

PLAN DE ACCIÓN 2013



**DEPARTAMENTO TURISMO
M.I. AYUNTAMIENTO XÀBIA**

INDICE

ÁREA DE INFORMACIÓN Y SERVICIO POST-VENTA

- OBJETIVO 1: REFORZAR LA ATENCIÓN DEL TURISTA EN ORÍGEN.
- OBJETIVO 2: REFORZAR LA ATENCIÓN DEL TURISTA EN DESTINO.

ÁREA DE PROMOCIÓN Y APOYO A LA COMERCIALIZACIÓN

- OBJETIVO 3: PROMOCIÓN DE PRODUCTOS EN MERCADOS EMISORES NACIONALES E INTERNACIONALES A TRAVÉS DE DIVERSAS ACCIONES DE PROMOCIÓN.
- OBJETIVO 4: DESARROLLAR ACCIONES DE PROMOCIÓN EN DESTINO.
- OBJETIVO 5: GESTIÓN Y POSICIONAMIENTO MARCA TURÍSTICA.
- OBJETIVO 6: APOYO Y SOPORTE A LA COMERCIALIZACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS

ÁREA DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO (I + D)

INVESTIGACIÓN Y ESTUDIOS TURÍSTICOS

- OBJETIVO 7: CAPTACIÓN DE DATOS PARA IMPLEMENTAR MEJORAS.
- OBJETIVO 8: ESTUDIO AFLUENCIA DE TURISTAS VACACIONALES Y RESIDENCIALES EN DESTINO.
- OBJETIVO 9: ESTUDIOS DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS.

PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN TURÍSTICA

- OBJETIVO 10: ESTABLECIMIENTO DE COMUNICACIÓN ENTRE EL SECTOR PROFESIONAL PRIVADO Y EL DEPARTAMENTO DE TURISMO.
- OBJETIVO 11: APOYO Y SOPORTE AL SECTOR TURÍSTICO EMPRESARIAL.
- OBJETIVO 12: DESARROLLO DE PRODUCTOS TURÍSTICOS.
- OBJETIVO 13: MEJORA SOPORTES INFORMATIVOS.
- OBJETIVO 14: CAPTACIÓN DE AYUDAS ECONÓMICAS DE LAS DIFERENTES ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y OTROS PARA LA OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS DEL DEPARTAMENTO.
- OBJETIVO 15: ESTABLECIMIENTO DE COMUNICACIÓN Y COLABORACIÓN ENTRE LOS DIFERENTES DEPARTAMENTOS MUNICIPALES.
- OBJETIVO 16: DESARROLLO PLAN SOCIAI MEDIA

ÁREA DE INFORMACIÓN Y SERVICIO POST-VENTA

OBJETIVO 1: REFORZAR LA ATENCIÓN DEL TURISTA EN ORÍGEN

Acción 1.1: **Realización nuevo portal turístico www.xabia.org**

Acción 1.1.1: Desarrollo Agenda cultural multidepartamental online.

Acción 1.1.2: Desarrollo Newsletter.

Acción 1.1.3: Implementación de la web responsive en 5 idiomas.

Acción 1.1.4: Creación de la sección Zona Profesional.

Acción 1.2: **Redirección dominios visitxabia.es, visitajavea.es y visitjavea.es a al portal turístico www.xabia.org**

Acción 1.3: Inserción de contenidos y **actualización continua** de datos de interés en las diferentes secciones de la web: inserción de programación cultural, festiva, eventos, etc.

Acción 1.4: **Actualización continua de datos** referentes a organismos y empresas turísticas que aparecen en la web turística.

Acción 1.5: **Edición electrónica** en la web de las guías y folletos editados en varios idiomas.

Acción 1.6: **Inserción contenidos en las Redes Sociales:** facebook, twitter, instagram, pinterest, forsquare y blog.

OBJETIVO 2: REFORZAR LA ATENCIÓN DEL TURISTA EN DESTINO

Acción 2.1: Establecer **punto de información temporal** en el paseo del Arenal durante los meses de verano.

Acción 2.2.: **Apoyo y soporte de RR.HH.** con la contratación de 2 informadores turísticos temporales durante la temporada estival que atiendan el punto de información temporal del Paseo del Arenal.

Acción 2.3: **Apoyo y soporte de RR.HH.** con la contratación subvencionada de personal europeo a través del programa Eurodissée del Fondo Social Europeo.

Acción 2.4: **Mantenimiento de las tres Tourist Info** del municipio con horarios de apertura amplios y adaptados a las necesidades de nuestros visitantes.

Acción 2.5: Acciones en Recursos Humanos:

Mejora en la formación continua de los informadores turísticos.

Acción 2.5.1: Asistencia a los cursos, jornadas y diferentes actividades formativas organizadas para el personal de la Red Tourist Info.

Acción 2.6: Dotar a los alojamientos turísticos de **soportes de información homogéneos** con la marca turística del municipio, así como la cantidad y tipología del material promocional institucional que se determine.

Acción 2.7.: **Actualización contenido Mupis Informativos** con la información del Més Xàbia trimestral.

Acción 2.8: **Atención y tratamiento de quejas y reclamaciones**, tanto si son de ámbito municipal como si van dirigidas a empresa privadas relacionadas directamente con el sector.

ÁREA DE PROMOCIÓN Y APOYO A LA COMERCIALIZACIÓN

OBJETIVO 3: PROMOCIÓN DE LOS DIFERENTES PRODUCTOS TURÍSTICOS DE XÀBIA EN MERCADOS EMISORES NACIONALES E INTERNACIONALES A TRAVÉS DE DIVERSAS ACCIONES DE PROMOCIÓN

Acción 3.1: Asistencia a **Ferias de Turismo Nacionales e Internacionales.**

Calendario promocional 2013:

“VAKANTIEBEURS”	UTRECH
“FITUR”	MADRID
“MITT”	MOSCÚ
“TUR”	GOTEMBURGO
“FIRA DE TOTS SANTS”	COCENTAINA

Acción 3.2: Difusión de la Imagen Turística en **Medios de Comunicación.**

Acción 3.2.1: Inserción Publicidad en Revistas o Guías Turísticas.

Acción 3.2.2: Publicity (Inserciones gratuitas).

OBJETIVO 4: DESARROLLAR ACCIONES DE PROMOCIÓN EN DESTINO.

Acción 4.1: Atención de Viajes de Familiarización (**Fam Trips**) de agentes de viajes y periodistas en colaboración con l'Àgència Valenciana de Turismo, OET y Patronato Provincial de Turismo de la Costa Blanca.

Acción 4.1.1: Organización Fam Trip de agentes de viajes rusos.

Viajes gratuitos y estancias en el destino o instalaciones de la empresa. Utilizados para tratar de influir positivamente sobre intermediarios y periodistas o líderes de opinión.

Acción 4.2: Desarrollo de acciones de **relaciones públicas y apoyo institucional.**

Apoyo institucional a las empresas u organizaciones del sector para la realización de actos, inauguraciones, ruedas de prensa para presentación de productos., etc.

Colaboración con entrega de material promocional para la celebración de diversos actos que reporten notoriedad a Xàbia como destino turístico.

Acción 4.3: **Apoyo y colaboración en actos de interés especial** como eventos deportivos, festivos, culturales, gastronómicos,...que repercutan en el desarrollo turístico del destino.

Dinamizar la celebración de eventos en el municipio que lo doten de notoriedad como destino turístico.

Acción 4.3.1: Colaboración Xàbia al Plat Arroser

Acción 4.3.2: Colaboración I Fira de les Coques

Acción 4.3.3: Colaboración II Festival del Mar

Acción 4.3.4: Colaboración Xàbia Jazz.

Acción 4.3.5: Colaboración Xàbia al Plat Mariner

Acción 4.4: Creación y desarrollo de la **XÀBIA FILM OFFICE.**

Colaboración con la Ciudad de la Luz para facilitar e incentivar la captación de rodajes en el municipio para su promoción.

Acción 4.5: Adquisición Totems publicitarios e informativos en lugares estratégicos del municipio para que alberguen contenido promocional.

OBJETIVO 5: GESTIÓN Y POSICIONAMIENTO DE LA MARCA TURÍSTICA

Acción 5.1: **Inserción de la Marca Turística** en el material promocional del Departamento de Turismo de Xàbia:

Nuevas publicaciones, reimpressiones, material de oficina como sobres, saludas, tarjetas, página web,...

Acción 5.2: **Inclusión de la marca turística** en el material promocional de las empresas turísticas de Xàbia con el propósito de conseguir una imagen homogénea de destino.

Acción 5.3: Inserción de marca y colaboración económica en la **web METEOXÀBIA**

Acción 5.4: **Campaña publicitaria de consolidación de marca.**

Acción 5.4.1: Campaña publicitaria con la imagen de David Ferrer en Metro de Madrid

Acción 5.4.2: Campaña publicitaria en escaparates de Duanes de la Mar en colaboración con la ACEAM.

Acción 5.2.3: Campaña publicitaria en parada autobús de Xàbia con la imagen de David Ferrer y marca Gastroxàbia.

OBJETIVO 6: APOYO Y SOPORTE A LA COMERCIALIZACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS

Acción 6.1: **Área de exposición en las Tourist Info** para el material promocional de las empresas del sector turístico.

Acción 6.2: **Edición guía Gastroxàbia** con relación de bares y restaurantes cocina local y empresas y comercio de productos gastronómicos locales.

Acción 6.3: **Reedición de las separatas de la Guía de Servicios Turísticos** donde aparecen las diferentes empresas turísticas, distribuidas en varias secciones: “Cómo llegar”, “Dónde Dormir” “Dónde Comer” y “Qué Deporte Practicar”.

Acción 6.4: Relación de **empresas privadas** del sector turístico, con links directos a éstas, en la página Web institucional www.xabia.org.

Acción 6.5: Crear un **directorio de empresas** dentro de la web institucional, en el que las propias empresas se puedan registrar y colgar sus ofertas, promociones, etc.

Acción 6.6: Realización de un **calendario anual de eventos** municipales festivos,

gastronómicos, deportivos, etc. para la planificación, por parte de las empresas de alojamiento, de promociones adecuadas y orientadas a estos eventos.

Acción 6.7: Realización de un **calendario anual de los periodos vacacionales** de los principales mercados emisores con el propósito de optimizar acciones y promociones.

<p style="text-align: center;">ÁREA DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO (I + D): ACCIONES DE INVESTIGACIÓN, PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN TURÍSTICA PARA EL DESARROLLO DE XÀBIA.</p>

INVESTIGACIÓN: ESTUDIOS TURÍSTICOS

OBJETIVO 7: CAPTACIÓN DE DATOS PARA IMPLEMENTAR MEJORAS

Acción 7.1: Realización y evaluación de **Encuestas de Satisfacción** en las Tourist Info, durante los meses de verano en colaboración con el Área de Estudios de la Conselleria de Turismo.

Proporcionan información sobre el perfil de los turistas, su satisfacción por los servicios municipales prestados, la calidad de servicio de las empresas y la percepción sobre la oferta turística, así como la captación de nuevas demandas por parte de los clientes.

Acción 7.2: Evaluación y tratamiento de las **quejas y reclamaciones** presentadas en las Tourist Info.

OBJETIVO 8: ESTUDIO AFLUENCIA DE TURISTAS VACACIONALES Y RESIDENCIALES EN DESTINO.

Acción 8.1: Mantenimiento de la herramienta de estudio llamada **FET** (Formula de Estimación Turística).

Acción 8.2: Evaluación de las **estadísticas de uso** del servicio Tourist Info para obtención de datos referentes a procedencia de turistas y demandas.

Acción 8.3: Control de la **ocupación turística** en hoteles, campings y alquileres turísticos.

OBJETIVO 9: ESTUDIOS DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

Acción 9.1: Estudio y análisis de los diferentes estudios de mercado, productos y coyuntura que ofrece el Observatorio Turístico de la AVT y el INVATTUR.

DESARROLLO: PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN TURÍSTICA

OBJETIVO 10: ESTABLECIMIENTO DE COMUNICACIÓN ENTRE EL SECTOR PROFESIONAL PRIVADO Y EL DEPARTAMENTO DE TURISMO.

Acción 10.1: Convocar el **Consell de Turisme** con regularidad para entablar líneas directas de comunicación y trabajo.

Acción 10.2: Crear y convocar las Comisiones de Trabajo del Consell de Turisme Convocar para tratar aspectos específicos y trasladar los acuerdos adoptados al Consell de Turisme.

OBJETIVO 11: APOYO Y SOPORTE AL SECTOR TURÍSTICO EMPRESARIAL.

Acción 11.1: Comunicación de puntos y aspectos de interés para el empresariado a través de la Zona Profesional de la Web Turística.

Acción 11.1.1: Comunicación y apoyo en la tramitación de los diferentes programas anuales de ayudas a las empresas, organizaciones y asociaciones turísticas publicados por los diferentes organismos.

Acción 11.1.2: Publicación de todos los estudios de mercado, producto y coyuntura que ofrezcan las diferentes administraciones.

Acción 11.1.3: Publicación de los Planes de acción del Departamento de Turismo y memorias.

Acción 11.1.4: Banco de imágenes de Xàbia y sobre diversas temáticas que no estén sujetas a derechos de autor y que se puedan utilizar para promoción por parte de los empresarios, prensa, etc.

OBJETIVO 12: DESARROLLO DE PRODUCTOS TURÍSTICOS.

PRODUCTO CULTURAL

Acción 12.1: Creación y señalización de la **Ruta de Riurus de la Marina Alta**

Acción 12.2: Definir estrategias conjuntas para un **mejor conocimiento y puesta en valor de nuestro producto cultural.**

Acción 12.2.1: Programación y realización de rutas temáticas en diferentes idiomas por Xàbia: Xàbia Histórica, Xàbia Marinera; Xàbia Romana; Xàbia y la Molineria y La vila nocturna.

Acción 12.2.2: Programación y realización de Rutas Teatralizadas por el Centro Histórico y Duanes de la Mar.

Acción 12.2.3: Realización proyecto señalización recursos histórico-patrimoniales de Duanes de la Mar.

Acción 12.2.4: Inserción de mayor contenido informativo a través del código Bidi en cada uno de los soportes informativos de los diferentes recursos patrimoniales.

Acción 12.3: Acometer **mejoras en la infraestructuras de los recursos histórico-patrimoniales** para ponerlos en valor.

Acción 12.3.1: Iluminación exterior del Museo Arqueológico y Etnológico Soler Blasco.

Acción 12.3.2: Construcción horno de escaldar y horno de cocer pan y cocas en el Riurau d'Arnaudà.

Acción 12.4: Desarrollo de la acción "**Arte para comer en Xàbia**" de la propuesta estratégica XàbiaCrea del Plan Estratégico.

PRODUCTO ACTIVO

Acción 12.5: Mantenimiento y señalización **red de senderos: PR y SL.**

Acción 12.6: Realización de **rutas de senderismo guiadas** a través del convenio con el CEX.

Acción 12.7: Señalización diferentes **rutas en bicicleta.**

PRODUCTO GASTRONÓMICO

Acción 12.8: Desarrollo de la **Propuesta estratégica** del Plan Estratégico Municipal **GastroXàbia.**

Acción 12.8.1: Creación, diseño y registro marca GastroXàbia.

Acción 12.8.2: Publicación guía GastroXàbia.

Acción 12.8.3: Creación Comisión de Trabajo GastroXàbia para el fomento, producción, promoción y comercialización de producto gastronómico.

Acción 12.8.4: Participación conjunta con empresarios en el **Festival Internacional bajo la marca GastroXàbia.**

Acción 12.8.5: Registro de las marcas Peix de la badia de Xàbia y les Coques de Xàbia.

Acción 12.9: **Subscripción de convenio de colaboración** con la ARX con el objetivo de potenciar y posicionar la gastronomía local y regional.

Acción 12.10: Colaboración con **Xàbia Idea** para la organización, promoción y comercialización de la I Fira de les Coques.

Acción 12.11: Colaboración con la **ARX** en la promoción y comercialización de eventos gastronómicos como **Xàbia al Plat Arrosser, Mariner, etc.**

Acción 12.12: Colaboración con la Xàbia Histórica en la promoción y comercialización del **Tapeo a Xàbia.**

PRODUCTO NÁUTICO

Acción 12.13: Apoyar y dar soporte a los **eventos náuticos** como concursos de pesca, regatas de vela, Encontre de Barques Tradicionals, etc.

PRODUCTO FIESTAS

Acción 12.14: **Colaboración con el Departamento de Fiestas:**

Acción 12.14.1: Difusión de los programas de fiestas en las Tourist Info.

Acción 12.14.2: Difusión de la programación de fiestas en la web turística.

PRODUCTO FAMILIAR

Acción 12.15: Organización y desarrollo de la Ruta Familiar Coneix Xàbia Jugant.

Acción 12.16: Creación de un apartado en la web Xàbia con niños.

OBJETIVO 13: MEJORA SOPORTES INFORMATIVOS Y PROMOCIONALES

Acción 13.1: Concretar necesidades de **material promocional** y planificar la realización de nuevas publicaciones que respondan a las exigencias y necesidades del turista actual.

Reedición:

- Guía Red de Espacios Naturales en E y GB
- Guía Servicios Turísticos y Anexos o Separatas.
- Guía Xàbia Histórica E/VL
- Plano Turístico en idiomas

Nuevas publicaciones:

- Guía GastroXàbia.
- Més Xàbia mensual.

Artículos merchandising:

- Póster Cala Granadella.

Acción 13.2: **Filmación imágenes** de los diferentes recursos de Xàbia para la realización de spots publicitarios y promoción en soportes online.

Acción 13.3: Creación banco imágenes **fotográfico** de diversa temática para la promoción en diferentes soportes.

Acción 13.4: Contratación y desarrollo de una **aplicación turística para iPhone, Ipad y Android.**

OBJECTIU 14: CAPTACIÓN DE AYUDAS ECONÓMICAS DE LAS DIFERENTES ADMINISTRACIONES PÚBLICAS y OTROS PARA LA OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS DEL DEPARTAMENTO.

CAPTACIÓN FONDOS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Acción 14.1: Solicitud y formalización de los diferentes convenios establecidos por la Agència Valenciana de Turisme **derivados de la LEY 3/1998 DE TURISMO DE LA CV.**

Acción 14.1.1 Solicitud de Suscripción del Convenio de Compensación Financiera.

Acción 14.1.2: Solicitud de Suscripción del Convenio para la Adaptación de Municipios Turísticos (Pla Millor): Proyecto señalización rutas en bicicleta.

Acción 14.2: Gestión y tramitación de acciones formativas financiadas con cargo al Fondo Social Europeo, concretamente **Programa Eurodissée.**

CAPTACIÓN FONDOS PROPIO TURISTA

Acción 14.3: Gestión y tramitación ordenanza **tasa para la venta de algunas de las publicaciones turísticas.**

OBJETIVO 15: ESTABLECIMIENTO DE COMUNICACIÓN Y COLABORACIÓN ENTRE LOS DIFERENTES DEPARTAMENTOS MUNICIPALES Y EL DEPARTAMENTO DE TURISMO.

Transversalidad interdepartamental en la propia Administración Local (Cultura, Medio Ambiente, Comercio, Agenda local 21, Deportes,...).

Acción 15.1: **Planificación y coordinación interdepartamental** con el objetivo de elaborar, promocionar y comercializar una programación de eventos adecuada a todos los niveles.

Acción 15.1.1: Mantener reuniones periódicas con los diferentes

departamentos municipales encargados de organizar eventos o actividades.

Acción 15.1.2: Realizar un Manual de Procedimientos sobre planificación y promoción actividades tanto municipales como privadas que tengan apoyo o colaboración del Ayuntamiento.

Acción 15.1.3: Definición y realización herramienta informática online para la planificación y promoción de eventos.

Acción 15.2: **Definición de acciones conjuntas con el Departamento de Medio Ambiente** para el mantenimiento y adecuación de espacios naturales como Playas, Miradores, Rutas Senderismo,...

Acción 15.3: **Colaboración con la Concejalía de Transporte** con la actualización y difusión de los horarios de transporte local y regional.

OBJETIVO 16: DESARROLLO PLAN SOCIAL MEDIA

Acción 16.1: **Contratación de un Community Manager.**

Acción 16.1.1.: Creación Estrategia Personalizada.

Acción 16.1.2.: Creación de canales necesarios.

Acción 16.1.3.: Diseño planes de acción.