

MEMORIA OIT RELLEU 2025

ANTECEDENTES .

La OIT de Relleu abrió sus puertas el 5 de marzo de 2024 con la finalidad de regular y dar un servicio de calidad a las personas que nos visitan.

Tras la apertura al público a finales de 2021 de la **Pasarela del Pantano de Relleu** la actividad turística cambio notablemente

Con su apertura se pretende dar un servicio de calidad que iremos mejorando año tras año.

TOURIST INFO RELLEU DURANTE LA ANUALIDAD 2025

En las anualidad 2025 durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 1 de noviembre de 2025 los datos que se recogen en la plataforma info-tourist.net, plataforma oficial de la red Tourist Info de un total de 4013 usuarios, un total de 7018 demandas y 1988 atenciones presenciales en la oficina situada en el municipio de Relleu (Alicante).

Estos datos reflejan la relevancia creciente del turismo en el municipio y el trabajo realizado en ir desviando el flujo de personas hacia la OIT situada en los bajos del Ayuntamiento.

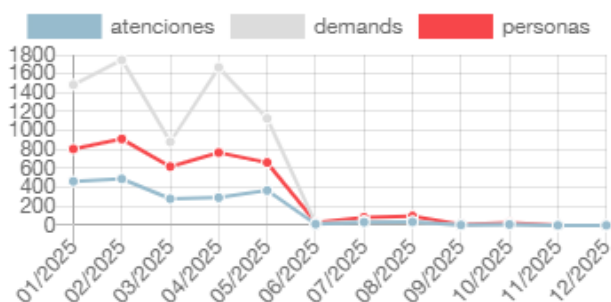
La actividad se concentra mayoritariamente entre los meses no estivales alcanzando un máximo en febrero, con 1.745 demandas, 490 atenciones y 912 usuarios.

A estas cifras les sigue un descenso notable de la actividad durante la primavera y el verano.

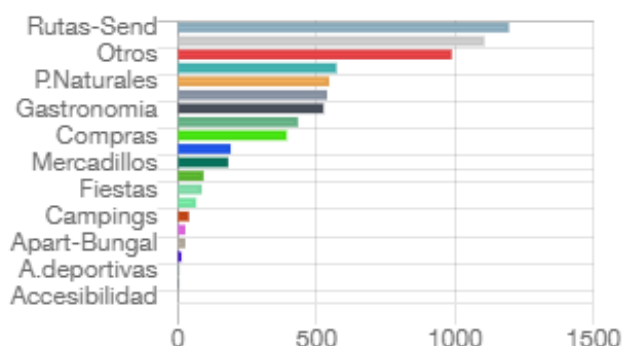
En marzo ya se observa una caída significativa —con 881 demandas y 280 atenciones—, seguida de una leve recuperación en abril y un nuevo retroceso en mayo, cuando se registran 1.129 demandas, 368 atenciones y 663 usuarios.

A partir de ese momento, la afluencia disminuye progresivamente, alcanzando mínimos en los meses de verano. En junio, por ejemplo, apenas se contabilizan 21 demandas, 13 atenciones y 31 usuarios, mientras que, en septiembre, el registro cae hasta las 4 demandas, 3 atenciones y 6 usuarios.

A pesar de esta tendencia en julio y agosto, coincidiendo con la festividad de Sant Albert y el período vacacional estival, hay un leve incremento, con 42 demandas, 33 atenciones y 84 usuarios en julio, y 36 demandas, 36 atenciones y 98 usuarios en agosto. No obstante, los valores siguen siendo modestos en comparación con los del primer trimestre. Esta situación puede explicarse por las características del turismo en Relleu: la mayoría de las visitas están vinculadas al senderismo y a actividades de naturaleza, lo que hace que los meses de calor intenso resulten poco atractivos para este tipo de turismo. Las alertas por altas temperaturas emitidas durante el verano también contribuyen a la reducción de visitantes.

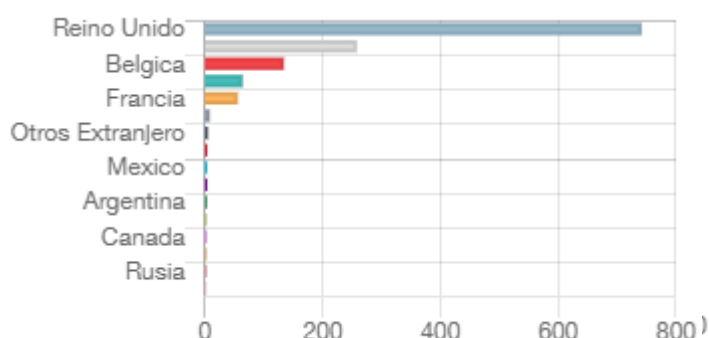


De las 7.018 demandas totales, la categoría más destacada corresponde a las rutas senderistas asociadas a la pasarela del pantano, que acumulan 1.195 registros. A continuación, se sitúan las rutas de senderismo fuera de la pasarela, con 988 demandas, evidenciando el interés sostenido por la oferta de naturaleza y los itinerarios rurales del municipio y sus alrededores.

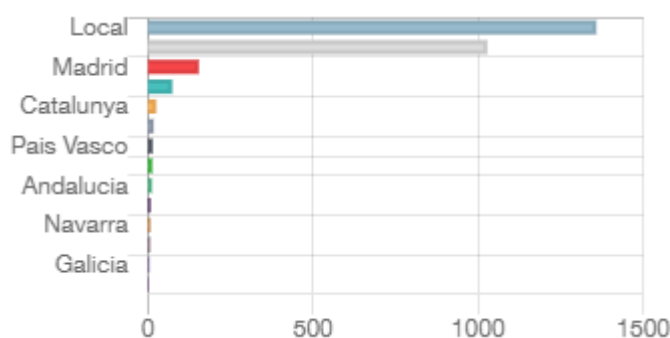


En un segundo nivel se encuentran las demandas relacionadas con parques naturales, gastronomía y compras, que rondan una media de 550 solicitudes cada una. Estas categorías reflejan el atractivo complementario de la oferta turística local: el visitante no solo busca experiencias en la naturaleza, sino también actividades culturales y gastronómicas que completan su estancia. Por su parte, las consultas vinculadas a mercadillos, fiestas y campings registran cifras más modestas, situándose entre 150 y 300 demandas

La mayor actividad de la Oficina de Turismo tiene lugar entre las 10:00 y las 14:00, estando esta abierta en atención al público - presencial y telemáticamente - de 09:00 a 14:00h. A primera hora de la mañana, la media de consultas se sitúa en torno a las 35. Cifra que se incrementa, considerablemente, a media mañana, situándose entre las 459 y las 2737, decayendo hasta las 103 al final del día.



En cuanto a la procedencia de los visitantes, a nivel nacional, el mayor volumen de demandas proviene de residentes locales, con 1.358 registros, seguidos por visitantes de la Comunidad Valenciana, con 1.028 demandas. Le siguen, aunque en menor medida, las comunidades de Madrid, con 154, Asturias con 74, Cataluña con 25 y León con 17. Otras regiones como el País Vasco, Murcia, Andalucía, Castilla-La Mancha, Navarra y Aragón presentan cifras menores.



En el ámbito internacional, Reino Unido es el principal mercado emisor, con 742 usuarios, al que le siguen Alemania, con 258 usuarios, Bélgica con 134, Países Bajos con 64 y Francia con 56. También se han registrado visitantes procedentes de Rumanía, México, Argentina, Canadá y Rusia, aunque en cifras inferiores a los ocho usuarios.

Los resultados obtenidos muestran una demanda turística durante todo el año, siendo los meses mas bajos los de verano. La pasarela del pantano continúa siendo el eje central de la atracción turística, pero su dependencia de las condiciones meteorológicas limita el flujo de visitantes durante los meses de calor.

En esta segunda anualidad de funcionamiento de la OIT continuamos trabajando con los cuatro valores fundamentales en los que se apoyan los proyectos y actuaciones que dinamizan la red son:

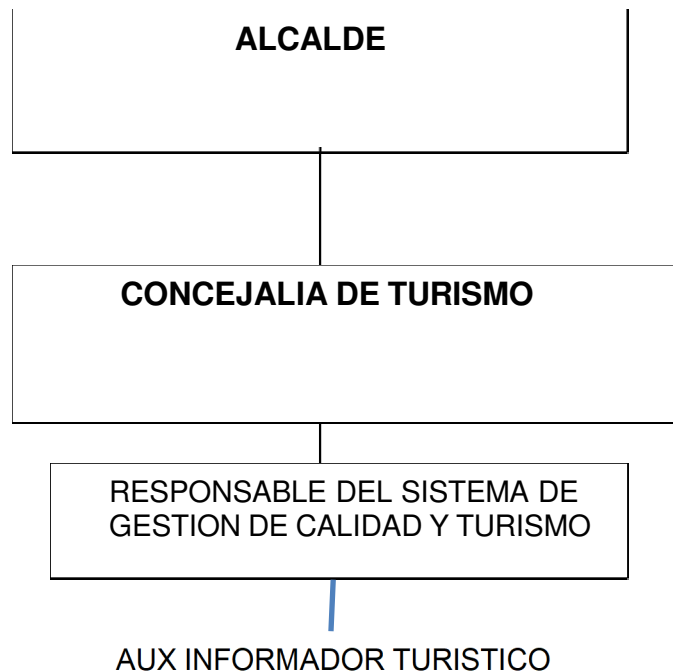
- 1- **IMAGEN CORPORATIVA** propia y homogénea a la implantada en todas sus oficinas de la Red Tourist Info.
- 2- **SISTEMAS HOMOLOGADO DE TRABAJOS Y SERVICIOS:** empleo de métodos, sistemas y herramientas comunes para el tratamiento de la información, gestión de oficinas y sistema estadístico único 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.
En esta anualidad 2025 hemos contado con la incorporación de un programa de empleo con el cual, se ha contratado un aux administrativo que ha realizado las funciones de informador turístico. Durante el verano , el convenio de practicas con la UA, nos aporato un estudiante que realizó las mismas funciones.
Estos programas tanto de empelo como en practicas con las diferentes Universidades , nos ayudan a cubrir el puesto de informador turístico.

ORGANIGRAMA

La OIT de Relleu durante esta anualidad a contado con personal que ha podido atender su oficina durante toda la anualidad, a través de programas de empleo se contrató a personal como informadores turísticos.

Durante los meses de verano a formado parte de la OIT personal en practicas de la UA que durante tres meses a trabajado en el desarrollo de nuestros objetivos.

Actualmente el organigrama es:



HORARIO

El actual horario de la OIT es de lunes a viernes de 8 a 15 horas, abriéndose los fines de semana que se organizan visitas o coinciden con festivos.

Disponemos de un totem digital en el cual están los códigos QR que facilitan a los visitantes obtener la información necesaria si la OIT esta cerrada.

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.

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 2026 OIT

2025:

- 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...

Podemos decir que estos objetivos los hemos logrado satisfactoriamente, tenemos que continuar trabajando para mejorar en los horarios y en ofrecer mas actividades o visitas en la propia localidad.

2026:

Para 2026 nos hemos marcado nuevos retos para mejorar en la calidad del servicio:

- Consolidar las visitas guiadas a los diferentes recursos turísticos de la localidad.
- 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, tanto a través de la plataforma como en papel.

CONCLUSIONES

En líneas generales se ha mejorado considerablemente la gestión de la OIT de Relleu, hemos trabajado por la calidad del servicio y por ofrecer a los usuarios un servicio continuado y de calidad.

Continuamos trabajando en aquellas carencias que tenemos detectadas y que nos hemos propuesto poder solventarlas durante la anualidad que viene.

Relleu 2025

