

ACCIONES TURISMO

PLAN DE CHOQUE CONTRA LOS EFECTOS DEL COVID19

Informe de situación: **15 DE JUNIO DE 2020**

1. ACCIONES INMEDIATAS ADOPTADAS NADA MÁS ENTRAR EN VIGOR EL ESTADO ALARMA EL 14 DE MARZO DE 2020.

- **Coordinación Interadministrativa**

- Colaboración con la Administración General del Estado con competencias en la coordinación del turismo como sector económico y social clave para España. La coordinación se está manteniendo tanto a nivel de Ministra y Consejeros y Viceconsejeros de turismo (vía el Consejo Español de Turismo) como de DG de Turismo (vía reuniones online de la Secretaria de Estado de Turismo y las DG de Turismo de todas las CCAA) para consensuar acciones normativas conjuntas como la Orden Ministerial de Sanidad para el cierre de alojamientos turísticos
- En paralelo, mantienen contactos continuos con el resto de departamentos autonómicos y DG de la Generalitat con incidencia directa o indirecta sobre el turismo de la CV (Sanidad, Emergencias, Empleo, Economía...) para consensuar y elaborar protocolos de actuación sobre las diversas medidas extraordinarias que se están tomando como el protocolo para medicalizar los hoteles, por ejemplo.

- **Coordinación permanente con los agentes turísticos valencianos.**

- Constitución de un grupo de trabajo y seguimiento para coordinar acciones y compartir información, grupo integrado por los principales actores privados y públicos (asociaciones empresariales, destinos y marcas turísticas), manteniendo ya algunas reuniones, además de un contacto online permanente.
- A través de dicho grupo de trabajo transferimos información sobre las distintas medidas tomadas por el Gobierno y la Generalitat, al tiempo que recogemos datos y propuestas sobre las acciones a llevar a cabo conjuntamente y nos ponemos a disposición permanente del sector recopilando datos sobre posibles incidencias en el desalojo de establecimientos de alojamiento turístico, adecuación de las medidas tomadas a la realidad empresarial y laboral de las pymes turísticas, etc.

- **Información vía Web y RRSS: seguimiento evolución de la demanda**

- Hemos actualizado y adecuación el contenido de nuestras páginas web y redes sociales a la situación actual con el propósito de que sirvan, en primer momento, como canalizadores y transmisores de información completa y veraz, tanto hacia el sector como hacia los propios ciudadanos dado su potencial perfil turístico.

- Hemos puesto ya en marcha una campaña, en diversos idiomas, de concienciación y sensibilización a través de redes sociales y plataformas online para incidir en la necesidad de cumplir con las instrucciones de Sanidad y del Gobierno y permanecer en casa. Queremos así llegar también al turista y extranjeros residentes y que tome conciencia de que es imprescindible cumplir con las órdenes (#Quedateencasa / Cuídate para poder volver)
- Monitorizamos las menciones sobre la Comunitat Valenciana como destino turístico que realizan los turistas en las redes sociales mediante la implementación de herramientas de escucha activa, lo que nos permite disponer de indicadores de evolución de la demanda turística.
- Hemos contratado el uso de una herramienta de análisis que nos permite estudiar qué dice la gente, cómo lo dice, etc. y poder en base a ello tomar decisiones sobre futuras acciones promocionales (sobre todo en cuanto a campañas de promoción y reposicionamiento de nuestro destino, para recuperar la imagen de destino seguro ante los mercados, captar nuevos mercados emisores potenciales de viajeros y consumo de productos que ofrece la CV, etc.).
- De esta forma podremos trabajar en campañas futuras y tendremos más posibilidades de que resulten efectivas y rápidas de implementar. El seguimiento nos permitirá saber en qué punto nos encontramos (con respecto a otros destinos, a los diferentes mercados potenciales, etc.) y cuál es el mensaje más efectivo o adecuado para cada segmento.

- **Transición de la gestión turística clásica al teletrabajo eficiente**

- Hemos implementando todas las medidas necesarias para que el personal de Turisme Comunitat Valenciana teletrabaje, minimizando el riesgo de contagio entre los trabajadores al favorecer su permanencia en situación de servicio activo desde sus domicilios.
- Se mantiene activo un grupo de coordinación a alto nivel (altos cargos del departamento, directivos y jefaturas de Áreas) para el seguimiento de la evolución de la situación en ámbitos como las bajas del registro de establecimientos que suspenden su apertura, gestión de incidencias comunicadas por usuarios/as turísticos, solicitudes del sector empresarial y de los destinos, análisis de evolución de los principales indicadores de coyuntura turística, fomento de la formación turística online, impulso de la puesta a punto de nuestras playas para la temporada de baño, gestión de obras propias en curso, etc., todo ello con la finalidad de mantener la actividad con la mayor intensidad posible y preparación de procedimientos administrativos de ayudas, convenios o contratos cuyos trámites no están sujetos de memento a la intervención de terceros (asociaciones, empresas, destinos...).

2. ACCIONES IMPLEMENTADAS A CONTINUACIÓN

- Protocolo de actuación con los distintos destinos de la red DTI (destinos turísticos inteligentes) para analizar los efectos de la crisis, medir impactos y planificar acciones futuras de reparación y reposicionamiento para no perder nuestro liderazgo en este ámbito.

- Puesta a disposición del sector de todos aquellos estudios, análisis, cursos online, etc. que tenemos disponibles para reforzar la toma de decisiones en base a un conocimiento riguroso de la situación sobrevenida y sus consecuencias.
- Compartir con los agentes turísticos empresariales de la CV las iniciativas formativas online que están lanzando dirigidas a empresas, así como recopilar las iniciativas sociales que se están realizando por parte de los destinos y empresas turísticas, dándoles difusión en nuestros canales y transmitir con ello el compromiso ético y la comunidad turística ya que turismo es economía, pero también vertebración social y territorial.
- Refuerzo de cursos online desde los CdTs mediante una amplia oferta de acciones formativas. En este sentido, por un lado, se han ofertado cursos como el de manipulador de alimentos, idiomas y gestión de empresas turísticas en tiempos de crisis, gestión de costes, etc. Se realizó una campaña de comunicación a través de todos nuestros soportes y canales para difundir este nuevo catálogo de cursos.
- Ampliación y carga de contenidos de Producto Turístico singular y experiencial en el nuevo portal para que, tras normalización de la situación, motivar el viaje vacacional hacia la Comunitat Valenciana, empezando por el mercado turístico de proximidad. Esta acción irá acompañada de la difusión segmentada de nuestra oferta y la creación de nuevos soportes promocionales en clave producto y experiencias.
- Lanzamiento de Planes de contingencia vinculados a los distintos programas de competitividad y aceleración empresarial: Accetur, apoyo a los emprendedores – Turisme Emprén, calidad de la oferta turística – Sicted y Qualitur, o turismo en clave ODS, contribuyendo con ello a adecuar los servicios a ofrecer por el sector turístico a los nuevos requerimientos del turista postCOVID19.
- Dar continuidad a diferentes campañas de comunicación y promoción online adaptándonos a la evolución de la crisis. Actualmente estamos insistiendo en la necesidad de 'Quedarse en casa' al tiempo que estamos trabajando en posibles acciones para las próximas semanas, cuando empiece la desescalada y las autoridades sanitarias permitan cierta libertad de movimiento de las personas, momento en el que pondremos en marcha campañas para promover los viajes turísticos.
- Finalizar el proceso de contratación de estrategia digital, que nos permitirá reforzar el posicionamiento de la oferta turística de la CV en todos los medios online en el momento en que la situación mejore.
- Nuevas líneas de ayudas directas dirigidas al producto experiencial (CreaTurisme y Mediterranean Musix), compromiso con la calidad del servicio (servicios turísticos SICTED) y las agencias de viajes. Se trata de **ayudas directas por un montante de 6.5 millones de euros** (5.5 para autónomos y pymes en programas de producto-calidad-agencias de viajes, y 1 millón para festivales de música adheridos a Musix). **El Decreto de bases reguladoras se aprobó por el Consell del viernes 17 de abril** y saldrá publicado próximamente en el DOGV, abriéndose el plazo de solicitudes el lunes 4 de mayo.

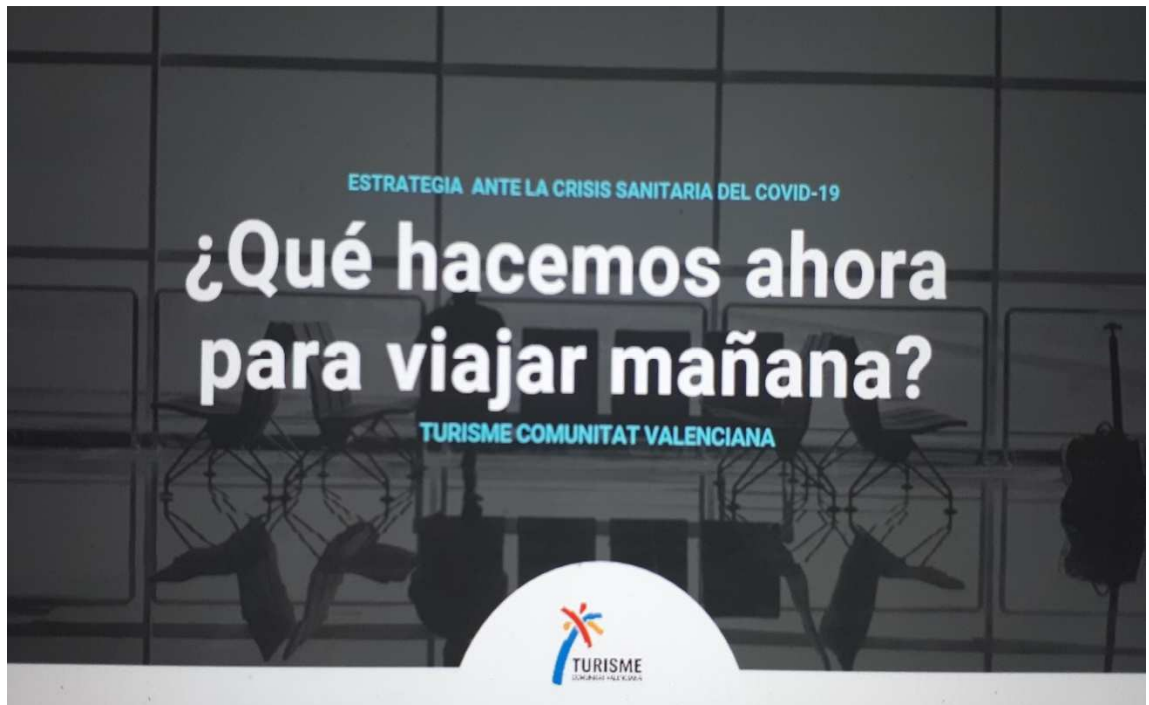
- Impulso de un PLAN DE CONTINGENCIA COVID 19 Y SU APLICACIÓN EN LA RED TOURIST INFO DE LA COMUNITAT VALENCIANA (se enmarca en los planes de contingencia COVID-19 del programa de calidad de la oferta turística Qualitur y el programa SICTED). Francesc Colomer señala que "debemos estar preparados para reorientar y adecuar los servicios turísticos a las nuevas demandas"
- PLAN DE RECUPERACIÓN DEL SECTOR TURÍSTICO DE LA COMUNITAT VALENCIANA ANTE EL COVID-19

Ejes del Plan:

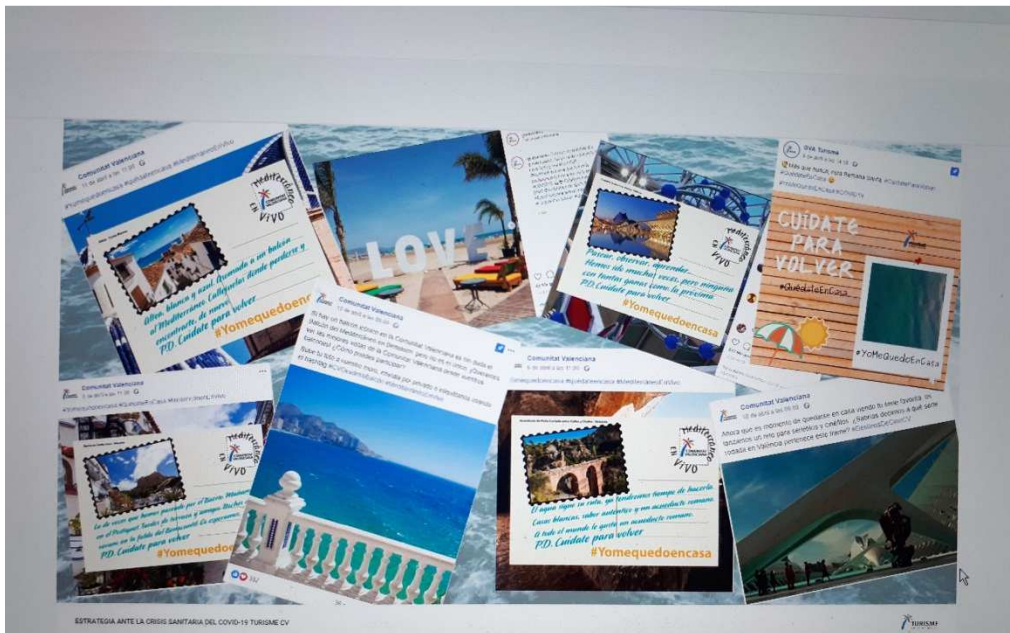
1. Programa "CV destino seguro ante el covid-19"
2. Recuperación del tejido empresarial, el empleo y los destinos.
3. Información para la gobernanza desde la monitorización, análisis y prospectiva.
4. Posicionamiento "mediterráneo en vivo y seguro" y generación de demanda.
5. Formación para afrontar la crisis sanitaria y económica y salir reforzados.

Todo con una alianza gubernamental, económica y social y en el marco de las medidas tomadas por el gobierno de España y la Generalitat.

3. IMÁGENES RELATIVAS A LAS DISTINTAS ACCIONES PUESTAS EN MARCHA POR TURISME CV.



- Línea de comunicación “Prepárate para volver” y “postales promocionales” en RRSS para mantener en la mente del turista la imagen diferenciada de la CV como destino diferenciado una vez se reactiven los desplazamientos por motivo ocio vacaciones:



- Puesta en marcha de los **WEBINARS Crea Turisme**, con una amplia gama de acciones formativas adaptadas a la nueva situación:



- **FINANCIACIÓN Y FISCALIDAD EN TIEMPOS DE CRISIS**
- **ASPECTOS LABORALES LIGADOS AL COVID-19**
- **CLAVES PARA ESTRUCTURACIÓN EXPERIENCIAS Y PRODUCTOS**
- **MEJORA DE EMPRESAS Y DESTINOS DURANTE LA CRISIS**
- **COMO GANAR VISIBILIDAD ON-LINE**
- **5 CLAVES EMPRESARIALES EN "TIEMPOS DE GUERRA"**
-

- Producción y difusión de informes **coyuntura turística a través de ESTADISTIQUES DE TURISME** en base a la explotación estadística:

Adjuntamos los últimos informes publicados en [Estadístiques de Turisme de la Comunitat Valenciana](#).

- **Coyuntura>**

- [Ocupación hotelera por zonas turísticas – febrero 2020](#)
- [Ocupación hotelera – febrero 2020](#)
- [Compañías aéreas de bajo coste – febrero 2020](#)

- **Otros informes>**

- [Transporte aéreo – 2019](#)
- [Ocupación en albergues – 2019](#)
- [Turoperación - 2019](#)

Nota: desde Estadístiques de Turisme, en la medida de lo posible y dadas las circunstancias actuales, continuamos publicando los informes previstos en nuestro [calendario](#)

Salutacions,

Àrea de Competitivitat Turística. Turisme Comunitat Valenciana
Email: estadistiques_turisme@gva.es



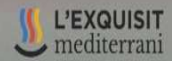
estadistiques de turisme
de la comunitat valenciana

Lanzando **Planes de Contingencia vinculados a los programas de competitividad turística** para emprendedores, aceleración de empresas y su adecuación al mercado turístico dirigidos a los integrantes de la Red GatroTurística de la Comunitat Valenciana – L'Exquisit Mediterrani:





#CuidateParaVolver



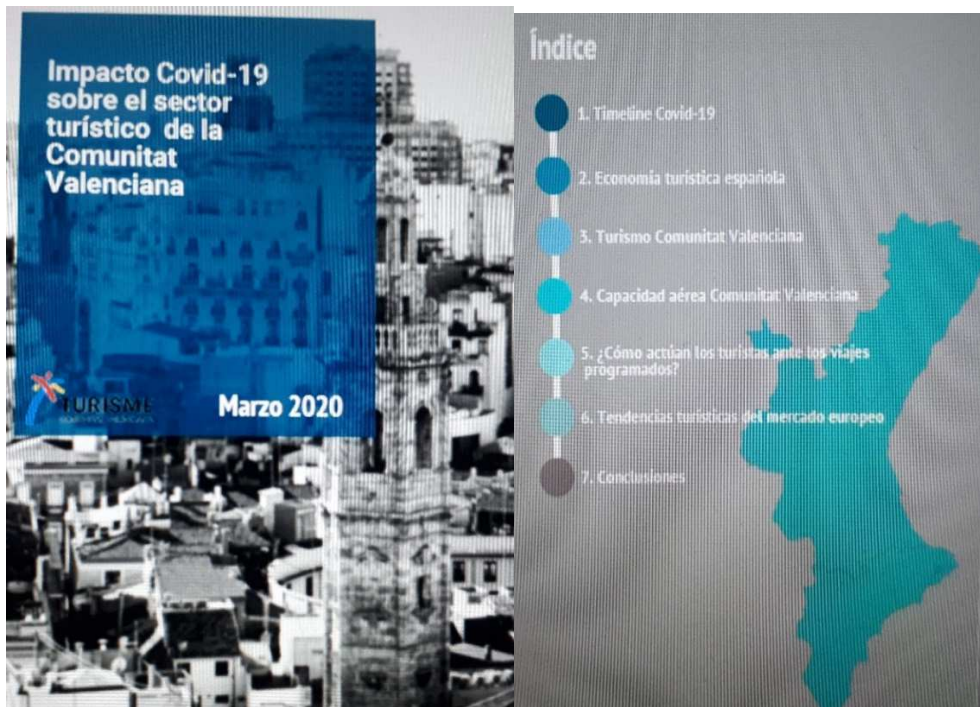
#TrabajandoParaVolver

Itinerarios de competitividad y emprendimiento turístico



- Impulsando el **Plan de Contingencia relativo a la calidad de la oferta turística**, plan que contempla tres ejes: el formativo, de asistencia y certificación, el promocional de la oferta certificada y de comunicación:

- Y monitorizando la evolución de la pandemia sobre el sector turístico valenciano, así como las medidas paliativas instrumentalizadas por el sector para minimizar, en lo posible, los impactos.



- Definiendo, programando y lanzando un completo **Plan de contenidos promocionales en RRSS** para difundir los atributos diferenciales de nuestra variada oferta en los mercados turísticos.



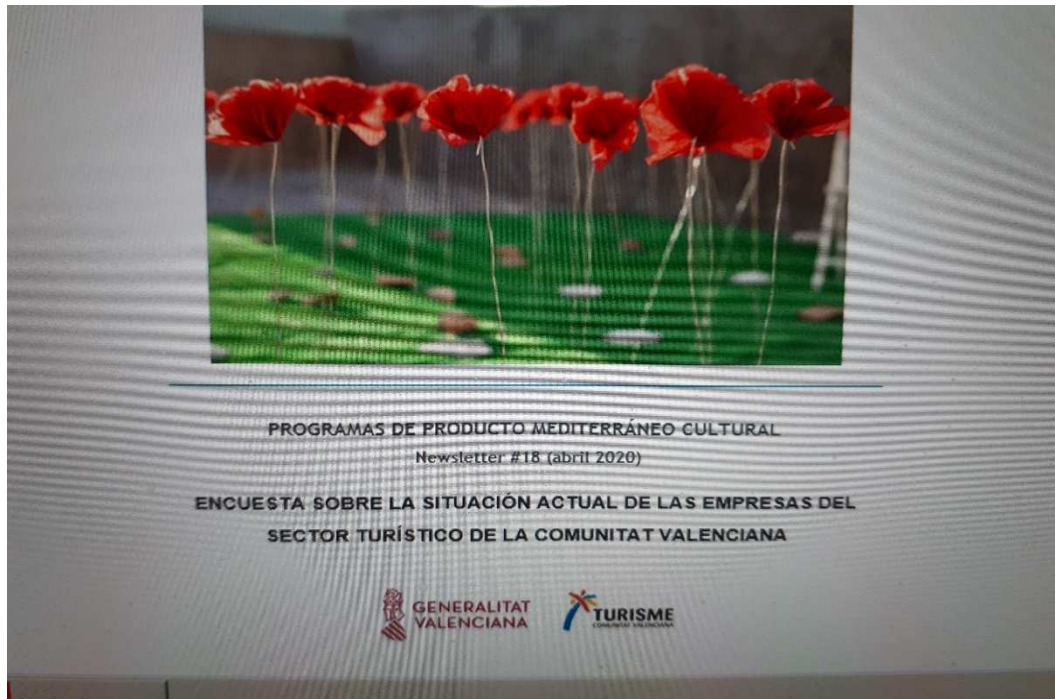
CAMPAÑA ESPECIAL EN RRSS CRISIS COVID19

CONTEXTO: Hay un sentimiento generalizado de estar viviendo un **mal sueño**, una pesadilla que parece no acabar nunca. Sin embargo, desde la Comunitat Valenciana invitamos a 'soñar bonito', a disfrutar soñando, a vivir una historia soñada que tendrá final feliz porque acabará en el Mediterráneo en Vivo.

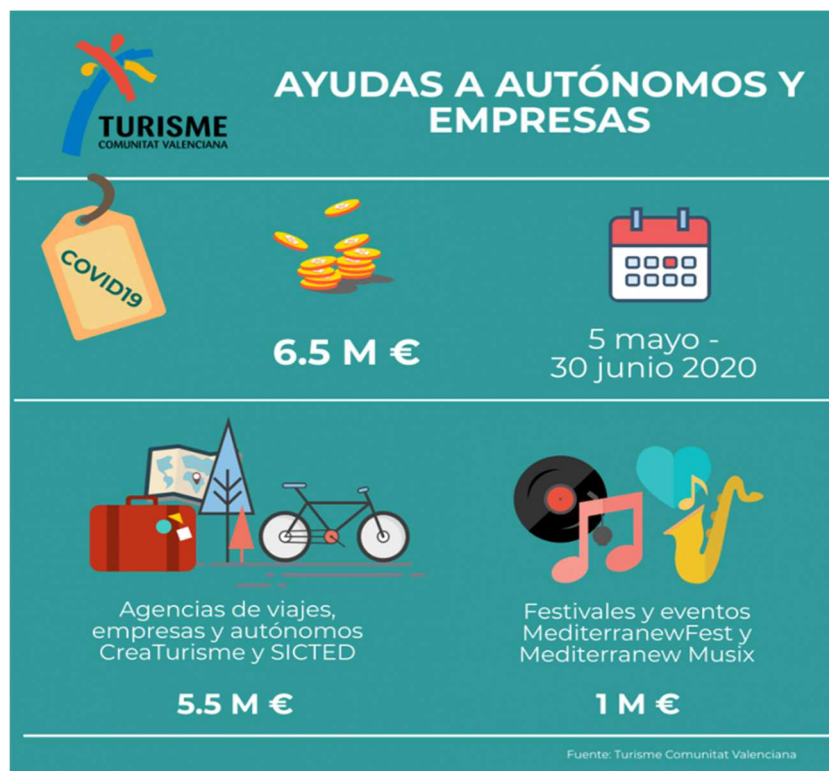
OBJETIVO: Ahora es el momento de pasar esto juntos, de ser solidarios, de compartir video llamadas, experiencias, recetas, cursos, ideas...y sobre todo de quedarse en casa, pero también de compartir sueños. **Es momento de soñar juntos** con todas aquellas experiencias que podemos ofrecerles, con todo aquello que volverás a vivir en el Mediterráneo en Vivo.

STORYTELLING: Para hacer frente a esta complicada situación activaremos una estrategia en RRSS bajo el eje **#SueñaElMediterráneoEnVivo** que generen notoriedad de marca para seguir vivos en la mente del consumidor.

- **Analizado la situación de las empresas turísticas** para recoger propuestas de acción que favorezcan su recuperación postCOVID19:



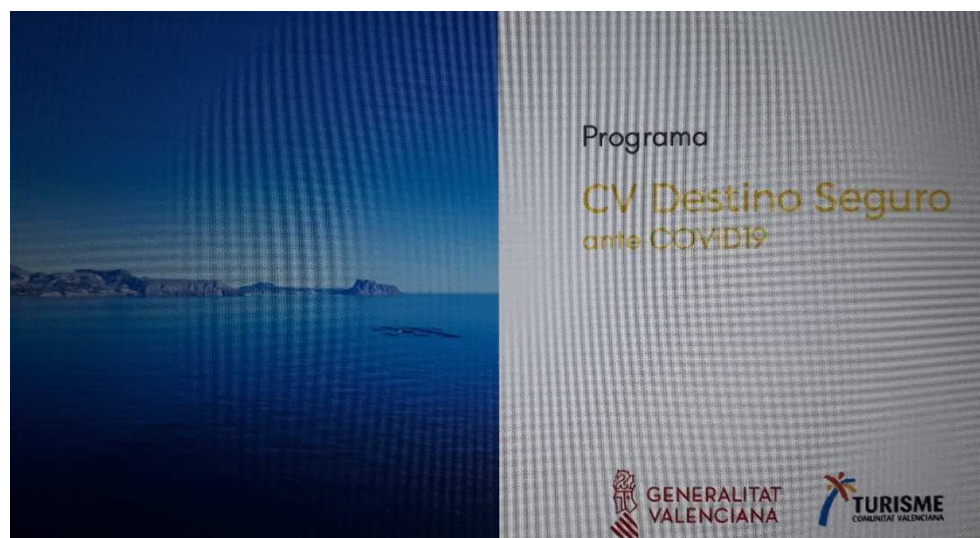
- **Lanzando nuevas líneas de ayudas directas** que contribuyan a mantener activas en el mercado turístico a los que generan y ofrecen experiencias vinculadas a productos turísticos diferenciados y de calidad:



- Junto al apoyo de proyectos asociativos y empresariales, a través de **convenios singulares, líneas de concurrencia competitiva y planes formativos**, por un estimado de **7 M de euros adicionales**:



- Y englobándolo todo en un plan global dirigido a **recuperar la actividad turística lo antes posible: RECUPERATUR CV 2020**



- Facilitando información al usuario turístico mediante el contrato diseño, producción y compra de medios para la ejecución de una campaña de publicidad autonómica informativa sobre las medidas de seguridad a implementar en el sector turístico con motivo del COVID-19 (Presupuesto, Iva excluido, de 666.000€)

ayúdanos
a ser

Mediterráneo
EN VIVO
Y SEGURO

- Y fomentando la seguridad en los recursos, servicios, empresas y destinos de la Comunitat Valenciana mediante la implantación de **ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE RECOMENDACIONES** para garantizar la seguridad del turista:



- Así como una **Guía Recomendaciones para conseguir destinos turísticos de interior seguros ante coronavirus SARS-CoV2** en la Comunitat Valenciana, elaborada por Turisme Comunitat Valenciana a partir de la normativa vigente en cada momento, los diversos informes publicados, y concretamente los elaborados por el Ministerio de Sanidad y las Guías para la reducción del contagio en el sector turístico enmarcadas dentro del **Programa CV Destino Seguro** en línea con el Plan RECUPERATURCV2020.

El objetivo del documento es servir como manual para entidades públicas de destinos de interior o con responsabilidades en recursos de municipios de interior a partir de la Fase III y la nueva normalidad, así como, establecer una serie de recomendaciones que sirvan de marco de referencia en actuaciones de prevención y protección de la salud, tanto de los profesionales y residentes como de los turistas

La Guía ofrece pautas para adoptar medidas de seguridad que se podrían implantar para mantener las normas de distanciamiento social (aforos, accesos, mobiliario urbano, recursos naturales/patrimoniales abiertos, rutas, zonas de baño, jardines, parques infantiles y áreas de recreo...)

E incluye, además, un ejemplo de decálogo de conducta para los turistas y una check list para elaborar un plan de seguridad y simplificar el trabajo de los ayuntamientos.

