

**MEMORIA DE ACTUACIONES 2020** 

# **ÍNDICE**

- 1. OFICINAS DE TURISMO COMARCALES
- 2. ATENCIÓN PERSONALIZADA
- 3. INFORMACIÓN DIGITAL Y NUEVAS TECNOLOGÍAS
- 4. CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE FOLLETOS TURÍSTICOS
- 5. REALIZACIÓN, APOYO Y FOMENTO DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA
- 6. ASISTENCIA A FERIAS DE TURISMO
- 7. FORMACIÓN Y ACTUACIONES DE MEJORA
- 8. MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y PRENSA
- 9. GRAFICOS DE VISITAS Y ENCUESTAS









#### 1. OFICINAS DE TURISMO COMARCALES

Tourist Info Anna y Tourist Info Quesa son Oficinas de Turismo gestionadas actualmente por la Mancomunidad de La Canal de Navarrés, integradas en la Red Tourist Info de Oficinas de Información Turística de la Generalitat Valenciana.

La actividad principal de ambas oficinas Tourist Info es prestar un servicio de información turística tanto presencial en destino como no presencial (teléfono, correo postal o electrónico, redes sociales, servicio de mensajería instantánea...), a todos los usuarios que lo demanden sobre los recursos y oferta turística de toda la comarca La Canal de Navarrés. la Provincia de Valencia y del conjunto de la Comunitat Valenciana.

Los medios materiales que forman parte de los servicios de ambas Tourist Info, en primer lugar, lo ocupa el propio local donde se localiza cada oficina de forma física, un lugar de titularidad municipal, perfectamente adaptado a las necesidades de todos los usuarios, así como puerta de acceso libre de barreras arquitectónicas y mostrador adaptado a los usuarios de movilidad reducida.

Las oficinas están dirigidas y gestionadas por la Mancomunidad de La Canal de Navarrés. Trabajando todo el año Ignacio Vila Wallner y Ana Talón Alfonso informadores turísticos por turno de la bolsa de trabajo, que junto a dos personas contratadas a través del programa EMCUJU mediante un sistema de turnos rotativos permite dotar las Oficinas de Turismo de un extenso horario de atención, de martes a domingo y festivos, garantizando la prestación de los servicios de información turística durante casi todos los días del año.

La oficina de turismo es la dependencia creada por la administración pública con el fin de:

- Gestionar todos los servicios relacionados con la acogida de visitantes.
- Organizar los trabajos de coordinación, promoción y comercialización de productos turísticos de su demarcación.

La actividad de esta oficina se dirige principalmente a los siguientes objetivos:

- Fomentar, promocionar y desarrollar la oferta turística.
- Informar, orientar y asesorar a las personas y colectivos interesados acerca de los recursos turísticos de La Canal de Navarrés, la provincia y en general de la Comunitat Valenciana.
- Asistir, en lo posible, a todas las ferias de turismo, tanto en la Comunitat Valenciana como en el ámbito nacional.

Las oficinas de la Red Tourist Info cuentan además con todos los recursos necesarios para adaptarse a las exigencias de una Oficina de Turismo del siglo XXI, con los elementos de imagen corporativa, así como las herramientas de trabajo cotidianas y material de oficina; ordenador de mesa e impresora, teléfono, mesas, sillas, mostrador, varios expositores para



el material impreso y folletos informativos, decoración especifica del destino, vitrina expositora con productos típicos (miel, aceite...), visibilidad de los productos de Merchandising a la venta, etc.

La misión de la oficina de turismo incluye:

- Seducir y garantizar la llegada de turistas.
- Satisfacer al cliente cuando este en el destino.
- Fidelizar al cliente una vez deja el destino.

La oficina de turismo es la dependencia creada por la administración pública con el fin de:

- Gestionar todos los servicios relacionados con la acogida de visitantes.
- Organizar los trabajos de coordinación, promoción y comercialización de productos turísticos de su demarcación.

En esta definición se mencionan las funciones clásicas de acogida y de información que siempre han reconocido a la oficina de turismo. Sin embargo, un segundo grupo de funciones, entre las que destacan la de coordinar los productos turísticos del destino y la de organizar su promoción, así como su comercialización. Su tarea va más allá de coordinar la comercialización o la puesta en valor de los productos turísticos. En este sentido, la oficina de turismo se puede entender también como aquel servicio y lugar donde se coordinan todos los actores o agentes del sector turístico del destino uniendo sus estrategias para competir.

La actividad diaria de la Oficina Tourist Info está orientada a conseguir la total satisfacción de los usuarios durante su estancia en destino, intentando para ello maximizar sus expectativas iniciales

Debido a la actividad a la que nos dedicamos, el cliente o turista es la fuente de información más preciada por la organización para la mejora continua. Su opinión, percepción e incluso sus expectativas nos aportan valores nuevos, tendencias de mercado e innovaciones, sin las cuales no podríamos mantenernos en un segmento tan competitivo como es el del turismo.

La Misión de la Oficina Tourist Info se define como: "La prestación de 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, con el propósito de fidelizar los turistas que visitan la Comunitat y lograr la satisfacción personal y profesional del personal de la oficina Tourist Info."







#### CONTACTO

Calle Mayor, s/n 46820 Anna (Valencia) Teléfono: (+34) 616 551 877 E-mail: anna@touristinfo.net

#### **HORARIO**

Martes a sábado 10:00 a 14:00 y 15:00 a 18:00h. Domingos y festivos 10:00 a 14:00h. Lunes cerrado









#### CONTACTO

Avenida Valencia, 64 46824 Quesa (Valencia) Teléfono: (+34) 962 256 142 E-mail: quesa @touristinfo.net

#### **HORARIO**

Martes a sábado 10:00 a 14:00 y 15:00 a 18:00h. Domingos y festivos 10:00 a 14:00h. Lunes cerrado





# 2. ATENCIÓN PERSONALIZADA

Una de las funciones principales se basa en ofrecer un servicio de información turística personalizada y orientación al visitante.

Las atenciones de los usuarios contabilizan las presenciales en mostrador de la propia oficina, ferias o servicio de visitas quiadas realizadas por el propio personal de la oficina de turismo. Así como las no presenciales a través de correo electrónico, teléfono, redes sociales o WhatsApp...



- Entender y satisfacer las necesidades de los visitantes para mejorar el disfrute de su tiempo libre.
- Promocionar los recursos y servicios turísticos de nuestro municipio, ofreciendo alternativas en el conjunto de la Comunitat Valenciana.
- Mantener siempre una actitud positiva y cordial en el trato con los turistas. La Calidad Personal diferencia el servicio prestado y conduce a la propia gratificación por el trabajo realizado.
- Ofrecer información rápida, veraz y personalizada. Utilizando los recursos humanos y técnicos disponibles, con una apuesta clara por la innovación y el uso de las nuevas tecnologías de la información.
- Cuidar la imagen personal y la de la oficina, dentro de la imagen corporativa de la Red Tourist Info. De igual modo, proteger el medio ambiente, asumiendo una labor divulgativa en esta materia.
- Agradecer las reclamaciones y sugerencias que ayudan a mejorar la calidad del servicio.
- La formación y creatividad para obtener una mejora continua en la atención a los visitantes se erige en un principio básico de nuestra labor.
- El Protocolo de Calidad en la Atención al Cliente de la Red Tourist Info es el pilar fundamental para transmitir una imagen de Calidad de los destinos turísticos.



# GESTIÓN Y ATENCIÓN DE LAS OFICINAS DE TURISMO COMARCALES

Fecha: Todo el año

Lugar: Oficinas Tourist Info ubicadas en Anna y Quesa

Actividades: Servicio de información turística

Medios utilizados: Informadores turísticos para la prestación del servicio de manera presencial y no presencial. Soportes informáticos y aplicaciones propias de gestión Red Tourist Info, correo electrónico, encuestas, estadísticas...





#### Atenciones Tourist Info Anna - 2020



#### Atenciones Tourist Info Quesa - 2020

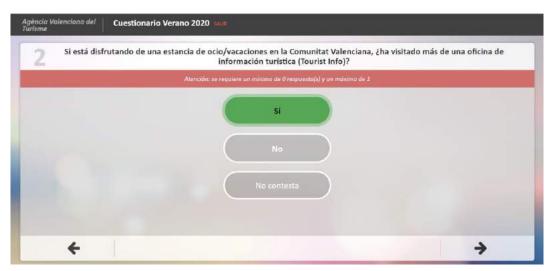


# PROGRAMA ENCUESTAS SATISFACCIÓN

Fecha: verano 2020

Lugar: Oficinas Tourist Info

Actividades: Dentro del programa anual de trabajo de la red Tourist Info, se exige que las oficinas participen en la realización de encuestas de satisfacción durante el periodo estival, comprendido entre los meses de julio y septiembre, en el que se solicita la cumplimentación de al menos una encuesta al día a los usuarios de cada oficina integrada en la red de oficinas de información turística de la Generalitat Valenciana.



#### **INVENTARIO STOCK Y SOLICITUD DE MATERIAL INFORMATIVO**

Fecha: Todo el año

Lugar: Oficinas Tourist Info

Actividades: Realización de inventario de material informativo, así como su actualización constante y solicitud en caso de necesidad a los organismos correspondientes (Turisme CV, Patronato Provincial, Ayuntamientos...) siguiendo los procedimientos establecidos mediante plantillas e inventario de stock en almacén.





# CELEBRACIÓN DÍA MUNDIAL DEL TURISMO

Fecha: Del 27 de septiembre 2020

Lugar: Oficinas Tourist Info

Con motivo del Día Mundial del Turismo, participamos en el debate on line «Turismo y desarrollo rural en tiempos de COVID» un diálogo abierto entre diferentes agentes implicados en el turismo y el desarrollo rural de la Comunitat con la presentación del Director general de Turismo, Herick Campos y la intervención del Secretario Autonómico de Turisme, Francesc Colomer.

Enlace debate: https://www.youtube.com/watch?v=jiKrbrNmo9o&t=316s







# IV EDICIÓN DEL PREMIO A LA INNOVACIÓN EN LA RED TOURIST INFO

Fecha: 8 de octubre de 2020 Lugar: Oficinas Tourist Info

> Presentación de la memoria justificativa del proyecto presentado sobre la creación de la señalización turística inteligente y adhesión como primera entidad supramunicipal a la red DTI-CV.



Durante las Jornadas anuales de la Red Tourist Info, realizadas de manera ONLINE se anunció la concesión del Premio a la Innovación en la Red Tourist Info de este año al Departamento de Turismo de la Mancomunidad de La Canal de Navarrés por su estrategia de señalización turística inteligente en el territorio.

Nota de prensa: http://www.turismecv.com/8-municipios-un-solo-destino-tecnologiapara-un-mejor-servicio-tourist-info/



# PREMIO A LA INNOVACIÓN **EN LA RED TOURIST INFO 2020**



# ATENCIÓN NO PRESENCIAL DURANTE CONFINAMIENTO COVID-19

Fecha: Del 13 de marzo al 31 de mayo 2020

Lugar: Teletrabajo

Actividades: Prestación del servicio de información turística de manera telemática mediante los canales de comunicación habituales de las oficinas Tourist Info, teléfono, whatsapp, correo electrónico y redes sociales.



Durante este periodo se ha trabajado en la actualización y mejora de contenido en todas las plataformas digitales descritas en el siguiente apartado (INFORMACIÓN DIGITAL), la formación del personal, así como el uso de las redes sociales como

- Refuerzo de la comunicación a través de la web www.lacanalturismo.com/covid19 se convirtió en el lugar donde encontrar respuestas. Además, de la habitual información turística del destino, se destacó el apartado con información actualizada constantemente. El equipo consulta cada día la información del Ministerio de Sanidad, la Generalitat, el BOE, el DOGV y la Organización Mundial de la Salud, la elabora para difundir de manera sencilla y dinámica.
- En las redes sociales del destino, además de difundir toda la información de utilidad, se potenciaron las publicaciones concienciando a residentes y turistas de la necesidad de protegerse, como por ejemplo la campaña #YOMEQUEDOENCASA con el objetivo de reforzar la visibilidad de los recursos turísticos a través de postales virtuales, difundiendo imágenes de los destinos a modo de postales.





#### **MEDIDAS DE SEGURIDAD OFICINAS TOURIST INFO COVID-19**

Fecha: Junio 2020

Lugar: Oficinas Tourist Info

Actividades: Adecuación de las oficinas Tourist Info con las medidas de seguridad e higiene oportunas establecidas en el Plan de Contingencia para la apertura al público desde la Fase 1 de la desescalada ocasionada por la pandemia COVID-19. Pantallas de protección en mostrador, instalación puntos de desinfección (gel hidroalcohólico, alfombras, cartelería informátiva, supresión zonas de autoservicio y aseos...) control de temperatura, etc...











# 3. INFORMACIÓN DIGITAL

#### PORTAL TURÍSTICO COMARCAL

El 26 de junio de 2020 se estrena el nuevo portal turístico www.lacanalturismo.com, más completo, más accesible, más útil y más visual. Contiene en su página de inicio los principales enlaces de interés, donde encontrar toda la información turística comarcal gestionada desde las propias oficinas Tourist Info.

- Agenda de eventos mensual.
- Noticias y actualidad de información general.
- Mapa interactivo con todos los recursos geolocalizados.
- Descarga de folletos, tanto genéricos como específicos de cada destino.
- Formulario de contacto directo.



¿Quieres más información?

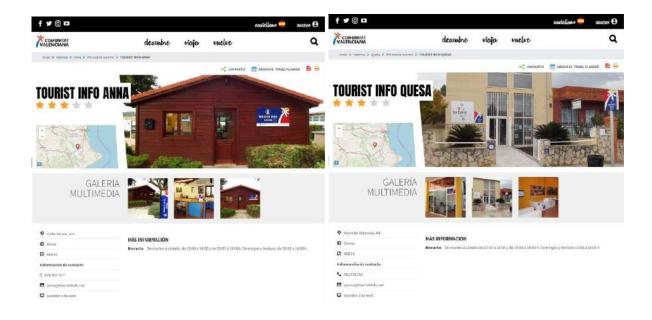


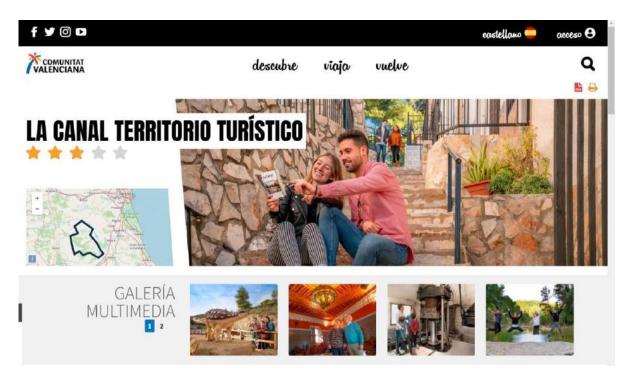
# **OTROS RECURSOS ELECTRÓNICOS**

#### **ESCAPARATE COMUNITAT VALENCIANA**

#### http://comunitatvalenciana.com/

El 24 de abril de 2020 se publica el nuevo escaparate turístico de la Comunitat Valenciana en el que las oficinas Tourist Info de Anna y Quesa han sido previamente seleccionadas por Turisme CV para la creación de contenido, insertando todos los recursos de cada municipio integrado en la Mancomunidad de La Canal de Navarrés.



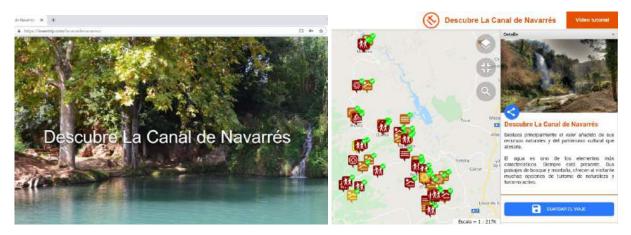




#### **INVENTRIP**

#### http://inventrip.com/lacanaldenavarres/

Destino asociado desde 2019 a esta plataforma que permite planificar y compartir viajes en La Canal de Navarrés. Inventrip, permite a los usuarios crear su plan de viajes por el territorio y compartirlo de forma rápida y sencilla a través del móvil. La nueva aplicación ofrece ventajas que abarcan desde el diseño y la planificación de viajes de forma personalizada en tan sólo tres pasos, la integración en el portal turístico, así como en la señalización e información turística.



Sistema integral del servicio de información y gestión de la señalización turística inteligente para el destino, que permite consultar la oferta turística, reservar, construir viajes a medida y compartirlos en redes sociales o mediante el uso de las últimas tecnologías: Beacons, NFC, códigos QR.





#### <u>INFOTOURIST</u>

#### **Escaparate Interactivo**

Instalación en Navarrés, Chella y Bolbaite de pantallas tactiles que ofrecen información a los visitantes 24 horas todos días del año. A través de un revolucionario sistema interactivo, el visitante obtendrá la información solicitada a cualquier hora del día y descargarla en su smartphone.





#### INCORPORACIÓN A LA RED DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES

#### Publicaciones de adhesión a las redes DTI de ámbito autonómico y nacional:

#### Red DTI-CV del Invattur

https://www.invattur.es/red-de-destinos-turisticos-inteligentes-comunitat-valenciana/

#### Red DTI (fecha 20 de mayo 2020), nota de prensa

 https://www.mincotur.gob.es/eses/gabineteprensa/notasprensa/2020/documents/200509%20np%20red%20dti%20o k.pdf

Descripción: El departamento de turismo de la Mancomunidad La Canal de Navarrés es la primera entidad supramunicipal en adherirse a la red DTI-CV y en 2020 obtuvo la consideración de formar parte de la red de Destinos turísticos inteligentes a nivel nacional.

Implicación Tourist Info: El personal de las oficinas de turismo es el encargado de gestionar los elementos de divulgación turística con el uso las herramientas tecnológicas a su disposición y los últimos avances incorporados para su desarrollo.





#### **REDES SOCIALES**

#### Desarrollo de las redes sociales como herramienta de promoción turística

Fecha realización: Todo el año

Descripción: Las redes sociales se han convertido en una herramienta de comunicación imprescindible que desde el ámbito de la información turística debemos saber aprovechar ya generan un gran impacto cuando nos referimos al numeroso público que la mayoría de las veces recibe la información y es capaz de interactuar con ella en el mismo momento.

Implicación Tourist Info: El personal de las oficinas de turismo es el encargado de gestionar las redes sociales propias de la marca en la cuenta @lacanalturismo.

- Publicaciones diarias en las redes sociales más comunes (Facebook, Instagram y Twitter).
- Inserciones temporales en redes sociales específicas, como videos (Youtube)
- Consulta de las opiniones de los usuarios de los servicios y recursos (Google maps, Tripadvisor, Minube...).
- Interacción directa con los destinatarios de los perfiles propios, a través de los mensajes privados o en los comentarios de las publicaciones.
- Selección de la información de ámbito exclusivamente turístico comarcal, provincial o autonómico.
- Presencia en la red social Facebook de perfiles propios de cada oficina Tourist Info con el objetivo de aumentar visibilidad de las mismas y el trabajo realizado en el conjunto global de la marca como destino integral.





#### FACEBOOK, INSTAGRAM Y TWITTER

Contamos con un perfil denominado La Canal Territorio turístico, donde diariamente mantenemos la actividad de información y divulgación del producto turístico totalmente actualizado. Vamos ampliando el número de fans y en ella informamos sobre las actividades que se realizan en la comarca a nivel turístico, cultural y deportivo

Relación de seguidores y número de publicaciones realizadas a fecha 31/12/2020

Número seguidores Redes Sociales a 2020	
Facebook www.facebook.com/lacanalturismo/	3.024
Instagram www.instagram.com/lacanalturismo/	2.672 seguidores
	830 publicaciones
Twitter twitter.com/lacanalturismo	413 seguidores
Youtube	95 suscriptores
www.youtube.com/channel/UCwpxb13SUJyH6gw0yTQ6l8g	15.480 visualizaciones

# ADMINISTRACIÓN DE UBICACIONES EN GOOGLE MAPS

Solicitud de las ubicaciones de Google Maps para su gestión, correcta ubicación y actualización de datos de contacto, horarios, imagen y posibilidad de respuesta ante preguntas, así como las valoraciones y visualización de las estadísticas de búsqueda realizada por los usuarios.



#### MENSAJERIA INSTANTANEA "WHATSAPP"

Utilización del servicio de atención mediante el sistema de mensajería instantánea "WhatsApp" como sistema de comunicación a través del número de contacto 673 548 418.

El objetivo es incorporar las herramientas de comunicación adaptadas a los nuevos tiempos para facilitar la conexión de forma sencilla y directa con los usuarios de los servicios de información turística.

- Atención personalizada a través del servicio durante el horario de atención.
- Instalación de la aplicación en el sistema informático de las oficinas para facilitar su uso.
- Creación y actualización constante de las bases de datos para el envío de mensajería a través de la opción de difusión.
- WhatsApp marketing, envío de información directa a los usuarios (eventos, cartelería...).



# 4. CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE FOLLETOS TURÍSTICOS

Las necesidades de los usuarios de los servicios prestados en una oficina de turismo de manera presencial, en asistencia a ferias o cualquier actividad de promoción, hacen necesaria la presencia de material informativo impreso que debe actualizarse constantemente en cada una de sus reediciones.

En departamento de turismo de la Mancomunidad La Canal de Navarrés trabaja constantemente por la actualización de dicho material, su reimpresión o en el caso de que sea necesario, la creación de material en función de los nuevos productos turísticos.

- La situación de pandemia ocasionada por la COVID-19 ha obligado a la supresión de las zonas de autoservicio de las oficinas Tourist Info fomentando el uso de la tecnología para la descarga de los folletos turísticos a disposición de los usuarios, ofreciendo su descarga directa a los dispositivos móviles con el sistema de códigos QR y directamente desde el portal turístico, los escaparates virtuales permiten el envío de los mismos directamente a los demandantes mediante correo electrónico.
- Se mantiene la entrega directa del material físico directamente en la atención presencial de las oficinas Tourist Info con las correspondientes medidas de seguridad e higiene establecidas.





### 5. REALIZACIÓN, APOYO Y FOMENTO DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

Una de las actividades más demandadas son las visitas guiadas que se organizan o gestionan desde las oficinas de turismo, (en ocasiones realizadas por el propio personal habilitado con la correspondiente acreditación oficial) de esta forma cercana el turista conoce mejor la historia y el patrimonio cultural o natural del destino. Durante todo el año, los grupos organizados que deciden visitar La Canal de Navarrés tienen a su disposición el servicio de asistencia para planificar su estancia a través de los servicios de visitas guiadas en las oficinas Tourist Info.

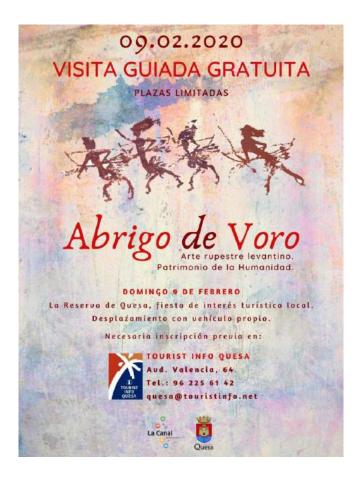
#### **VISITAS GUIADAS ABRIGO DE VORO (QUESA)**

Fecha: Domingo 9 febrero 2020

Lugar: Tourist Info Quesa

Actividades: Visita guiada gratuita al Abrigo de Voro en Quesa, declarado Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO (Arte Rupestre Arco Mediterráneo) con motivo de la fiesta de La Reserva, declara de interés turístico de la Comunitat Valenciana. Una actividad organizada por Tourist Info Quesa e incluida por primera vez en el programa de actos de la festividad.

Necesaria reserva previa contactando con Tourist Info Quesa, plazas limitadas.





### GESTIÓN RESERVAS VISITA GUIADA PALACIO CONDES DE CERVELLÓN

Fecha: Todo el año

Lugar: Tourist Info Anna

Actividades: Gestión e información de reservas de la agenda de Visitas Guiadas del Palacio Condes de Cervellón en Anna a través de las vías de contacto de la oficina Tourist Info en horario de atención, en coordinación con el personal de guías del Ayuntamiento de Anna. Realización de cartas de pago a las asociaciones y empresas solicitantes.

Información y normas de visita: https://www.ayuntamientoanna.es/palacio

# Castillo-Palacio Condes de Cervellón Anna







# DIFUSIÓN HORARIOS DE VISITA CASTILLO DE BOLBAITE

Fecha: De julio a octubre 2020

Lugar: Castillo de Bolbaite

Difusión de los horarios de visita quiada programadas en el Castillo de Bolbaite de cada mes durante la temporada de apertura anual. Mediante los canales de difusión habituales de las oficinas Tourist Info, agenda de eventos online, redes sociales, cartelería, información presencial en mostrador...

Información: https://www.lacanalturismo.com/eventos/visita-el-castillo-de-bolbaite/



# DIFUSIÓN ACTIVIDADES DEL ECOMUSEO DE BICORP

Fecha: Todo el año

Lugar: Ecomuseo de Bicorp

Actividades: Colaboración el Ecomuseo de Bicorp en la difusión de sus actividades programadas, exposiciones, talleres y principalmente las visitas guiadas a los yacimientos

de arte rupestre, no solo en el municipio de Bicorp sino en todo el ámbito territorial.



Dos Aguas

Primer sábado

Restaurante

del mes

Lepanto ① 10:00h.

**ICNITAS DEL TAMBUC** 

Millares

Segundo sábado del mes

Mesón Boros

ABRIGO DE VORO

Navarrés-Quesa

Tercer sábado del mes

Centro Cultural

10:00h.

**Bicorp** 



Ecomuseo de Bicorp

(J) 10:00h.

Más información en el Ecomuseo de Bicorp 962 269 403 / 647 410 818 / info@ecomuseodebicorp.com



(3) 10:00h.







# CREACIÓN DEL PRODUCTO BIRDING EN LA CANAL DE NAVARRÉS

Fecha: De septiembre a noviembre 2020

Lugar: Todos los municipios

Actividades: Creación del producto denominado Birding en La Canal de Navarrés a través de una subvención directa desde el Patronato Provincial de Turismo de la Diputación de Valencia con el objetivo de incentivar las empresas del sector y la hostelería, colaborando en la recuperación de las empresas más afectadas por la pandemia de la COVID-19.

- La actividad de 4 horas de duración es gratuita para los participantes y consiste en una charla introducción a la observación de aves, almuerzo en un establecimiento de la localidad y salida práctica de avistamiento de aves.
- Debido a la limitación de aforo es necesaria la reserva previa contactando con las oficinas Tourist Info, en todas las sesiones se han completado las inscripciones.





#### 6. ASISTENCIA A FERIAS DE TURISMO

Descripción: La presencia en diversas ferias de promoción turística posibilita el contacto con los potenciales turistas y visitantes, tratando de seducirlos mostrando todos los encantos y posibilidades del destino.

Implicación Tourist Info: Son varias las ferias de Turismo a las que el equipo de las oficinas Tourist Info ha participado este año, es el caso de la internacional "FITUR" en Madrid, o la Fira de les Comaques celebrada de manera online debido a la situación de pandemia COVID-19.

- Preparación del material de promoción turística (folletos, merchandising, contenido audiovisual, elementos decorativos...).
- Asistencia presencial o telemática de la marca "La Canal Territorio turístico", como entidad coexpositora de la Diputación de Valencia; "València Turisme" o Turisme CV "Comunitat Valenciana" en el caso de las ferias de ámbito nacional o internacional.

#### PRESENCIA EN FITUR 2020

Fecha: 22 - 26 Enero 2020

Lugar: Feria Internacional de Turismo FITUR (Madrid)

Actividades: Asistencia desde la Mancomunidad de La Canal de Navarrés, con representantes políticos y técnicos a la Feria Internacional de Turismo FITUR (Madrid) a través del Patronato Provincial de Turismo de la Diputación de Valencia "València Turisme" realizando actividades de promoción turística de todos los municipios participantes. Presentación en la Sala de prensa del stand Comunitat Valenciana "La Canal de Navarrés, Destino turístico inteligente" por parte de la Presidenta y la empresa SISMOTUR encargada de la estrategia de señalización turística inteligente en el territorio.







# PARTICIPACIÓN EN "FIRA DE LES COMARQUES 2020"

Fecha: 18 – 20 septiembre 2020

Lugar: www.firacomarques.com (on-line)

- Participación en la "Fira de les Comarques" organizada por el Patronato Provincial de Turismo València Turisme. La feria tiene como objetivo la promoción turística de los productos turísticos de la provincia de Valencia y sus comarcas, lugar donde participan mancomunidades, ayuntamientos y empresas del sector.
- http://firacomarques.com/es/municipio/mancomunidad-canal-de-navarres





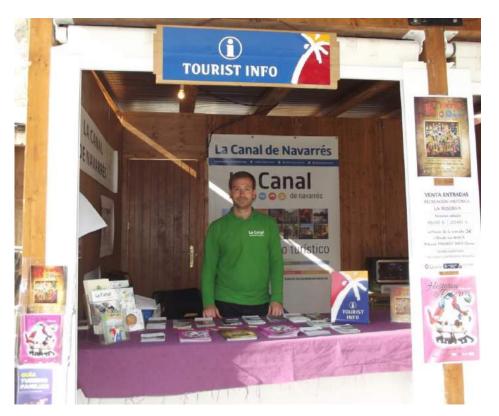




#### **FESTIVIDAD DE LA RESERVA 2020 (QUESA)**

Fecha: 7 al 9 febrero 2020 Lugar: Tourist Info Quesa

Actividades: Colaboración con la celebración de La Reserva en Quesa, declarada Fiesta de Interés Turístico Local de la Comunitat Valenciana. Stand propio de Tourist Info en el Mercado de época, con información turística de toda la comarca, del propio evento y punto de venta de entradas para la Recreación Histórica y tickets para degustaciones gastronómicas.









# 7. FORMACIÓN Y ACTUACIONES DE MEJORA

# ADECUACIÓN Y MEJORA ACCESIBILIDAD TOURIST INFO ANNA

Fecha: Enero 2020

Lugar: Tourist Info Anna

Actividades: En colaboración con el Ayuntamiento de Anna y la subvención de Turisme CV con el programa de inversión en adecuación y mejora de los recursos turísticos, se prodece a la reforma integral de la cubierta de la oficina Tourist Info, tratamiento de la superficie exterior y mejora de la accesibilidad.

















# MEJORA DE LA SEÑALIZACIÓN TURÍSTICA

Fecha: Octubre 2020

Lugar: Todos los municipios

Actividades: Mejora de la señalización turística en el territorio.

Creación de nuevas rutas BTT y su señalización mediante la instalación de balizas.



Elaboración de tótems interpretativos en los principales recursos turísticos de todos los municipios, con información en varios idiomas (castellano, valenciano e inglés) acompañado de un elemento visual representativo del mismo (foto antigua, del interior del monumento...).





# CREACIÓN CONTENIDO AUDIOVISUAL Y MEJORA IMAGEN

Fecha: Mayo - julio 2020

Lugar: Todos los municipios

Actividades: Mejora de la imagen turística en el territorio.

Creación del banco de imágenes por sectores de público objetivo y productos.



Elaboración de nuevos videos con temática especifica; patrimonio, cultural, turismo activo y naturaleza, disponibles en el canal de Youtube.





#### PROGRAMACIÓN DE CURSOS DE LA RED CENTROS DE TURISMO

Se realizan en La Canal de Navarrés cursos de formación gratuitos a través de la Red de Centros de Turismo de la Generalitat Valenciana, solicitados y gestionados por el área de turismo de la Mancomunidad, con el fin de formar a personas tanto desempleadas como en activo del sector turístico.

- Difusión de los cursos asignados a través de los canales de comunicación habitual, portal turístico, tablones de anuncios, redes sociales o correo electrónico.
- Inscripciones de manera presencial en la sede de la Mancomunidad. Así como ayuda en obtención del certificado acreditativo.
- Programación de los siguientes cursos del CdT (Centres de Turisme) organizados por la Mancomunidad de La Canal de Navarrés.







# FORMACIÓN Y REUNIONES ONLINE DURANTE EL PERIODO DE CONFINAMIENTO

Fecha: 13 de marzo al 31 de mayo 2020

Lugar: Teletrabajo

- Participación en los WEBINARS destinados a los Destinos Turísticos Inteligentes.
- Realización de cursos online del CdT para la mejora de los servicios prestados; en concreto cursos de idiomas, alemán e italiano.



### REUNIÓN RED DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES

Fecha: 23 septiembre 2020

Lugar: Tourist Info Quesa

Actividades: Reunión ONLINE de la Red DTI sobre la adaptación de la metodología de planificación y gestión al ámbito supramunicipal.



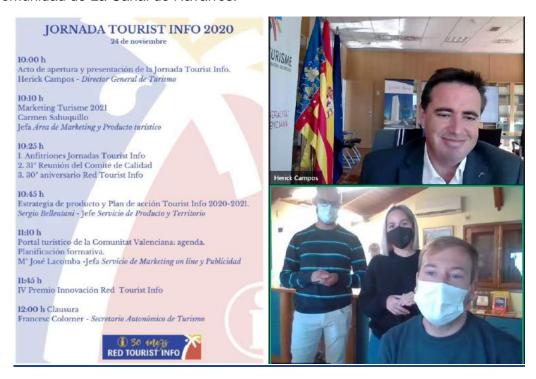


# PROGRAMA DE FORMACIÓN RED TOURIST INFO

Fecha: 24 noviembre 2020

Lugar: Tourist Info Anna

Jornadas anuales de la Red Tourist Info se han realizado de manera ONLINE, finalizaron con el anuncio por parte del Director General de Turismo la concesión del Premio a la Innovación en la Red Tourist Info de este año al Departamento de Turismo de la Mancomunidad de La Canal de Navarrés.

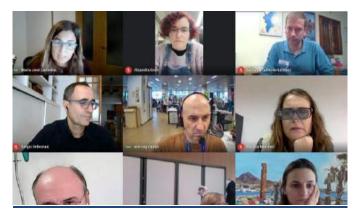


#### GRUPO TRABAJO PORTAL COMUNITATVALENCIANA.COM

Fecha: Diciembre 2020

Lugar: Tourist Info Anna

Reuniones con el grupo de trabajo encargado de configurar la nueva plataforma integral de gestión turística y del portal www.comunitatvalenciana.com





#### **CURSO FORMATIVO SICTED**

Fecha: Noviembre 2020

Lugar: Oficinas Tourist Info

Realización del curso con módulos correspondientes a los perfiles de GESTOR, ASESOR, FORMADOR Y EVALUADOR del programa formativo SICTED "Claves para la gestión del modelo", con una duración de 40 horas lectivas.



# OPTIMIZACIÓN DE LA PRESENCIA EN REDES SOCIALES

Fecha: Noviembre 2020

Lugar: CdT Alcoy

Asistencia a la presentación de introducción al uso del cuadro de mandos de redes sociales de Invat-tur dirigido especialmente a técnicos de destinos de la Comunitat Valenciana.



# Optimización de la presencia en Redes Sociales de los destinos turísticos

Introducción al uso del cuadro de mando de redes sociales de Invat·tur



### ACTIVIDADES DE APOYO AL SECTOR TURÍSTICO COMARCAL

Fecha: Todo el año

Lugar: Mancomunidad de La Canal de Navarrés

- Apoyo a las empresas y entidades turísticas de la comarca; alojamientos, restauración, empresas de turismo activo, agencias de viaje, asociaciones...
- Colaboración en la planificación y gestión del área de Turismo de la Mancomunidad de La Canal de Navarrés.
- Creación del Club de Producto de La Canal de Navarrés con actuaciones de formación a los establecimientos adheridos y entrega de los distintivos acreditativos.



- Revisión y actualización constante de las guías editadas de empresas turísticas o nuevos catálogos de productos turísticos de las diferentes administraciones.
- Inclusión de todas las empresas y comercios en el portal turístico.
- Ayuda y asesoramiento a la correcta regulación de las empresas del sector turístico.



# **CONOCIMIENTO DE LA OFERTA TURÍSTICA**

El personal del departamento de turismo, atendiendo a la invitación del Ecomuseo de Bicorp participó en una jornada informativa del funcionamiento del propio centro y la gestión que realiza para el fomento y divulgación de los yacimientos de arte rupestre en el territorio.

Visitando las Cuevas de la Araña que cuentan con una notable mejora en cuento a la accesibilidad como el aspecto con un nuevo vallado perimetral que hace indispensable la figura del guía para su visita.





Atendiendo la invitación de la empresa de turismo activo "Charm Multiaventura" cuya sede se localiza en Anna, realizamos la actividad de vía ferrata "Los Fresnos" instalada en Quesa para conocer de primera mano este importante recurso de Turismo Activo muy demandado en el destino para conocer el producto y recomendar su realización siempre con personal experimentado.



# 8. MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y PRENSA

Promoción turística a través de medios de comunicación colaborativos para reportajes y campañas de difusión de todo tipo en cualquiera de los destinos para programas de radio, presa o televisión.

### REPORTAJES Y PROGRAMAS DE TELEVISIÓN

Fecha: Todo el año

Lugar: Prensa, radio y televisión

Actividades: Promoción turística a través de medios de comunicación colaborativos para reportajes y campañas de difusión de todo tipo en cualquiera de los destinos para programas de radio, presa o televisión. Ejemplos: Comando actualidad (TVE) Terra Viva, Apunt Directe (Apunt)...







# PUBLICACIÓN ARTÍCULO REVISTA COMUNICACY

Fecha: Marzo 2020

Lugar: Revista COMUNICACV

Actividades: La revista COMUNICAV del Ilustre Colegio de Abogados de Valencia (ICAV), publica un reportaje sobre Navarrés en su edición número 13, dentro del apartado "Apunte Viajero"

- Colaboración en la redacción de textos e imágenes del municipio de Navarrés
- Versión digital de la revista:

https://www.icav.es/archivos/publicaciones/comunicav13/index.html?fbclid=IwAR0WE  $Kf2ZPcDau\_1q0ELTKMqRPuNHQNEYkWEdgTXBxuunqK65tgpjjCf6D0$ 



### UN PARAJE NATURAL



#### **APUNTE VIAJERO**







COMUNICAV 35\_37



# **PUBLICACIÓN ARTÍCULO REVISTA MUNICIPE**

Fecha: Mayo 2020

Lugar: Revista Municipe

Actividades: Publicación artículo sobre La Canal de Navarrés en la revista "Munícipe" (número 6) especializada en turismo de la Comunidad Valenciana.

- Colaboración en la redacción de textos, genérico del territorio y específico para uno de los municipios integrados en el departamento de turismo de la Mancomunidad La Canal de Navarrés, incluyendo imágenes y un banner publicitario de cada Ayuntamiento con un mensaje relacionado con la situación de confinamiento COVID.
- Versión digital de la revista:

https://issuu.com/javierkanalsbox/docs/municipe\_n\_\_6\_mayo\_2020?fbclid=lwAR3xmtLwJhwOWtc4HJS9wlB u9PAI\_5O0-y6\_jTPwJPXPVXmylQu9x56LInE



#### **ESPECIAL PATRIMONIO LAS PROVINCIAS**

Fecha: Diciembre 2020

Lugar: Especial Patrimonio

Actividades: El diario Las Provincias edita un especial Patrimonio en el que se dedica una página publicitaria sobre el conjunto del destino y otra página a cada uno de los destinos con un mismo diseño; textos e imágenes, e invitación directa por parte de la propia alcaldía.



# **CAMPAÑA COMERCIO NAVIDAD**

Fecha: Diciembre 2020

Lugar: Redes sociales y APP Inventrip

Actividades: Realización de una campaña de sensibilización de apoyo al comercio de proximidad incentivando la realización de compras en el propio territorio difundiendo la guía comercial completa desde el propio portal turístico lacanalturismo.com y la APP Inventrip.

https://www.lacanalturismo.com/experiencias/oferta-comercial/



#### 9. GRAFICOS DE VISITAS Y ENCUESTAS

#### **TOURIST INFO ANNA**

Total 2020: 15.639





<sup>\*</sup>Datos mostrados a fecha 31/12/2020

## **TOURIST INFO QUESA**

Total 2020: 2.809





<sup>\*\*</sup>Datos mostrados a fecha 31/12/2020

# **ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN – VERANO 2020**

#### TOURIST INFO ANNA





#### **TOURIST INFO QUESA**





\*Datos extraídos del programa de registro de las oficinas Tourist Info Anna y Quesa





# Mancomunidad de La Canal de Navarrés **DEPARTAMENTO DE TURISMO**

