



BASES CONCURSO UNA VISITA FELIZ RED TOURIST INFO 2017

1. Convocatoria

Se convoca el concurso **Una Visita Feliz** de la Red Tourist Info, año 2017, en el marco de los valores de Hospitalidad, tal y como se definen en el Código Ético Turismo Valenciano, de las normas de calidad de la Q – Norma UNE-ISO 14785- Manual de buenas prácticas del SICTED, criterios de accesibilidad y protocolos y herramientas de gestión de la Red Tourist Info, al objeto de reconocer la excelencia y la hospitalidad en la atención presencial al turista en las Oficinas de Información Turística adscritas a dicha Red.

2. Participantes

Concursan todas las Oficinas de Información Turística permanentes adscritas a la Red Tourist Info de la *Agència Valenciana del Turisme* con anterioridad al 1 de marzo de 2017. De aquí en adelante las oficinas participantes se denominarán Oficinas Tourist Info.

Se pueden excluir aquellas Oficinas Tourist Info que no ofrezcan un mínimo de horas y días de apertura semanales.

La participación es por Oficina, no por municipio.

3. Evaluación

La evaluación de la calidad en la atención al turista se realizará mediante unas visitas de campo, de carácter anónimo, a las diferentes Oficinas Tourist Info, realizadas a través de una empresa consultora especializada, bajo la coordinación de la *Agència Valenciana del Turisme*. Las visitas tendrán lugar entre los meses de julio y septiembre del año 2017, por parte de personal cualificado y con instrucciones precisas de las pautas a valorar y de los criterios a seguir.

Se efectuarán tres visitas de campo, denominadas *mystery shopper*, repartidas a lo largo de los meses señalados.

4. Criterios de valoración

Los criterios de valoración objetivos se estructuran en dos grandes apartados:

4.1.- Atención específica, donde se valora la prestación del servicio de información turístico, en sentido estricto.

4.2.- Atención genérica, donde se valora el entorno de la Oficina Tourist Info, con carácter general.

Cada apartado se divide a su vez en una serie de campos o ítems.

Los resultados de las distintas evaluaciones en cada visita *mystery shopper* se comunicarán a cada una de las Oficinas Tourist Info participantes.

5. Puntuación

La valoración de cada uno de los campos arriba reseñados irá en una escala del 1 al 4, entendiendo que 1 es el valor mínimo y 4 el valor máximo de cumplimiento de los parámetros definidos.

A su vez, y para ponderar el resultado del concurso, se llevará a cabo la siguiente asignación numérica por las valoraciones obtenidas:

- Los ítems con valor 1 equivalen a 0 puntos.
- Los ítems con valor 2 equivalen a 20 puntos.
- Los ítems con valor 3 equivalen a 30 puntos.
- Los ítems con valor 4 equivalen a 50 puntos.

La clasificación final, tras las tres visitas *mystery shopper*, se obtendrá mediante la suma aritmética de las puntuaciones obtenidas en cada una de ellas.

6. Publicación de los resultados parciales

Después de cada visita se publicará el listado de las diez Oficinas Tourist Info mejor clasificadas, tras la ponderación correspondiente explicada en la Base anterior, con la puntuación obtenida.

Al resto de Oficinas Tourist Info se les transmitirá de forma oficial y privada sus resultados y las medias obtenidas, para que conozcan cuáles son sus puntos fuertes y sus débiles y ejecuten, en su caso, las medidas de mejora oportunas.

7. Mesa del Jurado. Proclamación de premiados

En la sede de la *Agència Valenciana del Turisme*, se constituirá la Mesa del Jurado que elevará, en su caso, a definitivas las valoraciones obtenidas por cada una de las Oficinas Tourist Info participantes en este Concurso **Una Visita Feliz** de la Red Tourist Info, año 2017, y procederá a proclamar los ganadores del presente concurso

La resolución del Jurado será inapelable.

La Mesa del Jurado queda compuesta como sigue:

Presidente:

Coordinador Dirección Invat.tur de la *Agència Valenciana del Turisme*, o en quien delegue.

Vocales:

Coordinadores provinciales de la Red Tourist Info de la Unidad Tourist Info de la *Agència Valenciana del Turisme*. Dos técnicos de la empresa consultora prestadora del servicio de visitas misteriosas, designados por la presidente de la Mesa.

Secretario:

Coordinador Territorial de la Red Tourist Info de la Provincia de Valencia, que actuará con voz y voto.

8. Premios

Se establecen tres premios para las tres Oficinas Tourist Info mejor clasificadas, consistentes en diploma y placa.

Los premios se harán públicos en el Portal turístico de la *Comunitat Valenciana*, Redes Sociales y medios de comunicación.

Los premios se entregarán en el transcurso de las XVI Jornadas Tourist Info a celebrar este año 2017. Resultará imprescindible para hacerse acreedor a los galardones la presencia del personal informador de las Oficinas Tourist Info ganadoras en las Jornadas Tourist Info 2017.

En caso de empate en la puntuación obtenida entre varias Oficinas Tourist Info se entregará el premio ex aequo.

9. Difusión de la clasificación

La Agència Valenciana del Turisme se reserva el derecho de difusión pública de los nombres de las Oficinas Tourist Info ganadoras, a través de los canales de información existentes.

10. Cláusula final

Todo lo no previsto en las presentes bases, así como divergencias en la interpretación de las mismas, quedará sometido al criterio de la *Agència Valenciana del Turisme*, a través de la mesa del jurado de la cláusula 7 de estas bases.

En la ciudad de Valencia, a 30 de abril de 2017