



RED TOURIST INFO 2022

Innovando en la atención al turista de la Comunitat Valenciana



GENERALITAT
VALENCIANA





¿ Qué es la Red Tourist Info de la Comunitat Valenciana?



El artículo 42 de la Ley 15/2018 de Turismo, Ocio y Hospitalidad da rango legal a la Red Tourist Info y la configura:

«... como un instrumento de desarrollo de la política turística de las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, orientada a proporcionar un conjunto integral de servicios de información turística durante todo el año, contribuyendo a difundir el conocimiento de sus recursos y productos, facilitando asistencia y orientación turística, fomentando la hospitalidad y coadyuvando a optimizar la gestión de la experiencia turística.



La Red Tourist Info: Misión



Nuestra Misión:

Prestar un servicio integral de información turística, ofreciendo una imagen de calidad de la Comunitat Valenciana, con respeto a las singularidades de los distintos destinos turísticos.

Erigirse en herramienta de interlocución entre las Administraciones públicas y el tejido empresarial de la Comunitat Valenciana para la generación y promoción de productos y servicios turísticos.

Y todo ello con el propósito de fidelizar los turistas que visitan la Comunitat, diversificar el producto turístico valenciano y lograr la satisfacción personal y profesional del personal de la Oficina Tourist Info.



La Red Tourist Info en cifras



Cobertura Territorial 2022

- ☐ 180 entidades locales adheridas
- ☐ 238 oficinas Tourist Info
- ☐ 20 puntos de Información Turística

Indicador de prestación del servicio 2022

- ☐ 1.491.116 personas atendidas en la Red en 2022



Digitalización: hardware y software



1

Puesta en marcha de escaparates interactivos 24 h

- Pantalla táctil 42 “en Tourist Info Aeropuerto Alicante-Elche: 6000 usuarios
- Pantalla de 86” de vídeos promocionales en Tourist Info Aeropuerto Alicante-Elche

2

Mantenimiento de 27 escaparates interactivos 24 h

- On line
- Presencial periódico (trimestral)
- Mantenimiento presencial correctivo

3

Atención multicanal digitalizada

- Atención presencial digitalizada
- Fuentes de información turística digitalizada: 1025 guías turísticas



Tourist Info Aeropuerto Alicante-Elche: soluciones tecnológicas



Se ha realizado una amplia reforma de la Oficina Tourist Info Aeropuerto de Alicante-Elche para atender las nuevas necesidades:

- ❖ Accesibilidad de la Oficina
- ❖ Servicio 24 horas
- ❖ Impulsar la oficina como herramienta de marketing de la Comunitat Valenciana
- ❖ Servicios adicionales de cortesía





La Red Tourist Info: Certificados y distintivos de calidad



La excelencia como pasión

133 certificaciones o distintivos de calidad en 2022

- 42 UNE-ISO 14785 Q
- 62 distintivos SICTED
- 29 certificaciones adicionales (ISO 9001/ISO 14001/UNE 170001/ISO/PAS 56432 SAFE)



La Red Tourist Info: Certificados y distintivos de calidad



La Red Tourist Info participa activamente en la Revisión de la Norma ISO 14785 Oficinas de Información Turística

Grupo de trabajo internacional ISO/TC228 WG3 Revisión Norma ISO 14785:

- 4 vocalías
- 3 Reuniones en 2022

Grupo nacional CTN 187/SC3 Revisión Norma ISO 14785:

- Presidencia y 6 vocalías
- 3 Reuniones en 2022



Encuesta Tourist Info 2022



Los turistas opinan sobre la Red Tourist Info

- Cuestionario verano
- Cuestionario resto del año
- 111 Oficinas participantes
- 10.973 encuestas en 2022



Encuesta Tourist Info 2022



Valoración sobre 10 puntos máximos

9,60

Valoración de los servicios de las Oficinas de la Red Tourist Info

9,70

Valoración del cumplimiento de expectativas de las Oficinas de la Red Tourist Info



Servicios especializados de la Red



Punto de información colaborador de los Parques Naturales (PIC):

- 119 oficinas Tourist Info adscritas
- 86 municipios adscritos
- 22 sesiones formativas específicas, una por cada parque natural



Punto Violeta turístico:

- 114 oficinas Tourist Info adscritas
- 89 municipios adscritos

Premio a la Innovación Red Tourist Info 2022





Premio Innovación 2022 Oficinas Tourist Info Gandia

«La innovación en las Oficinas de
Turismo de Gandia. Un proceso
transversal».



Esplendor
Mediterráneo



Premio a la Innovación Red Tourist Info 2022



El proyecto ganador persigue la integración, en el protocolo de acogida para las demandas de información local, del uso de dispositivos digitales de realidad virtual combinado con la atención presencial personalizada.

Esa conjunción de canales y mecanismos de atención en el espacio físico de la Oficina refuerza su papel dinamizador de la oferta turística del municipio y de conjunción de una atención tecnológica y personal: en suma, un trato singular donde el poder de la persuasión al turista descansa en la voz humana y en lo que podemos denominar una mirada tecnológica e individual.



Premio a la Innovación Red Tourist Info 2022



Sus objetivos básicos son:

- Avanzar en la innovación y la transformación digital de la información turística para desarrollar nuevos modelos en la atención al turista en las Oficinas Tourist Info.
- Ofrecer en las oficinas Tourist Info un entorno mucho más interactivo y con mayor poder de atracción del visitante.
- Generar interés hacia los recursos locales a través de la tecnología, un efecto llamada en el que lo virtual lleva al turista a un consumo físico y real.





Accésit Premio Innovación 2022



Accésit 2022

Tourist Info Banyeres de Mariola

**«Banyeres en clave ODS: Mapa
Turístico con Decálogo Sostenible»**





Accésit Premio Innovación 2022



El proyecto al que se le otorga el accésit convierte un elemento clásico en la información turística como es un mapa del destino, en un folleto/mapa turístico único, donde se aúnan valores de sostenibilidad (ODS) y su difusión activa, reutilización y la participación directa de los turistas en la mejora de sus contenidos.

Combina con acierto un modelo clásico de un soporte turístico, muy demandado en las oficinas Tourist Info, con las necesidades actuales de sostenibilidad e interacción turística, todo ello a través de una construcción sencilla y efectiva.

Apoya la interacción entre los turistas, por medios de mensajes en el propio folleto /mapa que se comparte de forma sucesiva.

Ayúdanos a mejorar

Este mapa turístico
está en construcción.
Ayúdanos a mejorarlo.
Accede a la encuesta
mediante este código QR.





Red Tourist Info

Red de Oficinas, red de personas



Tourist Info Gandia



Tourist Info Banyeres de Mariola



RED TOURIST INFO 2022

Innovando en la atención al turista de la Comunitat Valenciana



GENERALITAT
VALENCIANA

