

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

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
CONCESIÓN DE AYUDAS ECONÓMICAS A AYUNTAMIENTOS Y ASOCIACIONES SIN ÁNIMO DE LUCRO PARA ACCIONES DE PROMOCIÓN TURÍSTICA EN LA PROVINCIA DE ALICANTE	4/ 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"> 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. 	CUMPLIDO
	5/ 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"> Además se realizó una jornada informativa sobre la línea de subvención de la feria MEDSEA a los municipios el 15 de febrero. 	CUMPLIDO
REALIZACIÓN DE CAMPAÑAS DE COMUNICACIÓN Y PUBLICIDAD	6/ 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"> En el total anual se han organizado 8 campañas de comunicación, superando las 3 previstas. 	CUMPLIDO
ADMINISTRACIÓN DEL CONTENIDO TURÍSTICO DE LA COSTA BLANCA EN HERRAMIENTAS DIGITALES	7/ Responder el 100% de las solicitudes de imágenes en alta calidad recibidas a través de la plataforma www.costablancapro.com en menos de 2 días hábiles	% de solicitudes de imágenes en alta calidad de www.costablancapro.com respondidas en menos de 2 días hábiles	WEB.02	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	NO CUMPLIDO Como medida de subsanación se planificarán las respuestas de las solicitudes entre varios compañeros para atender a las mismas en caso de ausencias.

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
PROMOCIÓN DE LA COSTA BLANCA	8/ Incrementar un 10% el número de ofertas en la página web www.tuplancostablanca.com con respecto al año anterior	% de incremento anual del nº de ofertas subidas a www.tuplancostablanca.com	WEB.02	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	NO CUMPLIDO Como medida de subsanación se renovará la página web www.tuplancostablanca.com durante 2018 para mejorar su usabilidad para el usuario y el sector y conseguir ser un referente para las empresas turísticas.
	9/ 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"> La media de publicaciones mensuales es de 246 en twitter, 140 en facebook y 141 en instagram 	CUMPLIDO
PUBLICACIÓN DE MATERIAL TURÍSTICO PROMOCIONAL DE LA COSTA BLANCA	10/ 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"> 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. 	CUMPLIDO