



DIPUTACIÓN DE ALICANTE

Costa Blanca  
ALICANTE · SPAIN
**RESULTADOS DE LOS COMPROMISOS INCLUIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS**  
**Patronato de Turismo Costa Blanca**
**AÑO 2017**

SERVICIO	COMPROMISOS	INDICADORES	COD. IND.	RESULTADOS COMPROMISOS	COMENTARIOS
<b>ORGANIZACIÓN Y ASISTENCIA A EVENTOS DE PROMOCIÓN TURÍSTICA NACIONAL E INTERNACIONAL</b>	<b>1/</b> 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>Publicación en la web del Plan Operativo de Promoción en febrero de 2017</li> <li>Comunicación de dicha publicación mediante mailing enviado en febrero 2017 a 223 destinatarios.</li> <li>Contabilizadas 931 visitas en 2017, según analytics</li> </ul>	<b>CUMPLIDO</b>
	<b>2/</b> 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 FAMPTRIP.02	<ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfacción media en FERIAS NACIONALES por parte de los co-expositores (municipios): 3,95 puntos sobre 5</li> <li>Satisfacción media en FERIAS INTERNACIONALES por parte de los co-expositores (municipios): 4,66 sobre 5</li> <li>Satisfacción media en FAM-TRIPS por parte de los participantes: 4,84 puntos sobre 5</li> </ul>	<b>CUMPLIDO</b>
	<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>Enviadas 3 newsletter durante 2017 con memorias de los eventos y las acciones de promoción turística realizadas.</li> <li>Además se ha ofrecido la información en forma de infografías mediante una herramienta digital.</li> </ul>	<b>CUMPLIDO</b>

DIPUTACIÓN  
DE ALICANTECosta  
Blanca  
ALICANTE · SPAIN**RESULTADOS DE LOS COMPROMISOS INCLUIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS**  
**Patronato de Turismo Costa Blanca****AÑO 2017**

SERVICIO	COMPROMISOS	INDICADORES	COD. IND.	RESULTADOS COMPROMISOS	COMENTARIOS
<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>El 100% de los expedientes han sido resueltos en menos de seis meses. Durante el primer trimestre de 2017 se han realizado 8 reuniones, dividiéndolas por comarcas, para informar del proceso a llevar a cabo para la solicitud del Plan de Ayudas.</li> </ul>	<b>CUMPLIDO</b>
	<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>Además se realizó una jornada informativa sobre la línea de subvención de la feria MEDSEA a los municipios el 15 de febrero.</li> </ul>	<b>CUMPLIDO</b>
<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.01	<ul style="list-style-type: none"> <li>En el total anual se han organizado 8 campañas de comunicación, superando las 3 previstas.</li> </ul>	<b>CUMPLIDO</b>
<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>De las 106 solicitudes de alta resolución 97 de ellas se han resuelto en el plazo previsto menor de dos días, y 9 solicitudes se respondieron en plazo superior, debido a un error de planificación de las respuestas de las solicitudes. El objetivo se ha cumplido al 91% en lugar del 100% previsto.</li> </ul>	<b>NO CUMPLIDO</b> Como medida de subsanación se planificarán las respuestas de las solicitudes entre varios compañeros para atender a las mismas en caso de ausencias.

DIPUTACIÓN  
DE ALICANTECosta  
Blanca  
ALICANTE · SPAIN**RESULTADOS DE LOS COMPROMISOS INCLUIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS**  
**Patronato de Turismo Costa Blanca****AÑO 2017**

SERVICIO	COMPROMISOS	INDICADORES	COD. IND.	RESULTADOS COMPROMISOS	COMENTARIOS
	<b>8/</b> 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>Se han contabilizado 476 ofertas en 2017, si bien esto supone un descenso del 10% en el total anual, a pesar de los buenos resultados del primer semestre, y de los envíos de mailings al sector para incentivar su participación.</li> </ul>	<b>NO CUMPLIDO</b> Como medida de subsanación se renovará la página web <a href="http://www.tuplancostablanca.com">www.tuplancostablanca.com</a> durante 2018 para mejorar su usabilidad para el usuario y el sector y conseguir ser un referente para las empresas turísticas.
	<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>La media de publicaciones mensuales es de 246 en twitter, 140 en facebook y 141 en instagram</li> </ul>	<b>CUMPLIDO</b>
<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>En el total anual se han realizado 19 publicaciones, entre reediciones y actualizaciones y nuevas publicaciones, muchas de ellas segmentadas por productos turísticos (deportivo, MICE, ciclismo y LGTB) que requiere una información más específica.</li> </ul>	<b>CUMPLIDO</b>