



RED TOURIST INFO 2023

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 2023

- ☐ 186 entidades locales adheridas
- ☐ 241 oficinas Tourist Info
- ☐ 21 puntos de Información Turística

Indicador de prestación del servicio 2023

- ☐ 1.623.130 personas atendidas en la Red





Digitalización: hardware y software



1

Mantenimiento de 27 escaparates interactivos 24 h

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

2

Atención multicanal digitalizada

- Atención presencial digitalizada
- Fuentes de información turística digitalizada: 2241 guías turísticas



La Red Tourist Info: Certificados y distintivos de calidad



La excelencia como pasión

153 certificaciones o distintivos de calidad en 2023

- 64 UNE-ISO 14785 Q
- 64 distintivos SICTED
- 25 certificaciones adicionales (ISO 9001/ISO, ISO 14001, UNE 170001 y “S” de Sostenibilidad turística)

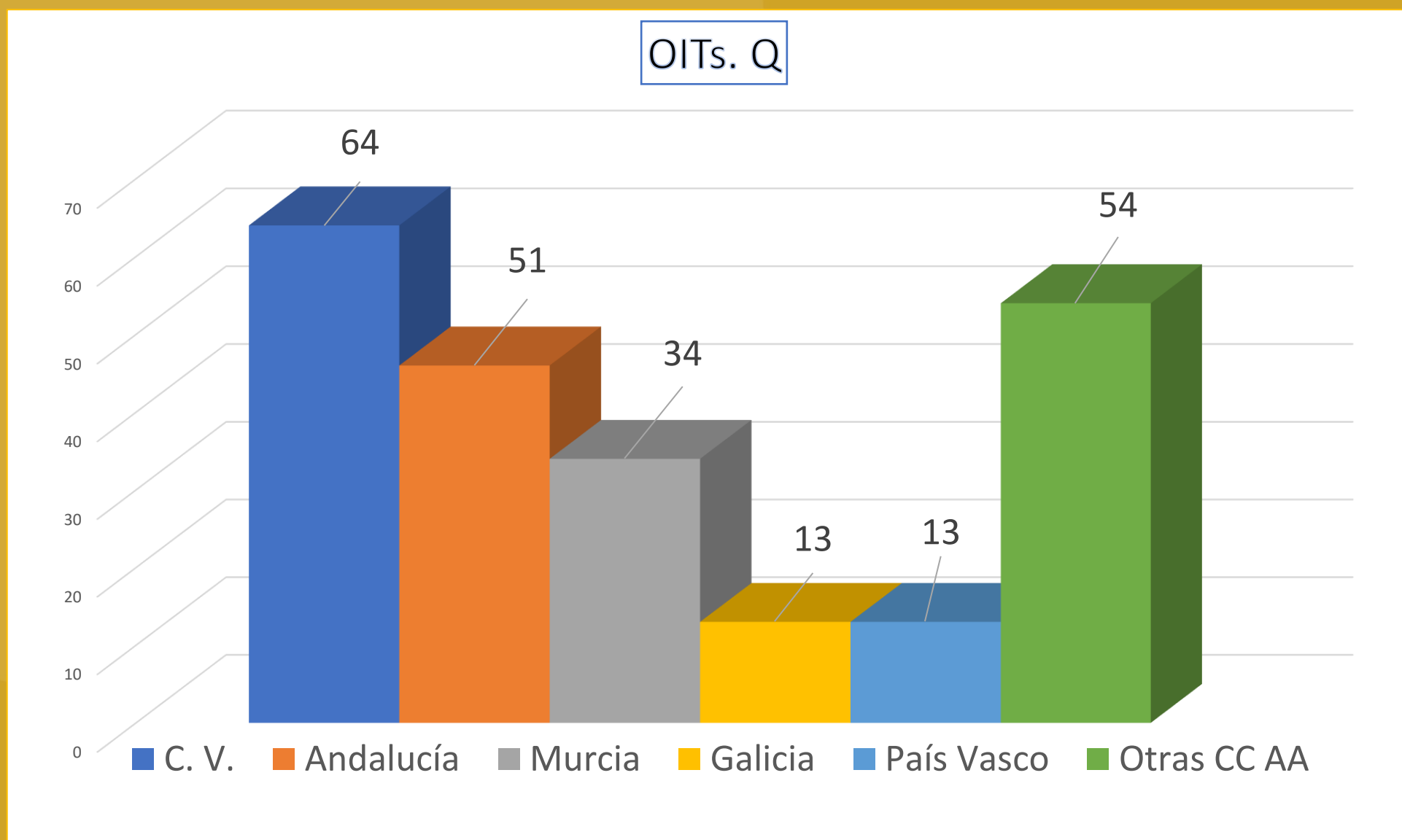




La Red Tourist Info: Certificados Q



La Comunitat Valenciana ha sido en 2023 la comunidad autónoma española con más oficinas de información turística certificadas con la Norma ISO 14785 Q de calidad





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
- 2 Reuniones en 2023

Grupo nacional CTN 187/SC3 Revisión Norma ISO 14785:

- Presidencia y 6 vocalías
- 1 Reunión en 2023





Encuesta Tourist Info 2023



Los turistas opinan sobre la Red Tourist Info

- Cuestionario verano
- Cuestionario de seguimiento
- 129 Oficinas participantes
- 12.770 encuestas en 2023





Encuesta Tourist Info 2023



Valoración, sobre 10 puntos máximos, de la encuesta verano

9,65

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

9,73

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):

- 120 oficinas Tourist Info adscritas
- 87 municipios adscritos

Punto Violeta turístico:

- 127 oficinas Tourist Info adscritas
- 101 municipios adscritos

Servicio piloto 2023 de vídeo-interpretación de las personas sordas:

- 68 oficinas Tourist Info adscritas
- 57 municipios adscritos





VII Premio a la Innovación Red Tourist Info 2023



Premio Innovación 2023
Tourist Info Montanejos

«Gestión Inteligente de Afluencias y
Transacciones Digitales en la Feria del Queso
Artesano de Montanejos».



**Feria del Queso
Artesano
de *Montanejos***



VII Premio a la Innovación Red Tourist Info 2023



El proyecto ganador persigue la mejora de la experiencia del visitante en los eventos organizados desde la oficina Tourist Info, promoviendo la accesibilidad del evento, su sostenibilidad y su atención global.





VII Premio a la Innovación Red Tourist Info 2023



Sus objetivos básicos son:

- ✓ Desarrollar nuevas necesidades del turista en las Oficinas Tourist Info, mediante la adaptación de sistemas de pago sin efectivo.
- ✓ Ofrecer en la oficina Tourist Info -y sus puntos de información temporales- un entorno con mayor poder de atracción del visitante.
- ✓ Generar interés hacia los recursos locales que lleven al turista a un consumo físico y real.
- ✓ Incrementar el número de visitantes en los principales espacios visitables del destino.
- ✓ Facilitar la participación de empresas expositoras, con una nueva gestión de espacios y gestión económica.

Red Tourist Info

Red de Oficinas, red de personas





RED TOURIST INFO 2023

Innovando en la atención al turista de la Comunitat Valenciana



GENERALITAT
VALENCIANA

