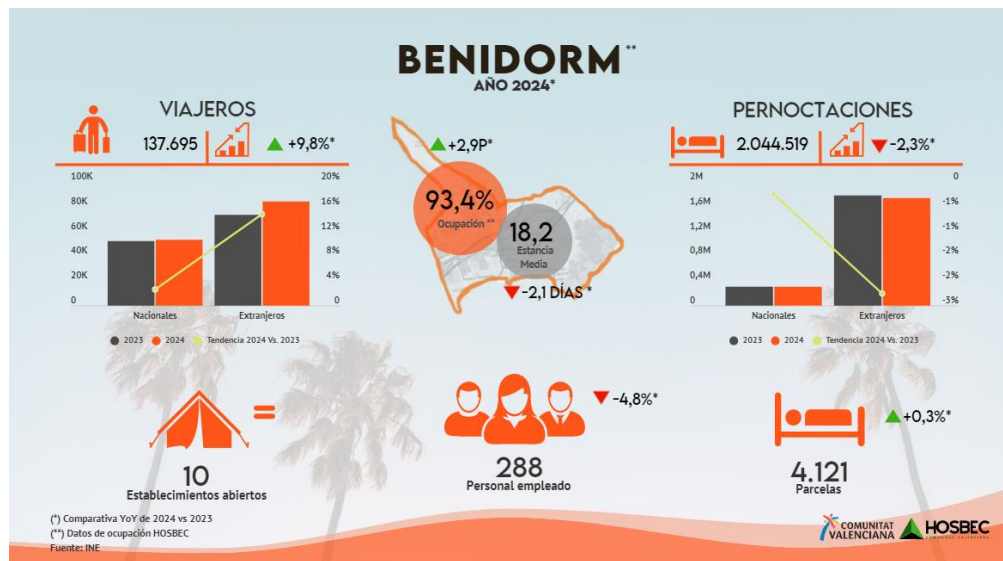
2024

- Pernoctaciones **Apartamentos**: 2.143.844
Número total de viajeros: 358.936
Residentes en España: 111.958
Residentes en el Extranjero: 246.978
Estancia media en días: 6,2
Promedio Anual: 77,7%
Plazas: 16.159



2024

- Pernoctaciones **Campings**: 2.044.519
Número total de viajeros: 137.695
Residentes en España: 53.418
Residentes en el Extranjero: 84.277
Estancia media: 18,2
Promedio Anual: 93,4%
Parcelas: 4.121



2024

5.3.5- Adecuar OT al S.XXI: oficinas de turismo modernizadas

Las oficinas de turismo cuentan con Puntos de Información Tecnológicos a través de unas pantallas táctiles en las cuales cualquier persona puede consultar los recursos turísticos, la agenda cultural y de ocio, acceder al plano de la ciudad etc. El sistema de gestión de Registro de Visitantes (InfoTouristApp) nos permite a su vez tener los datos estadísticos de las pantallas, las cuales están ubicadas en la entrada de las dos oficinas de turismo, en la Cala y en la estación de autobuses

Por otra parte, la Oficina de Turismo de Benidorm atiende las consultas de los turistas también a través del sistema de mensajería Whatsapp, lo que convierte a la ciudad en una de las primeras en implementar este servicio. El número que se ha habilitado está operativo todos los días de la semana, en el mismo horario que las oficinas de información turística de la ciudad.

Para favorecer la visión de la Comunitat Valenciana en general, y de la ciudad de Benidorm, en particular, como un destino turístico inteligente, se dispone, en el marco

de la Red Tourist Info, de una herramienta de gestión de la información turística para la atención en tiempo real al turista presencial. Esta herramienta se denomina **InfotouristAPI 2.0**. Permite una atención digitalizada multicanal del turista presencial desde su inicio hasta su conclusión, con su cómputo estadístico y encuestación al visitante, y establece nuevos mecanismos para compartir, entre todas las Oficinas Tourist Info, información en red: guías turísticas, eventos y enlaces de interés; y amplía la recogida de información del visitante por medio de la remisión de encuestas on line: motivaciones, procedencias, experiencias, etc.

Esta atención presencial digital convive con la clásica ya conocida; y se pueden generar atenciones mixtas entre ambos sistemas, con la entrega física de publicaciones y virtual de ficheros con otras publicaciones o información.

Así mismo contamos con la **App Navilens**, totalmente adaptada para personas con necesidades de Accesibilidad Turística, que complementa, 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, con el objeto de que cualquier turista o ciudadano tenga acceso a una información adaptada y accesible sobre nuestra oferta turística

Nuestras oficinas de turismo cuentan con rampa accesible y puerta automatizada, para facilitar la entrada de los usuarios. También se dispone de un bucle magnético para personas con necesidades auditivas, así como con mapa y folleto turístico en braille para personas con deficiencias visuales. Contamos con un mostrador accesible para que personas con movilidad reducida puedan ser atendidas de una manera más cómoda y accesible para ellos.

La oficina de turismo Centro se adhirió a los Puntos Violetas promovido por el Ministerio de Igualdad para implicar al conjunto de la sociedad en la lucha contra la violencia machista y extender, de forma masiva, la información necesaria para saber cómo actuar ante un caso de violencia contra las mujeres.

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.

En 2024 se ha implementado el código Navilens en diversos folletos, tales como los de Benidorm Gastronómico, Ocio, el genérico Benidorm Costa Blanca y Un paseo por Benidorm. Este código permite, a través de unos **códigos** similares a los **códigos** QR y ubicados estratégicamente en los folletos, que las personas con discapacidades visuales puedan detectarlos con su teléfono móvil y escuchar el contenido de la publicación. Los folletos son locutados en el mismo idioma del dispositivo móvil del propietario.

En el marco de las XXIII Jornadas de la red Tourist Info de la CV, que han tenido lugar en La Nucía, las representantes de las Tourist Info de Benidorm se alzaron con el accésit al Premio Innovación Tourist Info 2024, por su proyecto de aplicación de dicho código Navilens en folletos turísticos.

Los proyectos candidatos al galardón se expusieron a todos los asistentes, corriendo a cargo de la técnico y coordinadora de la Concejalía de Turismo de Benidorm, Virginia Puchades, la presentación al público

Estadísticas usuarios en OT

Nº usuarios mesa táctil, Oficina Centro	1.615
Nº usuarios oficina virtual, Oficina Centro	2.562
Nº usuarios oficina virtual, Estación autobuses	597
Nº usuarios oficina virtual, La Cala	3.799
Nº usuarios oficina virtual, Oficina Rincón de Loix	2.109

Nº demandas mesa táctil, Oficina Centro	1.667
Nº demandas oficina virtual, Oficina Centro	3.602
Nº demandas oficina virtual, Estación autobuses	560
Nº demandas oficina virtual, La Cala	4.535
Nº demandas oficina virtual, Oficina Rincón de Loix	1.864

Los usuarios de nuestras oficinas quedan registrados en nuestro programa informático de Registro de Visitantes, el cual permite segmentar por nacionalidades, así como por comunidades autónomas dentro del segmento Nacional. A su vez, queda registro del servicio prestado según la tipología del mismo. Esta información está conectada a través de una API con la Smart Office DTI.

ESTADÍSTICAS OFICINAS DE TURISMO	USUARIOS	DEMANDAS
Oficina Centro	51.150 Nacionales 25.600 Extranjeros 25.550	76.323
Oficina Rincón de Loix	14.707 Nacionales 3892 Extranjeros 10.815	32.055
Oficina Avda. Europa	CERRADA	CERRADA

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

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.

En 2024 se nos concedió en la Feria FITUR el **2º premio al Mejor equipo gestor SICTED 2024**.

Establecimientos 2017	66
Establecimientos 2018	67
Establecimientos 2019	61
Establecimientos 2020	74
Establecimientos 2021	105
Establecimientos 2022	89
Establecimientos 2023	91
Establecimientos 2024	93

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

RESOLUCIÓN DE DUDAS Y COMENTARIOS GENERALES SOBRE SICTED

- Fecha: 07 de febrero
- Asistentes: Virginia Puchades, Sofía Cabezas, Eva Beltrán y gestores SICTED GV
- Lugar: On line

ORGANIZACIÓN ACTO ENTREGA DISTINTIVOS SICTED

- Fecha: 15 de marzo
- Asistentes: Virginia Puchades, Celia Romero e Impulsa Igualdad
- Lugar: On line

MESA DE CALIDAD

- Fecha: 28 de mayo
- Asistentes: Toni Pérez, Ángel Murcia, Sefa Guerrero, Aída Marín, Juan Delgado, Virginia Puchades, Leire Bilbao, Juan José Camarasa, Irene Carreño
- Lugar: On line

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 renovó la certificación conforme a la Norma UNE 178501, Sistema de Gestión de los Destinos Turísticos Inteligentes.

Revisión N°: 0

CERTIFICADO

CERTIFICATE



CALIDAD TURISTICA

Certificación

certification

Concedida a

Awarded to

Sistema de Gestión de Destino Turístico Inteligente para Benidorm

Plaza SS MM Los Reyes de España, s/n, Benidorm

El Instituto para la Calidad Turística Española certifica que la organización es conforme a los requisitos de la norma para su categoría y/o clasificación oficial.

The Spanish Institute for Tourist Quality certifies that the organization complies with the requirements of this standard for its category and/or official classification

Norma	Standard:	UNE 178501:2018 Sistema de Gestión de los Destinos Turísticos Inteligentes. / Management system of smart tourist destinations. Requirements.
Validez del certificado <i>Certificate validity</i>		
Desde	From:	18/12/2024
Hasta	To:	17/12/2027
Nº expediente	File N°:	04834/24
Razón social	Corporate Name:	Ayuntamiento de Benidorm

INSTITUTO PARA LA CALIDAD TURISTICA ESPAÑOLA
C/ Relatando Periculis Villaverde nº 57, 28003, Madrid



Miguel Mirones Díez
Presidente del ICTE
ICTE President

ALCANCE: Ámbito geográfico: Término Municipal de Benidorm Productos turísticos acogidos: Turismo Deportivo, Salud y Bienestar, Turismo Verde Benidorm, Turismo Gastronómico

Este certificado es válido siempre que se mantengan las condiciones de aplicación de la norma de referencia, superando las auditorías anuales y respetando los procedimientos y reglamentos. Puede consultarse la vigencia del mismo en www.calidadturistica.es

This certificate is valid provided that the conditions of application of the referenced standard are maintained, succeeding the annual audits and respecting the procedures and regulations. Validity can be checked on www.calidadturistica.es

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.

Con la certificación de Benidorm como primer Destino Turístico Inteligente del mundo, se creó un Ente Gestor DTI con la finalidad de llevar el timón de la aplicación del modelo en el destino.

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 2024, se gestionó desde la responsabilidad de la “Gobernanza” el proyecto DTI, acometiéndose los siguientes trabajos:

DIAGNÓSTICO RED DTI

- Fecha: 30/01
- Asistentes: Virginia Puchades, Celia Romero y personal de SEGITTUR
- Lugar: On line

REUNIÓN CON CONCEJALÍAS IMPLICADAS EN DTI

- Fecha: 08/02
- Asistentes: Virginia Puchades, Celia Romero, concejalías implicadas
- Lugar: 5ª planta

PRESENTACIÓN CORPORATIVA EMPRESA IA

- Fecha: 13/02
- Asistentes: Virginia Puchades, Celia Romero, AUNOA
- Lugar: On line

ASAMBLEA EXTRAORDINARIA DE LA RED DTI CV

- Fecha: 21/02
- Asistentes: Virginia Puchades, compañeros RED DTI CV
- Lugar: On line

REUNIÓN MENSUAL DTI

- Fecha: 23/02
- Asistentes: Virginia Puchades, EGDTI
- Lugar: 5ª Planta

ARRANQUE DIAGNÓSTICO RED DTI

- Fecha: 05/03
- Asistentes: Virginia Puchades, Fernando Mahíques, Toya Blázquez, Luís Manuel García, Lorena Martines (Segittur)
- Lugar: On line

DTI CAMPAÑAS SENSIBILIZACIÓN RESIDENTES Y TURISTAS

- Fecha: 07/03
- Asistentes: Virginia Puchades, Celia Romero, Vicente Marín, Silvia Franco, Rocío Lozano, Ana Pellicer, José Jaime Pérez
- Lugar: Smart Office

DIAGNÓSTICO RED DTI

- Fecha: 15/03
- Asistentes: Virginia Puchades, Natalia Andreu (Inteligencia Turística)
- Lugar: On line

REUNIÓN JUNTA DIRECTIVA DTI CV

- Fecha: 27/03
- Asistentes: Virginia Puchades, Red DTI CV
- Lugar: On line

PRESENTACIÓN PROYECTO APP CITY ME

- Fecha: 19/04
- Asistentes: Virginia Puchades, DINAPSIS, Carmen Azorín, Visit Benidorm, Fernando Mahíques, CEO App
- Lugar: On line

REUNIÓN ORGANIZATIVA PUESTA EN MARCHA PROYECTO APP CITY ME

- Fecha: 29/04
- Asistentes: Virginia Puchades, DINAPSIS, Carmen Azorín, Visit Benidorm, Fernando Mahíques
- Lugar: On line

PRESENTACIÓN PROYECTO PILOTO DIGITAL WALLET SICPA

- Fecha: 30/04
- Asistentes: Virginia Puchades, Leire Bilbao, Celia Romero, SICPA
- Lugar: On line

REUNIÓN PARA RESOLUCIÓN DE DUDAS PLATAFORMA DTI

- Fecha: 20/05
- Asistentes: Virginia Puchades
- Lugar: On line

XVI REUNIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA DTI CV

- Fecha: 30/05
- Asistentes: Virginia Puchades, representantes DTI CV
- Lugar: On line

PUESTA EN FUNCIONAMIENTO APP CITY ME

- Fecha: 17/09
- Asistentes: Virginia Puchades, DINAPSIS, Carmen Azorín, Visit Benidorm, Fernando Mahiques, CEO App
- Lugar: On line

PRESENTACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN PERSONAS MAYORES AENOR

- Fecha: 18/09
- Asistentes: Virginia Puchades, Leire Bilabo, Sergio González, Juan González, Susana (AENOR)
- Lugar: On line

SEGUIMIENTO DTI

- Fecha: 04/12
- Asistentes: Ente Gestor DTI
- Lugar: 5ª planta Torrejón

CONSTITUCIÓN COMITÉ ATENCIÓN PERSONAS MAYORES

- Fecha: 04/12
- Asistentes: Ente Gestor DTI
- Lugar: 5ª planta Torrejón

GRUPO DE TRABAJO RED DTI CV ACCESIBILIDAD

- Fecha: 16/12
- Asistentes: Virginia Puchades, grupo de trabajo Red DTI CV Accesibilidad
- Lugar: On line

PRESENTACIÓN PLAN DE ACCIÓN RED DTI CV

- Fecha: 17/12
- Asistentes: Virginia Puchades, Red DTI CV
- Lugar: On line

JORNADA DE SENSIBILIZACIÓN COMPROMISO PERSONAS MAYORES

- Fecha: 19/12
- Asistentes: Virginia Puchades, Comité personas mayores, AENOR
- Lugar: on line

Nº de reuniones asistidas	17
---------------------------	----

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.



El proyecto encuentra fundamento en el Convenio de colaboración entre el Ayuntamiento de Benidorm y PREDIF (Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física), en el que se manifiesta el interés en desarrollar de forma conjunta el Plan de Accesibilidad Turística de Benidorm. El objetivo principal de este proyecto es el desarrollo de unas líneas estratégicas alrededor de los productos y servicios turísticos unificados en torno a una marca, incidiendo en la puesta en valor de

factores diferenciadores que permitan mejorar el posicionamiento de Benidorm como destino accesible.

La concejalía de turismo forma parte del consejo de movilidad, accesibilidad universal y energías sostenibles con el fin de estar alineados con el plan de accesibilidad universal y accesibilidad turística.

En la primera edición de los Premios Fitur4all se reconoció a Benidorm como el destino nacional más inclusivo, un galardón creado para reconocer los esfuerzos de destinos, empresas e instituciones en el desarrollo y la promoción de la accesibilidad en el sector turístico.



Enlace al Plan de Accesibilidad Turística de Benidorm:
[https://contenidos.benidorm.org/sites/default/files/descargas/2023-11/plan de accesibilidad turistica de benidorm.pdf](https://contenidos.benidorm.org/sites/default/files/descargas/2023-11/plan_de_accesibilidad_turistica_de_benidorm.pdf)

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



El Ayuntamiento de Benidorm puso en marcha en 2022, con la colaboración de PREDIF, la elaboración de una guía de alojamientos accesibles de Benidorm, “Hoteles4all”, que recoge la información sobre los establecimientos turísticos accesibles de la ciudad, la cual está en constante actualización.

Enlace a la guía de hoteles accesibles de Benidorm:

https://contenidos.benidorm.org/sites/default/files/descargas/2024-10/guia_hoteles_accesibles_actualizada_0.pdf

Disponemos además de una aplicación, Navilens, que está orientada al turista para que, sin necesidad de leer el código de los diferentes puntos donde estén instalados, salte la información que se quiera resaltar de manera geolocalizada. Además, se trata de una herramienta que cumple con los requisitos de Accesibilidad Universal para diversas tipologías de necesidades especiales y en más de 100 idiomas.

Enlace a los recursos accesibles de Benidorm:

<https://www.tur4all.com/destinations/benidorm>

Enlace a información y horarios de playas accesibles:

<https://www.visitbenidorm.es/ver/1273/playas-accesibles-benidorm.html>

5.5.2- Concienciación y profesionalización

Se procede de manera habitual a las siguientes medidas:

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

5.5.3- Entrega de distintivos Tur4all

El Ayuntamiento de Benidorm presentó el 16 de mayo de 2024 un plan pionero de transporte turístico accesible para seguir mejorando en esta materia y consolidarse como un destino turístico cien por cien inclusivo. La presentación de este plan, del que ya se dieron las primeras pinceladas en la pasada edición de la Feria Internacional de Turismo, Fitur 2024, tuvo lugar en el Salón de Actos municipal, en un acto en el que también fueron reconocidos un centenar de establecimientos turísticos públicos y privados de la ciudad por el trabajo desarrollado para mejorar la accesibilidad de sus instalaciones y servicios. El Plan de Desarrollo del Transporte Turístico Accesible de Benidorm ha sido elaborado en colaboración con Impulsa Igualdad.

Participaron en la presentación de este documento el Alcalde de Benidorm y corporación municipal, la presidenta de Impulsa Igualdad en la Comunidad Valenciana y Defensora de las Personas con Discapacidad del Ayuntamiento de Valencia, y representantes de la plataforma Impulsa Igualdad, así como de empresas y entidades

locales relacionadas con el turismo y con la atención a personas con diversidad física, sensorial e intelectual.

Durante el acto se presentó el vídeo Turismo Accesible, creado por la Concejalía de Turismo en colaboración con los centros para diversas discapacidades ASMIBE, CENTRO DOBLE AMOR y TAPIS, además de contar con el apoyo de hoteles, restaurantes, parques temáticos y otros recursos accesibles del municipio.

Durante este acto se hizo entrega de los distintivos 'Tur4All' a 62 hoteles y otras 38 entidades relacionadas con el ocio, la restauración, los parques temáticos o los servicios públicos por su impulso de la accesibilidad universal.

Entre los premiados figuran el propio Ayuntamiento de Benidorm; las biblioplayas municipales de Levante, Poniente y La Cala; la Casa Museo de l'Hort de Colón; el Centro Cultural de Benidorm; el Bus Turístico; el Mercat Municipal; el Mirador de El Castell; Museu Boca del Calvari; los parques de Elche, Foietes y l'Aigüera; la Biblioteca Municipal; las playas de Levante y Poniente; la ruta a la Punta del Cavall y la Torre Morales; la ruta la Cruz de Benidorm y la Serra Gelada; el yacimiento arqueológico Tossal de La Cala; los aseos públicos de Benidorm; y la Oficina de Turismo del Rincón de Loix y el SATE.



Se empieza a elaborar una guía de experiencias turísticas de diversas temáticas como gastronómicas, culturales, de compras...

A lo largo del año tuvieron lugar varias reuniones de trabajo y asistencias de apoyo a iniciativas

PLAN DE ACCESIBILIDAD TURÍSTICA, ACTUACIONES 2024

- Fecha: 08/02
- Asistentes: Virginia Puchades, Celia Romero, Miguel Carrasco (PREDIF)
- Lugar: On line

POSIBLES FOLLETOS ACCESIBLES

- Fecha: 13/02
- Asistentes: Virginia Puchades, Celia Romero, Antonio Becares (Navilens)
- Lugar: On line

CÓDIGOS NAVILENS PARA FOLLETOS ACCESIBLES

- Fecha: 15/03
- Asistentes: Virginia Puchades, Celia Romero, Antonio Becares (Navilens)
- Lugar: On line

ORGANIZACIÓN EVENTO TUR4ALL

- Fecha: 23/03
- Asistentes: Virginia Puchades, Marta Franco, Sofía Cabezas, Guido Maris, Vicente Grana
- Lugar: Concejalía de Turismo

REUNIÓN DE TRABAJO VÍDEO EVENTO TUR4ALL

- Fecha: 26/03
- Asistentes: Virginia Puchades, Marta Franco, Sofía Cabezas, Guido Maris, Vicente Grana
- Lugar: Concejalía de Turismo

REUNIÓN DE TRABAJO VÍDEO EVENTO TUR4ALL

- Fecha: 09/04
- Asistentes: Vicente Grana y Francisco Berbegal (Solofilma)
- Lugar: Concejalía de Turismo

REUNIÓN DE TRABAJO DISPONIBILIDAD DE RECURSOS AUDIOVISUALES Y MONTAJE EVENTO TUR4ALL

- Fecha: 09/04
- Asistentes: Marta Franco y José María Sánchez
- Lugar: Concejalía de Turismo

ORGANIZACIÓN DEL EVENTO DE ENTREGA DISTINTIVOS TUR4ALL

- Fecha: 15/04
- Asistentes: Virginia Puchades, Marta Franco, Sofía Cabezas, Cristóbal Ronda, Celia Romero, Edurne Francisco, Marina Gil, Miguel Carrasco, Vicente Grana
- Lugar: On line

ORGANIZACIÓN DEL EVENTO DE ENTREGA DISTINTIVOS TUR4ALL

- Fecha: 26/04
- Asistentes: Virginia Puchades, Marta Franco, Cristóbal Ronda, Edurne Francisco, departamento de comunicación de Impulsa
- Lugar: On line

REUNIÓN ORGANIZATIVA ACTUACIONES TURISMO ACCESIBLE 2024

- Fecha: 10/06
- Asistentes: Virginia Puchades, Celia Romero, Miguel Carrasco, Marina Gil (Impulsa Igualdad)

PRESENTACIÓN CARTAS EN BRAILLE POR PARTE DE LA ONCE Y ABRECA

- Fecha: 20/06
- Asistentes: Virginia Puchades, Marta Franco, Sofía Cabezas, ABRECA y ONCE
- Lugar: Ku Playa

PRESENTACIÓN HERRAMIENTA ACCESSCITY

- Fecha: 08/10
- Asistentes: Virginia Puchades, Virginia Real y Cristina Dueñas
- Lugar: On line

SEGUIMIENTO TRABAJO EXPERIENCIAS TURÍSTICAS ACCESIBLES

- Fecha: 26/11
- Asistentes: Virginia Puchades, Sofía Cabezas, Impulsa Igualdad
- Lugar: On line

5.5.4- Promover la sostenibilidad del destino



Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) constituyen un llamamiento universal a la acción para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y mejorar las vidas y las perspectivas de las personas en todo el mundo. En 2015, todos los Estados Miembros

de las Naciones Unidas aprobaron 17 Objetivos como parte de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, en la cual se establece un plan para alcanzar los Objetivos en 15 años.

El sector turístico se enfrenta a los siguientes retos respecto a su contribución a los ODS3:

- Asegurar que las organizaciones del sector ofrecen empleo digno y estable a trabajadores, especialmente a mujeres y personas con discapacidad.
- Reducir el impacto medioambiental de las actividades turísticas sobre los ecosistemas, fomentando una gestión eficiente de los recursos e impulsando medidas contra el cambio climático.
- Promover pautas de consumo responsable y sostenible entre los turistas y una producción eficiente en la cadena de valor de las organizaciones.
- Crear alianzas y espacios de diálogo entre diferentes actores (organizaciones, gobiernos, sociedad o sector educativo) para promover el intercambio de conocimientos y multiplicar el impacto generado.
- Introducir procesos de transparencia en las organizaciones del sector, fomentando la elaboración de Informes de Sostenibilidad. – Preservar los destinos turísticos y promocionar ciudades sostenibles e inteligentes que beneficien a la población local y a los turistas. A

El Ayuntamiento de Benidorm, desde su Concejalía de Turismo, coordina a las organizaciones turísticas que gestionan los usos y recursos turísticos de nuestro destino. Cuenta con un Ente Gestor desde el mes de marzo de 2016 para coordinar la implantación del SGDTI, así como asegurar que sea conforme a la norma UNE 178501:2016, e informar al Responsable SGDTI sobre el desempeño del SGDTI a través de las revisiones y las diferentes auditorías que realice para el cumplimiento de los objetivos, la política y la mejora continua del sistema.

El Comité de Sostenibilidad debe llevar a cabo las siguientes acciones:

- Definir los objetivos de sostenibilidad de la organización.
- Elaborar el Plan de Sostenibilidad, incluyendo la definición y evaluación de las acciones estratégicas para la contribución a los ODS.
- Fijar los mecanismos de coordinación entre los distintos miembros del comité para la toma de decisiones.
- Reunirse al menos una vez al año para definir, planificar, implantar, supervisar y mejorar el Plan de Sostenibilidad, valorando su eficacia y modificándolo si fuera necesario.

La constitución del Comité de Sostenibilidad se aprobó mediante Junta de Gobierno el día 28 de agosto de 2023.

El diario digital TodoAlicante organizó el 11 de julio el **Foro Turismo sostenible en el Mediterráneo**, al que acudió la Concejalía de Turismo, representada por su técnica Virginia Puchades. Diversos expertos abordaron el futuro de la principal industria exportadora de España e incidieron en infraestructuras, sostenibilidad, innovación e inteligencia artificial. El Foro contó con la colaboración del Alcalde de Benidorm, Toni Pérez, y el director general de Turespaña y presidente de la European Travel Commission.

Además, a lo largo del año 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.

PLAN DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA EN DESTINO (PSTD) 2020, 2022, 2023

- Fecha: 20/02
- Asistentes: Virginia Puchades, Celia Romero, Leire Bilbao, Toya Blázquez
- Lugar: Concejalía de Turismo

REUNIÓN PUESTA EN MARCHA DE PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DE LA ACTUACIÓN 9 DEL PSTD 2023

- Fecha: 19/06
- Asistentes: Virginia Puchades, Celia Romero, KALAMAN CONSULTING
- Lugar: On line

REUNIÓN TRABAJOS A REALIZAR DENTRO DE LA ACTUACIÓN 3 PSTD 2022

- Fecha: 20/08
- Asistentes: Virginia Puchades, Celia Romero, Leire Bilbao, Toya Blázquez, Miguel Ángel Catalán KALMAS
- Lugar: Sala de Investigadores Ayuntamiento

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 2024:

TIPO DE FORMACION	HORAS	FECHA	CURSO	ASISTENTES
Formación	25	01/01 a 31/12	Canva	Miguel Ángel Pérez Orozco
Formación	15	14/02	Introducción a Internet	Guido Maris
Formación	2	23/02	DTI	Virginia Puchades
Formación	2	26/02	Conceptos claves DTI	Virginia Puchades
Formación	20	Febrero	Primeros auxilios	Marta Franco
Formación	6	05/03	Ruta pasarela Rellou	Miguel Ángel Pérez Orozco
Formación	2	22/03	Gobernanza DTI	Virginia Puchades
Formación	9	25 a 27/03	Canva	Marta Franco
Foro	8	10 y 11/04	I Foro Comité Interdestinos SICTED	Virginia Puchades
Webinar	1	18/04	Herramientas monitoriz.y gestión dig.DTI	Virginia Puchades
Acto/jornada	2	22/04	X Aniversario mod.DTI-CV y Red DTI-CV	Virginia Puchades
Encuentro	13	23 a 25/04	Encuentro gestores red DTI	Virginia Puchades
Formación	10	26/04	Reglamento general protección datos	Francisco Tomás
Formación	60	29/04 a 24/05	Formas de relacionarse con la Admón.2024	Pilar González y Virginia Agulló
Formación	40	15/04 a 30/06	Curso italiano	Marta Franco
Digital Tourist	13	6 y 7/06	Congreso Digital Tourist	Virginia Puchades
Formación	4	19/06	Turismo accesible	Vicente Grana
Formación	2	27/06	Web municipal	Virginia Puchades
Formación	40	17/06 a 05/07	Agente SICTED	Sofía Cabezas

Foro	2	11/07	Turismo sostenible en el Mediterráneo	Virginia Puchades
Formación	15	31/07	Tramita	Nuria Quesada, David Bonet y Francisco Tomás
Formación	10	31/07	Reglamento Protección datos	David Bonet
Formación	15	01/08	Introducción a Internet	Virginia Puchades, Nuria Quesada, David Bonet y Francisco Tomás
Formación	10	01/08	Economía azul	Vicente Grana
Formación	1	02/08	App Salt Us.	Vicente Grana
Formación	15	10/08	Introducción a Internet	Vicente Grana
Formación	10	14/08	Reglamento gral.protección datos	Nuria Quesada
Formación	20	21/08	Introducción A Office	Vicente Grana
Formación	20	24/08	Canva	Guido Maris
Formación	1	Agosto	L'acta	Virginia Puchades
Formación	10	Agosto	Economía azul	Virginia Puchades
Formación	8	23/09	Bootcamp Surfea DTI	Virginia Puchades
Formación	10	Septbre	Introducción gestión Sist.Información	Carlos Sacanell
Formación	15	Septbre	Recursos multimedia: audio	Carlos Sacanell
Formación	15	Septbre	Recursos multimedia: Imagen	Carlos Sacanell

Nº de cursos, etc., impartidos	35
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, la Universidad Politécnica de Valencia 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. Este año no se ha recibido ninguna solicitud de este centro docente.

De la Universidad de Alicante este año 2024 hemos recibido a la alumna Beatriz López Porras, estudiante de Grado en estudios ingleses, que ha realizado 120 horas de formación cumpliendo tareas propias de información y atención a los turistas en Oficina de Turismo, a jornada completa en turnos de mañana y tarde.

De la UPV este año no se recibió a ningún alumno.

El Ayuntamiento de Benidorm viene desarrollando actuaciones dirigidas a la contratación temporal de personas desempleadas a través de la Agencia de Desarrollo Local, adhiriéndose a programas subvencionables como EMPUJUS, T'AVALEM y otros. En 2024 no se efectuó ninguna actuación de este tipo.

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

5.7- OFICINAS DE TURISMO

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.

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

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”,

distintivo de Turismo Accesible (PREDIF) y trabajan activamente para mantener la certificación DTI del municipio.

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.

“S” de Sostenibilidad: desde las Oficinas de Turismo se lleva trabajando varios años de forma directa o indirecta en la promoción del turismo sostenible, siempre en línea con las estrategias definidas desde el Ayuntamiento de Benidorm y la propia Consellería de Turismo de la Comunidad Valenciana.

El Plan de Sostenibilidad se ha realizado teniendo en cuenta:

- El análisis de contexto tanto interno como externo.
- El análisis de partes interesadas.
- El análisis de la situación y evolución de la organización.
- La evaluación y priorización de los ODS.

Se ha realizado una evaluación completa y objetiva que ha dado como resultado la priorización de una serie de Objetivos de Desarrollo Sostenible aplicables a la actividad de las oficinas. La priorización de estos ODS supone que desde las Tourist Info de Benidorm se desarrollen, mantengan y planifiquen acciones para la contribución a las metas seleccionadas de los ODS que han resultado prioritarios tras la evaluación realizada.

Los ODS evaluados como prioritarios han sido los siguientes:



El Plan de Sostenibilidad incluye acciones planificadas para su contribución durante el ejercicio 2023.

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.

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.

La Concejalía de Turismo y sus oficinas de turismo cuentan además con las siguientes certificaciones:

- **UNE 178501:2018** Sistema de Gestión de los Destinos Turísticos Inteligentes. / Management system of smart tourist destinations. Requirements.
- **UNE-ISO 14785:2015** Oficinas de Información Turística. Especificación de Gestión de Calidad Turística / Tourism Information Offices. Tourist Quality Management Specification
- **UNE-ISO/PAS 5643:2021** – Safe Tourism Oficinas de Información Turística



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
- Programas
- Fotos, vídeos
- Posters
- Folletos
- Planos
- Merchandising

Número de envíos postales	108
---------------------------	-----

PROCEDENCIA INTERNACIONAL	Nº
ALEMANIA	2
BÉLGICA	4
CANADA	1
COLOMBIA	1
FRANCIA	9
HOLANDA	1
PORTUGAL	1
REINO UNIDO	10
USA	2
TOTAL INTERNACIONAL	31

EUROPA	35
RESTO PAÍSES	1

PROCEDENCIA NACIONAL	Nº
ANDALUCÍA	5
ASTURIAS	2
ARAGÓN	1
CANTABRIA	2
CASTILLA LA MANCHA	5
CASTILLA LEÓN	15
CATALUÑA	9
COMUNITAT VALENCIANA	21
GALICIA	2
LA RIOJA	2
MADRID	5
NAVARRA	2
PAÍS VASCO	5
EXTREMADURA	1
TOTAL NACIONAL	77

INTERNACIONAL	31
NACIONAL	77
TOTAL	108

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

FECHA	ASOCIACIÓN CONCEJALÍA	O	ACTO
11/01	Turismo		Formación SICTED
13/01	Protocolo		Boda
15/01	Turismo		Formación SICTED
18/01	Alcaldía		Reservado Alcaldia
29/01	Turismo		Formación SICTED
31/01	Turismo		Formación SICTED
02/02	Turismo		Entrega premios TapaFest
02/02	Eventos		Benidorm Fest
03/02	Eventos		Benidorm Fest
04/02	Eventos		Benidorm Fest
05/02	Turismo		Formación SICTED
07/02	Cultura		Taller de guión
08/02	Smart Office		Concejalías, DTI
08/02	Cultura		Presentación libro
09/02	Deportes		Reunión CF Benidorm
09/02	Cultura		Taller de guión
12/02	Turismo		Formación SICTED
14/02	Cultura		Taller de guión
16/02	Cultura		Taller de guión
19/02	Turismo		Formación SICTED
21/02	Turismo		Formación SICTED
21/02	Cultura		Taller de guión
23/02	Smart Office		Concejalías DTI
23/02	Smart Office		Reunión Ente Gestor
26/02	Turismo		Grupo de mejora SICTED
27/02	Cultura		Charlas-jornadas filosofía
29/02	Visit Benidorm		Presentación evento EASA
29/02	Turismo		Presentación BG y Jornadas Cuchara
29/02	Visit Benidorm		Evento EASA

01/03	Visit Benidorm	Presentación evento EASA
01/03	Cultura	Charlas-Jornadas filosofía
02/03	Visit Benidorm	Presentación evento EASA
05/03	Cultura	Charlas-Jornadas filosofía
08/03	Cultura	Charlas-Jornadas filosofía
09/03	Presidencia	Jornadas meteorología
10/03	Presidencia	Jornadas meteorología
12/03	Cultura	Charlas-Jornadas filosofía
15/03	Cultura	Presentación libro
20/03	Agencia Desarrollo Local	Taller
22/03	Smart Office	Reuniones DTI
22/03	Cultura	Charlas-Jornadas filosofía
26/03	Cultura	Presentación libro
12/04	Cultura	Presentación libro
16/04	Film Office	Festival de cine Skyline
22/04	Protocolo	Boda
23/04	Cultura	Presentación libro
25/04	Deportes	Benidorm CF
03/05	Smart Office	Reunión ente gestor DTI
03/05	Cultura	Presentación libro
08/05	Prensa	Entrevista Alcalde
10/05	Protocolo	Boda
10/05	Visit Benidorm	Asamblea OFGB
13 y 14 /05	Turismo	Encuentro cátedras Pedro Zaragoza
15/05	Educación	Consejo Escolar
17/05	Educación	Conferencia toponimias pueblos valencianos
20/05	Film Office	Catering película
21 a 23/05	Turismo	Reservado fotos Tapas y Pinchos
25/05	Educación	Coloquio
28/05	Turismo	Mesa de Calidad SICTED
28/05	Prensa	Entrevista Alcalde
31/05	Smart Office	Reunión DTI Benidorm
08/06	Protocolo	Boda
10/06	Igualdad	Reunión Igualdad Consejo Comarcal MB
11 a 13/06	Turismo	Trabajos de mantenimiento de la planta
12/06	Cultura	Presentación libro
18 y 19/06	Turismo	Trabajos de mantenimiento de la planta
20/06	Deportes	Costablanca Cup
27/06	Turismo	Entrega de premios TyP
28/06	Protocolo	Boda

01/07	Visit Benidorm	Presentación
05/07	Smart Office	Reunión ente gestor DTI
08/07	Turismo	SICTED
11/07	Presidencia	Foro Las Provincias
16/04	Educación	Consejo Escolar
07/08	Prensa	Rueda de prensa Alcalde
30/08	Prensa	Rueda de prensa Alcalde
11/09	Cultura	Presentación libro
13/09	Movilidad	Foro Benimov
16/09	Cultura	Taller de guión
17/09	Movilidad	Semana europea de movilidad
18/09	Cultura	Taller de guión
20/09	Protocolo	Boda
20/09	Cultura	Taller de guión
21/09	Protocolo	Boda
23/09	Smart Office	III Boot Camp
24/09	Protocolo	Boda
25/09	Cultura	Taller de guión
26/09	Turismo	Entrega de premios Cocktails
27/09	Smart Office	Ente gestor DTI
27/09	Cultura	Taller de guión
02/10	Turismo	Charla a alumnos franceses
04/10	Protocolo	Boda
11/10	Smart Office	Reunión DTI
14/10	Protocolo	Boda
15/10	Cultura	Presentación libro
19/10	Protocolo	Boda
22/10	Turismo	Presentación jornadas arroces
24/10	Innovación y Calidad	Drupalcamp
31/11	Smart Office	Reunión ente gestor
02/11	Prensa	Podcast
06/11	Alcaldía	Grupo alcaldes y empresarios rumanos
21/11	Turismo	Visita de ABRECA
22/11	Patrimonio	Charla Universidad de Murcia
25/11	Turismo	Formación ABRECA
25/11	Visit Benidorm	Reunión
27/11	AEDL	Taller formativo TikTok
28/11	Cultura	Presentación libro
29/11	Educación	Jornada de empresas y docentes FP
04/12	Smart Office	Reunión Ente Gestor

10/12	Deportes	Ciclo cross
17/12	Smart Office	Formación compromiso personas mayores
20/12	Protocolo	Boda

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 2024 se acometieron las siguientes reparaciones:

- Arreglos en dependencias y servicios, tales como luces, cisternas, stores etc.
- Diversas reparaciones eléctricas en puertas exteriores.
- Avisos y reparaciones de temas informáticos: wifi, internet, etc.

Además, se han pasado las correspondientes inspecciones de ascensores, extintores e inspecciones eléctricas de baja tensión.

7. COLABORACIONES Y VARIOS

7.1- Asistencias a Consejos y Comisiones:

COMISIÓN TÉCNICA DE INNOVACIÓN Y FONDOS EUROPEOS

- Fecha: 15/02
- Asistentes: Virginia Puchades
- Lugar: Sala de investigadores, Ayuntamiento de Benidorm

COMISIÓN TÉCNICA DE INNOVACIÓN Y FONDOS EUROPEOS

- Fecha: 07/03
- Asistentes: Virginia Puchades
- Lugar: Sala de investigadores, Ayuntamiento de Benidorm

CONSEJO MUNICIPAL DE INCLUSIÓN Y DERECHOS SOCIALES

- Fecha: 05/06
- Asistentes: Virginia Puchades
- Lugar: Sala de investigadores, Ayuntamiento de Benidorm

CONSEJO ASESOR DEL CDT

- Fecha: 17/06

- Asistentes: Virginia Puchades
- Lugar de la reunión: CDT Benidorm

COMISIÓN TÉCNICA DE INNOVACIÓN Y FONDOS EUROPEOS

- Fecha: 18/07
- Asistentes: Virginia Puchades
- Lugar: Sala de investigadores, Ayuntamiento de Benidorm

COMISIÓN TÉCNICA DE INNOVACIÓN Y FONDOS EUROPEOS

- Fecha: 05/09
- Asistentes: Virginia Puchades
- Lugar: Sala de investigadores, Ayuntamiento de Benidorm

7.2- Atención a visitantes:

CENTRO ABENDGYMNASIUM ESSLIGEN (AUSTRIA), ERASMUS

- Fecha: 17/05
- Atendidos por: Carlos Sacanell
- Lugar: Oficina Turismo Centro

EMPRESARIOS Y ALCALDES DE RUMANÍA

- Fecha: 06/11
- Atendidos: Virginia Puchades y Celia Romero
- Lugar: 5ª planta, Smart Office y visita guiada por el municipio