

MEMORIA OIT RELLEU 2024

ANTECEDENTES DE LA APERTURA DE OIT DE RELLEU

Tras la apertura al público a finales de 2021 la **Pasarela del Pantano de Relleu** la actividad turística cambio notablemente, el número de visitantes aumentaba y se tenía que dar solución a dicha demanda.

Desde la concejalía de Turismo se comenzó la tramitación del expediente del Convenio de colaboración con Conselleria de Turismo para la apertura de la OIT.

Relleu tenía una gran afluencia de visitantes, 96.449 desde finales de 2021 hasta octubre de 2023, momento de firma del Convenio para la puesta en marcha de la oficina.

Tan solo un 3% aproximadamente acudían a las oficinas municipales a pedir información turística, el resto o contactaba telefónicamente o iban directamente al acceso de las pasarelas.

La OIT de Relleu se propuso como objetivo principal que las personas que visitaran la pasarela, pasaran antes por la OIT de Relleu y de esta manera ofrecer y ampliar la oferta de Relleu.

En 2024, (hasta noviembre) los registros de visitas a la pasarela son de 47.320 visitantes de los cuales 1939 pasaron por la oficina y nos realizaron 3498 consultas.

TOURIST INFO RELLEU

1.1 LA RED TOURIST INFO

La Oficina de Turismo de El Campello nace fruto de un Convenio con la Agencia Valenciana de Turismo en el año 2023 en fecha 3 de noviembre de 2023 por el que El Ayuntamiento proporcionó las instalaciones y el personal al tiempo que la AVT se encargó de la decoración, mobiliario, rotulación y medios informáticos pasando a formar parte de la Red de Oficinas turísticas de la Comunidad Valenciana.

La Red Tourist Info es la Red de oficinas de Información Turística de la Comunidad Valenciana impulsada y coordinada por la Agencia Valenciana de Turismo, actual TURISME COMUNITAT VALENCIANA.

Las instalaciones de la Tourist Info de Relleu abren sus puertas el 05 de marzo de 2024, haciéndolo coincidir con la **JORNADA TÉCNICA: LA RUTA DE LA PASARELA DEL PANTANO DE RELLEU** en la que asistieron más de 60 personas de diferentes OIT de ca Comunitat.

Uno de los principales compromisos para las entidades locales es contar con personal cualificado, unos horarios mínimos de atención al público y participar en los sistemas de trabajo y colaborar con los objetivos de la Red.

Los cuatro valores fundamentales en los que se apoyan los proyectos y actuaciones que dinamizan la red son:

- 1- IMAGEN CORPORATIVA propia y homogénea a la implantada en todas sus oficinas de la Red Tourist Info.
- 2- SISTEMAS HOMOLOGADO DE TRABAJOS Y SERVICIOS: empleo de métodos, sistemas y herramientas comunes para el tratamiento de la información, gestión de oficinas y sistema estadístico único para el conjunto de oficinas.

3- HERRAMIENTAS DE GESTIÓN Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN El sistema de información compartido y la gestión de la Red están soportados por herramientas unificadas de trabajo. Además del importante desarrollo del Portal Turístico de la

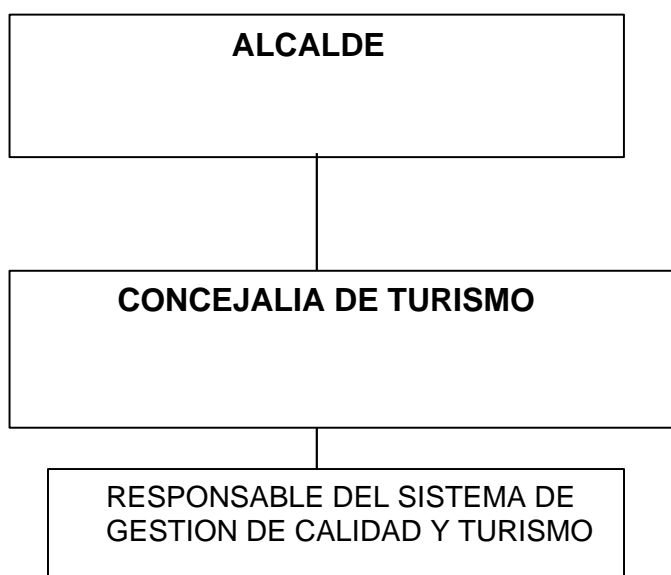
Comunidad Valenciana www.comunitatvalenciana.com en 7 idiomas, que han convertido a la Red en uno de los agentes esenciales para el suministro de contenidos.

4- EL FACTOR HUMANO: Cualificación profesional de los informadores turísticos.

ORGANIGRAMA Y HORARIO

La OIT de Relleu en la actualidad dispone de poco personal, para la anualidad 2025 se ha solicitado un programa de empleo para contratar personal para información turística que junto con las practicas de estudiantes de Turismo nos ayudarán a dar un mejor servicio y ampliar el horario.

Actualmente el organigrama es:



HORARIO

El horario de la OIT se ha modificado desde su apertura en marzo de 2024. En un primer momento era tan solo horario de mañana de 10 a 15 horas.

Los meses de verano (julio y agosto) son la temporada más baja en relación a umero de visitantes.

Desde el mes de octubre, donde el numero de visitas aumenta gracias a nuestro principal recurso

La Pasarela del Pantano de Relleu se ha ampliado el horario para así dar un mejor servicio.

OIT RELLEU:

SEMANAS 1ª T 3ª

Lunes a viernes 10:00 a 17:00 horas

SEMANAS 2ª Y 4ª

Martes a viernes: 10:00 a 17:00 horas

Sábado: 10:00 a 17:00

Domingo: 10:00 a 15:00 horas

MISIÓN Y VALORES DE LA TOURIST INFO RELLEU

La principal **Misión** de la oficina de Oficina de Turismo de Relleu es ser la puerta de entrada a Relleu, proporcionando información precisa y personalizada para que cada visitante pueda disfrutar de una experiencia única y memorable, descubriendo la riqueza cultural, natural y gastronómica a la vez de contribuir al desarrollo sostenible de la región

Asimismo, desde la oficina de turismo se realiza el **servicio de atención Back-Desk**, esto es, atención de peticiones de información acerca del destino previo a la visita, la cual se realiza a través de varios medios: correo postal, atención telefónica, correo web, redes sociales, página web, ... así como de las labores de actualización de la información y de las bases de datos de empresas turísticas, actividades, programas y eventos del municipio, control de almacén, realización de las páginas web, tramitación de quejas y reclamaciones turísticas, vigilancia de la actividad turística, etc.

Los **valores** de la OIT de Relleu son:

Profesionalidad: Conocimiento profundo del destino: Los agentes deben estar altamente capacitados y actualizados sobre todos los aspectos relevantes del destino: atracciones, eventos, alojamientos, transporte, gastronomía, etc.

- Atención al detalle: La información proporcionada debe ser precisa, clara y completa, adaptándose a las necesidades específicas de cada visitante.

Asesoramiento personalizado: Los agentes deben ser capaces de ofrecer recomendaciones personalizadas y ayudar a los turistas a planificar su viaje de acuerdo a sus intereses y presupuesto.

- Amabilidad y cordialidad: Los visitantes deben sentirse bienvenidos y valorados en todo momento.

- Empatía: Los agentes deben ser capaces de ponerse en el lugar del visitante y entender sus necesidades.

- Actitud positiva: Una actitud positiva y entusiasta transmite pasión por el destino y motiva a los visitantes a explorar.

Compromiso con la calidad: La oficina debe estar en constante búsqueda de nuevas formas de mejorar la calidad de sus servicios y cumplir con los estándares de calidad establecidos por las autoridades turísticas y las certificaciones de calidad.

Orientación al cliente: El objetivo principal de la oficina es satisfacer las necesidades de los visitantes y garantizar una experiencia positiva.

- Resolución de problemas: Los agentes deben estar preparados para resolver cualquier problema o queja que pueda surgir.

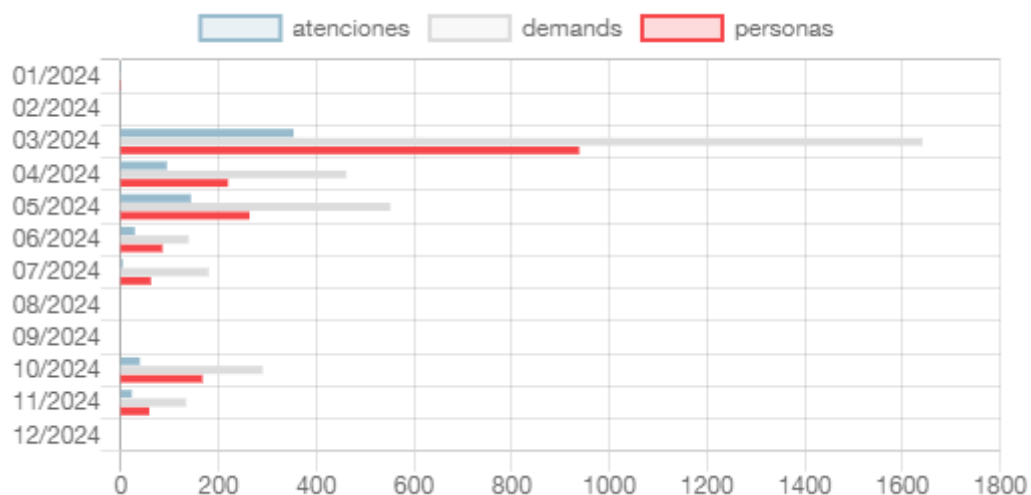
- Promoción del destino: La oficina debe colaborar en la promoción del destino turístico a nivel local, regional y autonómico.

-Respeto por el entorno: La oficina debe promover prácticas turísticas sostenibles y concienciar a los visitantes sobre la importancia de cuidar el medio ambiente. La oficina debe contribuir a la conservación y difusión del patrimonio cultural y natural.

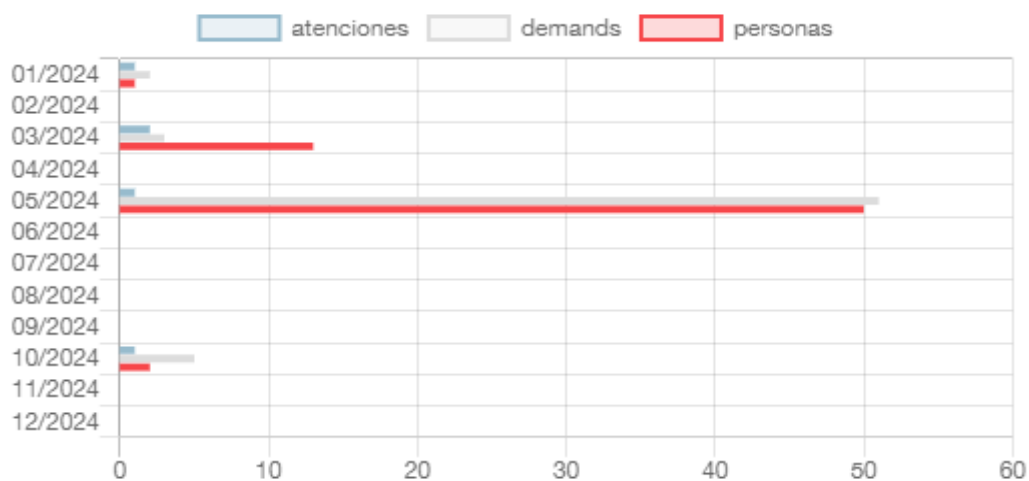
ESTADISITICAS OIT 2024

El presente año 2024, (hasta noviembre) las cifras han sido:

Mostrador:



Teléfono:



SISTEMAS DE CALIDAD – OIT DE RELLEU.

La oficina de turismo se acoge a la política de Calidad de la Red Tourist Info que se plasma en el siguiente decálogo:

- 1- Somos una Red de Servicios de Información Turística que mantiene la iniciativa y peculiaridades locales, a la vez que trabaja conjuntamente para la *Comunitat Valenciana* con entusiasmo y espíritu de equipo, cumpliendo los requisitos legales y del visitante.
- 2- Nuestro objetivo es entender y satisfacer las necesidades de los visitantes para mejorar el disfrute de su tiempo libre en la *Comunitat Valenciana*. Para ello evaluamos la satisfacción de los mismos y analizamos sus expectativas de calidad.
- 3- Trabajamos para un destino turístico de calidad. Promocionamos los recursos y servicios turísticos de nuestro municipio, ofreciendo alternativas en el conjunto de la *Comunitat Valenciana*.
- 4- Mantenemos siempre una actitud positiva y cordial en el trato con los turistas. Entendemos que la Calidad Personal diferencia el servicio prestado y conduce a la propia gratificación por el trabajo realizado.
- 5- La filosofía de Servicio de Calidad debe ser conocida y aplicada por todos los componentes de la Red Tourist Info y transmitida a todos nuestros clientes (internos y externos). Promovemos la gestión de calidad a todo el personal de cada Oficina Tourist Info, en particular, y de la Red Tourist Info, en general.
- 6- Ofrecemos información rápida, veraz y personalizada. Para ello utilizamos los recursos humanos y técnicos disponibles, con una apuesta clara por la innovación y el uso de las nuevas tecnologías de la información.
- 7- Somos el espejo de nuestros destinos turísticos y de la *Comunitat Valenciana*. Por eso cuidamos nuestra imagen personal y la de nuestras oficinas, dentro de la imagen corporativa de la Red Tourist Info. De igual modo, cuidamos el medio ambiente de nuestros

destinos turísticos y de la *Comunitat Valenciana*, asumiendo una labor divulgativa en esta materia.

8- Conocer a nuestros clientes nos permite anticiparnos a sus necesidades. Agradecemos las reclamaciones y sugerencias porque nos ayudan a mejorar día a día la calidad de nuestro servicio.

9- Nuestra mejora como profesionales se sustenta en la formación continua y en la creatividad. La mejora continua en la atención a nuestros visitantes se erige en un principio básico de nuestra labor.

10- 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 de la *Comunitat Valenciana*. Como profesionales de la información turística, conocemos la importancia de nuestro trabajo y sabemos que está en nuestras manos dar un valor añadido de Calidad a los servicios de información de la Red Tourist Info.

OBJETIVOS DE CALIDAD Y MEJORAS y PLANIFICACION PARA 2025

OIT 2024:

- Actuaciones promocionales, calendario ferias, campañas de publicidad, campañas en redes sociales, ...
- Definición de los soportes, folletos, reclamos publicitarios y material gráfico tanto para la asistencia a ferias como para las necesidades de la propia oficina. (folletos en idiomas, planos, monográficos,).
- Preparación, coordinación y asistencia a las ferias a las que acude la Concejalía, y envío de folletos a otras ferias de carácter internacional través del Patronato de turismo.
- Tramitación de los Convenios.
- Tramitación de Subvenciones: AVT, Patronato, ...
- Inventariado de recursos turísticos, señalización y posibles usos.
- Definición y puesta en valor de nuevos Productos: turismo Cultural, Deportivo ecoturismo (senderos locales), gastronómico...

OIT 2025:

Además de las citadas para 2024, en 2025 ampliaremos servicios:

- Visitas Guiadas, en colaboración con los voluntarios de Amics del Museo de Relleu.
- Crear nuevas alianzas con el sector local: Hoteles, restaurantes, empresas de alquiler de apartamentos, empresas de actividades turísticas etc... tanto actuales como las que se incorporen en este año.
- En conjunto con la Agencia de Desarrollo Local queremos ofrecer un servicio de asesoramiento sobre legislación, subvenciones, detección de necesidades de formación para elaboración de cursos o seminarios dirigidos a mejorar el servicio al usuario dirigido a las empresas de la localidad.



- Control y recogida de los datos estadísticos de visitantes a la oficina de turismo de manera más continua
- Realización de las encuestas de satisfacción a turistas

REUNIONES CON EMPRESARIOS

Con la apertura de la OIT se realizó una reunión con los diferentes servicios y empresas turística para informarles de la apertura de dicha oficina y comunicar la intención de la tener una colaboración estrecha para mejorar la calidad de nuestros servicios.

Se les propuso la firma del Código ético Turístico de la Comunitat Valenciana, la cual varios tenían y otros firmaron.

Se fijó la fecha 12/12/2024 para la próxima reunión, analizar cómo ha ido la anualidad y que mejoras se realizan para 2025.

PLAN DE MANTENIMIENTO – INFRAESTRUCTURAS OIT RELLEU

Desde el punto de vista de las infraestructuras se lleva un control en base al plan mantenimiento y limpieza del Ayuntamiento de Relleu ya que la oficina está en el interior de dichas instalaciones.









