

## MEMORIA DE ACTIVIDADES 2017

### CONCEJALÍA DE TURISMO

REALIZADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Marta Franco Aguilar Fecha: Mayo 2018	Mercedes Llorca Linares Fecha:	Antonio Pérez Pérez Fecha:

CONTROL DE REVISIONES	
N.º REV	MOTIVO DE LA REVISIÓN
02	Segunda edición por incorporar nuevo sistema de Gestión de Destinos Turísticos Inteligentes: SGDTI

## INDICE

<b>CONCEJALÍA DE TURISMO, DATOS</b>	<b>7</b>
<b>1- PLAN ANUAL DE LA CONCEJALÍA 2017</b>	<b>8</b>
1.1- Introducción	8
1.2- Justificación	8
1.3- Objetivos	8
<b>2- PRESUPUESTO TURISMO 2017</b>	<b>10</b>
<b>3- PROMOCIONES TURÍSTICAS</b>	<b>11</b>
3.1- Asistencia a Ferias: FITUR	11
3.1.1- Presencial en cifras	13
3.1.2- Impacto en redes sociales	13
3.1.3- Preparación de material	14
<b>4- ACTUALIZACIÓN Y EDICIÓN DE MATERIAL PROMOCIONAL</b>	<b>15</b>
4.1- Folletos Benidorm Gastronómico	16
4.2- Folletos para Ferias y Promoción	18
4.3- Folleto "Decálogo Playas"	19
4.4- Folleto "SICTED"	20
4.5- Folleto Costa Blanca	21
4.6- Actualización plano de hoteles	22
4.7- Actualización plano de taco	23
4.8- Folletos distribuidos en Ferias y Promoción	23
<b>5- MERCHANDISING</b>	<b>24</b>
5.1- Gominolas "Funny Lemons"	24
5.2- Lanyard silicona	25
5.3- USB	25
5.4- Mochilas nylon DMT	25
5.5- Merchandising distribuída en Ferias y Promoción	26

<b>6- INFORME REGISTRO CORRESPONDENCIA</b>	<b>27</b>
6.1 –Solicitudes de información	28
6.2- Información solicitada	28
6.3- Procedencia	28
<b>7- FORMACIÓN Y PRÁCTICAS</b>	<b>30</b>
7.1- Programa de FP Dual, IES Mediterrania	31
7.2- Prácticas formativas en Master Oficial UA	31
7.3- Prácticas formativas A.D.E	
<b>8- CONVENIOS DE COLABORACIÓN</b>	<b>32</b>
8.1- Consellería de Turisme, FITUR	32
8.2- Consellería de Turisme, Foro Internacional de Turismo	32
8.3- Ministerio del Interior	32
8.4- Universidad de Alicante	32
8.5- U.A., Hosbec y Agencia Valenciana de Turismo (Cátedra Pedro Zaragoza)	32
8.6- Patronato Provincial de Turismo Costa Blanca	33
8.7- Consellería de Cultura y Deportes, Generalitat Valenciana	33
8.8- Universidad de Alicante	33
8.9- PREDIF	33
8.10- Código Ético del Turismo de la CV	33
<b>9- CAMPAÑAS DE PUBLICIDAD</b>	<b>34</b>
9.1- FITUR	34
9.2. Publicidad eventos musicales	35
9.2.1- Low Festival	35
9.2.2- Iberia	36
9.2.3- Luís Fonsi	37
9.2.4- David Gueta	37
9.2.5- The Hole	38

9.3- Benidorm Gastronómico	38
9.4- “Especial Verano”, Información	38
9.5- “Especial 20 años de El Mundo en la Comunidad Valenciana”	39
9.6- XXIII Rally Mediterráneo-La Nucía	39
9.7- Publicación en V Iberia Festival	40
9.8- “50 años de aeropuerto”, Información	40
9.9- “Los importantes de Información”	40
9.10- Inserción en Anuario de la Asoc.de Prensa Alicantina	40
<b>10- BENIDORM GASTRONÓMICO</b>	<b>41</b>
10.1- Presentación del Calendario Gastronómico	42
10.2- VI Jornadas de la Cuchara de Benidorm	43
10.2.1- Establecimientos participantes	44
10.3- II Feria Gastronómica	44
10.4- VII Concurso de Tapas y Pinchos	45
10.4.1- Establecimientos participantes	46
10.5- II Concurso de la Brocheta	47
10.5.1- Establecimientos participantes	48
10.6- VI Jornada de los Arroces	48
10.6.1- Establecimientos participantes	49
<b>11- ACTIVIDADES ORGANIZADAS POR LA CÁTEDRA PEDRO ZARAGOZA</b>	<b>50</b>
11.1- Jornada “Agua, Turismo y sostenibilidad”	51
11.2- Jornada “Relación entre residentes extranjeros..”	52
11.3- Conferencia “La migración de retirados nórdicos..”	54
11.4- Entrega de premios Cátedra Pedro Zaragoza	55
<b>12- DIA MUNDIAL DEL TURISMO</b>	<b>56</b>
12.1- Premios Turismo Ciudad de Benidorm y entrega de distinciones “SICTED”	57
12.2- Actividades dirigidas al turista	60
12.2.1 Empresas colaboradoras	60

<b>13- PROYECTO SICTED</b>	<b>61</b>
13.1- Actividades	62
13.1.1- Nuevos establecimientos distinguidos	63
<b>14- ATENCIÓN PRESENCIAL A COLECTIVOS, ESTUDIANTES Y PROFESIONALES</b>	<b>65</b>
14.1- Sunderland College	66
14.2- IES Mediterrania	66
<b>15- ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN DE MATERIAL</b>	<b>67</b>
15.1- Artículos en soporte papel distribuidos	68
15.2- Merchandising distribuida	68
<b>16- ACTIVIDADES Y OCUPACIÓN 5ª PLANTA</b>	<b>69</b>
16.1- Actos y actividades en sala	69
<b>17- OTRAS COLABORACIONES</b>	<b>72</b>
17.1- Guía de accesibilidad PREDIF	72
17.2- Entrega de material a Cambridge House College	73
17.3- XXVII Jornadas Hispano-Lusas	73
17.4- Dossier "Destinos turísticos españoles de sol y playa"	74
17.5- Donación material	75
17.6- Entrevista y grabación para vídeo promocional	75
17.7- Exposición Oscar Tusquets "Gran Benidorm"	75
17.8- Crucero Albatros	77
17.9- Presentación revista Turisterrania	78
17.10- Festival Internacional de Fotografía "Retratos"	79
17.11- Asistencia a Asamblea de Aptur	80
17.12- Poppy Appeal	81
17.13- Visita guiada para ASOCIDE	83
17.14- Traducciones para diversos departamentos	83
17.14.1- Exposición "Almadraba y sus capitanes"	83
17.14.2- Traducciones para Alcaldía	84

17.14.3- Traducciones para otras Concejalías	84
17.14.4- Traducción para O.R.A.	85
17.15- Distribución de imágenes para otros deptos. y empresas	85
17.16- Emisión de informes técnicos	85
17.17- Atención de quejas, reclamaciones y sugerencias	85
17.18- SATE	85
17.19- Préstamos de furgoneta de la Concejalía	87
17.20- Reuniones semestrales con CDT	88
<b>18- OFICINAS DE TURISMO</b>	<b>89</b>
18.1- Estadísticas	89
18.1.1- Redes sociales	89
18.1.2- Registro de visitantes, y oferta/demanda hotelera	90
18.2- Reposición de uniformidad	90
18.2.1- Chaquetas de punto	90
18.2.2- Camisas vaqueras	91
<b>19- MANTENIMIENTO EDIFICIO</b>	<b>92</b>

## CONCEJALÍA DE TURISMO, DATOS

### UBICACIÓN

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

Teléfono: 966 813 003

Correo: [turismo@benidorm.org](mailto:turismo@benidorm.org), [turismobenidorm@benidorm.org](mailto:turismobenidorm@benidorm.org)

### PERSONAL

**Sebastián Fernández Miralles**

Asesor de Turismo y Alcaldía

**Mercedes Llorca Llinares**

Coordinadora

**Virginia Puchades Quinzá**

Técnico

**Teresa Climent Pérez**

Administrativa

**Vicente Francisco Grana Poveda**

Administrativo

**Marta Eurídice Franco Aguilar**

Administrativa

**Antonio Martínez García**

Auxiliar

**Guido Maris Sivera**

Auxiliar

## 1- PLAN ANUAL DE LA CONCEJALÍA 2017

### 1.1- INTRODUCCIÓN

Benidorm ha sido y sigue siendo uno de los destinos de referencia en España en el campo turístico. Se especializó en productos muy atractivos como el turismo de sol y playa, convirtiéndose así en un destino altamente desarrollado desde el punto de vista turístico.

En los últimos años, Benidorm ha experimentado una importante transformación a nivel turístico, fruto de la implantación de nuevos recursos, parques temáticos, nuevos establecimientos hoteleros y el desarrollo de nuevos equipamientos y resorts turísticos.

De ese modo, su amplia oferta turística, basada en el clima, las playas, una importante planta hotelera y una notable oferta de ocio, le ha permitido posicionarse como tal y convertirse en uno de los destinos turísticos más exitosos.

En el año 2010, y con ayuda de la subvención de la Secretaría de Estado de Turismo, se lleva a cabo la creación de un ente mixto público-privado, "Fundación Turismo de Benidorm", encargado de realizar la promoción turística de la ciudad, y con quien, a partir de ese momento, la Concejalía pasa, además, a colaborar.

### 1.2- JUSTIFICACIÓN

Como ya hemos explicado, la promoción turística de la ciudad se planifica y desarrolla desde la Fundación Turismo de Benidorm. La Concejalía de Turismo tiene como meta **potenciar la oferta del destino y poner en valor los recursos turísticos.**

Benidorm debe de responder a los retos y oportunidades del mercado adaptando y enriqueciendo los productos actuales y diseñando nuevos. Se trata de crear más valor para el cliente en los productos tradicionales, y de diseñar nuevas propuestas que presenten al mercado una atractiva oferta de experiencias diferenciales de la competencia, y en línea con las nuevas exigencias del mercado.

### 1.3.- 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.

## 2- PRESUPUESTO TURISMO 2017

<i><b>PARTIDA ECONOMICA</b></i>	<i><b>DESCRIPCION</b></i>	<i><b>IMPORTE</b></i>
22609	ACTIVIDADES	230.000,- €
22706	ESTUDIOS / TRABAJOS TÉCNICOS	55.000,- €
48200	TRANSFERENCIA UNIVERSIDAD	25.000,- €
48100	BECAS	2.000,- €
48200	TRANSFERENCIA FUNDACIÓN	500.000,- €
	<b>TOTAL</b>	<b>812.000,- €</b>

### 3- PROMOCIONES TURÍSTICAS

#### Objetivos:

- La exposición, muestra y difusión de la oferta de bienes y servicios del sector turístico, para contribuir a su conocimiento y comercialización
- Facilitar un punto de encuentro entre la oferta y la demanda, y dar a conocer los productos o servicios, tratando de comunicar los beneficios que reporta el producto del destino turístico
- Observar a la competencia, probar o lanzar productos, estudiar el mercado, visitar y ser visitado por clientes

#### Medidas

- Apostar por la sostenibilidad y la accesibilidad, imprescindible para la oferta actual
- Lograr una mejor distribución temporal del turismo, es decir, limitar la estacionalidad
- Perseguir la mejora del posicionamiento del destino Benidorm a escala internacional, nacional y regional, orientada a atraer más turistas y de más calidad, es decir, con mayor capacidad de gasto, durante todo el año
- Fortalecer el municipio a través de la diversificación de soportes publicitarios

#### 3.1- ASISTENCIA A FERIAS POR PARTE DE LA CONCEJALÍA: FITUR, Madrid del 18 al 22 de enero

FITUR cerró su 37ª edición consolidando su posición como la primera gran cita de la industria turística mundial, batiendo nuevos récords de participación y de negocio. Un balance que coincide con los mejores datos de la industria turística en España y a nivel mundial.

Así, a lo largo de sus cinco jornadas FITUR, que un año más ha sido inaugurado en IFEMA por Los Reyes de España, recibió a 245.000 participantes, lo que representa un crecimiento del 6% con respecto a 2016, destacando muy especialmente el peso de la asistencia profesional durante los primeros tres días, que ascendió a 135.838 visitantes, con un aumento del 9%, y consolidando la alta representación internacional. Asimismo, contó con la presencia de cerca de 7.500 periodistas de medios de todo el mundo.

Cabe reseñar la excelente valoración de la Feria como foro de operaciones internacionales. Sólo los encuentros organizados por FITUR con su programa de Compradores Internacionales de todo el mundo han generado un total de 6.800 encuentros de negocio, lo que representa un crecimiento del 10%, con respecto al año anterior.

En total han sido 9.672 empresas las que han participado en la Feria, procedentes de 165 países, siendo el crecimiento más llamativo el de la participación de empresas de tecnología que desarrollan productos para el turismo, y que han experimentado un fuerte crecimiento del 23%.

Consecuentemente, la Feria ha crecido en 2017 un 10% en superficie de exposición, alcanzado los 62.494 metros cuadrados, que han albergado a lo largo de 8 pabellones de IFEMA a 755 expositores titulares de stand, también un 6% por encima de los participantes en 2016.

El creciente reconocimiento internacional de FITUR 2017 se ha visto subrayado por su elección por parte de la Organización Mundial del Turismo como sede de la inauguración del Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo, declarado por la Organización de Naciones Unidas, afianzando su posicionamiento entre los eventos más relevantes dentro del ranking internacional. Unas cifras globales que sitúan a FITUR como el evento de referencia para el turismo de negocios en Madrid, cuyo impacto económico ha superado los 240 millones de euros.

### 3.1.1- Presencial en cifras 2017

Impacto económico	240.000.000,- €	
Visitantes totales	245.000	Crecimiento 6%
Visitantes profesionales	135.838	Crecimiento 9%
Citas de negocios agendadas	6.800	Crecimiento 10%
Empresas participantes	9.672	Crecimiento 9%
Empresas expositoras	755	Crecimiento 6%
Países participantes	165	

### 3.1.2- Impacto en Redes Sociales

Seguidores en Facebook	93.433
Impacto en Facebook	500.000.000
Seguidores en Twitter	64.600
Twits emitidos	98.499
Bloggers de turismo	594



### 3.1.3- Preparación de material para FITUR

PRODUCTO	UNIDADES	€/UNIDAD
Planos	1920	0,067
Genérico Patronato	840	0,0034
Genérico Bueno	176	1,16
Productos 300X3	3900	0,3
Bolsas	800	-----
Lanyard plástico	100	0,7
Bolis	750	0,5
Bolis	750	0,5
Chucherías	360	1,22
Pósters	500	0,39
Lanyard	200	0,91

## 4- ACTUALIZACIÓN Y EDICIÓN DE MATERIAL PROMOCIONAL

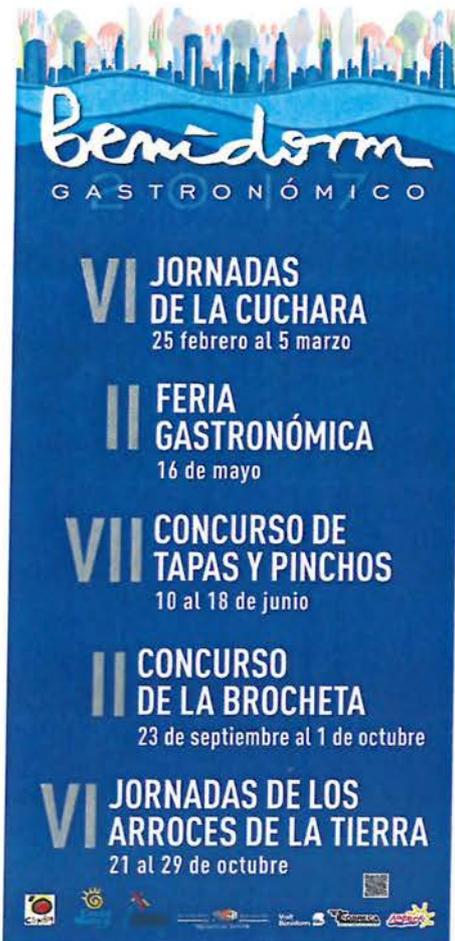
### Objetivos:

- 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

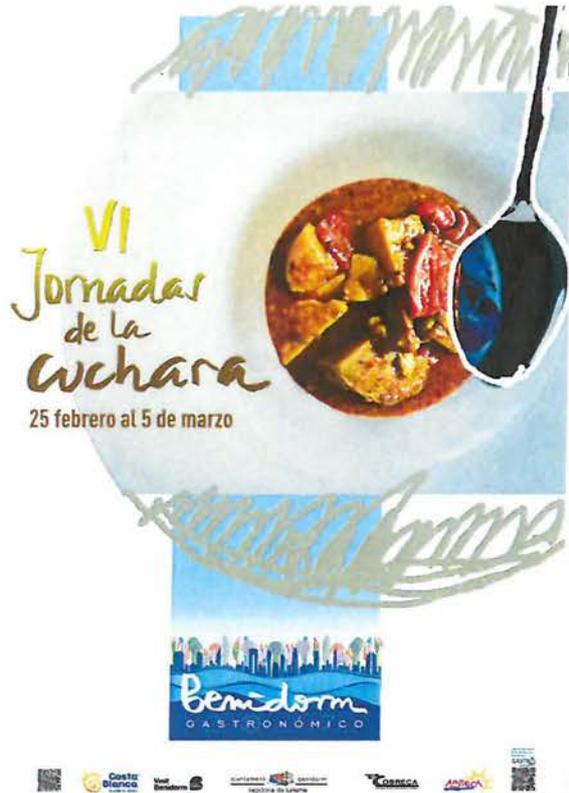
#### 4.1- DISEÑO DE TODOS LOS FOLLETOS Y CARTELES DE BENIDORM GASTRONÓMICO



**Benidorm**  
GASTRONÓMICO

- VI JORNADAS DE LA CUCHARA**  
25 febrero al 5 marzo
- II FERIA GASTRONÓMICA**  
16 de mayo
- VII CONCURSO DE TAPAS Y PINCHOS**  
10 al 18 de junio
- II CONCURSO DE LA BROCHETA**  
23 de septiembre al 1 de octubre
- VI JORNADAS DE LOS ARROCES DE LA TIERRA**  
21 al 29 de octubre

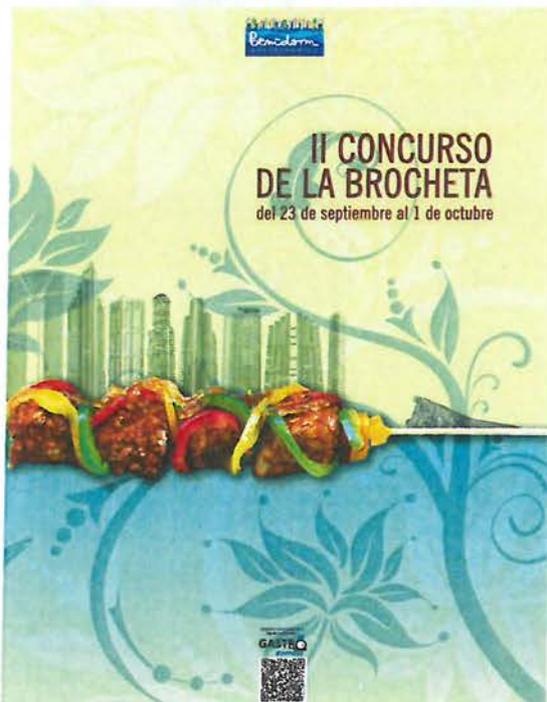
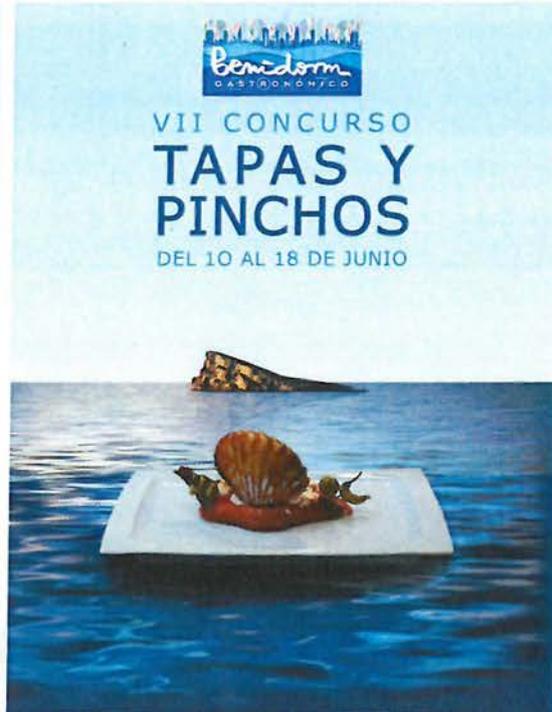
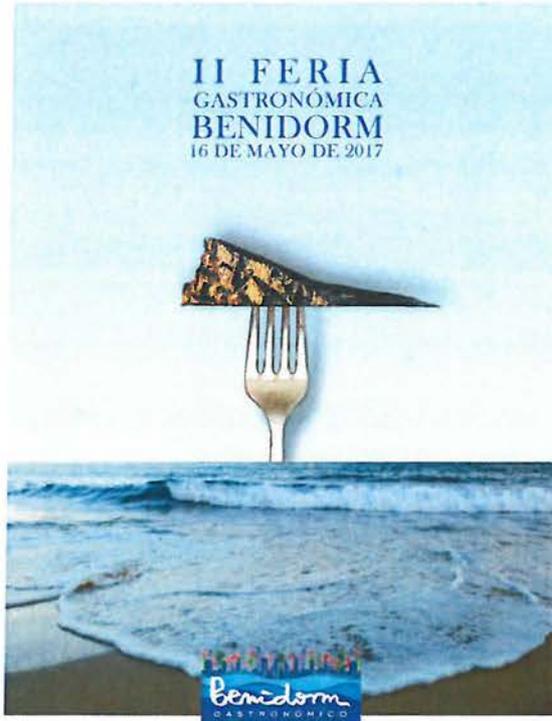




**VI Jornadas de la Cuchara**  
25 febrero al 5 de marzo

**Benidorm**  
GASTRONÓMICO





VI JORNADAS  
DE LOS ARROCES  
DE LA TIERRA  
DEL 21 AL 29 DE OCTUBRE 2017

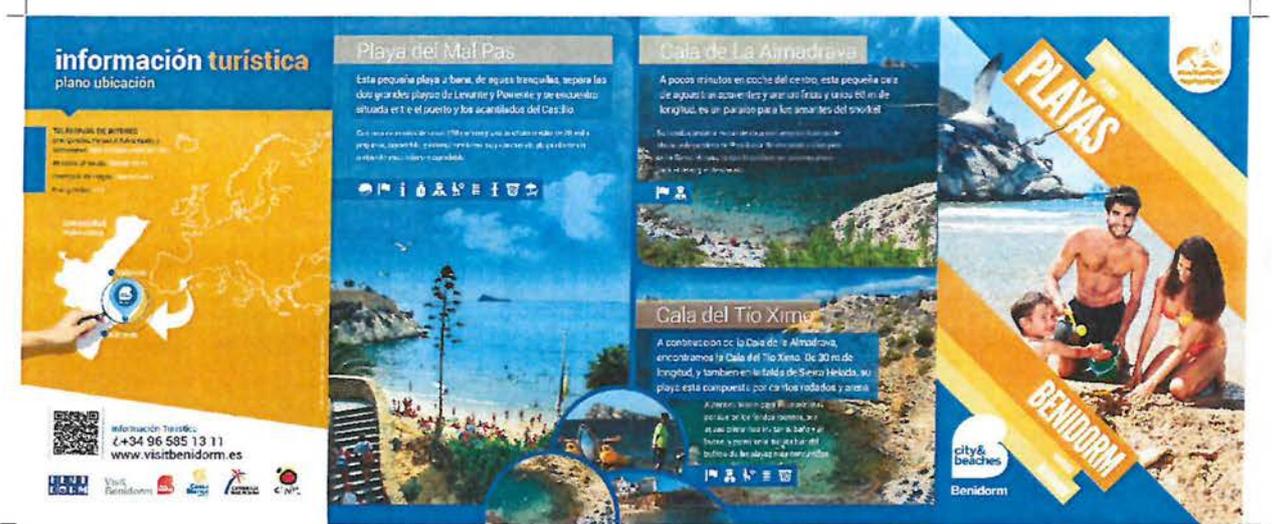


Benidorm en  
la Red de Ciudades  
GASTRO



## 4.2- CREACION Y MAQUETACIÓN DE DOS FOLLETOS PARA FERIAS Y PROMOCIÓN EXTERNA EN 4 IDIOMAS

- Presupuestado en 2016



#### 4.3- REDACCIÓN Y TRADUCCIÓN DE FOLLETO "DECÁLOGO PLAYAS" PARA CONCEJALÍA DE PLAYAS, EN TRES IDIOMAS

- 641,30 €



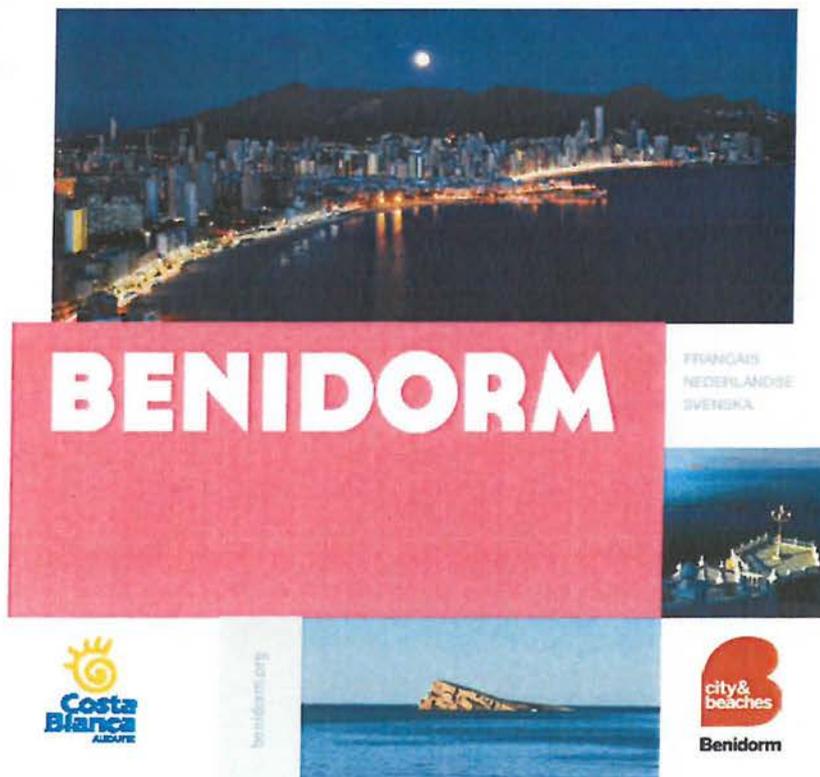
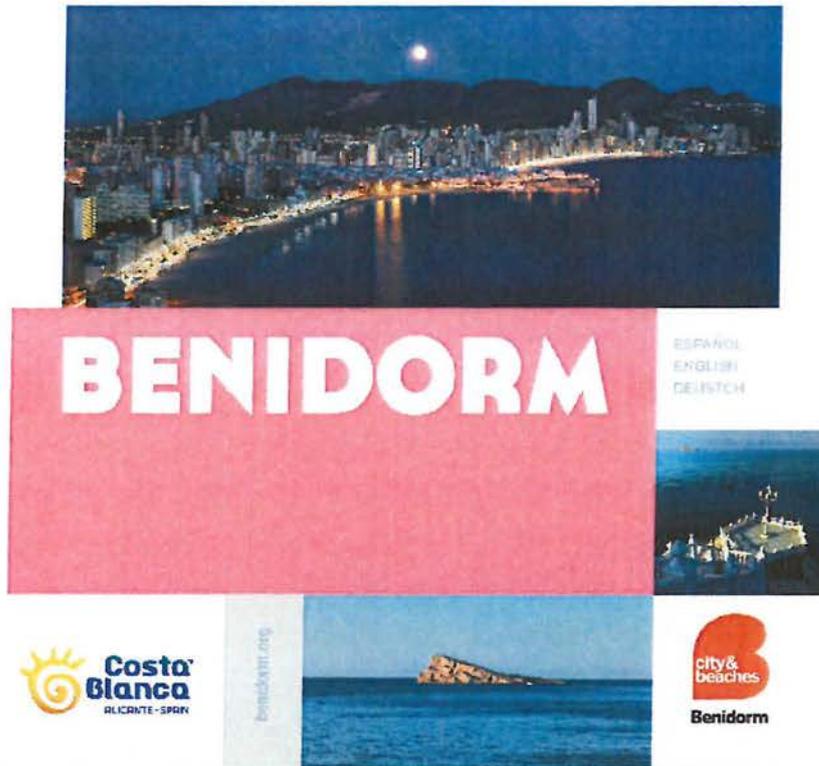
#### 4.4- CREACION Y DISEÑO DE FOLLETO "SICTED"

- 4.000 unidades, 369,05 € (maquetación y traducción; impresión en Imprenta Mnpal)



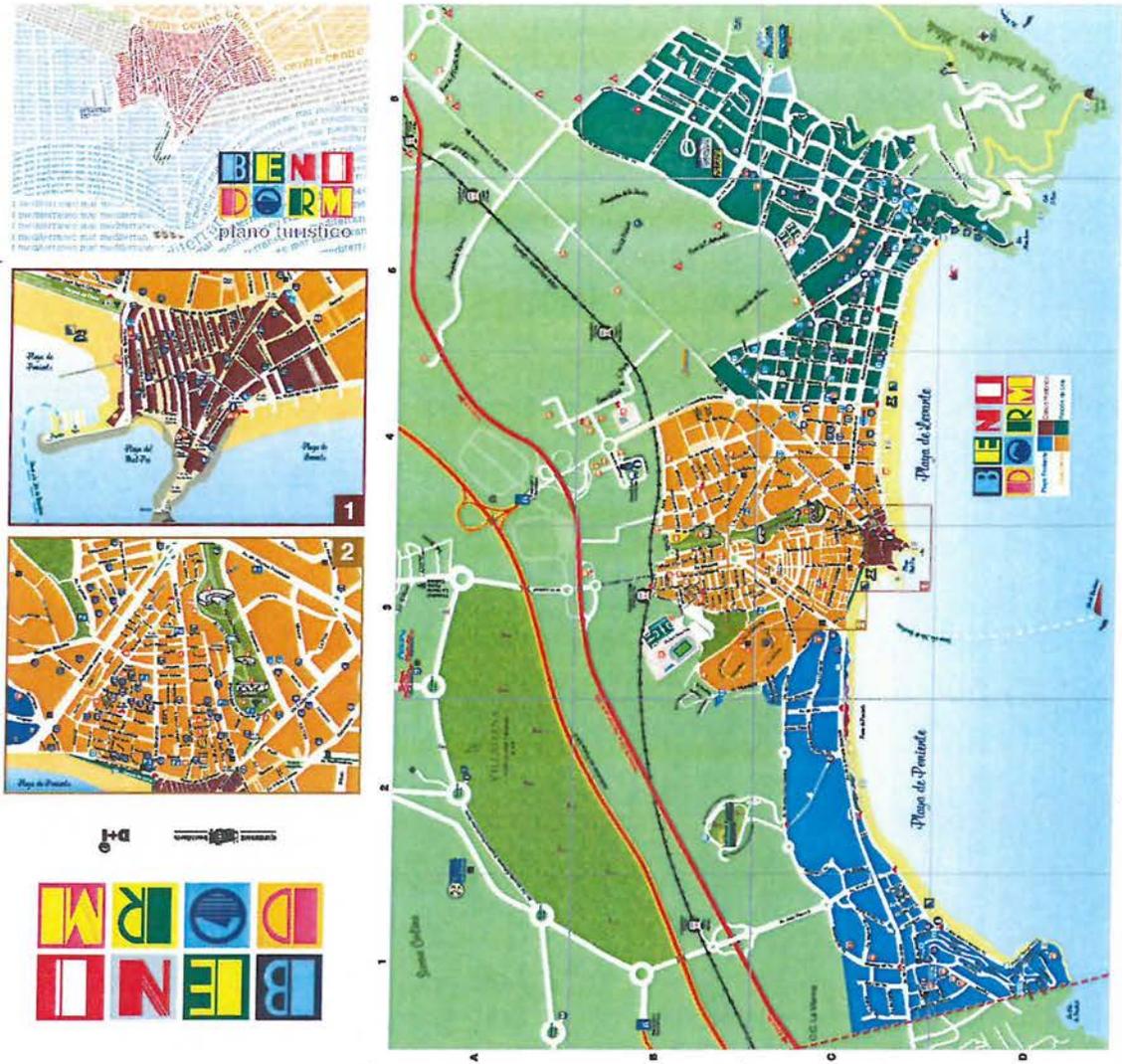
#### 4.5- ACTUALIZACIÓN FOLLETO COSTABLANCA, 6 IDIOMAS

- 16.000 unidades, 3.972,67 € (solo impresión)



#### 4.6- ACTUALIZACIÓN PLANO, ESPAÑOL E INGLÉS

- 45.000 unidades 1.185,50 €



#### 4.7- ACTUALIZACIÓN PLANO DE TACO

- 130.000 unidades: 6.363,- €



#### 4.8- NÚMERO DE FOLLETOS Y PLANOS DISTRIBUIDOS EN FERIAS Y PROMOCIONES

La Concejalía provee de folletos y planos a las Ferias a las que tanto el departamento como la Fundación asisten, a nivel nacional e internacional.

Plano hoteles español	6.620
Plano hoteles inglés	3.650
Genérico esp/inglés/alemán	7.450
Genérico francés/holandés/sueco	2.460
Folletos "producto" (16 tipos) español	10.430
Folletos "producto" (16 tipos) inglés	10.700
Folletos "producto" (16 tipos) francés	200
Folletos "producto" (16 tipos) holandés	4.700

## 5- MERCHANDISING

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

### Objetivos

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

### Medidas

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

### 5.1- FUNNY LEMONS, FRASCO DE GOMINOLAS, enero

- 2.000 unidades, 2.703,80 €



## 5.2- LANYARD DE SILICONA BLANCO, enero

- 2.550 unidades, 2.668,96 €



## 5.3- USB FIXING 8GB, marzo

- 100 unidades, 625,57 €



## 5.4- Mochilas, octubre (DMT)

- 500 unidades, 810,70 €



## 5.5- NÚMERO DE MERCHANDISING DISTRIBUIDA EN FERIAS Y PROMOCIONES

La Concejalía provee de merchandising a las Ferias a las que tanto el departamento como la Fundación asisten, a nivel nacional e internacional.

Bolsas de papel	8.520
Gominolas	1.655
Bolígrafos	3.170
Lanyard silicona	1.070
Lanyard	220

## 6- INFORME REGISTRO CORRESPONDENCIA

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.

### Objetivos:

- Contribuir a la difusión del destino de manera eficiente.
- Mejorar la imagen que se tenga del destino.
- Fomentar que el posible cliente nos elija como destino.
- Destacar la oferta complementaria.
- Reforzar los soportes de comunicación.
- Contribuir a las necesidades del demandante.
- Atender a las solicitudes y dudas del turista en general.

### Medidas:

- Atención rápida a las peticiones de información por correo postal, electrónico y telefónico
- Envío de material por correo postal, electrónico ó por mensajería, según se requiera
- Registro de las solicitudes requeridas y atendidas.

**6.1-**

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	Nº	%
SOLICITADAS POR EMAIL	188	68,12%
SOLICITADAS POR TELÉFONO	68	24,64%
SOLICITADAS POR CARTA	20	7,24%
<b>TOTAL</b>	<b>276</b>	<b>100%</b>

**6.2-**

INFORMACIÓN SOLICITADA	Nº	%
INFORMACIÓN, PUBLICIDAD, FOLLETOS, PLANOS..	260	94,20%
CARTELES Y PROGRAMAS	6	2,16%
DATOS / ESTADÍSTICAS BENIDORM	2	0,73%
GUÍAS, REVISTAS	3	1,09%
POSTERS, CALENDARIOS, FOTOS, VIDEOS	2	0,73%
MERCHANDISING, PINS	3	1,09%
<b>TOTAL</b>	<b>276</b>	<b>100%</b>

En cuanto a la procedencia de dichas solicitudes, más de la mitad son peticiones de turistas nacionales, 67,40%. Dentro de los internacionales, un 97,78% proceden de países pertenecientes a la Unión Europea, destacando Reino Unido y Francia.

**6.3-**

PROCEDENCIA	Nº	%
ALEMANIA	6	6,66%
BÉLGICA	16	17,77%
CANADÁ	1	1,12%
FRANCIA	27	30%
HOLANDA	2	2,21%
LUXEMBURGO	1	1,12%
MEXICO	1	1,12%
PORTUGAL	1	1,12%
REINO UNIDO	34	37,77%
RUSIA	1	1,12%
<b>TOTAL INTERNACIONAL</b>	<b>90</b>	<b>100</b>

<b>EUROPA</b>	<b>88</b>	<b>97,78%</b>
<b>RESTO PAÍSES</b>	<b>2</b>	<b>2,22%</b>

En cuanto a las solicitudes de turistas nacionales, destaca la procedencia de peticiones de la Comunidad Valenciana, Castilla-Leon, País Vasco, Madrid y Cataluña.

<b>COMUNIDADES AUTONOMAS</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
ANDALUCIA	16	8,60%
ARAGON	10	5,38%
ASTURIAS	5	2,69%
CANTABRIA	3	1,61%
CASTILLA LA MANCHA	11	5,91%
CASTILLA LEON	18	9,67%
CATALUÑA	11	5,90%
COMUNIDAD VALENCIANA	54	29,03%
EXTREMADURA	1	0,54%
GALICIA	5	2,69%
GRAN CANARIA	2	1,08%
LA RIOJA	10	5,38%
MADRID	19	10,21%
MURCIA	1	0,54%
NAVARRA	5	2,69%
PAIS VASCO	15	8,08%
<b>TOTAL NACIONAL</b>	<b>186</b>	<b>100</b>

<b>INTERNACIONAL</b>	<b>90</b>	<b>32,60%</b>
<b>NACIONAL</b>	<b>186</b>	<b>67,40%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>276</b>	<b>100</b>

## 7- CURSOS Y FORMACIÓN DE ESTUDIANTES EN PERIODOS DE PRÁCTICAS

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

### Objetivos:

- Contribuir a la ayuda a la formación y orientación laboral de alumnos de diversas entidades
- Favorecer la inserción de los jóvenes en el ámbito laboral a través de la formación y mejorar su situación en el mercado de trabajo
- Acercar a los jóvenes a conocimientos sobre determinadas actividades relacionadas con sus estudios, potenciando y mejorando su perspectiva gracias a la experiencia
- Contribuir a la formación dual
- Dar a conocer a los estudiantes la realidad de la administración
- Adquirir experiencia y habilidades profesionales
- Aplicar en la práctica los conocimientos adquiridos en sus estudios

### Medidas:

- Coordinar la firma de convenios con las diferentes entidades, acudiendo a reuniones donde se materialicen las necesidades a cubrir por el Ayuntamiento y el Centro de Estudios
- Facilitar a los alumnos todos los medios necesarios para poder desarrollar sus funciones, incluyendo la tecnología precisada
- Dedicarles la atención necesaria para que conozcan los contenidos y la dinámica de las tareas que realiza el departamento.

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

**Sandro Fiori Guerrero**, alumno del IES Mediterrania, tomó parte a lo largo de 2017 en el programa de formación profesional dual del sistema educativo para alumnos del ciclo formativo de grado superior guía, información y asistencia turística del centro IES Mediterrania

### **7.2- PRÁCTICAS FORMATIVAS EN MÁSTER OFICIAL DE DIRECCIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL TURISMO , UNIVERSIDAD DE ALICANTE**

**Miren Agutzane Baranda García**, alumna de la Universidad de Alicante, obtuvo la beca para cursar el Master Oficial de Comunicación e Industrias Creativas y la realización de prácticas formativas.

## 8- CONVENIOS DE COLABORACION

### 8.1- CONSELLERIA DE TURISME

Convenio de colaboración entre la **Agència Valenciana del Turismo** y el **Ayuntamiento de Benidorm**, para participar en el stand de la feria de Fitur 2016, destinado a presentar la oferta turística de la Comunidad Valenciana. El Ayuntamiento de Benidorm deberá contribuir con VEINTISEIS MIL CIENTO CUARENTA Y TRES EUROS CON VEINTISEIS CÉNTIMOS (26.143,26) euros, IVA incluido, por los 78 m2 de espacio adjudicado a la marca "Benidorm".

### 8.2- CONSELLERIA DE TURISME

Convenio de Colaboración entre la **Agencia Valenciana del Turisme**, el **Ayuntamiento de Benidorm** y la **Universidad de Alicante** para la realización del XVIII Foro Internacional de Turismo de Benidorm.

### 8.3- MINISTERIO DEL INTERIOR

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

### 8.4- UNIVERSIDAD DE ALICANTE

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

### 8.5- UNIVERSIDAD DE ALICANTE, HOSBEC Y AGENCIA VALENCIANA DE TURISMO (CATEDRA PEDRO ZARAGOZA)

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

#### **8.6- PATRONATO PROVINCIAL DE TURISMO DE LA COSTA BLANCA**

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

#### **8.7- CONSELLERÍA DE CULTURA Y DEPORTES DE LA GENERALITAT VALENCIANA**

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

#### **8.8- UNIVERSIDAD DE ALICANTE**

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

#### **8.9- CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE EL AYUNTAMIENTO DE BENIDORM y PREDIF**

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

#### **8.10- ADHESIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE BENIDORM A LA PROPUESTA DEL CÓDIGO ÉTICO DEL TURISMO DE LA COMUNIDAD VALENCIANA**

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

## 9- CAMPAÑAS DE PUBLICIDAD

La Concejalía contrata campañas de publicidad para distintos eventos y Ferias, a cargo del presupuesto del Departamento de Turismo.

### Objetivos

- Llegar a todos los públicos, seduciéndolos e interesándolos en el evento
- Informar sobre la existencia del producto y sus principales características, atrayendo así la demanda general

### Medidas

- Contratar las diferentes campañas en diversos medios y canales, tanto radio como TV y prensa escrita, para así poder acceder a todos los target de potenciales clientes

### 9.1- Fitur



- Onda Cero (Uniprex SAU)
- Diario Información (Edit.Prensa Alicantina)
- Prime TV Alicantina S.L.
- Ahora Marina Baixa (Asociación Cultural Ahora M.B.)
- Noticias TVes Es Radio (Master Plan 2011 S.L.)

## 9.2- Publicidad Eventos Musicales

### 9.2.1- Low Festival



28 - 29 - 30 JULIO 2017 BENIDORM  
27 DE JUNIO: WELCOME PARTY EN LA PLAYA  
lowfestival.es #OpusLow

**JUEVES 27**  
III (CHK CHK CHK) · MISS CAFFEINA  
RUSOS BLANCOS · MISS DEEP IN

**VIERNES 28**  
PIXIES · III (CHK CHK CHK) · LA CASA AZUL · DORIAN  
ROOSEVELT · L.A. · CORIZONAS · YARRY BRAVA · FULL  
ELYELLA · BIZNAGA · GOLDEN DAWN ARKESTRA · SHINOVA  
MONSERRAT · NABANUA · KOKOSHCA · GILMER GALIBARD  
FAVK · KAIXO · VULK · BALEARIC VOODOO · DJ FONK · JOTAPOP

**SÁBADO 29**  
FRANZ FERDINAND · THE HIVES · NADA SURF  
P.M. DEL PAST · SIDONIE · LOS PUNSETES · NEUMAN · DELOREAN  
THE NEW RAPMON · MCENROE · MIVA QUECIA · SOLEDA VÉLEZ  
LEY DI · LAS ODIO · AGORAPHOBIA · MERIDIAN RESPONSE  
LAS CHILLERS · HIJAS · MY EXPANSIVE AWARENESS  
GHR · BATH · RRUGGULLA · TVERSKY · 1ST DEGREE  
AVANTE Y · JÄGERMUSIC DJS

**DOMINGO 30**  
MIAN DO · LORI MEYERS · FANGORIA  
SATELITE STORIES · EL COLUMPIO ASEMINO · XOBÍ LOPEZ  
AMOR SWEET · TRIANGULO DE AMOR BIZARRO · AGORAZEN  
NITE GARD · MANATAK · LIGULA · OCHOPIEDRO  
GEOGRAFIAS · MONIK · DEPILADA · CRISTIAN SETIEN  
FLASH DANCE · ME & THE REPTILES · MISS DEEP IN  
SUGAR FREE & FONTE · THEBASEMENT

Participantes: 

- Onda Cero (Uniprex SAU)
- Link Events RTVE
- Corporación Radio TV Española S.A.
- Rafagalán Studio S.L.

## 9.2.2- Iberia Festival



www.servigroup.es  
HOTELERÍA SERVICIO  
VIERNES 18 | SÁBADO 19  
AGOSTO 2017  
BENIDORM

50 ANIVERSARIO  
IBERIA FESTIVAL  
EL MEJOR FESTIVAL DE POP ROCK

GRUPOS INVITADOS  
ROAD VOLTA  
THE GAFAPASTA

VIERNES 18  
LOQUILLO  
IMMACULATE FOOLS  
PISTONES

SÁBADO 19  
ESTOPA  
HOMBRES G  
SEGURIDAD SOCIAL

INFOLINE - VENTA DE ENTRADAS  
603 403 165 | WWW.IBERIAFESTIVAL.COM

Visit Benidorm BENIDORM dial

- Onda Cero (Uniprex SAU)
- Europa FM ("Levántate y Cárdenas, Uniprex SAU)

9.2.3- Luis Fonsi



- Europa FM ("Levántate y Cárdenas, Uniprex SAU)

9.2.4- David Gueta



**DAVID GUETTA**

12 AGOSTO 2017 | BENIDORM  
(ESTADIO DE FÚTBOL GUILLERMO AMOR)  
+ ARTISTAS INVITADOS

ÚNICO SOLO SHOW EN ESPAÑA 2017

NEW SINGLE! DAVID GUETTA FEAT. JUSTIN BIEBER "I'm In" ESCRIBIDO

COLABORADOR: BENIDORM, Costa Blanca, COMISSIÓ ANIMACIÓ TURÍSTICA, Escania, Captain Morgan, PATROCINADOR: medipark.com, BENIDORMSOUND

VENTA DE ENTRADAS ANTICIPADAS EN [WWW.BENIDORMSOUND.COM](http://WWW.BENIDORMSOUND.COM) INFOLINE 657 937 666

- Europa FM ("Levántate y Cárdenas, Uniprex SAU)

#### 9.2.5- The Hole



- Europa FM ("Levántate y Cárdenas, Uniprex SAU)

#### 9.3- Campaña publicitaria Benidorm Gastronómico: Jornadas de los Arroces, Semana de la Brocheta, Concurso de Tapas y Pinchos y Jornadas de la Cuchara

- Radio Sirena
- Onda Cero
- Radio Benidorm
- Revista El Sumilier
- APPS Gastroeventos
- Agencia EFE
- Noticias TVes

#### 9.4- Especial verano Diario Información



- Editorial Prensa Alicantina

9.5- Inserción en “Especial 20 años del Mundo en la C.V.”, Diario El Mundo



Construcción Estacion de Autobuses

- Editorial de Medios Alicante-Valencia-Castellón

9.6- Publicidad del XXIII Rallye Mediterráneo-La Nucía, Diario AS



- Radio Alicante Cadena Ser

#### 9.7- Campaña de comunicación de Destino Turístico en V Iberia Festival



- New Iberia Festival S.L.

#### 9.8- Inserción publicitaria “50 años de aeropuerto” en Diario Información

- Edit.Prensa Alicantina S.A.

#### 9.9- Inserción publicitaria “Los Importantes” en Diario Información

- Edit.Prensa Alicantina S.A.

#### 9.10- Inserción publicitaria en el Anuario de la Asoc.de Prensa Alicantina

- Asociación de la Prensa de Alicante

## 10- BENIDORM GASTRONOMICO

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

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

En el año 2016 ascienden a cinco las actividades relacionadas con la gastronomía, que se organizan desde la Concejalía de Turismo

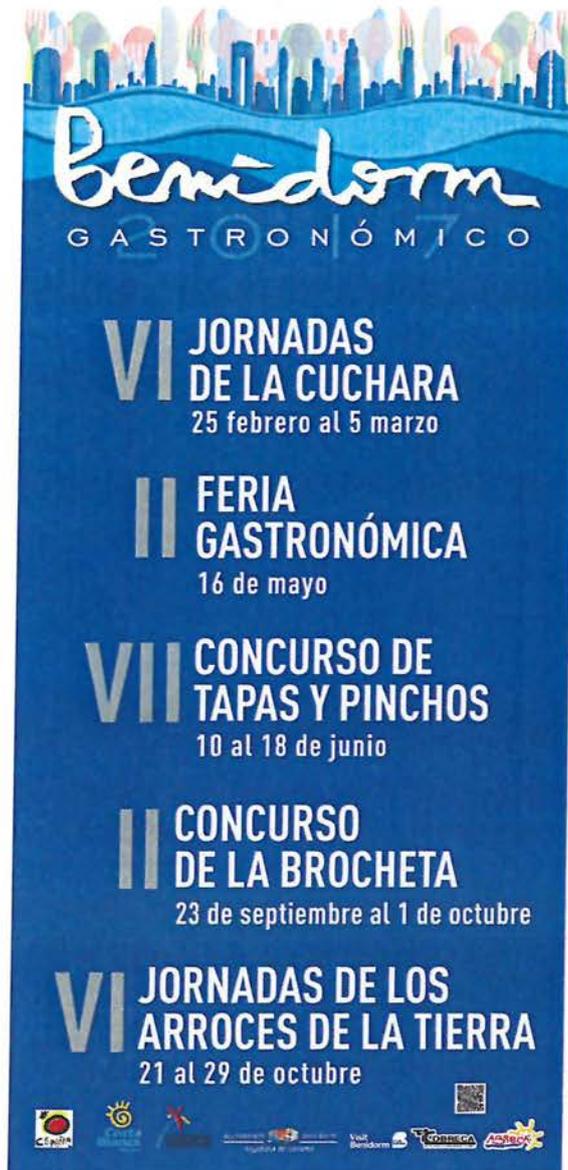
### Objetivos

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

### Medidas

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

## 10.1- PRESENTACIÓN DEL CALENDARIO GASTRONÓMICO, 26 DE ENERO



The poster features a stylized city skyline at the top with colorful buildings. Below it, the word 'Benidorm' is written in a white, cursive font, with 'GASTRONÓMICO' in a smaller, white, sans-serif font underneath. The main content is a list of five events, each with a large Roman numeral on the left and the event name and dates on the right. At the bottom, there are several small logos of sponsors and partners.

**Benidorm**  
GASTRONÓMICO

**VI JORNADAS DE LA CUCHARA**  
25 febrero al 5 marzo

**II FERIA GASTRONÓMICA**  
16 de mayo

**VII CONCURSO DE TAPAS Y PINCHOS**  
10 al 18 de junio

**II CONCURSO DE LA BROCHETA**  
23 de septiembre al 1 de octubre

**VI JORNADAS DE LOS ARROCES DE LA TIERRA**  
21 al 29 de octubre

## 10.2- VI JORNADAS DE LA CUCHARA, DEL 25 FEBRERO AL 5 DE MARZO



Menús especiales de cuchara, con productos locales como base de los platos. Menú de mediodía, nueve platos diferentes para nueve días.

El menú debía incluir como mínimo: entrada, plato principal, postre y bebida.

PVP: 20€ (incluyendo la bebida) IVA incluido

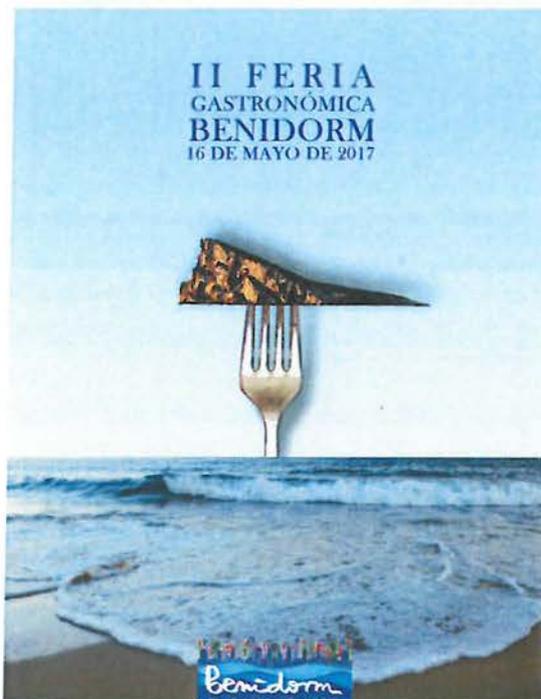
Coste de la inscripción: 130€. Pago a efectuar personalmente en ABRECA o ingresando el montante en su cuenta.

Nº de establecimientos participantes: 19

### 10.2.1- Establecimientos participantes

Belvedere
Bolikki
Angelillo
Condal
El Barranco
El Mesón-Cervecería Cruz Blanca
El Yantar d'Asturies
Esturión
Jardín Mediterráneo
La Bodeguita de Salva
La Brasería Aurrerá
La Cava Aragonesa
La Sidrería Aurrerá
Mal Pas
El Puerto
Sidrería El Hórreo
Son de Mar
Taberna Andaluza
Terra Atlántica

### 10.3- II FERIA GASTRONÓMICA, 16 DE MAYO





Además, se otorgaron también reconocimientos a los finalistas de cada categoría. Los premios se decidieron durante la presentación pública, mediante un jurado profesional.

Los **premios** concedidos fueron los siguientes:

- Ganador Tapa/Pincho Original: Mesón-Cervecería Cruz Blanca y Ole tu Cono
- Ganador Tapa/Pincho Tradicional: Margem
- Ganador Premio Especial del Público: Ole tu Cono

Siendo los **finalistas** los siguientes establecimientos:

- Tapa/Pincho Original: La Mejillonera y Terra Atlántica
- Tapa/Pincho Tradicional: Solotula y Tabernita del Sur
- Premio Especial del Público: Authentic, El Txoko, La Cava Aragonesa y Zarzosa

#### 10.4.1- Establecimientos participantes

Aúpa
Aurrerá Pintxos
Authentic
Bi-arritz
El Bodegón Aurrerá
El Choquero
El Mesón-Cervecería Cruz Blanca
El Txoko
Jardín Mediterráneo
La Brasería Aurrerá
La Cava Aragonesa
La Mejillonera
La Tapería Aurrerá
Los Peces
Margem Restobar
Marisquería El Puerto
Ole tu Cono
Sidrería El Hórreo
Solotula
Taberna Andaluza
Tabernita del Sur
Talotako
Terra Atlántica
Tragantúa
Vinomio
Zarzosa

## 10.5- II CONCURSO DE LA BROCHETA, del 23 de septiembre al 1 de octubre

El Concurso de la Brocheta de Benidorm nace con el objetivo de motivar la competitividad del sector, potenciar el consumo entre turistas y residentes y con la finalidad de brindar a los establecimientos de la localidad la oportunidad de dar a conocer la oferta de gastronomía local.

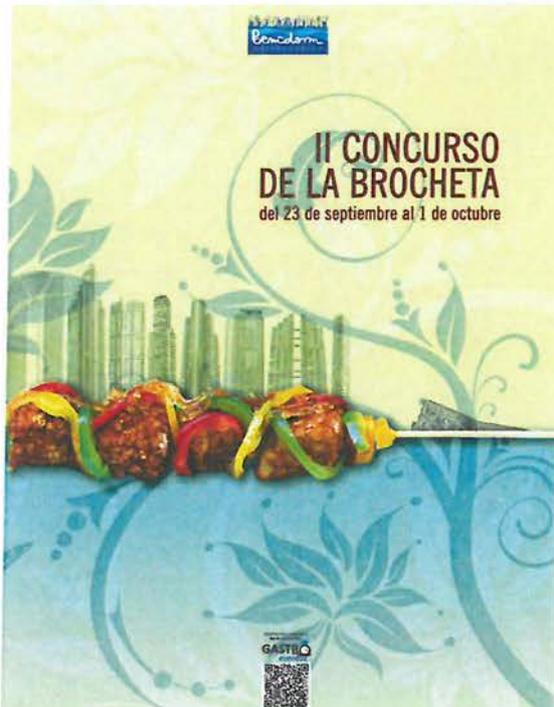
El precio de venta al público de la brocheta fue de 2 euros, bebida aparte.

En esta edición, participaron 15 establecimientos. El coste de la inscripción fue de 130€, y debía efectuarse personalmente en ABRECA, o con un ingreso en la cuenta de la Asociación.

Se optaba a un solo premio, **Premio Especial del Público a la Mejor Brocheta**, que podía ser votado por todo aquel cliente que lo deseara, siempre que cumpliera con los requisitos de haber degustado un mínimo de cinco brochetas.

El establecimiento ganador debe mantener la brocheta ganadora durante un año manteniendo calidad y presentación, y pudiendo modificar el precio.

El Premio Especial del Público a la Mejor Brocheta se concedió a Margem Restobar, siendo los dos finalistas Talo Tako y Tapería Aurrerá.



### 10.5.1- Establecimientos participantes

Aurrerá Pintxos
El Bodegón Aurrerá
El Yantar d'Asturies
La Bodeguita de Salva
La Brasería Aurrerá
La Cava Aragonesa
La Tapería Aurrerá
Los Peces
Margem Restobar
Marisquería El Puerto
Taberna Andaluza
Tabernita del Sur
Talo Tako
Tragantúa
Zarzosa

### 10.6- VI JORNADA DE LOS ARROCES, DEL 21 AL 29 de OCTUBRE

Las jornadas de los arroces de Benidorm se establecen con el objetivo de conservar, recuperar y difundir la cultura del arroz como ingrediente principal de la gastronomía de Benidorm, potenciar el consumo entre turistas y residentes y brindar a los establecimientos de la localidad la oportunidad de dar a conocer la oferta de gastronomía local.

El menú debía incluir como mínimo: entrada (acorde con la gastronomía autóctona de la comarca), plato principal, postre y bebida.

El coste de la inscripción fué de 130 €, a abonar en el momento de la inscripción en ABRECA

El precio de venta al público del menú, incluida la bebida, fue de 20€.

Establecimientos participantes: 17



VI JORNADAS  
DE LOS ARROCES  
DE LA TIERRA  
DEL 21 AL 29 DE OCTUBRE 2017



10.6.1- Establecimientos participantes:

Belvedere
Bolikki
Club Náutico
Condal
El Barranco
El Mesón-Cervecería Cruz Blanca
Esturión
Jardín Mediterráneo
La Sidrería Aurrerá
La Bodeguita de Salva
La Cava Aragonesa
La Marina
Mal Pas
Marisquería del Puerto
Posada del Mar
Son de Mar
Venta L'Almartxa

## 11- ACTIVIDADES ORGANIZADAS POR LA CATEDRA 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.

## 11.1- JORNADA “AGUA, TURISMO Y SOSTENIBILIDAD EN BENIDORM Y LA COSTABLANCA”, 6 DE JUNIO

La Costa Blanca y particularmente Benidorm han experimentado una profunda transformación económica, demográfica, social y paisajística desde la segunda mitad del siglo XX a la actualidad, por la expansión turística y residencial, con todos los problemas medioambientales que ello conlleva. Esta jornada contó con la presencia de distintos expertos para abordar temas relacionados con las medidas de adaptación a las carencias hídricas en la planta hotelera de Benidorm, la desalación de agua como complemento para el abastecimiento o la adaptación a las sequías en la Marina Baixa, y se abordó de manera específica la gestión integrada de los recursos hídricos y la reutilización de agua regenerada, que lleva a cabo el Consorcio de Aguas existente en esta comarca.

Entre los ponentes destaca la intervención de la directora de los servicios de Meteorología de RTVE, Mónica López, galardonada en 2016 con el Premio Ondas Nacional a la mejor presentadora por la innovación del formato de la información meteorológica. Además, participaron los catedráticos Daniel Prats y Joaquín Melgarejo, Coordinador de Proyectos y Director del Instituto del Agua y de las Ciencias Ambientales de la UA, respectivamente, y el catedrático y Director del Laboratorio de Climatología, Jorge Olcina, así como el profesor y miembro del Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas de la UA Carlos Baños; el Director del Instituto Interuniversitario de Geografía de la UA, Antonio Rico; y el Jefe de Explotación del Consorcio de Aguas de la Marina Baja, Jaime Berenguer.



### “AGUA, TURISMO Y SOSTENIBILIDAD EN BENIDORM Y LA COSTA BLANCA”



#### Participan

- Mónica López Moyano. Meteoróloga. Directora Servicio Meteorológico (TVE).
- Jorge Olcina Cantos. Laboratorio de Climatología. Instituto Interuniversitario de Geografía. Universidad de Alicante.
- Antonio Rico Amorós. Instituto Interuniversitario de Geografía de la Universidad de Alicante
- Carlos Baños Castiella. Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas de la Universidad de Alicante
- Daniel Prats Rico. Catedrático de Universidad y Coordinador de Proyectos y Desarrollo del Instituto del Agua y de las Ciencias Ambientales de la Universidad de Alicante.
- Joaquín Melgarejo Moreno. Catedrático de Universidad, director del Instituto del Agua y de las Ciencias Ambientales de la Universidad de Alicante y director de proyectos de INECA.
- Jaime Berenguer Ponsoda. Jefe de Explotación del Consorcio de Aguas de la Marina Baja.

#### Organiza



#### Colaboran



**Martes 6 de junio de 2017**  
**Edificio Torrejé (Benidorm)**  
**Horario 9:30-14:15 horas**  
**Jornada Gratuita.**

**Entrada libre limitada al aforo del Aula**  
**+ info: [www.esturisua.com](http://www.esturisua.com)**

## 11.2- JORNADA “LA RELACIÓN ENTRE LOS RESIDENTES EXTRANJEROS Y LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN”

La jornada reunió a profesionales de la comunicación y del turismo. El encuentro fue organizado por la Cátedra de Estudios Turísticos Pedro Zaragoza Orts de la Universidad de Alicante, en colaboración con el Ministerio de Economía, Industria y Competitividad, la Universidad de Málaga, Universidade do Algarve, Hosbec, Generalitat, Diputación de Alicante, Patronato de Turismo de la Costa Blanca y el Ayuntamiento de Benidorm.

El encuentro reunió a profesorado universitario de las Universidades de Alicante, Málaga y Faro (Portugal), doctorandos, investigadores, periodistas y otros profesionales relacionados con el sector de los medios y las comunidades extranjeras en Costa Blanca, Costa del Sol y Algarve.

El eje central de esta actividad académica tuvo como objetivo el análisis de las comunidades de residentes extranjeros en España y sur de Portugal (Algarve) y el despliegue de medios de comunicación generados a raíz del asentamiento de población de procedencia extranjera.

El programa estuvo dividido en dos bloques de análisis. El primero versó sobre los datos demográficos sobre el turismo residencial en las provincias de Alicante, Málaga y el Algarve y, el segundo, sobre estructura mediática en la Costa del Sol y estado de medios y comunidades extranjeras.

El encuentro finalizó con una mesa redonda, “Agentes de la comunicación a residentes y turistas extranjeros en la Costa Blanca” que contó con la presencia de invitados que representan al sector de la prensa escrita en inglés, alemán, ruso y lenguas escandinavas en Costa Blanca tales como CB News, CV Nachrichten, Round Town Times, Skandinavisk Journal, Aktuelt Spania, Vikingposten Y Dagbladet; así como otros representantes del Colegio Noruego y del Museo del Turismo de la Fundación Frax.



## JORNADA

“LA RELACIÓN ENTRE LOS  
RESIDENTES EXTRANJEROS  
Y LOS MEDIOS DE  
COMUNICACIÓN”



Martes 30 de mayo 2017  
Edificio Torrej6 (Benidorm)  
Horario 9:15-14:15 horas  
Jornada Gratuita.  
Entrada libre limitada al aforo del Sal6n  
+ info: [www.esturisua.com](http://www.esturisua.com)

Organiza



AYUNTAMIENTO DE BENIDORM



Colabora



### 11.3- CONFERENCIA “LA MIGRACIÓN DE RETIRADOS NÓRDICOS, RETOS LINGÜÍSTICOS E INTEGRACIÓN”.



## “La migración de retirados nórdicos. Retos lingüísticos e integración”

**Fecha:** 10 de noviembre 2017

**Lugar:** Salón de Grados de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Alicante

**Horario:** de 10:00 a 14:00 h.

**Inscripción gratuita:** [tomas.mazon@ua.es](mailto:tomas.mazon@ua.es)



CÁTEDRA DE ESTUDIOS TURÍSTICOS  
**PEDRO ZARAGOZA ORTS**  
universidad de alicante



**MIME**  
Mobility and Inclusion  
in Multilingual Europe

#### Conferencia:

“Los noruegos en España: estrategias lingüísticas, de integración y laborales a nivel individual e institucional”

**Prof. Ann Elizabeth CARDOSO** (Universidad de Stavanger, Noruega)

#### Mesa redonda:

- **Jan Arild NILSEN**. Cónsul de Noruega en Alicante
- **Diácono Jostein OBRESTAD**
- **Pablo SBERTOLI**. Director de Hacienda del Sol en Villajoyosa
- **Svein Carlo BJERKE**. Hospital Clínica de Benidorm
- **Carlos SÁNCHEZ PACHECO**. Director de la Casa Verde en Pilar de la Horadada
- **Terje ASPDAHL**. Director Vikingposten

#### Organizan:

- Cátedra de Estudios Turísticos “Pedro Zaragoza Orts” de la Universidad de Alicante y
- MIME-Mobility and Inclusion in a Multilingual Europe. European Community's Seventh Framework Programme under grant agreement nº 613344 (Project MIME)

#### 11.4- ENTREGA DE PREMIOS CÁTEDRA DE ESTUDIOS TURÍSTICOS PEDRO ZARAGOZA, 5 DE DICIEMBRE

Estos premios, de carácter anual y multidisciplinar, reconocen a los mejores trabajos finales de grado y máster que aborden cualquier aspecto del turismo y hayan sido realizados durante el curso 2016-2017. En total se premian tres trabajos en cada categoría.

"El cliente, el próximo revenue manager" de Daniel Porras y "Aproximación legal al alojamiento colaborativo a través de Airbnb", de Mónica Navarro, se alzaron con los primeros premios de Trabajo de Fin de Grado y Trabajo de Fin de Máster, respectivamente, dentro de la II Convocatoria de Premios de la Cátedra de Estudios Turísticos Pedro Zaragoza Orts de la Universidad de Alicante. El acto estuvo presidido por el rector, Manuel Palomar y contó, entre otras personalidades, con la directora General de Turismo de la Generalitat Valenciana, Raquel Huete, el alcalde de Benidorm, Antonio Pérez y la Secretaria General de HOSBEC, Nuria Montes.

Los dos trabajos ganadores se centraron en el análisis del papel cada vez más activo del cliente turístico. Uno de los aspectos más destacados es el carácter multidisciplinar de las propuestas presentadas, que abarcan desde el Derecho o la Arquitectura hasta la Dirección de Empresas, el Turismo o la Economía. De hecho el trabajo ganador de Fin de Máster es de una alumna del Máster de Abogacía. Las nuevas tecnologías, la seguridad turística, la estacionalidad o el turismo residencial fueron otros de los temas seleccionados.

En el apartado de Trabajo Final de Grado ha obtenido el segundo premio la estudiante de Arquitectura, Ana Socorro Picó, por su estudio sobre "Patrones de estacionalidad en el Arco Mediterráneo. Los casos de Benidorm y Formentera" y el tercero, para Mariano Gabriel Vaini, del grado de Turismo, con "La importancia de la seguridad turística en la era tecnológica".



## 12- DÍA MUNDIAL DEL TURISMO, 27 DE SEPTIEMBRE



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, para lo cual organiza, como mínimo, una reunión anual con dicho sector, en la que se estipula la agenda y las actividades a realizar para su celebración.

Benidorm celebró este año su octava edición, con el lema "EL TURISMO SOSTENIBLE", realizando un Acto Institucional y diversas actividades enfocadas al turista con el fin de conmemorar este día.

#### Objetivos:

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

#### Medidas:

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

### **12.1- ACTO INSTITUCIONAL: PREMIOS TURISMO CIUDAD DE BENIDORM 2017 Y ENTREGA DE DISTINCIONES SICTED 2016, 16 DE OCTUBRE**

Desde 1980, la Organización Mundial del Turismo institucionalizó la celebración de este Día Mundial y animó a dotarlo de contenido y reconocimiento. Este año 2017 la OMT ha querido poner el acento en la sostenibilidad del turismo como factor para el desarrollo, impulsando el slogan "El Turismo Sostenible, instrumento de desarrollo".

Con motivo de ello, desde la Concejalía de Turismo, y en estrecha colaboración con la Fundación Turismo de Benidorm y las distintas instituciones y asociaciones del sector turístico, se organizó la celebración del Acto Institucional en el que se hizo entrega de los Premios Turismo "Ciudad de Benidorm" 2017 en las categorías Internacional, Nacional, Autonómico-Local y Mención Especial. Como ya es habitual, al evento, celebrado en el Salón de Actos del Ayuntamiento y presidido por el Alcalde y Corporación Municipal, se convocó al sector turístico y asociaciones locales, y a

diferentes organismos oficiales. Hasta la fecha se han entregado 29 distinciones entre las diferentes categorías y las menciones especiales otorgadas a aquellas personas que en su trayectoria profesional han destacado por su contribución al desarrollo y promoción turística de Benidorm.

Asimismo se hace 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).

- *Premio Turismo “Ciudad de Benidorm 2017” Categoría Internacional*, concedido al **mercado emisor de Reino Unido**, por su fidelidad al destino Benidorm. El Reino Unido encabeza el ranking de países emisores extranjeros a la Comunitat Valenciana, siendo Benidorm el destino preferido del turista británico.
- *Premio Turismo “Ciudad de Benidorm 2017” Categoría Nacional*, concedido a **DINAPSIS**, impulsado por HIDRAQUA y el Grupo Suez, por apostar por Benidorm como sede de este centro de referencia a nivel nacional e internacional en investigación e innovación vinculada a la gestión sostenible del agua.
- *Premio Turismo “Ciudad de Benidorm 2017” Categoría local-autonómico*, concedido al Proyecto **“LDV POSITIVE DISRUPTERS”**, por el compromiso social y el carácter innovador del proyecto, en el que han participado 100 alumnos de 8 Colegios e Institutos en la provincia de Alicante, concretamente de Benidorm, Alcoy, Denia y Alicante. El Proyecto, coordinado desde el Colegio Internacional Lope de Vega de Benidorm, está encaminado a concienciar a las empresas y administraciones públicas a que implementen medidas que luchen contra el turismo de excesos y desarrollen acciones y políticas de promoción del “turismo y ocio joven, equilibrado y basado en las emociones sanas que sólo se viven en la adolescencia”.
- *Mención Especial Premio Turismo “Ciudad de Benidorm 2017” para Don Andreu Buenafuente*, por la especial proyección de Benidorm al mantener la imagen del sky Line de Benidorm como fondo principal en el Plató de su programa en Movistar + LATE MOTIV.

En cuanto al Sistema Integral de Calidad Turística en Destino, este año se entregaron 9 nuevas distinciones SICTED a las empresas de Benidorm que superaron los requerimientos del programa de implantación de requisitos para conseguir un destino turístico de mayor calidad, reconociendo así el valor de quienes se han sumado al Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destinos.

Renuevan el compromiso con este sistema integral y permanente de gestión de la calidad un total de 41 empresas, firmas, organismos y elementos turísticos.



## 12.2- ACTIVIDADES DIRIGIDAS AL TURISTA

El día 27 de Septiembre y con motivo del Día Mundial del Turismo en colaboración con la Red de Oficinas de Información Turística de Benidorm, diferentes empresas colaboradoras organizaron diversas actividades gratuitas y descuentos especiales. Además fueron entregados obsequios conmemorativos en la Oficina de Turismo del Edificio Torrejón.

### 12.2.1- Empresas colaboradoras:

- Tao Bike: miniruta guiada gratuita en bicicleta eléctrica por el Parque Natural de Sierra Helada. Durante el día 27 de septiembre se llevaron a cabo dos salidas, a las 12:00h y 13:00h. Mínimo 5 personas, máximo 15. Además, descuento del 50% en los alquileres de bicicletas a lo largo de este día.
- Hoteles Poseidón: 10% de descuento en las reservas realizadas durante el día 27, para estancias hasta el 27 de septiembre de 2018.
- Amigo24: colaboración con vehículo eléctrico de movilidad para usuarios de la Oficina de Turismo durante la jornada del 27 de septiembre.



### 13.- PROYECTO 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.

#### 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.

### 13.1- ACTIVIDADES

Este año se entregaron 9 nuevas distinciones *SICTED* a las empresas de Benidorm que superaron los requerimientos del programa de implantación de requisitos para conseguir un destino turístico de mayor calidad, reconociendo así el valor de quienes se han sumado al Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destinos.

Renovaron el compromiso con este sistema integral y permanente de gestión de la calidad un total de 41 empresas, firmas, organismos y elementos turísticos.

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

- **Total de visitas individualizadas a establecimientos: 37, con un total de 2 horas de media cada una.**
- **Total de evaluaciones: 31**

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

- **Total de módulos formativos y talleres (ATC) impartidos: 17, divididos en 12 sesiones, suponiendo unas 46 horas formativas.**
- **Total de reuniones de Grupos de Mejora y Mesa de Calidad: 2**
- **Total de horas aproximado en formación y asistencia a empresas: 168 horas**

Asimismo, se volvió a editar el folleto *Sicted*, donde se recogen todos los establecimientos adheridos y distinguidos, cuyas 4.000 unidades fueron repartidas en los diversos establecimientos turísticos y en las Oficinas de Turismo del municipio, siendo necesaria la reedición de 1.000 folletos más, recogidos en la memoria de 2018.





## 14- ATENCIÓN PRESENCIAL A COLECTIVOS, ESTUDIANTES Y PROFESIONALES

Entre las funciones de la Concejalía está incluida la asistencia personalizada, charlas a diversos colectivos y servicio de acompañamiento a diferentes grupos, según disponibilidad técnica, y preparando la exposición pertinente según lo acordado con el colectivo, prestándose el servicio habitualmente en la Sala Polivalente ubicada en el edificio Torrejó.

### Objetivos:

- Generar aportes positivos en la formación, tanto académica como profesional.
- Acercar a los distintos colectivos a los objetivos generales y específicos demandados de nuestro municipio, tanto como destino turístico como patrimonio cultural e histórico, y acordes a las necesidades personales y en relación a la instrucción y formación de los demandantes
- Potenciar la capacitación y la formación de las personas participantes del sector turístico con herramientas y soportes en papel, desarrollo de destrezas y conocimientos teórico – prácticos

### Medidas:

- Reflexionar cómo presentar la información a los demandantes, y los modos en los cuales comunicar con ellos.
- Hacer atractiva dicha comunicación, donde el tema solicitado esté presente en relación dinámica y conectada

#### 14.1- CONVOCANTE: SUNDERLAND COLLEGE, 16 de marzo

Charla impartida por Virginia Puchades, en inglés, sobre Benidorm como destino turístico, y otros aspectos como la sostenibilidad, del destino y la historia del turismo en el municipio, y que tuvo lugar en la 5ª planta del Edificio Torrejón. Material entregado: folletos, Benidorm en cifras y libros de Charles Wilson.

Número de asistentes: 10 personas.



#### 14.2- CHARLA A IES MEDITERRANIA, 04 de diciembre

Charla a estudiantes del Instituto Mediterránea de Benidorm, impartida por Virginia Puchades el 04 de Diciembre de 2017. Los temas tratados fueron "Benidorm como destino turístico", y "Funciones del Departamento de Turismo del municipio". Material entregado: merchandising y folletos.

Número de asistentes: 20 personas



## 15.- SERVICIO DE ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION DE MATERIAL.

Desde la Concejalía, se provee a las empresas y entidades que lo soliciten de todo aquel material de apoyo a la promoción que quieran ofrecer a sus clientes, como mapas y callejeros de la ciudad, puntos de interés cultural, actividades que el turista puede realizar en la ciudad etc., así como a las ferias turísticas en colaboración con la Fundación Turismo Benidorm

El material se mantiene aprovisionado en nuestro Almacén, procediéndose a su distribución a través de reparto por medio de la furgoneta propiedad de la Concejalía, o a través del servicio postal.

### Objetivos

- Acopio de materiales, en pedidos grandes, para su abaratamiento y reducción de costes
- Necesidad de centralizar los pedidos
- Rapidez de entregas, al tener fácil acceso al material de apoyo
- Maximización del volumen disponible
- Minimización de las operaciones de manipulación y transporte

### Medidas:

- Registro de entradas y salidas del Almacén
- Mantenimiento del Almacén y los materiales en las mejores condiciones para su mejor control y buen estado
- Coordinación del almacén con los departamentos de control de inventarios y contabilidad

### 15.1- ARTÍCULOS EN SOPORTE PAPEL, DISTRIBUÍDOS EN 2017

PLANOS/FOLLETOS	Español	Ingles	Francés	Holandés
Planos de taco	96.000			
Planos de hoteles	18.074	15.360		
Genérico Code	2.646		515	
Folleto Rutas	2.735	1.117	600	550
Folleto Ocio	2.005	1.100	680	500
Folleto Cultural	1.980	1.055	785	245
Folleto Camping	605			
Folleto Apt. Turísticos	840			
Folleto Alrededores	5.230			
Folleto Mercadillos	2.360			
Bolsas papel	1.670			

### 15.2- MERCHANDISING DISTRIBUÍDA EN 2017

Bolígrafos	3.200
Gominolas	2.000
Mochilas DMT	500
Lanyard silicona	2.550

## 16- ACTIVIDADES Y OCUPACION 5ª PLANTA

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

### 16.1- ACTOS Y ACTIVIDADES EN SALA

ASOCIACIÓN O CONCEJALÍA	FECHA	ACTO
Concejalía Turismo	17.01	Formación SICTED
Concejalía Turismo	18.01	Formación SICTED
Concejalía Turismo	23.01	Formación SICTED
Concejalía Educación	25.01	Consejo Escolar
Concejalía Turismo	26.01	Presentación Benidorm Gastronómico
Fundación Turismo	01.02	Presentación plataforma Mabrián
Concejalía Educación	06.02	Consejo Escolar
Alcaldía	24.02	Presentación subvenciones Patronato Turismo
Concejalía Igualdad	03.03	Presentación libro
Concejalía Turismo	16.03	Charla a alumnos ingleses Sunderland College

Protocolo	17.03	Boda
Concejalía Educación	20.03	Consejo Escolar
Concejalía Turismo	27.03	Reunión Jornadas Gastronómicas con Abreca
Fundación Turismo	05.04	Reunión Fundación
Concejalía Turismo	05.04	Reunión del Ente Gestor
Jovempa	06.04	Taller de Risoterapia
Concejalía Turismo	07.04	Reserva sala para fotos folleto B.Gastronómico
Alcaldía	08.04	Emisión "Gente Viajera", Onda Cero
Concejalía Educación	26.04	Consejo Escolar
Concejalía Turismo	27.04	Reserva sala para fotos folleto B.Gastronómico
Concejalía Comercio	28.04	Presentación Mercado Medieval
Alcaldía	04.05	Visita Secretaria de Estado de Turismo
Protocolo	06.05	Boda
Concejalía Turismo	11.05	Reunion Plan de Comunicación
Fundación Turismo	12.05	Reunion mesa calidad SICTED
Concejalía de la mujer	12.05	Evento
Concejalía Turismo	19.05	Reunión Ente Gestor, Indicadores
Protocolo	20.05	Boda
Concejalía Desarr.Local	24.05	Curso AVIBE
Alcaldía	26.05	Entrevista a Alcalde para la Sexta
Concejalía Turismo	30.05	Reunión Cátedra Pedro Zaragoza
Alcaldía	31.05	Presentación proyecto nueva Comisaría
Concejalía Turismo	06.06	"Jornadas sobre el agua", Cátedra P. Zaragoza
Concejalía Eventos	07.06	Rueda de prensa presentación "The Hole"
Concejalía Fiestas	10.06	Presentac.libro "Kaos", Asoc.Castilla la Mancha
Concejalía M.Ambiente	12.06	Pruebas de red para curso UNED
Concejalía de Educación	12.06	Consejo escolar
Concejalía Desarr.Local	20.06	Taller Instagram
Fundación Turismo	28.06	Reunión con La Caixa
Concejalía Deportes	29.06	Presentación Costablanca Cup 2017
Concejalía Fiestas	29.06	Ensayo Peuet, Reinas y Damas 2017
Concejalía Turismo	30.06	Clausura y entrega premios Tapas y Pinchos
Concejalía Fiestas	30.06	Ensayo Peuet, Reinas y Damas 2017
Protocolo	01.06	Boda
Concejalía Fiestas	03.07	Ensayo Peuet, Reinas y Damas 2017
Fundación Turismo	04.07	Patronato de la Fundación
Fundación Turismo	04.07	Entrega diplomas SICTED
Concejalía Fiestas	04.07	Ensayo Peuet, Reinas y Damas 2017
Concejalía Fiestas	05.07	Ensayo Peuet, Reinas y Damas 2017
Concejalía Fiestas	06.07	Ensayo Peuet, Reinas y Damas 2017
Concejalía Fiestas	07.07	Ensayo Peuet, Reinas y Damas 2017
Film Office	12.07	4TV
Concejalía Turismo	18.07	Reunión Plan de Comunicación
Fundación Turismo	18.07	Comité Ejecutivo de la Fundación

Concejalía Turismo	20.07	Reunión Plan de Comunicación
Concejalía Turismo	21.07	Reunión Plan de Comunicación + Alcalde
Protocolo	19.08	Boda
Film Office	06.09	Reunión con Ganga Producciones
Film Office	19.09	Reunión Rosa Llorca
Concejalía Turismo	21.09	Presentación II Concurso Brocheta
Protocolo	06.10	Boda
Concejalía Turismo	16.10	Entrega premios II Concurso Brocheta
Alcaldía	18.10	Reunión con Presidente de Diputación
Concejalía Turismo	19.10	Reunion sectorial EDUSI, Att.Ciudadano
Protocolo	20.10	Boda
Protocolo	20.10	Boda
Concejalía Turismo	24.10	EDUSI Fiestas, Cultura, Juventud y Educación
Concejalía Turismo	26.10	EDUSI, empresarios, Turismo y Empleo
Protocolo	28.10	Boda
Participación Ciudadana	31.10	Reunión
Concejalía de Turismo	09.11	Sesión creativ.DTI Patrimonio, Playas y M.Amb.
Concejalía Turismo	20.11	Formación SICTED
Concejalía Turismo	21.11	Formación SICTED
Concejalía Turismo	23.10	Sesión creativ.DTI Turismo y Patrimonio
Concejalía Turismo	24.10	Sesión creativ.DTI Turismo, Cultura y Fiestas
Concejalía Turismo	28.11	Reunión Benidorm Gastronómico
Participación Ciudadana	28.11	Reunión Asociaciones Vecinos
Concejalía Turismo	30.11	Sesión creativ.DTI Turismo, Comercio y Dep.
Concejalía Turismo	04.12	Charla IES Mediterrania
Protocolo	09.12	Boda
Concejalía Turismo	12.12	Curso SICTED
Concejalía Turismo	13.12	Reunión Benidorm Gastronómico
Concejalía Educación	13.12	Consejo Escolar
Concejalía Turismo	14.12	Sesión creativ.DTI, Turismo, Patrimonio, varios
Protocolo	16.12	Boda
Fundación Benidorm	18.12	Reunión Patronato

**TOTAL ACTIVIDADES EN SALA ..... 86**

## 17- OTRAS COLABORACIONES

La Concejalía, además de las labores reflejadas en esta memoria, colabora habitualmente en diversos proyectos, traducciones para otras Concejalías, prestación de apoyo a proyectos externos, campañas de promoción, preparaciones de eventos, etc..

### 17.1- GUÍA DE ACCESIBILIDAD PREDIF, enero



Los técnicos de la Concejalía colaboraron activamente en la elaboración de la “Guía de Turismo Accesible de Benidorm”. El ayuntamiento de Benidorm y PREDIF firmaron en Fitur 2017 un convenio de colaboración cuyo objeto es el desarrollo del I Plan de Accesibilidad Turística de Benidorm, para mejorar la calidad de vida de sus ciudadanos y la acogida de sus visitantes, especialmente de aquellos con discapacidad y con necesidades de accesibilidad. La Guía de Turismo Accesible es la primera iniciativa a desarrollar en el marco del citado convenio, con el fin de dar información útil a aquellas personas con necesidades especiales sobre la oferta turística accesible de Benidorm, facilitarles la planificación del viaje y asegurarles una experiencia de ocio satisfactoria, a la vez que se eleva el nivel de calidad de la oferta por medio de la sensibilización de los profesionales del sector y la incorporación de estándares de accesibilidad en los establecimientos turísticos.

“La Guía de Turismo Accesible de Benidorm” se elaboró en formato digital. Sus contenidos están publicados en la plataforma de Turismo Accesible TUR4all y en los canales de promoción turística de la ciudad.

Además, la Concejalía colaboró también económicamente, aportando un total de 21.780,- €



### **17.2- ENTREGA DE FOLLETOS, PLANOS Y LIBRO DE CHARLES WILSON A CAMBRIDGE HOUSE COLLEGE, febrero**

La Concejalía hizo entrega de estos artículos a la tutora del Cambridge House, tras haber anulado ésta la charla que tenía prevista la Concejalía por enfermedad de varios alumnos.

### **17.3- APOYO A LAS XXVII JORNADAS HISPANO-LUSAS, 1 a 4 de febrero**

Las Jornadas Hispano-Lusas de Gestión Científica tienen como principal objetivo el estrechar vínculos académicos y científicos entre universidades españolas y portuguesas, así como el propiciar proyectos docentes y de investigación entre ambos países. Las XXVII Jornadas fueron organizadas por El Departamento de Organización de Empresas de la Universidad de Alicante, y celebradas en Benidorm, en el Hotel Meliá "Localización y dinámicas competitivas en un entorno global" fue el lema en torno al cual se desarrollaron estas Jornadas.

La Concejalía de Turismo asesoró en diversos temas (cena de gala, visita guiada, etc..) a la Universidad de Alicante, gestionó la presencia de la Primera Teniente de Alcalde a la inauguración de las jornadas, e hizo entrega de material promocional de Benidorm, tal como 500 carpetas, 500 folletos y 500 planos de Benidorm.



## 17.4- CONFECCIÓN DE DOSSIER “DESTINOS TURÍSTICOS ESPAÑOLES DE SOL Y PLAYA”, marzo

### DOSSIER DESTINOS TURÍSTICOS ESPAÑOLES DE SOL Y PLAYA



BENIDORM – ADEJE – ARONA – CALVIÀ - LLORET DE MAR -  
SALOU - SAN BARTOLOMÉ DE TIRAJANA - TORREMOLINOS

Elaboración por parte del personal de la Concejalía de un dossier turístico sobre varios municipios, con motivo de la constitución de la Alianza de Municipios Turísticos de Sol y Playa el 21 de marzo. La primera reunión, **“Primera Jornada Estratégica para destinos turísticos pioneros”** se celebró en la localidad malagueña de Torremolinos, con la presencia de los alcaldes de las poblaciones implicadas: Arona, Adeje, Benidorm, Calviá, Lloret de Mar, Salou, San Bartolomé de Tirajana y Torremolinos. El encuentro pretendía analizar los principales retos de futuro en estas poblaciones, un camino en el que exigen a las Administraciones Públicas un mayor apoyo financiero que les ayude a soportar los elevados costes que les suponen los servicios necesarios para atender a los miles de turistas que reciben cada año.

Estos ocho municipios concentran más de diez millones de visitantes y suman casi 50 millones de pernoctaciones anuales. En determinadas épocas del año, sobre todo en verano, superan hasta en tres y cuatro veces la población flotante, una circunstancia que les ocasiona fuertes costes en cuestiones de seguridad, saneamiento o limpieza, entre otras, por lo que una de sus reclamaciones es más apoyo financiero de las Administraciones Públicas para afrontar estos gastos y los retos y desafíos de futuro.



#### **17.5- DONACIÓN DE MATERIAL VIDEOGRÁFICO Y SOLICITUD DE MATERIAL PROMOCIONAL, 7 de marzo**

La reunión, mantenida con Virginia Puchades y Mercedes Llorca, técnico y coordinadora respectivamente de la Concejalía, se produjo con la intención de recepcionar cuatro vídeos sobre Benidorm donados por Leo Harland y Herman Tausch. A su vez, solicitaron y recibieron diversos folletos, Benidorm en Cifras, y libros de Charles Wilson, Costablanca, y Arthur G.

#### **17.6- ENTREVISTA Y GRABACIÓN DE IMÁGENES PARA VÍDEO PROMOCIONAL DE BENIDORM, 21 de marzo**

La entrevista, que tuvo lugar en inglés, fue realizada en la 5ª planta a la técnico de Turismo Virginia Puchades. Los entrevistadores, Leo Harland y Herman Tausch, efectuaron esta grabación con el fin de crear un vídeo promocional enfocado al turista senior holandés.

#### **17.7- COLABORACIÓN ECONÓMICA CON LA EXPOSICIÓN DE OSCAR TUSQUETS, "GRAN BENIDORM", desde 29 de marzo**

La Concejalía de Turismo colaboró de manera económica, aportando 24.000,- € del presupuesto de la Concejalía a la Exposición "Gran Benidorm", de Oscar Tusquets. Una veintena de 'collages' fotográficos, dibujos, óleos y acuarelas centradas en el Ensanche de Levante, que plasman la esencia urbanística de "la ciudad vertical", pero que también "demuestran que Benidorm es bella" y que exhiben "toda la vida que hay en ella y que muy pocas veces se ha explicado".

Las exposiciones se iniciaron en Barcelona el 20 de Octubre de 2016 en la Galería Lasaletta, para continuar viajando al Reino Unido, presentándose el 29 de marzo al público londinense de manera simultánea en la London Art Biennale y en la sala Room One. Posteriormente se trasladó a Benidorm, donde se expuso en el Museo Boca del Calvari desde el 10 de junio al 13 de agosto. Por último, fue exhibida del 18 de octubre al 5 de noviembre en la Factoría Rambleta de Valencia.

**COLOQUIO**  
Miércoles 18 octubre 2017  
19:00h  
Con la participación de Oscar Tusquets

**INAUGURACIÓN**  
Miércoles 18 octubre 2017  
20:30h

**EXPOSICIÓN**  
18 octubre / 05 noviembre 2017

# GRAN BENIDORM

de Oscar Tusquets

Entrada libre hasta completar aforo.  
Se ruega confirmación de asistencia hasta el 16 octubre al correo [comunicacion@larambleta.com](mailto:comunicacion@larambleta.com)



# Gran Benidorm

**Paintings & Collages**  
OSCAR TUSQUETS BLANCA

## 17.8- ASISTENCIA DE APOYO AL CRUCERO ALBATROS, 21 de mayo

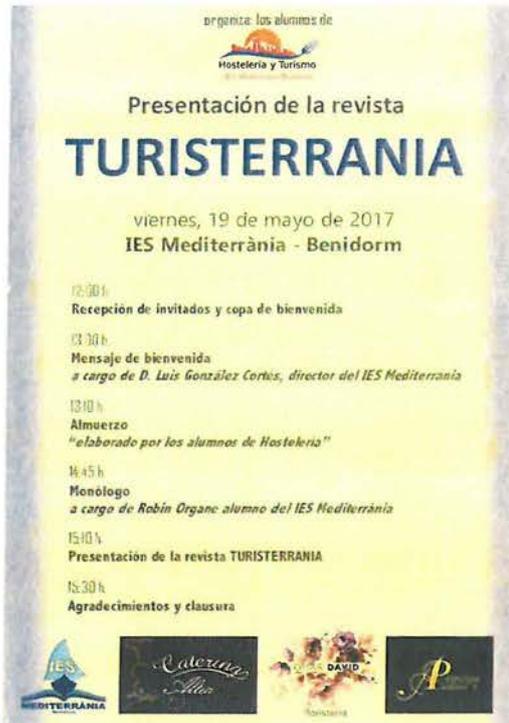


El barco alemán, con 700 turistas a bordo, arribó a primera hora de la mañana, y permaneció atracado hasta las 17.00 horas, cuando partió hacia su siguiente escala en Almería.

El Ayuntamiento de Benidorm, a través de la Concejalía, colaboró en la información a los viajeros acerca del destino. Un funcionario de la Tourist Info, David Bonet, atendió a los turistas en un mostrador de la oficina de información turística provisional montada bajo dos carpas en el puerto de Benidorm.

La Concejalía se encargó de coordinar con otras concejalías, además del montaje y atención de esta oficina móvil, de la reserva de espacio para los autobuses destinados a las excursiones, y de la solicitud de vallas para acordonar la zona de desembarco.

### 17.9- COLABORACIÓN ECONÓMICA Y ASISTENCIA A LA PRESENTACIÓN DE LA REVISTA TURISTERRANIA, 19 de mayo



La Coordinadora de la Concejalía de Turismo, Mercedes Llorca, acudió a la presentación de la revista Turisterrania, revista de turismo de la Marina Baixa, elaborada por los alumnos de la Escuela de Hostelería del IES Mediterrània de Benidorm y que se va a distribuir en los CDTs y en las 21 escuelas de la Comunidad Valenciana donde se imparten ciclos formativos de grado superior. La presentación tuvo lugar en las instalaciones del centro docente y contó con la presencia de la Directora General de Turismo, Raquel Huete, y representantes de diferentes asociaciones locales relacionadas con el sector turístico.

La Concejalía realizó además una aportación económica, contribuyendo así a la publicación de la citada revista.



**17.10- COLABORACIÓN CON EL FESTIVAL INTERNACIONAL DE FOTOGRAFÍA "RETRATO", del 15 de julio al 15 de agosto.**



En esta primera edición, *Retrato* se centró en mujeres fotógrafas, un total de nueve. 18 propuestas se mostraron en diferentes emplazamientos de Benidorm, nueve de ellas en escaparates y otras tantas en espacios urbanos.

Las imágenes, que invadieron las calles, tenían un tamaño de metro y medio, y se expusieron, entre otros, en la fachada del Edificio Torrejón.



#### 17.11- ASISTENCIA A LA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE APTUR, 14 de septiembre.

La asamblea tuvo lugar en el INVAT-TUR de Benidorm, y contó con la asistencia de la coordinadora de Turismo Mercedes Llinares y el asesor de la Concejalía Sebastian Fernández.



## 17.12- ORGANIZACIÓN DE EVENTO POPPY APPEAL, ROYAL BRITISH LEGION, 27 de octubre

La «Poppy Appeal» es un desfile que organiza la Royal British Legion y con la que se honra la memoria de los soldados británicos caídos en acto de servicio desde la Primera Guerra Mundial. Los participantes, ataviados algunos con los uniformes especiales y con las “poppys” en la solapa, recorren algunas calles de la ciudad.

Las protagonistas de esta celebración son las amapolas solidarias, fabricadas en los más diversos materiales y en su mayoría por personas con diversidad funcional, que se venden durante este colorido desfile para recaudar fondos para ayudar a los soldados heridos y a las familias de los soldados muertos en combate.

La Royal British Legión es una organización sin ánimo de lucro que cuenta con más de 700.000 miembros en todo el mundo. Es una de las ONG más numerosas de todo el Reino Unido que cuenta en España con unos 4.000 socios repartidos en 36 sucursales. En la celebración de la «Poppy Appeal» se venden alrededor de 25 millones de amapolas.



### THE POPPY APPEAL LAUNCH 2017

will take place in Benidorm on Friday 27th October

In the presence of The Mayor of Benidorm, Sr. Antonio Pérez Pérez,  
Defence Attaché, Captain Mark Fieldsend RN,  
Representation by the British Consulate,  
Representing The Royal British Legion  
National Vice Chairman Mrs Una Cleminson,  
The President of District North, Mr Nigel Hamilton-Hails  
and District Chairman, Mr Don Cubbon

Parade of Standards,  
Led by The Torrevieja Pipes and Drums  
Commences 12.00 hrs from Calle Castelló proceeding along  
the Paseo of Levante Beach to the Dais at the Rincon de Loix



**Please join us**

The event is organized with the support of the Mayor and Ayuntamiento, Benidorm



### 17.13- VISITA GUIADA POR EL CASCO ANTIGUO A LA ASOCIACIÓN DE PERSONAS SORDOCIEGAS DE LA COMUNIDAD VALENCIANA (ASOCIDE), 16 de diciembre

Un total de 42 personas visitaron Benidorm durante los días 15, 16 y 17 de diciembre. David Bonet, de la Tourist Info de Benidorm, prestó su apoyo a este colectivo, acompañándoles en su visita al casco antiguo del municipio, y describiendo la ciudad y su historia.



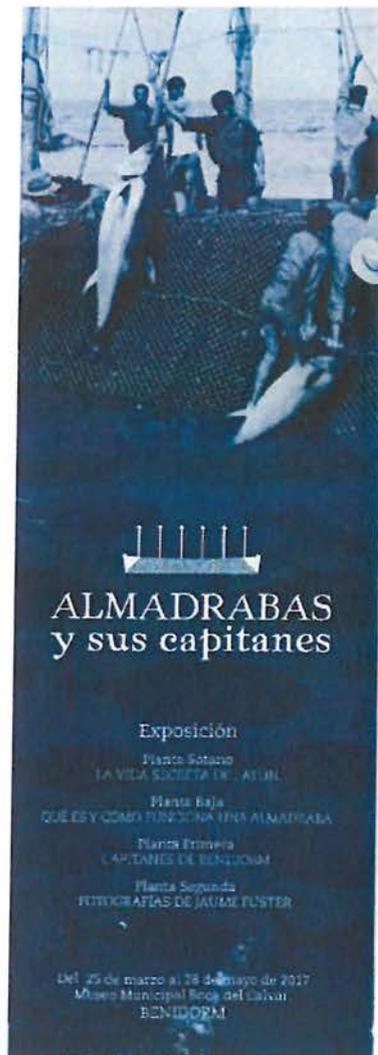
### 17.14- TRADUCCIONES PARA DIVERSOS DEPARTAMENTOS DEL AYUNTAMIENTO DE BENIDORM

#### 17.14.1- Traducción al inglés de la exposición “Almadrabas y sus capitanes”

- Traductora: Virginia Puchades.

La exposición “Almadrabas y sus capitanes”, que tuvo lugar en el **Museo Boca del Calvari, del 25 de marzo al 28 de mayo**, constaba de la exposición de documentos, objetos, fotografías y recuerdos cedidos por familiares de capitanes y almadraberos del municipio, además de documentales, recorridos y explicaciones de este arte y las especies capturadas a través de ella, repartidos en cuatro plantas:

- Planta sótano, “La vida secreta del atún”
- Planta baja: “Qué es y como funciona una almadraba”
- Planta primera: “Capitanes de Benidorm”
- Planta segunda: “Fotografías de Jaume Fuster”



#### 17.14.2- Traducciones para Alcaldía

- Traductora: Virginia Puchades.

Traducción al inglés de diversas cartas dirigidas a Alcaldía y su posterior traducción de nuevo al inglés una vez contestadas por el Alcalde, tanto a particulares como a organismos oficiales.

#### 17.14.3- Traducciones para otras Concejalías

- Traductora: Virginia Puchades

Traducción al inglés de documentos utilizados habitualmente en el Negociado de Estadística y Censo, para su utilización por parte de los residentes británicos.

#### 17.14.4- Traducción para O.R.A.

- Traductora: Marta Franco

Traducción al francés de los procedimientos y precios relativos al Servicio de Grúas (O.R.A.)

#### **17.15- DISTRIBUCIÓN DE IMÁGENES Y VÍDEOS A OTROS DEPARTAMENTOS Y A EMPRESAS PRIVADAS.**

La Concejalía distribuye de manera gratuita imágenes y vídeos promocionales a determinadas empresas turísticas, promocionales u otros departamentos del consistorio.

#### **17.16- EMISIÓN DE INFORMES TÉCNICOS**

La técnico del departamento elabora de manera habitual los informes necesarios para el departamento de Contratación, Secretaría y la misma Concejalía para todas aquellas subvenciones, contrataciones etc. relacionadas con Turismo, además de Planes de Comunicación, trabajos de investigación turística, gestiones del servicio de información turística etc..

#### **17.17- ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS**

Desde la Concejalía se atienden aquellas quejas relacionadas con el departamento o el Turismo, o bien se derivan a los correspondientes departamentos.

#### **17.18- COLABORACIÓN CON EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL TURISTA EXTRANJERO (SATE)**

La Concejalía colabora con el servicio de atención al turista tutelando y haciéndose cargo de la elección y pago de traductores, colaborando económicamente en el mantenimiento de sus instalaciones, etc..

El Servicio de Atención al Turista Extranjero (SATE) es una oficina policial que tiene por finalidad ofrecer al turista que visita nuestra localidad una asistencia personalizada tras ser víctima de una infracción penal o sufrir cualquier otra incidencia similar. Dicha asistencia se presta por el Cuerpo Nacional de Policía y personal especializado de Turismo. El turista es atendido para la realización de la denuncia y de los restantes trámites documentales que se deriven de su situación.

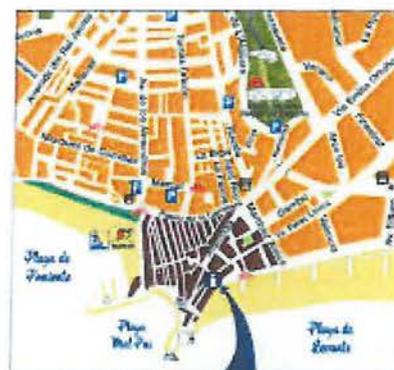
**Funciones:**

- Trámites de presentación de la denuncia
- Compulsas pasaportes extranjeros
- Cancelación de tarjetas y documentos de crédito
- Contacto con embajadas y consulados
- Comunicación o localización de familiares
- Gestiones para la localización de objetos perdidos
- Asistencia psicológica

Más de 1.200 personas fueron atendidas a lo largo de 2017 en estas oficinas.



-  SERVICIO DE ATENCIÓN AL TURISTA EXTRANJERO
-  SERVICE FOR FOREIGN TOURIST ASSISTANCE OFFICE
-  SERVICE D'ACCUEIL DES TOURISTES ÉTRANGERS
-  ANLAUFSTELLEN FÜR TOURISTEN AUS DEM AUSLAND
-  СЛУЖБА ПОМОЩИ ИНОСТРАННЫМ ТУРИСТАМ



CENTRO MUNICIPAL TORREJÓ. PLAZA DE CANALEJAS, 1.  
TEL. 966 812 334 / 966 809 670  
EMAIL: BENIDORM.SATE@POLICIA.ES

HORARIO / SCHEDULE / CALENDRIER / PLANEN / ПРАВИЛА  
LUNES A VIERNES / MONDAY TO FRIDAY: 09:00 - 21:00 H.  
FIN DE SEMANA / WEEKEND: 10:00 - 14:00 H.

### 17.19- PRESTAMOS DE FURGONETA PROPIEDAD DE LA CONCEJALÍA

La Concejalía hace prestación de la furgoneta de Turismo a aquellos departamentos que así lo requieren, llevando un registro de dichas colaboraciones.

FECHA	CONCEJALÍA
29.01	Deportes
05.02	Deportes
10 a 12.02	Deportes
12.02	Deportes
15.02	Deportes
26.02	Deportes
16.03	Fiestas
19.03	Fiestas
10 a 12.03	Deportes
14.03	AFEM
19.03	Deportes
25 a 26.03	Deportes
01.04	Deportes
08.04	Deportes
20 a 23.04	Deportes
27.04	Deportes
09.06	Deportes
24.06	Deportes
01.07	Deportes
05.07	Deportes
14 y 15.07	Deportes
21.07	Deportes
17.08	Deportes
25 a 27.08	Deportes
29.09	Deportes
06 a 08.10	Deportes
13.10	Deportes
20 a 22.10	Deportes
27 a 29.10	Deportes
11 y 12.11	Deportes
19 y 20.11	Deportes
26.11	Deportes
03.12	Deportes

## 17.20- REUNIONES SEMESTRALES ENTRE LA COORDINADORA DE LA CONCEJALÍA Y EL CONSELL DEL CDT



La coordinadora de la Concejalía, Mercedes Llorca, se reúne con carácter semestral con el Consell del CDT. En estas reuniones semestrales se presenta la Memoria de Actividades del semestre finalizado, y se estudia la propuesta de actividades para el semestre siguiente

## 18.- OFICINAS DE TURISMO

En Benidorm tenemos ubicadas tres oficinas de turismo en diferentes puntos de la ciudad, integradas en la red de Oficinas de Información Turística de la Agencia Valenciana de Turismo.

- 1.- Oficina Principal, ubicada en la Plaza Canalejas, nº 1
- 2.- Oficina Rincón de Loix, ubicada en la Avda.- Derramador
- 3.- Oficina de la Avd. Europa, ubicada en la misma Avd. de Europa

Las oficinas de turismo, ofrecen a todos sus visitantes, tanto turistas como a los propios ciudadanos del municipio, amplia información turística del destino, así como de la oferta turística más destacada de los diversos municipios de la provincia.

Los principales servicios que se prestan son:

- Información Turística en diferentes idiomas: español, inglés, francés y alemán.
- Atención turística individualizada, y atención turística a grupos.
- Atención telefónica, por e-mail y por correo postal.
- Entrega/distribución de material turístico: planos guías, cartelería, folletos, etc.. del destino.
- Encuestación de estadísticas.

Desde el año 2012, la Oficina Principal y la del Rincón de Loix están certificadas con la Q de calidad y desde el año 2013, están también distinguidas con la implantación del sistema de Calidad SICTED.

### 18.1- ESTADÍSTICAS

#### 18.1.1- Redes Sociales

Las redes sociales permiten una comunicación directa y personalizada con nuestros usuarios. Las oficinas de Turismo tienen perfiles activos en diversas redes sociales, a través de las cuales se promocionan los actos, eventos, festejos etc..del municipio.

FACEBOOK (followers)	TWITTER (followers)	YOUTUBE (followers)
21.110	12.208	956.340

MES	VISITAS A LA PÁGINA
Enero	16.305
Febrero	18.974
Marzo	22.283
Abril	21.028
Mayo	17.047
Junio	24.956
Julio	28.496
Agosto	23.037
Septiembre	20.316
Octubre	18.920
Noviembre	21.140
Diciembre	23.412

#### 18.1.2- Registro de visitantes y oferta/demanda hotelera

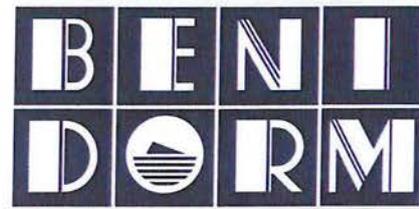
- Informe estadístico, **ANEXO 1**
- Benidorm en cifras:  
[https://benidorm.org/sites/default/files/documentos/benidorm en cifras 2018.pdf](https://benidorm.org/sites/default/files/documentos/benidorm%20en%20cifras%2018.pdf)

#### 18.2- REPOSICIÓN UNIFORMIDAD

18.2.1- 12 chaquetas de mujer y 12 de hombre, con bordado logo Benidorm, 613,47 €



18.2.2- 36 camisas vaqueras unisex, con bordado logo Benidorm, 1.291,12 €



## 19.- MANTENIMIENTO EDIFICIO

La Concejalía es responsable de comunicar a los distintos departamentos técnicos las averías o desperfectos que se producen debido al uso continuado de las dependencias del edificio Torrejó, donde se ubica la Concejalía.

A lo largo de 2017, además de los arreglos habituales en iluminación, cableados, almacén etc., se han pintado de nuevo las escaleras internas del edificio, se han acometido arreglos considerables en las puertas de entrada y se ha reparado un importante desperfecto en el aire acondicionado del inmueble. Todo ello a cargo del presupuesto de la Concejalía de Turismo, que incluye un apartado sobre mantenimiento de las seis plantas de la edificación.