

DIPUTACIÓN  
DE ALICANTECosta  
Blanca  
ALICANTE · SPAIN

**RESULTADOS DE LOS COMPROMISOS INCLUIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS**  
**Patronato Provincial de Turismo de la Costa Blanca**

**AÑO 2018**

SERVICIO	COMPROMISOS	INDICADORES	COD. IND.	RESULTADOS COMPROMISOS	COMENTARIOS
ORGANIZACIÓN Y ASISTENCIA A EVENTOS DE PROMOCIÓN TURÍSTICA NACIONAL E INTERNACIONAL	1/ Publicar y comunicar a los ayuntamientos y asociaciones del sector turístico nuestro Plan Operativo de Promoción (POP) durante el primer trimestre del año	Fecha de publicación y de comunicación del Plan Operativo de Promoción	POP.01	<ul style="list-style-type: none"> <li>Publicado el 7 de febrero</li> </ul>	El 7 de febrero se publicó el Plan Operativo de Promoción 2018 <a href="http://bit.ly/2Ficf8k">http://bit.ly/2Ficf8k</a> y se mandó un mailing al sector el 19 de febrero. También se publicó un resumen operativo del primer semestre en el mes de junio y un resumen anual en diciembre de las acciones del 2018.
	2/ Alcanzar un promedio de satisfacción, de mínimo 3,8 puntos sobre 5, en el total anual de las encuestas de satisfacción post-feria/fam-trip	Puntuación media anual de satisfacción obtenida en ferias y fam-trips	FERNAC.03 FERINT.03 FAM TRIP.02	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ferias nacionales: 4,11</li> <li>Ferias Internacionales: 2,92</li> <li>Fam trips: 4,73</li> </ul>	<p>Ferias Nacionales: En el total anual se ha conseguido una media de puntuación de 4,11 puntos sobre 5, superando el 3,8 previsto para el 2018.</p> <p>Ferias Internacionales: Solamente se ha obtenido resultados para una feria, y el resultado tan bajo (2,92) se debe a una mala valoración del stand de Turespaña (poco espacio de mostrador para tantos municipios), mientras que las cuestiones relacionadas con las gestiones del Patronato (información previa a los municipios) obtuvieron mejor valoración.</p> <p>Fam trips: El objetivo anual de conseguir una puntuación media de 3,8 puntos sobre 5 se ha visto superada ya que en el total anual se ha conseguido un total de 4,73 puntos.</p>

DIPUTACIÓN  
DE ALICANTECosta  
Blanca  
ALICANTE · SPAIN**RESULTADOS DE LOS COMPROMISOS INCLUIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS**  
**Patronato Provincial de Turismo de la Costa Blanca****AÑO 2018**

SERVICIO	COMPROMISOS	INDICADORES	COD. IND.	RESULTADOS COMPROMISOS	COMENTARIOS
	<b>3/</b> Publicar y enviar al menos una memoria anual con los eventos de promoción turística y acciones realizadas	Nº de memorias (eventos de promoción turística y acciones realizadas) publicadas y enviadas anualmente	POP.02	<ul style="list-style-type: none"> <li>Publicado resumen anual diciembre 18</li> </ul>	Mandado por mail el resumen anual al sector (diciembre 18) e incluida memoria en el Plan Operativo de Promoción de 2019 (mandado por mailing en febrero de 2019)
<b>CONCESIÓN DE AYUDAS ECONÓMICAS A AYUNTAMIENTOS Y ASOCIACIONES SIN ÁNIMO DE LUCRO PARA ACCIONES DE PROMOCIÓN TURÍSTICA EN LA PROVINCIA DE ALICANTE</b>	<b>4/</b> Resolver el 100% de las subvenciones en un plazo inferior al legalmente establecido: 6 meses desde la publicación de las bases de la convocatoria	% de expedientes de subvención resueltos en menos de 6 meses desde la publicación de las bases de la convocatoria	AYU.03	<ul style="list-style-type: none"> <li>100%</li> </ul>	La totalidad de las subvenciones solicitadas han sido resueltas en periodo inferior a los seis meses
	<b>5/</b> Realizar al menos 3 reuniones informativas del Plan de Ayudas al año	Nº de reuniones informativas del Plan de Ayudas al año	AYU.04	<ul style="list-style-type: none"> <li>5 reuniones informativas</li> </ul>	Se han realizado cinco reuniones informativas: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 7 de marzo (Diputación de Alicante)</li> <li>- 8 de marzo (Villena)</li> <li>- 8 de marzo (Denia)</li> <li>- 9 de marzo (Almoradí)</li> <li>- 21 de marzo (ADDA)</li> </ul>
<b>REALIZACIÓN DE CAMPAÑAS DE COMUNICACIÓN Y PUBLICIDAD</b>	<b>6/</b> Lanzar al menos 3 campañas de promoción turística al año	Nº de campañas de promoción turística lanzadas al año	CAMCOM.0 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>9 campañas</li> </ul>	En el 2018 se organizaron 9 campañas de comunicación, superando las 3 previstas



DIPUTACIÓN  
DE ALICANTE



Costa  
Blanca  
ALICANTE · SPAIN

**RESULTADOS DE LOS COMPROMISOS INCLUIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS**  
**Patronato Provincial de Turismo de la Costa Blanca**

**AÑO 2018**

SERVICIO	COMPROMISOS	INDICADORES	COD. IND.	RESULTADOS COMPROMISOS	COMENTARIOS
<b>ADMINISTRACIÓN DEL CONTENIDO TURÍSTICO DE LA COSTA BLANCA EN HERRAMIENTAS DIGITALES</b>	<b>7/</b> Responder el 100% de las solicitudes de imágenes en alta calidad recibidas a través de la plataforma <a href="http://www.costablancapro.com">www.costablancapro.com</a> en menos de 2 días hábiles	% de solicitudes de imágenes en alta calidad de <a href="http://www.costablancapro.com">www.costablancapro.com</a> respondidas en menos de 2 días hábiles	WEB.02	<ul style="list-style-type: none"><li>• 100%</li></ul>	La totalidad de las solicitudes de imágenes en alta calidad fueron contestadas en el plazo previsto.

DIPUTACIÓN  
DE ALICANTECosta  
Blanca  
ALICANTE · SPAINRESULTADOS DE LOS COMPROMISOS INCLUIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS  
Patronato Provincial de Turismo de la Costa Blanca

AÑO 2018

SERVICIO	COMPROMISOS	INDICADORES	COD. IND.	RESULTADOS COMPROMISOS	COMENTARIOS
	8/ Incrementar un 10% el número de ofertas en la página web <a href="http://www.tuplancostablanca.com">www.tuplancostablanca.com</a> con respecto al año anterior	% de incremento anual del nº de ofertas subidas a <a href="http://www.tuplancostablanca.com">www.tuplancostablanca.com</a>	WEB.02	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descenso del 47%</li> </ul>	<p>A pesar de que no se ha cubierto este compromiso de número de ofertas en la web <a href="http://www.tuplancostablanca.com">www.tuplancostablanca.com</a>, estas se han difundido a través de otros medios como las redes sociales y la página web institucional. El motivo es que la página web <a href="http://www.tuplancostablanca.com">www.tuplancostablanca.com</a> será en el futuro sustituido por una plataforma integral. En la anualidad 2018 se ha llevado a cabo el proyecto "Smart Costa Blanca", que fue uno de los seleccionados como beneficiarios de la "Convocatoria de Destinos Turísticos Inteligentes" de Red.es. Entre otros proyectos, conlleva la actualización de todas las plataformas digitales de Costa Blanca, incluyendo la URL <a href="http://www.tuplancostablanca.com">www.tuplancostablanca.com</a>. Se considera la necesidad de replantear este compromiso para adaptarlo a la nueva realidad de las herramientas digitales del Patronato de Turismo Costa Blanca.</p>

DIPUTACIÓN  
DE ALICANTECosta  
Blanca  
ALICANTE · SPAIN**RESULTADOS DE LOS COMPROMISOS INCLUIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS**  
**Patronato Provincial de Turismo de la Costa Blanca****AÑO 2018**

SERVICIO	COMPROMISOS	INDICADORES	COD. IND.	RESULTADOS COMPROMISOS	COMENTARIOS
	<b>9/</b> Mantener actualizados los perfiles de las redes sociales del Patronato Costa Blanca en Facebook, Twitter e Instagram, realizando al menos 30 publicaciones mensuales en cada red social	Nº de publicaciones mensuales en cada red social	RRSS.01	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Twitter 150</li> <li>• Facebook 51</li> <li>• Instagram 39</li> </ul>	Se ha cumplido con la previsión mínima de número de publicaciones mensuales en redes sociales.
<b>PUBLICACIÓN DE MATERIAL TURÍSTICO PROMOCIONAL DE LA COSTA BLANCA</b>	<b>10/</b> Mantener actualizado el catálogo de publicaciones y folletos, realizando al menos 5 publicaciones o actualizaciones nuevas al año	Nº de publicaciones nuevas 5 actualizaciones al año	PUB.01	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 8 publicaciones</li> </ul>	En 2018 se publicaron o actualizaron 8 nuevas publicaciones: la reedición del mapa turístico, Ruta Kayak, Film Commission, y la reedición de la Guía de los Castillos, Guía de Gastronomía, Guía Beach +, Genérica, Agenda LGTB y Costa Blanca pasatiempos infantil.