



**MEMORIA 2017**  
**ENTE GESTOR**  
**DESTINO TURISTICO INTELIGENTE**  
**BENIDORM**

## Índice

<b>1. Introducción .....</b>	<b>3</b>
<b>2. La Figura del Ente Gestor en los DTI's.....</b>	<b>4</b>
2.1. Composición del Ente Gestor del DTI.....	4
<b>3. Política, Objetivos y Alcance del Sistema de Gestión del DTI-SGDTI.....</b>	<b>6</b>
3.1. Política de Calidad y Objetivos del SGDTI.....	6
3.2. Alcance del SGDTI.....	7
<b>4. Actuaciones.....</b>	<b>9</b>
4.1. Eje Gobernanza.....	17
4.2. Eje de Innovación .....	26
4.3. Eje Tecnológica .....	30
4.3. Eje Accesibilidad .....	32
4.4. Eje Sostenibilidad .....	33
<b>5. Actuaciones a nivel nacional .....</b>	<b>34</b>
5.1. Acto de entrega del informe de testeo de SEGITTUR con presencia de la Secretaria de Estado de Turismo .....	34
5.2. Participación CTN 178 SMART CITIES .....	34
5.3. Participación Red Española de Ciudades Inteligentes.....	34
<b>6. Actuaciones a nivel internacional.....</b>	<b>37</b>
<b>7. Formación y Difusión Científica.....</b>	<b>39</b>
<b>8. Participación en Ponencias .....</b>	<b>40</b>
<b>9. Sigüientes Actuaciones .....</b>	<b>46</b>
9.1. Actuaciones en el destino .....	46
9.2. A nivel nacional.....	49
9.3. A nivel Internacional .....	51
<b>10. Clipping .....</b>	<b>52</b>

# 1. Introducción

Benidorm es un referente turístico a nivel nacional, consolidándose como tercer municipio peninsular en pernoctaciones hoteleras y quiere ser el primer municipio en implantar y certificar un sistema de gestión de Destino turístico inteligente certificado.

Benidorm se ha subido al tren de las ciudades inteligentes a través de la Red Española de Ciudades Inteligentes-RECI, que apuestan por las soluciones tecnológicas para su transformación digital, y convirtiéndose en un Laboratorio de Innovación y Tecnología que sirve para ir configurarse como Destino Turístico Inteligente, conforme a la nueva norma UNE 178501 Sistema de Gestión de Destinos Turísticos Inteligentes.

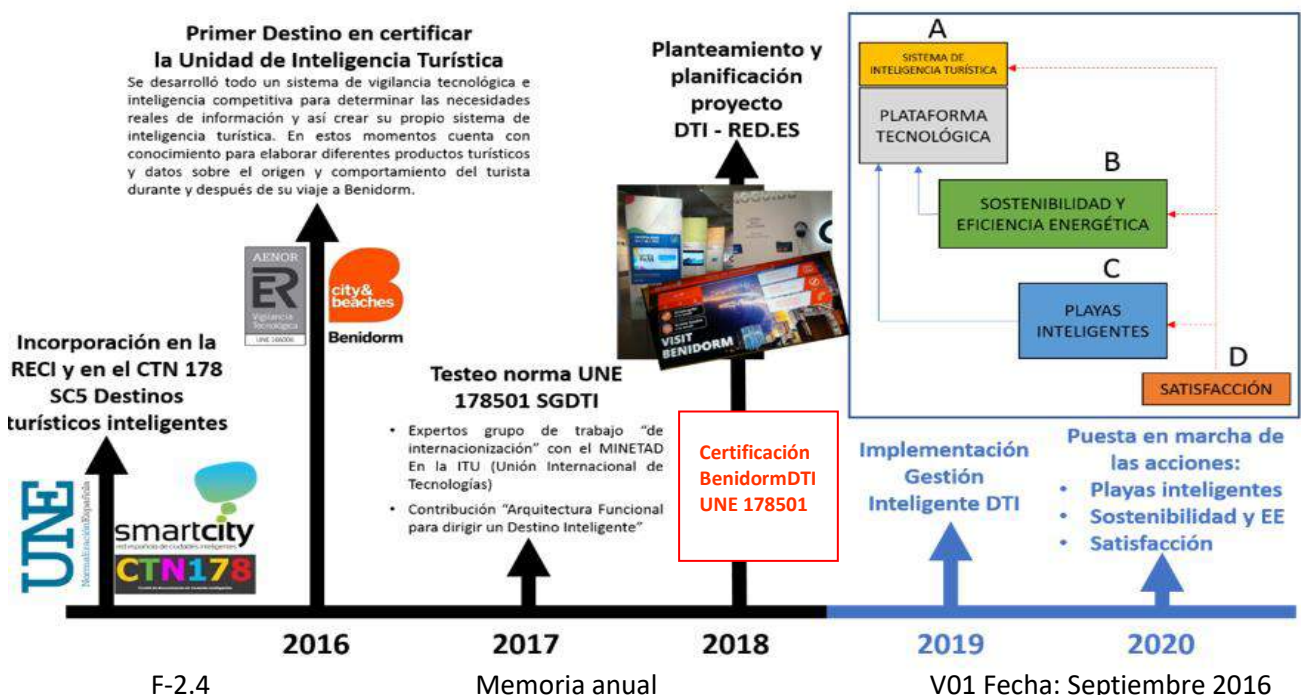
Desde el Ayuntamiento de Benidorm eran conscientes de que la tecnología no convierte por sí sola un destino en inteligente: debe ir acompañada de un proceso de cambio a todos los niveles comenzando por la estrategia turística y la inteligencia turística que debe conducir hacia un nuevo modelo de destino innovador, accesible y sostenible. La gestión, es por tanto el elemento de la transformación del destino turístico para hacer frente a los cambios de un complejo escenario turístico, tanto de los competidores, de los propios turistas, como de los canales de comercialización, etc.

Benidorm dispone de una gestión turística establecida mediante un ente mixto de colaboración público-privada, la Fundación Turismo de Benidorm (VisitBenidorm), siendo ésta la encargada de toda la promoción turística de la ciudad junto a la Concejalía de Turismo, participando en mayor o menor grado en todo el ciclo del viaje que realiza el turista.

Tal y como se podrá comprobar a lo largo de esta memoria, el Ente Gestor de Destino turístico Inteligente (EDGTI) de Benidorm ha elaborado un Plan Director para planificar las actuaciones tecnológicas, englobando las acciones que ya están implementadas y las que se plantean realizar en un futuro, acometiéndose su integración en el proceso de conversión hacia un DTI.

En este sentido, la siguiente figura muestra la evolución de Benidorm a lo largo de estos años y los años venideros.

Figura1: Evolución de Benidorm Destino Turístico a Destino Turístico Inteligente



## 2. La Figura del Ente Gestor en los DTI's

Según la UNE 178501:2015, un Destino Turístico Inteligente (DTI) es “un territorio accesible para todos, que hace uso de la innovación y la tecnología, garantiza el desarrollo turístico sostenible en sus tres vertientes (económico, socio-cultural y medioambiental) para mejorar la experiencia del turista y la calidad de vida del ciudadano y está gobernado por un Ente Gestor”.

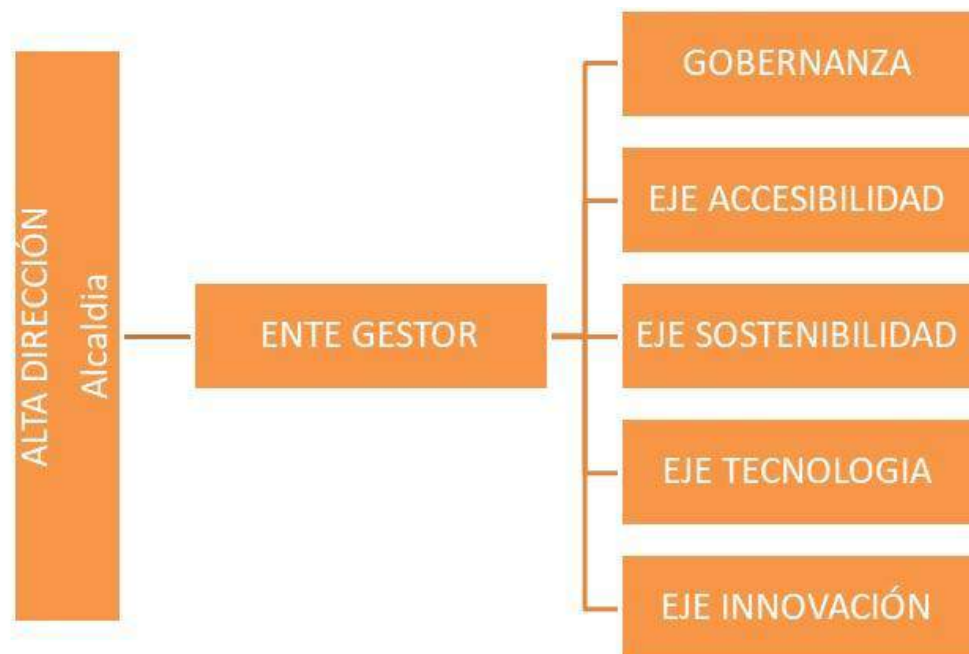
La implantación de esta norma es un instrumento que ayuda a gestionar la transformación de un destino turístico en DTI.

Esto requiere el apoyo decidido de la Alcaldía, como máximo responsable político del municipio, y el nombramiento de un equipo técnico que actúe como “Ente Gestor”, de acuerdo con lo indicado en la citada Norma.

### 2.1. Composición del Ente Gestor del DTI

El Ayuntamiento de Benidorm cuenta con un Ente Gestor desde el mes de marzo de 2016 para coordinar la implantación del SGDTI, así como asegurar que sea conforme a la norma UNE 178501:2016, e informar al Responsable SGDTI sobre el desempeño del SGDTI a través de las revisiones y las diferentes auditorías que realice para el cumplimiento de los objetivos, la política y la mejora continua del sistema.

Figura 2: Organigrama Funcional



Fuente: Elaboración Propia

A continuación, se detallan las funciones básicas y responsabilidades de cada una de las áreas que componen el Organigrama del Ente Gestor:

Tabla1: Organigrama Funcional Ente Gestor DTI

ÁREA	RESPONSABLE	CARGO
ALCALDÍA	<b>Antonio Pérez</b>	<b>Alcalde Benidorm</b>
ENTE GESTOR DEL DTI (Ayto. Benidorm)	<b>Mercedes Llorca</b>	Coordinadora – Concejalía de Turismo
	<b>Vicente Mayor</b>	Eje de Sostenibilidad – Concejalía de Urbanismo
	<b>Francisco Denia</b>	Eje de Accesibilidad – Concejalía Participación Ciudadanía
	<b>Moises Pellicer</b>	Eje de Sostenibilidad – Concejalía de Medio Ambiente
	<b>Luis Manuel García Fenoles</b>	Eje de Tecnología. – Concejalía de NNTT
FUNDACIÓN TURISMO BENIDORM (VisitBenidorm)	<b>Leire Bilbao</b>	Eje de Innovación – Gerente de la entidad con carácter público-privado que gestiona la promoción turística.
INTELIGENCIA TURÍSTICA	<b>Celia Romero</b>	Cofundadora de Inteligencia Turística, y Coordinadora de la Implantación de la <b>UNE 178501</b> en Benidorm

Fuente: Elaboración Propia

Y como parte interesada publico privada incorporamos a Dña. Leire Bilbao, Gerente de la **Fundación Turismo de Benidorm** en el ámbito de **Gobernanza e Innovación**

## 3. Política, Objetivos y Alcance del Sistema de Gestión del DTI-SGDTI

Benidorm como municipio turístico con una imagen de marca consolidada y reconocida, donde la actividad turística, así como los servicios públicos están orientados tanto al consumidor como al turista de una forma continuada, y que trabaja para la satisfacción tanto de los turistas como sus ciudadanos.

### **3.1. Política de Calidad y Objetivos del SGDTI**

Determinando la Política de Calidad de Benidorm DTI:

**“Convertir a Benidorm en un Destino Turístico Inteligente, eficiente y sostenible que ofrece servicios inteligentes de alto valor añadido a sus ciudadanos, residentes vacacionales y turistas ocasionales y se compromete a cumplir con los requisitos aplicables legales o de otro tipo en relación a los ejes de gobernanza, innovación, accesibilidad, tecnológica y sostenibilidad recogidos en la norma UNE 178501 y mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de destinos turísticos inteligentes”**

Los Objetivos que se pretenden son:

- I. Incorporar la Inteligencia Turística que permita la activación de un Centro de Control, filtrado y validación de los datos e información por las partes interesadas del Destino Turístico.
- II. Activar el sistema de gestión de destinos turístico inteligente para que facilite información especializada y actualizada del entorno, comercial, tecnológico y competitivo para la detección de productos, mercados y clientes a utilizar en la mejora de tendencias e innovación de las acciones en el municipio de Benidorm.
- III. Crear trámites electrónicos para todos los servicios municipales.
- IV. Sensorizar servicios clave para dotarles de Inteligencia Digital.
- V. Impulsar la participación ciudadana, empresarial y turística a través del uso de las TIC's.
- VI. Incorporar una plataforma tecnológica para integrar la gestión global de la información y la entrega de servicios de valor a los ciudadanos y turistas e integrar la información pública y privada para ofrecer una experiencia digital única.
- VII. Adaptar y facilitar la información y las instalaciones tanto municipales como de los servicios turísticos para hacerlos accesibles para todos.

### 3.2. Alcance del SGDTI

Definiendo el **ALCANCE DEL SGDTI** por la Alta dirección junto con el Ente Gestor y teniendo en cuenta los requisitos de las partes interesadas relevantes, así como los aspectos significativos relativos a la Innovación, Tecnología, Accesibilidad universal y Sostenibilidad sea definido tanto por el producto turístico como el segmento de clientes que nos visitan.

Tabla 2: Alcance SGDTI

ALCANCE DEL SGDTI	
Producto Turístico	
1.	Sol y Playa
2.	Deportes: especializándose el destino en:
a.	Cicloturismo
b.	Running
c.	Golf
d.	Buceo
e.	Senderismo
3.	Salud y Bienestar
4.	Congresos
5.	Gastronomía
6.	Film Office
7.	Compras
8.	Verde
Segmentación	
1.	+50 (Senior)
2.	Jóvenes
3.	Familia
4.	LGTB

Fuente: Elaboración Propia

Para llevar a cabo este Sistema de Gestión se ha determinado trabajar con las siguientes Áreas del Ayuntamiento:

**1.Turismo:** Área Turismo Ayuntamiento Benidorm, Oficina de información Turística y Fundación Turismo Benidorm.

**2.Economía:** Hacienda y Tesorería

**3.Recursos humanos**

**4.Escena urbana:** Servicios generales, alumbrado, parques y jardines, vías públicas,

**5.Administración general:** medio ambiente, abastecimiento y distribución de agua, alcantarillado, recogido de residuos, gestión de residuos sólidos urbanos, tratamiento de residuos, limpieza viaria.

**6.Movilidad:** Ordenación del tráfico y estacionamiento y accesibilidad

**7.Escena Urbana**

**8.Seguridad:** Seguridad ciudadana y servicios extinción incendios, policía local, SATE

**9.Deportes:** Administración general deporte

**10.Bienestar social:** Igualdad, cooperación e inmigración

**11.Sanidad**

**12.Playas**

**13.Cultura:** Administración general cultura

**14. Film Office**

**15.Festejos:** Fiestas, cultos y religiones

**16.Comercio:** Comercio, industria, muestra y mercados

**17.Desarrollo local:** Empleo y desarrollo local

**18.Organización:** Informática y nuevas tecnologías, accesibilidad digital

**19.Contratación**

**20.Atención Ciudadana, Transparencia y Participación ciudadana**



## 4. Actuaciones

Desde el Ayuntamiento de Benidorm se han asegurado que las formas de hacer, normas y directrices en materia de calidad **cumplen con los requisitos que se especifican en la Norma UNE 178501: 2016 Sistema de Gestión de Destinos Turísticos Inteligentes**, planteado las diferentes actuaciones que se desarrollan a continuación.

El Ente Gestor del DTi, ha contado en todo momento con la Empresa Inteligencia Turística SL para desarrollar las labores de asesoramiento para la implementación de la norma UNE 178401 Sistema de Gestión del DTI.

Durante el año 2016 y tomando como base la Norma UNE 178501:2016 Sistema de Gestión de Destinos Turísticos Inteligentes, y analizando la documentación aportada por el Ayuntamiento de Benidorm, se vio a primeros del año 2016 la necesidad de definir un sistema gestión y convertir a Benidorm en un Destino Turísticos Inteligente y que fuera certificable.

Tras el análisis de la información recopilada se parte de una situación de partida en el que existía un **Plan Director: “Benidorm Ciudad Turística Inteligente”**<sup>1</sup>, elaborado para la convocatoria de Red. y tras intentar ver la utilidad de este para el objeto del SGDTI y varias reuniones con el Ente Gestor, se propone poner en **revisión dicho Plan Director y analizar los planes de actuación o estratégicos, los indicadores que se han marcado y que se han elaborados en diferentes áreas del Ayuntamiento de Benidorm que estuvieran dentro del alcance del sistema de gestión del DTI.**

Donde se analizó las diferentes áreas con certificados de calidad obtenidos y se vio la necesidad de crear un sistema de gestión propio del ente gestor del DTI con procesos transversales y verticales, aprovechando los cuadros de mando de indicadores y los mecanismos de medición, análisis y mejora articulados en dichas áreas, y completar los que no estén definidos y sean de obligado cumplimiento por la norma DTI.

Todo ello nos permitió hacer diferentes informes de cara a la implantación efectiva de la Norma UNE 178501:

### I.- INFORME SITUACIÓN DE PARTIDA

Cuyo objetivo era determinar las necesidades específicas del SGDTI, así como el grado de desarrollo de los procesos y procedimientos especificados en la norma de referencia UNE 178501 y las posibles necesidades de integración

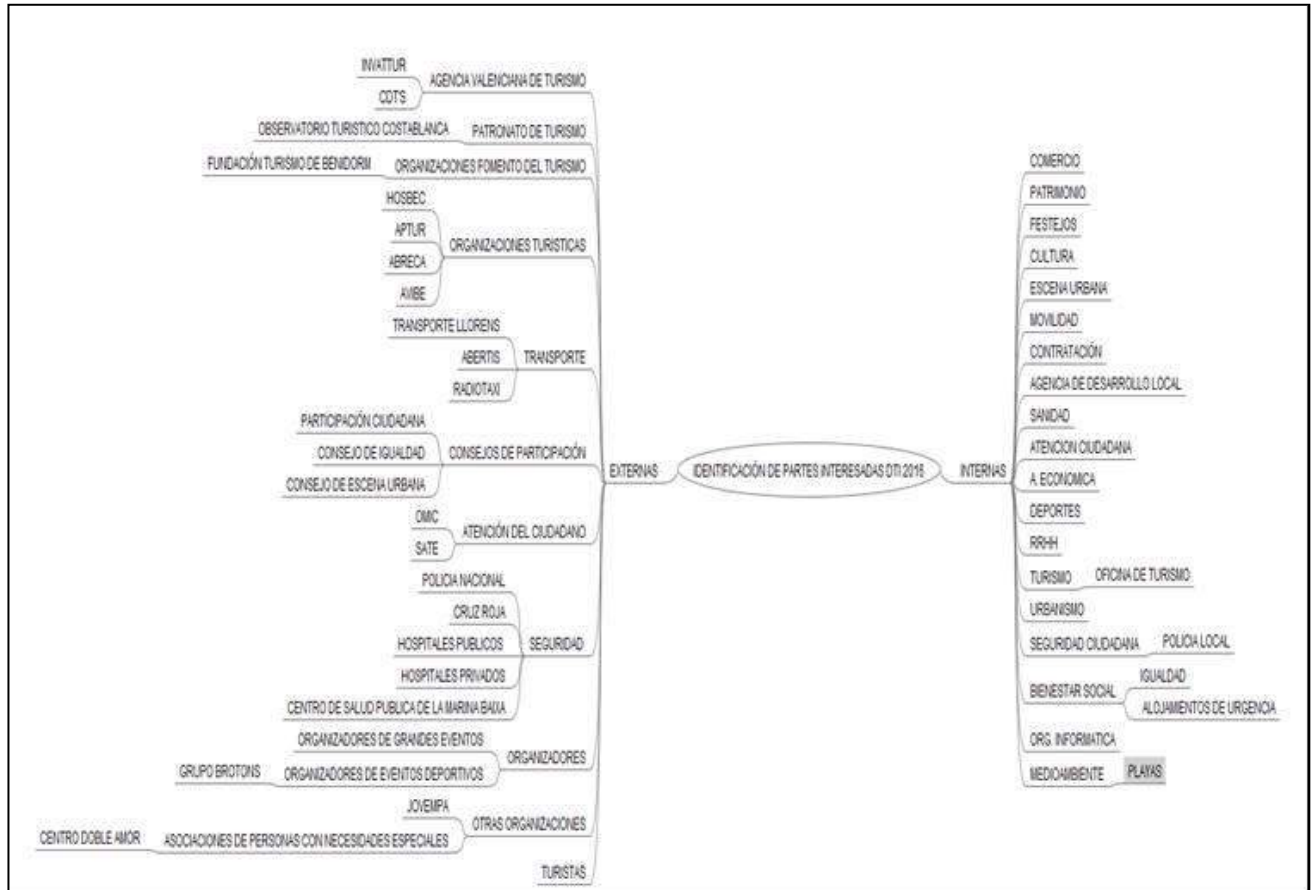
Realizando un estudio del Sistema de gestión del DTI actual, ámbito de actuación, estructura con la que se contaba, creación del ente gestor del DTI, así como con que información disponible se contaba y cuáles eran los procesos verticales y horizontales elaborados de partida.

<sup>1</sup> Plan director, Benidorm Ciudad Turística Inteligente

## II.- INFORME PARTES INTERESADAS

Realizar una delimitación de las partes interesadas a incluir en el alcance del SGDTI, con el fin de conocer sus expectativas y emprender acciones que vayan encaminadas a cubrir las.

Figura 3: Identificación Partes Interesadas



Fuente: Elaboración Propia

## III.-INFORME TESTEO DE SEGITTUR

El objetivo ha sido organizar y estructurar la información obtenida, de forma que se traslade de una manera coordinada la información para la realización por parte de Segittur de un análisis, diagnóstico y recomendaciones

1.- En primer lugar, hubo una **reunión inicial**, de corta duración, a mantener el primer día con representantes del Ente Gestor del DTI y en la que se persigue:

- Presentar el proceso a realizar, y aclarar dudas respecto al mismo. Se explicarán los objetivos, actividades a realizar, siguientes pasos, etc.
- Presentar a los participantes en la auditoría, por el equipo evaluador y el Ente Gestor.
- Presentación del Ente gestor, de aspectos del alcance del Sistema de Gestión del DTI, aclarando cualquier cuestión respecto al alcance de la auditoría.
- Planificación de las actividades a realizar durante las jornadas de evaluación, e identificando las restricciones o limitaciones a tener en cuenta.

Inteligencia Turística ha estado presente desde que se realizó la primera visita de Segittur en el mes de abril donde se presentó a todas las áreas de los departamentos del Ayuntamiento de Benidorm y asociaciones empresariales como HOSBEC, APTUR, Fundación Turismo de Benidorm, ... en que iba a consistir las labores de trabajo que iban a realizar Segittur, y los pasos a realizar.



Previo a la visita se coordinaron las diferentes áreas a visitar por parte de Segittur para analizar y realizar un diagnóstico y recomendación sobre la implantación del SGDTI en el destino.

- Área de Turismo y promoción turística en el destino
- Área de Innovación
- Área de Tecnología
- Área de Sostenibilidad
- Área de accesibilidad

Para la visita se prepararon las Entrevistas personales con responsables del Ente gestor por parte de Segittur, siguientes:

Tabla 3: Listado entrevistas realizadas Testeo Segittur UNE 178501

<b>ENTREVISTAS DIA 26</b>		
		ENTE GESTOR
RECURSOS HUMANOS	RR HH	LORENZO MEDINA
SANIDAD	SANIDAD	FRANCISCO PÉREZ
<b>ENTREVISTAS DIA 27</b>		
PATRINOMIO	PATRIMONIO	CESAR FERNÁNDEZ
A. ECONOMICA	TESORERIA	FRANCISCO ANT. CHOLBI
ESCENA URBANA	SER. GENERALES	VICENTE MAYOR
	ALUMBRADO	VICENTE MAYOR
	PARQUES Y JARDINES	VICENTE MAYOR
	VIAS PUBLICAS	VICENTE MAYOR
	MOVILIDAD	VICENTE MAYOR
URBANISMO	URBANISMO Y VIVIENDA	VICENTE MAYOR
COMERCIO	MERCADOS Y CONSUMO	CORTES M <sup>a</sup> MARTINEZ
<b>ENTREVISTAS DIA 28</b>		
DEPORTES	ADMON. G. DEPORTES	ANTONIO CRUAÑES
	LIMPIEZA VIARIA	LUIS NAVARRO
PLAYAS	PLAYAS	MOISES PELLICER
	ADMON. MEDIO AMBIENTE	MOISES PELLICER
CONTRATACIÓN	CONTRATACION	JAVIER TORREGROSA
CULTURA	ADMON. G. CULTURA	LLORENS CERVERA ALMIÑANA
FESTEJOS	FIESTAS, CULTOS RELIGIOSOS	M <sup>o</sup> JESUS PÉREZ
	FUNDACION	LEIRE BILBAO
	TURISMO	MERCEDES LLORCA
<b>ENTREVISTAS DIA 29</b>		
	HACIENDA	IGNACIO GALAN
SEGURIDAD	SEGURIDAD CIUDADANA	FRANCISCO MANUEL LOPEZ
POLICIA	POLICIA	JUAN FUERTES
BIENESTAR SOCIAL	IGUALDAD	M <sup>o</sup> CARMEN DIAZ
POLICIA NACIONAL	SATE	VANESA
DESARROLLO LOCAL	EMPLEO Y DESARROLLO	JOSE A. NUÑES DE CELA
ATT. CIUDADANOP	PART. CIUDADDANA	FRANCISCO DENIA
<b>ENTREVISTAS DIA 3</b>		
	INTELIGENCIA TURISTICA	LEIRE BILBAO
<b>ENTREVISTAS DIA 4</b>		
ORGA. INFORMATICA	INFOR. NUEVAS TECNOLOGIAS	LUIS MANUEL GARCIA

Fuente: Elaboración Propia

Además, se coordinó durante 6 días, 27, 28, 29 y los días 3 y 4 de octubre, y se acompañó, junto a Merche Llorca, en todo momento a los responsables de área con el equipo de Segittur, Nicolas Barrios y los encargados del diagnóstico/ testeo de la norma UNE 178501, AENOR, con 7 auditores, facilitando las labores al haber recogido previamente la información documentada y defendiendo el sistema de gestión planteado durante el testeo junto con el Ente Gestor.

## 2. Evaluación

Segittur solicitaba lo siguiente para la evaluación: “Para la eficacia de la evaluación, el Ente Gestor debe proporcionar acceso al equipo auditor a los responsables, instalaciones y recursos a evaluar, así como designar acompañantes de los miembros del equipo auditor para guiarlos durante las actividades de auditoría a realizaren la que se mantuvieron entrevistas con los distintos responsables del Ente Gestor, así como la visita a instalaciones y revisión de documentación y recursos. “



Con esta actividad se persiguió:

- Evaluar la implantación y resultados del Sistema de Gestión, y con ello verificar el cumplimiento de los requisitos aplicables. Identificando los posibles incumplimientos encontrados, así como las observaciones o puntos de mejora hallados.
- Durante la evaluación se validaron aspectos relacionados con:
  - i. El Sistema de Gestión del Destino Turístico implantado, entre otros,
    1. Contexto del DTI, y comprensión de necesidades y expectativas de las partes interesadas.
    2. Liderazgo y Política.
    3. Roles, responsabilidades y autoridades del Destino.
    4. Los riesgos y oportunidades más importantes, y acciones para su tratamiento.
    5. Objetivos de mejora y su planificación.
    6. Recursos, y competencia de los involucrados.
    7. Comunicación y toma de conciencia.
    8. Información documentada.
    9. Planificación y control operacional.
    10. Seguimiento, medición, análisis y evaluación del Sistema de Gestión.
    11. Auditoría interna y revisión por la dirección.
    12. Mejora continua.

Que fueron defendidos mediante los procedimientos y procesos preparados, así como registros necesarios.

- ii. Los requisitos mínimos que establece la norma respecto a los ejes de Innovación, Tecnología, Accesibilidad Universal, y Sostenibilidad.

Que fueron defendidos por cada uno de los responsables de las Áreas y el Ente gestor, así como por Fundación Turismo Benidorm que tuvo un papel destacado con el Área

de innovación al haber obtenido el certificado de Inteligencia Turística UNE 166006 AENOR, previo a este testeo.

3. **Reunión final**, se mantuvo una reunión a la finalización de la evaluación donde se informó de las actividades realizadas y el buen clima que se vivió durante el testeo.
4. **Conclusiones:** De las conclusiones obtenidas, se ha felicitado por el conocimiento exhaustivo de la interpretación de la norma UNE 178501 en el Destino Benidorm e informando de los pasos a dar posteriormente y se da un timing para la entrega del informe de como máximo tres semanas al destino de Benidorm.

#### IV.- OBSERVACIONES RESULTANTES DEL TESTEO DE SEGITTUR POR EJE DEL DTI.

Tras el diagnóstico de Benidorm como DTI según la norma UNE 178501, por parte de SEGITTUR, nos permitimos realizar un resumen ejecutivo donde definir las acciones prioritarias para la continuidad del proyecto, de las 50 observaciones detectadas en el mismo.



Evaluación Diagnóstico de Benidorm como

**Destino Turístico Inteligente (DTI)**

en el marco de la norma UNE 178501.

#### EJE GOBERNANZA

1. Se debe realizar un **DIAGNÓSTICO DE SITUACIÓN** que recoja los aspectos de mercado, competitivos, comerciales, jurídicos, económicos respecto a la norma y que contengan trazabilidad con los objetivos definidos en cada eje de actuación.
2. Se debe **TERMINAR EL PLAN DIRECTOR, actualmente en revisión**, reflejando la realidad de cada departamento con los planes operativos y unificarlos al cuadro de indicadores. Consiguiendo que se establezca integración entre los diferentes departamentos del ayuntamiento. Así como analizar, identificar y evaluar los riesgos y oportunidades de todo el sistema de gestión.
3. Puesta en marcha del **PLAN DE COMUNICACIÓN** propuesto por el Ente Gestor que establecerá las acciones de comunicación, canales, contenidos y destinatarios, conforme a la gestión transparente, abierta y participativa del DTI.
4. Puesta en marcha **PLAN DE RECURSOS HUMANOS** para la definición de los puestos de trabajo que describan las competencias, los perfiles, roles, etc. Se debería agilizar la

digitalización de la documentación del personal del ayuntamiento y proceder a puesta en marcha de la nueva plataforma de personal “Gestión del expediente laboral” para poder controlar la documentación y medir el desempeño de estos.

5. Se debe realizar una recopilación y comprobación de la legislación vigente aplicable al municipio y a cada eje del DTI para **CUMPLIR EL REQUISITO DE COMPLIANCE**. Debería existir un **diagnóstico de cumplimiento de la legislación**. Promover el cumplimiento de la legislación por parte de elementos, entornos y servicios que no le competen de manera directa o no dependan directamente de su gestión.

#### EJE SOSTENIBILIDAD

6. Debido al gran volumen y complejidad de los documentos debería **aprovecharse el SOPORTE INFORMÁTICO DE GESTIÓN DOCUMENTAL** y llegar a que cada departamento tenga que depositar sus memorias anuales y sus planes, esto daría eficacia a la gestión del destino.
7. Realizar un formato que recoja el **SEGUIMIENTO DE LOS RESULTADOS DE LAS ACCIONES** que tendrán que estar coordinados con los indicadores donde se podrá confirmar la efectividad de las acciones.
8. Se debe realizar por los diferentes departamentos un **DIAGNÓSTICO PREVIO DE LA SITUACIÓN QUE DEMUESTRE LA CADENA DE VALOR CON EL TURISTA**, por ejemplo: Se debería desarrollar propuestas culturales para perfiles específicos de turistas.
9. Realzar hincapié que en todos los **COMITÉS O GRUPOS DE TRABAJO ESTÉN REPRESENTADAS TODAS LAS PARTES INTERESADAS**.
10. Realizar una **AGENDA INTEGRADA Y COMÚN** para todos los departamentos tanto para gestionar los recursos como para proponer ofertas comunes.
11. Se debería **INCORPORAR LAS ENCUESTAS, LA RECOGIDA Y TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES VÍA TELEMÁTICA**, e incluso incorporarla a la oficinas virtuales y mesa táctil de la oficina de atención al turista.

#### EJE INNOVACIÓN

12. Sería recomendable que, al margen de la actividad asignada al Ente Gestor, se crease la mencionada **UNIDAD DE INNOVACIÓN** con el fin de agilizar la operativa y flexibilizar la gestión de la innovación, así como la incorporación de una oficina técnica de captación de fondos.

#### EJE TECNOLOGÍA

13. Se debería tener **CONOCIMIENTO DE QUE PROBLEMAS DE COBERTURA, ZONAS SOMBRAS Y SATURACIÓN EXISTE EN EL DESTINO**. Y por otra parte, unificar y revisar la información disponible en las web y app de los puntos wifi.
14. En cuanto a los **DISPOSITIVOS WEB SE DETECTAN PROBLEMAS DE ACCESIBILIDAD** y se debería seguir trabajando en ello.
15. Se deberían analizar las **HERRAMIENTAS Y SOLUCIONES TECNOLÓGICAS QUE TIENE A SU DISPOSICIÓN EL TURISTA PARA INTERACTUAR CON EL DTI**, a lo largo de las fases de la experiencia turística (antes de viajar, durante la estancia, y tras el viaje).
16. Se debería reactivar y poner operativo el **MAPA DIGITAL DE RUIDO** y la posible incorporación de nuevos puntos.

#### EJE ACCESIBILIDAD

17. Se debería tener identificados los medios dedicados a un **PLAN DE GESTIÓN DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL**, con una declaración de compromiso de mejora continua de la accesibilidad universal del destino.

El resto de las observaciones (33) no presentan dificultad a la hora de su implementación.

Además, todas estas mejoras llevarán a una revisión y posterior implantación del Manual de Calidad, Política de calidad y procedimientos operativos, y deberán ser comunicados a las partes interesadas.

Como conclusiones más destacables por Segittur, destacar:

*“Mencionar que muchas de estas observaciones se refieren a documentos, procedimientos o acciones que ya están en marcha, por lo que se evidencia y reconoce el compromiso del Ente Gestor en pro del cumplimiento de la norma de aplicación y la posibilidad real de conseguir el objetivo de la certificación a corto plazo, si se dispone de una adecuada coordinación del proyecto y de los medios suficientes”*

*“Como conclusión final después del testeo de Benidorm, podemos afirmar que está inmersa en una implantación con un alcance de todo el municipio que engloba cada área del ayuntamiento. Quedando constancia que Benidorm está trabajando con buenas directrices y con las metas definidas de poder ser el primer destino turístico inteligente de España. Hay carencias evidenciadas debido a que el municipio está en pleno proceso de diagnóstico y ejecución de algunos planes primordiales para el DTI. Este hecho hace que Benidorm pueda seguir trabajando en la implantación siguiendo las líneas de actuación marcadas para la consecución de su objetivo, tener una gestión del destino más accesible, sostenible, innovador y tecnológico.”*

#### • INFORME PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL DTI

Cuyo objetivo ha sido desarrollar los procesos y procedimientos de acuerdo con las necesidades detectadas en el análisis de la situación de partida (Fase I), y en la visita de Segittur (Fase II), para la implantación de un SGDTI en el destino según UNE 178501

#### • INFORME AUDITORÍA INTERNA

Cuyo objetivo ha sido verificar la adecuación de los procesos y procedimientos desarrollados con las especificaciones de la norma de referencia y, especialmente, con las necesidades operativas del destino y asegurar la implantación efectiva de los procesos y procedimientos.





## 4.1. Eje Gobernanza

En este eje del DTI se han desarrollado durante el 2017 las siguientes actuaciones:

### 4.1.1 APROBACIÓN DEL REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO Y COORDINACIÓN DEL EGDTI.

En febrero de 2017 se presentó para Comisión y aprobación el **Reglamento de funcionamiento y coordinación del Ente Gestor del DTI** que fue aprobado por pleno y así se daba solución a las siguientes observaciones del testeo, recibiendo la última aceptación como miembros del Ente Gestor del DTI en agosto de 2017

- **Observación nº 1:** Establecer la operativa de funcionamiento, toma de decisiones del EG, y de relación con el ayuntamiento para asegurar que mantiene competencias sobre el territorio en relación a los ejes del DTI
- **Observación nº 4:** Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, respecto a los requerimientos de la norma de referencia, se observa que a fecha de la auditoría se encuentra en desarrollo la determinación de las partes interesadas pertinentes para el SGDTI, así como sus requisitos, necesidades y expectativas.
- **Observación nº 6:** establecer la operativa de funcionamiento, toma de decisiones del EG y de relación con las distintas áreas del ayuntamiento, incluyendo la requerida rendición periódica de cuentas.

### 4.1.2. PRIORIZACIÓN DE LAS OBSERVACIONES A SUBSANAR

De las Observaciones realizadas en el Testeo de Segittur del año 2016 se ha trabajado desde el Ente Gestor, seleccionando 17 Acciones que suponían más complejidad y en algunos casos partidas presupuestarias para poderlas subsanar.

---

A1 Diagnóstico de Situación  
 A2 Plan Director  
 A3 Plan de Comunicación  
 A4 Plan de Recursos Humanos  
 A5 Plan de Compliance  
 A6 Gestor Documental  
 A7 Cuadro de Mando Indicadores  
 A8 Diagnóstico Cadena Valor Turismo  
 A9 Incorporación Partes Interesadas  
 A10 Agenda Integrada  
 A11 Tratamiento de Quejas y Sugerencias  
 A12 Unidad de Innovación  
 A13 Análisis Cobertura WIFI  
 A14 Accesibilidad Web  
 A15 Análisis Tecnologías en Ciclo de Viaje  
 A16 Mapa Ruido  
 A17 Plan Accesibilidad Universal

---

En el año 2017 se contó con la **Universidad Politécnica de Valencia** para realizar una formación y posterior trabajo de decisión de cuál sería el orden a priorizar las acciones:



Actualmente se sigue el proceso de realización de las encuestas de priorización a los responsables del Ente Gestor del DTI, Intervención, aunque ya se dispone de las primeras conclusiones, y trabajando en esa priorización:



### 4.1.3. PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN

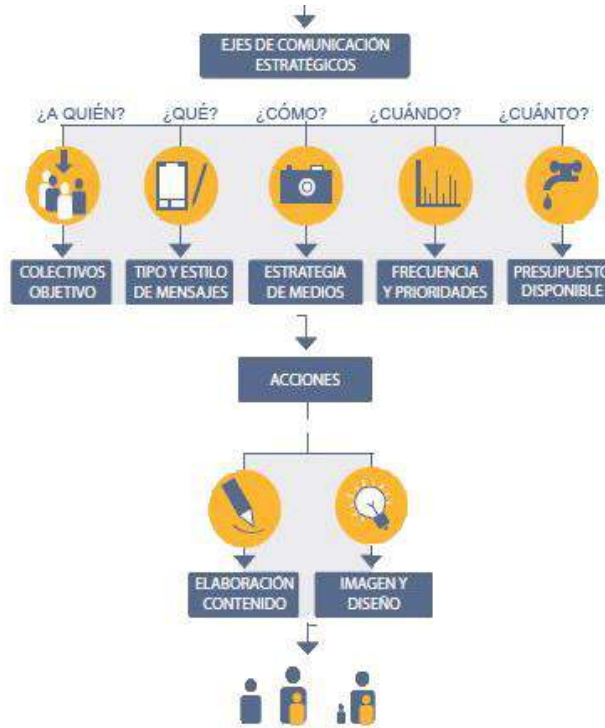
Desde el Ente Gestor se realizó para subsanar la observación detectada sobre el plan de comunicación la siguiente propuesta:

Del análisis de la situación de partida, en lo relativo a la gestión de las competencias y servicios municipales del Ayuntamiento de Benidorm, y con el objetivo de la evolución del municipio hacia un Destino Turístico Inteligente consolidado, **se han identificado las amenazas y debilidades en el ámbito de la comunicación y las TICS.**

Es de **vital importancia** poner en valor la existencia de una **estrategia global de comunicación** que haga nos ayude a alcanzar los siguientes objetivos globales de Benidorm como DTI:

- Hacer participar de una manera interesada a los públicos objetivos
- Demostrar y exhibir el éxito de la gestión pública de cada área en su día a día
- Asegurarnos que nuestros públicos objetivos entienden que es lo que hacemos
- Cambiar el comportamiento y mejorar las percepciones sobre la labor del Ayuntamiento
- Recabar información de los públicos objetivos

Debemos plantearnos el **reto** de crear un área de comunicación estratégica que sea capaz de generar una **comunicación 360º**, en esta línea necesitamos elaborar un briefing para tener una Plan estratégico de Comunicación.



Realizándose a lo largo del 2017 un estudio denominado **Plan Estratégico de Comunicación** en el 2017, mediante la empresa externa **Metric Salud**.

**METRIC SALAD**

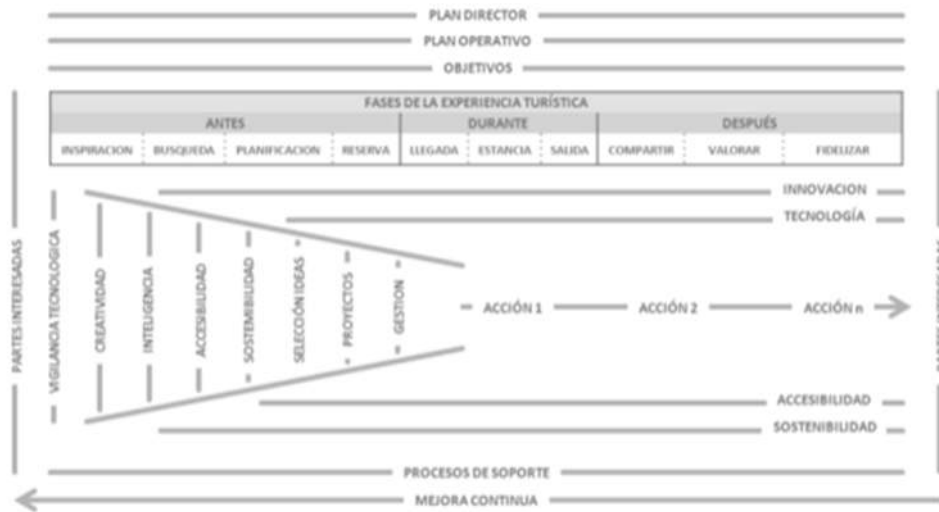
### Índice

CONTEXTUALIZACIÓN	2
OBJETIVOS DEL PLAN	5
PÚBLICO OBJETIVO Y SUBPÚBLICOS	7
MENSAJE	11
ESTRATEGIA	12
LA COMUNICACIÓN DE LA CONCEJALÍA DE TURISMO Y VISIT BENIDORM	12
COMUNICACIÓN INTERNA	16
ATENCIÓN Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO	19
UN DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN EN EL AYUNTAMIENTO	22
ADECUACIÓN DE LA SALA DE PRENSA	31
IMPULSAR LA RADIO MUNICIPAL	34
AGENDA Y CALENDARIO COMPARTIDO	37
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	38
PÁGINA WEB Y REDES SOCIALES	44
IMAGEN CORPORATIVA	59
ACCIONES SECUNDARIAS DE REFUERZO	66
CONCLUSIONES	68

#### 4.1.4 ELABORACIÓN REVISIÓN PLAN DIRECTOR DE BENIDORM DTI

En este apartado hemos identificado las actuaciones de valor del municipio de Benidorm teniendo en cuenta cada uno de los ejes de un DTI, para que Benidorm se convierta en una Destino Turístico Inteligente según la norma UNE 178501 SGDTI.

Figura 4: Esquema Identificación de actuaciones en un DTI



Fuente: UNE 178501 SGDTI

Dichas actuaciones han sido priorizadas y configuradas según los ejes de gobernanza, innovación, tecnología, sostenibilidad y accesibilidad

Tabla 4: Relación Ejes y Medidas

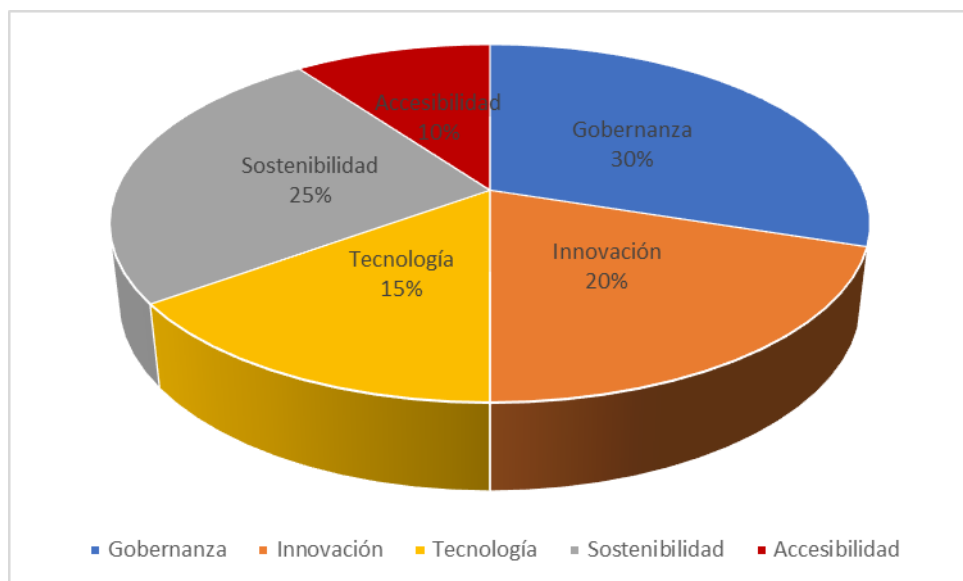
MEDIDAS ESTRATEGICAS BENIDORM DTI	
<b>GOBERNANZA</b>	G1 ESTABLECER PLANES ESTRATEGICOS POR AREAS G2 PARTICIPACIÓN PARTES INTERESADAS G3 PLAN DE COMUNICACIÓN G4 PLAN DE RRHH G5 CAPTACIÓN DE FONDOS G6 PLAN DE SEGURIDAD
<b>INNOVACIÓN</b>	I1 LAB INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA TURISTICA I2 PLAN PREVISIÓN TECNOLÓGICA I3 MEJORA SISTEMA INTELIGENCIA TURISTICA

<b>TECNOLOGÍA</b>	T1 PLAN SISTEMAS DE INFORMACIÓN T2 MEJORA CONECTIVIDAD Y SENSORIZACIÓN T3 ESTABLECER UN CUADRO DE MANDO DE INDICADORES/ BUSINESS INTELLIGENCE
<b>SOSTENIBILIDAD</b>	S1 MAPA DE RUIDO S2 PAES S3 CICLO DEL AGUA S4 BENIDORM SMART BEACHES S5 PLAN DE IGUALDAD
<b>ACCESIBILIDAD</b>	A1 PLAN DE MOVILIDAD URBANO SOSTENIBLE
	A2 PLAN DE ACCESIBILIDAD

Fuente: Elaboración Propia

Como se puede observar en la tabla siguiente la prioridad del Municipio de Benidorm es hacer un Benidorm cada vez más sostenible en cada una de sus vertientes, económica, social y medioambiental, teniendo un peso relativo del 35 % e incorporando de forma transversal las tecnologías e innovación con un total de 15% y 20% respectivamente, implementando medidas de Previsión tecnológica e Inteligencia Turística (VT/IC herramientas de big data, open data)

Figura 5: Peso relativo de los ejes de actuación en el Plan Director Benidorm DTI



Fuente: Elaboración Propia

#### 4.1.5. PLANES DE ACTUACIÓN POR ÁREA DEL AYUNTAMIENTO

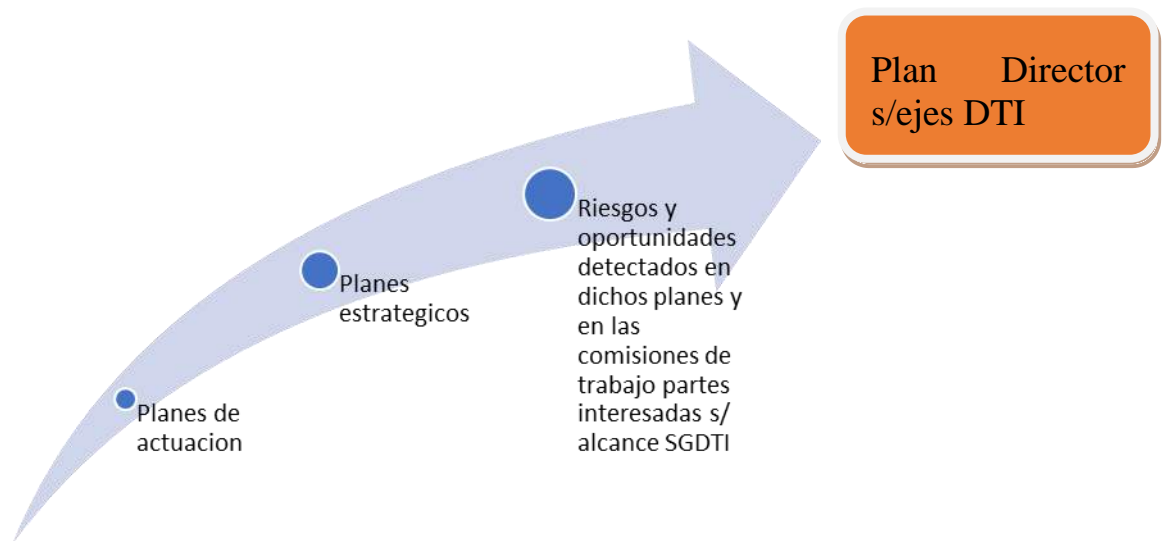
Tras el análisis de la información recopilada se parte de una situación de partida en el que existía un Plan Director: “Benidorm Ciudad Turística Inteligente”<sup>2</sup>, elaborado para la convocatoria de Red. es que resultó fallida.

Tras intentar ver la utilidad para el objeto del SGDTI y varias reuniones con el Ente Gestor, se propone poner en revisión dicho Plan Director y analizar los planes de actuación o estratégicos, los indicadores que se han marcado y que se han elaborados en diferentes áreas del Ayuntamiento de Benidorm que estuvieran dentro del alcance del sistema de gestión del DTI.

Además, se analizó las diferentes áreas con certificados de calidad obtenidos y se vio la necesidad de crear un sistema de gestión propio del ente gestor del DTI con procesos transversales y verticales, aprovechando los cuadros de mando de indicadores y los mecanismos de medición, análisis y mejora articulados en dichas áreas, y completar los que no estén definidos y sean de obligado cumplimiento por la norma DTI.

Todo ello nos permitirá hacer el siguiente planteamiento de cara a la implantación efectiva del Plan Director.

Figura 6: Plan de Trabajo con las diferentes Áreas del Ayuntamiento

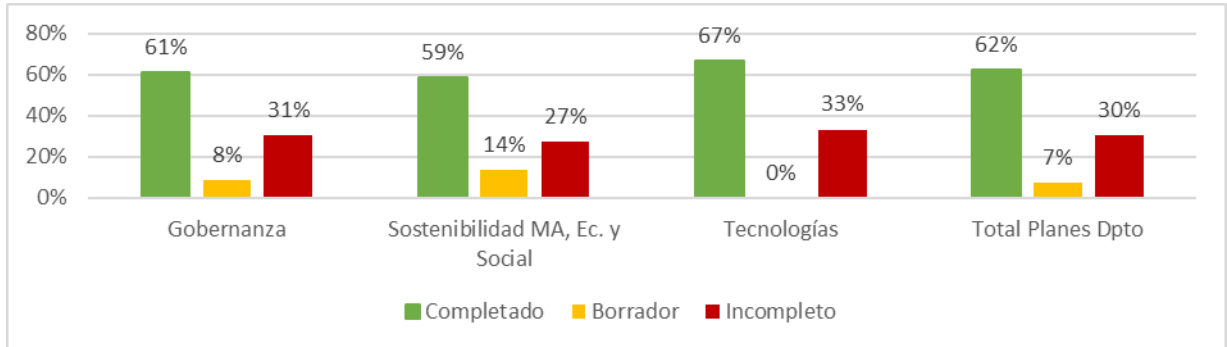


Fuente: Elaboración Propia

<sup>2</sup> Plan Director, Benidorm Ciudad Turística Inteligente

En el análisis de los planes de actuación/ estratégicos, cuadro de mando de indicadores para la gestión de cada plan y memorias de los mismo de las diferentes áreas del ayuntamiento del alcance del SGDTI.

Figura 7: Desarrollo del Plan De Actuación por Eje del DTI



Fuente: Fuente Elaboración:

Tal y como se observa en la Figura anterior encontramos que por área del ayuntamiento de Benidorm el 62% de los Planes Estratégicos, memorias 2016 y cuadro de mando de indicadores definidos, encontrándose en borrador un 7% y en proceso de iniciar un 30%

Por Eje del DTI encontramos que el eje de Tecnologías está desarrollado en un 67% frente al 61% del eje de Gobernanza y el 59% del eje de sostenibilidad.

Se ha intentado trabajar todos los ejes a la vez no esperando a finalizar un eje para continuar con el siguiente.

Se ha realizado además un esfuerzo muy importante en diseñar los cuadros de mando de indicadores de cada área contando ya con una primera Edición del primer Cuadro de mando de Indicadores del Destino turístico Inteligente

Un tema prioritario en la norma UNE 166006 es disponer en el eje de tecnología de herramientas de Business Intelligence que permita la recogida de indicadores de medición del DTI.

Figura 8: Esquema Cuadro de Indicadores por Área



En este proceso se han ido incorporando diferentes herramientas tecnológicas y cambiando sistemas de trabajo en las áreas del destino, ya que se trabaja con el área de turismo, pero también con más de 20 técnicos de todas y cada una de las áreas que pueden tener influencia en el ciclo del viaje del turista del DTI. (cultura, patrimonio histórico, fiestas, igualdad, deporte, empleo, medioambiente, escena urbana, nuevas TIC's, ...)

#### 4.1.6 CREACIÓN DE LA OFICINA DE CAPTACIÓN DE FONDOS

El Ayuntamiento de Benidorm ha puesto en marcha la Oficina Municipal de Fondos para intentar captar para la ciudad financiación y subvenciones, y ayuden a la transformación en Destino Turístico Inteligente

Entre las actividades realizadas desde su puesta en marcha en el mes de octubre ha sido:

- 1.- Proyecto EDUSI
- 2.- Inicio de una Base de datos de Fondos solicitados por todas las áreas del ayuntamiento de Benidorm
- 3.- Realización de Entrevistas y captación de empresas dedicadas a la captación de Fondos tanto nacionales como europeos.



La primera actuación del año 2018 ha sido la coordinación de la Convocatoria de Red.es Destinos Turísticos Inteligentes.

#### 4.1.7 REUNIONES MANTENIDAS

Durante el 2017 se han mantenido más de las siguientes reuniones

- 2017 01 10 Reunión Ente Gestor
- 2017 02 24 Reunión Área TIC's
- 2017 02 25 Reunión post Testeo Tech+2017 05 19 Indicadores DTI
- 2017 03 13 Reunión FTB
- 2017 03 16 Reunión FTB
- 2017 05 25 Reunión FTB
- 2017 06 15 Indicadores DTI Tesorería
- 2017 06 15 Indicadores DTI-Eventos
- 2017 06 16 Reunión FTB
- 2017 07 06 Indicadores DTI Sanidad
- 2017 07 13 Indicadores y plan DTI Comercio
- 2017 07 13 Reunión FTB
- 2017 07 20 Reunión FTB
- 2017 07 27 Indicadores y Plan DTI Cultura



2017 07 27 Indicadores Y plan DTI Cultura  
2017 07 27 Indicadores y Plan DTI Comercio  
2017 08 03 Reunión Fiestas  
2017 08 03 Indicadores y Plan DTI Comercio  
2017 08 03 Reunión RRHH  
2017 08 03 Reunión Seguridad Ciudadana  
2017 08 10 Reunión Fiestas  
2017 08 10 Reunión Patrimonio Histórico  
2017 09 07 Reunión Limpieza viaria  
2017 09 07 Reunión Ente Gestor DTI  
2017 09 07 Reunión Policía Local  
2017 09 14 Reunión Ente Gestor DTI  
2017 09 14 Reunión Patrimonio Histórico  
2017 09 14 Reunión S. Ciudadana Policía Local  
2017 09 21 Reunión Cultura  
2017 09 21 Reunión Empleo y Desarrollo Local  
2017 09 21 Reunión Patrimonio Histórico  
2017 09 26 Reunión Deportes  
2017 10 05 Reunión Desarrollo Local  
2016 10 05 Reunión Sanidad  
2016 20 26 Reunión Deportes  
2017 10 26 Reunión RRHH  
2017 11 09 Reunión Limpieza Viaria  
2017 11 22 Reunión Firma documentación Patrimonio Histórico  
2017 11 22 Reunión Firma documentación Cultura  
2017 11 23 Reunión Bienestar Social  
2017 11 23 Reunión Deportes  
2017 11 23 Reunión Sanidad y Laboratorio  
2017 11 30 Reunión Film Office  
2017 11 20 Reunión Limpieza Viaria  
2017 11 20 Reunión Turismo  
2017 01 10 Reunión Ente Gestor DTI  
2017 12 01 Reunión Ente Gestor DTI  
2017 12 04 Reunión Ente Gestor DTI  
2017 12 14 Reunión Deportes  
2017 12 14 Reunión Film Office  
3017 12 15 Reunión Ente Gestor DTI



## **4.2. Eje de Innovación**

En el eje de innovación podemos destacar las siguientes actividades realizadas durante el 2017

### **4.2.1.- SISTEMA DE INTELIGENCIA TURÍSTICA**

La sociedad de la información y el conocimiento ha generado un profundo impacto en los hábitos relacionados con todas las actividades sociales, culturales y económicas. Y el turismo no es ajeno a ello. De hecho, no hay que olvidar que tanto la adopción de internet como el desarrollo del comercio electrónico fueron más rápidos en el sector turístico que en otros sectores económicos.

Se ha producido un giro en los hábitos de consumo del viajero: en sus expectativas e intereses, en su forma de planificar los viajes, de buscar y contrastar información para llevarlos a cabo, de contratarlos, de viajar hasta el destino elegido, de visitar lo que este les ofrece, de compartir sus experiencias...

Este nuevo escenario turístico sitúa al visitante en el eje de su desarrollo y facilitan la generación de sistemas inteligentes orientados a mejorar su integración e interacción con el destino. Para ello, es necesario crear elementos que faciliten la interpretación del entorno, que agilicen la toma de decisiones e incrementen la calidad de su experiencia vacacional y de ocio.

La importancia de este conocimiento del turista es para Benidorm una gran preocupación en ese ámbito, ya que es el camino para mejorar su gestión en función de las necesidades y para convertirse en un DTI (Destino Turístico Inteligente), y para lo cual existe una hoja de ruta para la consecución del objetivo.

La inteligencia turística es una de las bases en las cuales comenzó a trabajar VisitBenidorm para ser capaz de generar información de valor para la toma de decisiones, realizar una vigilancia competitiva, y descubrir tendencias siendo certificada en 2016, como la 1ª Fundación a nivel nacional en certificarse en esta norma de gestión.

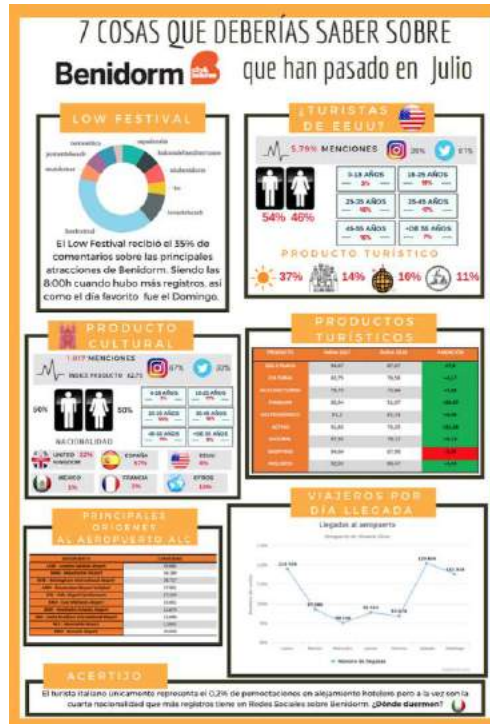
En 2017 se han incrementado las áreas de trabajo de 1 producto (running) a 4 productos (running, ciclismo, golf y big data). Acreditando de esta manera, la auditoria de primer seguimiento que certifica que la Fundación Turismo de Benidorm dispone de un sistema de Vigilancia Tecnológica e Inteligencia Competitiva conforme a la UNE-166006:2011 en los productos; "Golf", "Ciclismo" y "Big Data".

Esta certificación determina que durante el 2017 la Fundación sigue trabajando conforme a los procesos sistematizados de inteligencia turística, incorporando herramientas cada vez más precisas tanto en la captación de datos como en el filtrado de estas, y sirve

para el cumplimiento de la norma UNE 178501 en el eje de innovación para disponer de un sistema de inteligencia turística certificado.

Las herramientas que se han incorporado nuevas durante el 2017 han servido para:

-Una captación masiva de datos (Mabrian)



-Una monitorización a tiempo real de los influencers que la Fundación trae a la ciudad (Brandmanic)

### #Benilovers | Objetivos de la campaña

#### Branding:

Dar conocer el "Otro Benidorm" a través de la creación de contenido y su divulgación en Redes Sociales.

#### Segmento:

Público joven en busca de viajes y nuevas experiencias con especial incidencia en la oferta gastronómica, deportiva, sostenible y chic.

#### Mercado:

Belgica, Italia, Dinamarca y Finlandia



5 Influencers de temática viajes y lifestyle vienen a Benidorm procedentes de Belgica, Italia, Dinamarca y Finlandia con la intención de publicar fotografías en Instagram, Twitter y Facebook, así como posts en sus blogs y videos en Youtube.



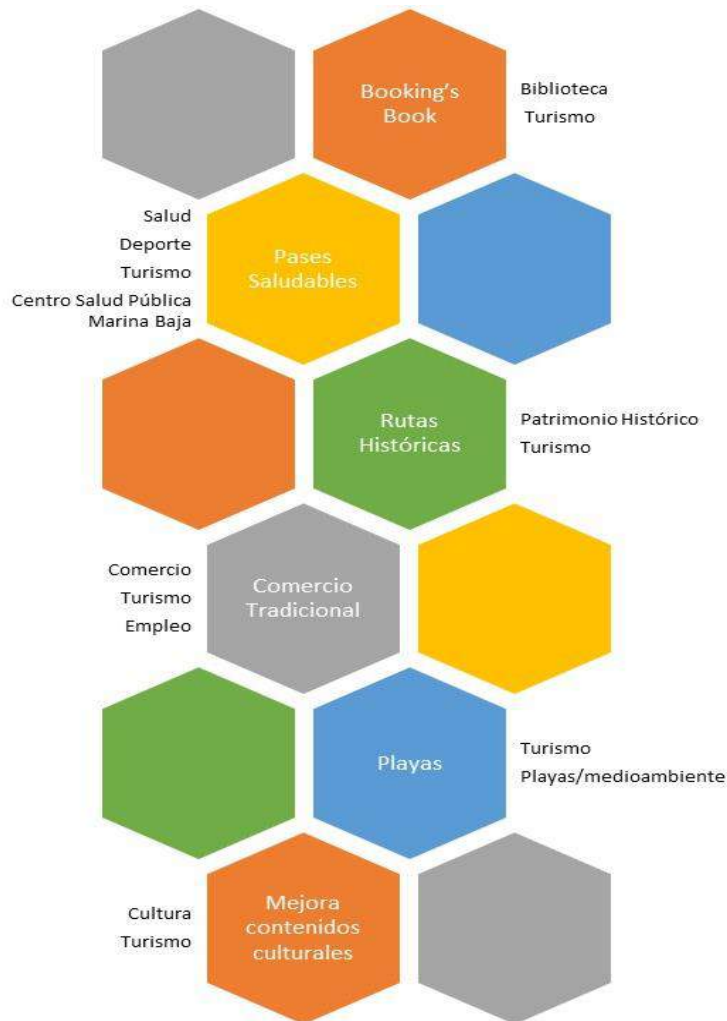
#### 4.2.2. SESIONES DE CREATIVIDAD

Dentro del Eje de Innovación y cumpliendo la norma UNE 178501 se han activado “Sesiones de Creatividad” como inicio del trabajo conjunto de diferentes áreas del ayuntamiento con el área de turismo realizándose las siguientes reuniones:

DÍA	AREA
09/11/2017	Rutas Históricas: Patrimonio histórico
09/11/2017	<b>Samrt Beach:</b> Playas y Medio ambiente
DÍA	AREA
23/11/2017	<b>Rutas Históricas:</b> Turismo, Patrimonio histórixo
DÍA	AREA
24/11/2017	Cultura
DÍA	AREA
30/11/2017	<b>Activar el Comercio Tradicional:</b> Comercio
DÍA	AREA
14/12/2017	<b>Préstamo libros hoteles:</b> Turismo, Patrimonio y Biblioteca
14/12/2017	<b>Paseos saludables:</b> Turismo, Sanidad, Movilidad y Playas

De dichas sesiones se están trabajando nuevas experiencias en el destino que mejoren el conocimiento de Benidorm tanto para ciudadanos como para turistas y que se irán poniendo en marcha durante el 2018.

Figura 9: Sesiones de Creatividad



Fuente: Elaboración Propia

### 4.2.3. PREVISIÓN TECNOLÓGICA

Este requisito de la norma UNE 178501 del área de innovación se ha estado trabajando en el proceso de Innovación para realizar una base de datos que sirva para catalogar las tecnologías que pueden ser susceptibles de incorporar en el destino, de forma que se pueda llevar un seguimiento y evaluación de las innovaciones en curso, terminadas respecto al número total de acciones de innovación del DTI.

Para el año 2018 se realizará la implementación de dicho proceso en el destino en todas las áreas del ayuntamiento con alcance en el DTI.



### 4.3. Eje Tecnológica

Aquí recogemos las tecnologías implementadas o referente a proyectos pilotos realizados durante el 2017:

#### 4.3.1. APLICACIONES DE SENSORIZACIÓN

Durante el 2017 se ha realizado un piloto donde se han recogiendo datos sobre el uso de la wifi en los diferentes puntos de sensorización colocados en la playa de levante y con la implantación en el 2018 de WIFI en todas las playas de levante y poniente.

Empresa: Telefónica y Cellnex

#### 4.3.2. BEACONS

Durante el 2016 se activaron una red de Beacons, que se han ampliado en el 2017, en el litoral y las playas de levante, poniente y mal pas.

Los Beacons ofrecen información en los diferentes puntos, que hacen al turista conocer mejora diferentes recursos de la ciudad, invitándolo a conocer otros puntos del destino.



Con dichos datos podemos conocer gustos y usos del visitante.

#### 4.3.3. CUADRO DE MANDO INTEGRAL BENIDORM SMART DESTINATION

Además, estamos en proceso de la realización del Portal web Benidorm Smart Destination donde se incorpora una **herramienta de Business Intelligence** para crear un cuadro de mando integral de indicadores de cada una de las áreas del ayuntamiento incluidas en el alcance del DTI y del propio Ente Gestor del DTI así como para facilitar la reutilización de dichos indicadores y del Benidorm en Cifras para las partes interesadas se va a presentar la información en diferentes formatos.

Los indicadores de mostrarán agrupados en categorías y subcategorías, además de contenidos asociados como noticias e información del proyecto (iniciativas, información legal, etc.), para cumplir con la norma de Destinos Inteligentes (es uno de los requisitos de la Norma 178-501 destino turístico inteligente de AENOR).

Actualmente existe mucha información que genera el Ayuntamiento y que se vuelca en tablas Excel. Toda esa información que ya está generando el Ayuntamiento y posiblemente otras fuentes de datos, se puede volcar directamente en una aplicación web de tal modo de facilitar el registro de esa información, su almacenamiento, su presentación y su distribución.

Los ciudadanos, empresas y los turistas son el público objetivo de este nuevo portal.

Página de inicio



Categoría de indicadores



Ficha del indicador





### **4.3. Eje Accesibilidad**

Durante el 2017 se ha avanzado en el eje de Accesibilidad en las siguientes actuaciones:

#### **4.3.1. FIRMA ACUERDO DE COLABORACIÓN CON PREDIF**

I.- En enero de 2017 se firmó un **convenio de colaboración con la Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física (PREDIF)**, entidad sin ánimo de lucro referente en materia de turismo accesible.

Según las bases de este convenio, para hacer que Benidorm sea destino referente en turismo accesible es indispensable desarrollar el I Plan de Accesibilidad Turística de Benidorm, a través del cual se impulsen iniciativas, proyectos y programas dirigidos a mejorar las condiciones de accesibilidad de los entornos, productos y servicios turísticos de la ciudad.



Además, este Plan ha sido revisado por el Ente Gestor del DTI y seguirá los requisitos de la norma UNE 178501 Sistema de Gestión de los destinos turísticos inteligentes y también que el mismo se promocionará a través de la plataforma de turismo accesible TUR4all, su página web y su app móvil.

#### **4.3.2. CREACIÓN GUÍA DE ACCESIBILIDAD**

II.- Realización de una **Guía de accesibilidad** para el municipio de Benidorm donde se incluye más de medio centenar de servicios municipales y establecimientos hoteleros y de restauración de la ciudad.

#### **4.3.3. CREACIÓN EXPERIENCIAS ECCESIBLES**

III.- Creación de **tres experiencias accesibles por Benidorm** para personas con movilidad reducida, tras analizar más de medio centenar de servicios municipales y establecimientos hoteleros y de restauración de la ciudad.





#### 4.4. Eje Sostenibilidad

En este apartado se ha trabajado con las diferentes áreas que se integran para poder completar los requisitos de la norma UNE 178501 para crear sus planes estratégicos y determinar las necesidades

En el año 2017 se han realizado los Planes Estratégicos de Cultura, Patrimonio Histórico, Biblioteca, Archivo Municipal, Sanidad, Comercio.

Además, durante el año 2017 se ha desarrollado **Benidorm TIC. Programa de alfabetización digital.**

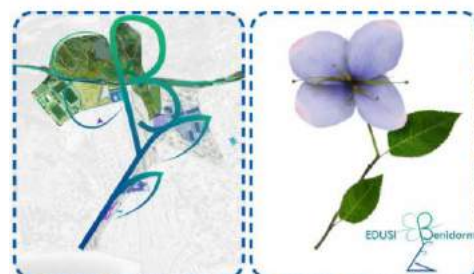
Las acciones planteadas en la transformación de Benidorm Destino Turístico inteligente tienen, como no puede ser de otra forma, una fuerte carga tecnológica, ya que las nuevas tecnologías permiten la creación de oportunidades tanto para individuos como para empresas e instituciones. En este sentido, el ayuntamiento posee el “Programa Benidorm TIC”, que es un programa de alfabetización digital, de fuerte contenido social, dirigido a colectivos en riesgo de exclusión. Por tanto, a través de cursos formativos presenciales se acerca la informática y las nuevas tecnologías a toda la población y en especial a los mayores, niños y jóvenes, sin acceso al medio, discapacitados, colectivo en riesgo de exclusión, padres y madres, etc.

Además, en el año 2017 se ha realizado el seguimiento del plan de movilidad urbano Sostenible (PMUS), el ciclo del Agua y el Plan de Acción para el Energía sostenible del municipio de Benidorm a través del Área de Escena Urbana.

Desde el Ayuntamiento de Benidorm, eran consciente de la problemática existente en la movilidad urbana del municipio, decidió promover un Plan de Movilidad Urbana Sostenible, para ayudar a mejorar la capacidad de desplazarse de sus habitantes y de la multitud de turistas que la visitan cada año.

La existencia de una red de infraestructuras de transporte de calidad es esencial para la sociedad y la economía de cualquier municipio. Sin embargo, en un proyecto cuyo objetivo final es alcanzar el desarrollo sostenible, es indispensable la existencia de una estrategia que integre el transporte y el medio ambiente.

Y además se ha participado activamente en la elaboración del proyecto **Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado (EDUSI)**, un proyecto que le permita optar a fondos de la Unión Europea con los que llevar a cabo actuaciones enfocadas a mejorar la ciudad y con ello la calidad de vida de los ciudadanos, mediante un modelo de crecimiento inteligente, sostenible e integrador.



## 5. Actuaciones a nivel nacional

### 5.1. Acto de entrega del informe de testeo de SEGITTUR con presencia de la Secretaria de Estado de Turismo

Benidorm ha recibido el informe del testeo de la Norma UNE 178501: Sistema de Gestión, de manos de la Secretaria de Estado de Turismo, Matilde Asián, cuyos resultados ponen de manifiesto que gracias al trabajo previo que había hecho en los cuatro ejes innovación, tecnología, sostenibilidad y accesibilidad ha tenido un balance positivo.



el objetivo del testeo ha sido determinar la conformidad del sistema de gestión del destino turístico inteligente implantado por el Ente Gestor auditado con los requisitos de la citada Norma, en particular de su alcance espacial y material incluyendo las actividades, productos y servicios a los que se aplica, y para los ejes estratégicos de innovación, tecnología, accesibilidad universal y sostenibilidad.

### 5.2. Participación CTN 178 SMART CITIES

El Ayuntamiento de Benidorm está representada a través de la Fundación Visit Benidorm en el Comité Técnico de Normalización CTN 178 participando durante el 2017 activamente en el subcomité SCS5 Destinos Turísticos Inteligentes en, asistiendo a las reuniones convocadas y realizando la labor de:



- Revisión y puesta a disposición pública de la norma UNE 178501 SGDTI tras el testeo de SEGITTUR en el 2016
- Redacción y puesta a disposición pública de la norma UNE 178502 Indicadores y Herramientas para los DTI's
- Incorporación del nuevo grupo de trabajo Laboratorio Virtual de Interoperabilidad
- Incorporación del nuevo grupo de trabajo de semántica del Turismo
- Asistencia al Plenario CTN 178 SC5 Destinos Turísticos Inteligentes tanto en junio como en diciembre de 2017, teniendo en esta última una intervención en el plenario sobre la incorporación de la inteligencia turística en las plataformas tecnológicas

### 5.3. Participación Red Española de Ciudades Inteligentes

Benidorm forma parte de la RECI desde el 2015 siendo su actividad en el 2017 la participación en las reuniones sobre el subgrupo de Turismo realizada en el mes de junio en el Congreso de Smart Cities donde se activó la involucración por parte del Ayuntamiento de Benidorm en la participación como caso de éxito en la implementación como Destino Turístico Inteligente.



### 5.4. Participación en stand del MINETAD ejemplo MODELO DTI

El pasado 7 de Junio se inauguró en el Palacio de Ferias y Congresos de Málaga el VIII Foro de Inteligencia y Sostenibilidad Urbana Greencities, donde ha participado de forma muy activa y como ejemplo de éxito Benidorm. Uno de los bloques temáticos del programa está centrado en el Plan Nacional de Territorios Inteligentes elaborado por la Secretaría de Estado de la Sociedad de la Información y Agenda Digital-SESIAD.

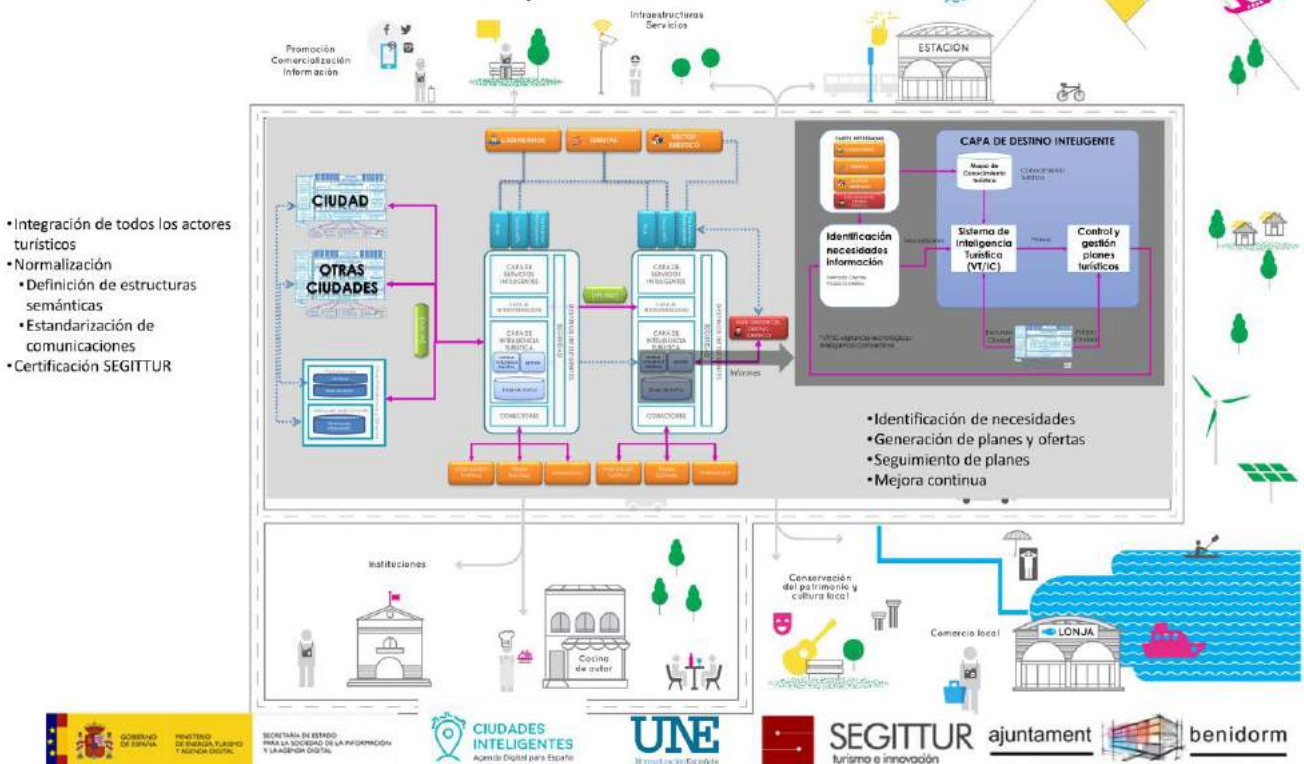


El alcalde de Benidorm, Toni Pérez, ha expuesto cómo la ciudad se ha convertido en el primer Destino Turístico Inteligente donde se ha testado y verificado con éxito la nueva Norma UNE 178501. Complementaba su presencia en el stand del Ministerio con un panel informativo sobre el sistema de Inteligencia Turística y la aplicación en Ciudades Inteligentes para alcanzar a ser Destino Turísticos Inteligente

Figura 9: Modelo Benidorm DTI

## DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES

### CTN 178 - Modelo para DTI



Fuente: Elaboración propia

## **5.5 Guía SMART CITY**

Colaboración para la redacción del convenio de colaboración entre el Ayuntamiento de Benidorm y AVAENSEN- asociación valenciana de empresas para la energía y coordinadora de la plataforma think thank smart cities,

Con dicho acuerdo se pretende el desarrollo de una guía para Smart Cities con la que poder orientar a los servicios municipales para poder elaborar el Plan Director, que permitirá la ejecución de soluciones adecuadas en las diferentes líneas de actuación, en el ámbito de las Smart Cities.

## 6. Actuaciones a nivel internacional

### 6.1. COLABORACIÓN CON LA SECRETARIA DE ESTADO DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y AGENDA DIGITAL- SESIAD

#### 6.2.1. ITU GINEBRA

Durante el año 2017 el Ayuntamiento de Benidorm ha participado como experto en el grupo de trabajo liderado por la SESIAD ante la Unión Internacional de Telecomunicaciones, redactando y defendiendo la contribución denominada: Y.STD, “Functional Architecture for Management to Smart Tourist Destinations”

Tanto en las sesiones realizadas en Ginebra, asistiendo presencialmente en el mes de septiembre y durante las reuniones mantenidas en Madrid con dicho grupo de trabajo.



INTERNATIONAL TELECOMMUNICATION UNION

**TELECOMMUNICATION  
STANDARDIZATION SECTOR**

STUDY PERIOD 2017-2020

**SG20-TD542/GEN**

**STUDY GROUP 20**

**Original: English**

**Question(s):** 4/20

Geneva, 4-15 September 2017

**TD**

**Source:** Editors

**Title:** Output text for draft Recommendations Y.STD, “Functional Architecture for Management to Smart Tourist Destinations”, based on discussion results of Q4/20 meeting, Geneva, 4-15 September 2017

**Purpose:** Information

**Contact:** Jesus Cañadas  
Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital (SESIAD)  
Spain  
Tel: +34913462330  
Fax:  
E-mail: [jcanadas@minetad.es](mailto:jcanadas@minetad.es)

**Contact:** Celia Romero  
Ayuntamiento de Benidorm  
Spain  
Tel. +34 647931478  
E-mail: [celiar@inteligenciaturistica.com](mailto:celiar@inteligenciaturistica.com)

**Contact:** Tania Marcos  
Asociación Española de Normalización (UNE)  
Spain  
Tel: +34914326054  
E-mail: [tmarcos@une.org](mailto:tmarcos@une.org)

**Keywords:** Smart Tourism Destination, platform; interoperability, smart tourism management; tools; functionalities; innovation; public services satisfaction

### 6.2.1. PARTICIPACIÓN PROGRAMA PLAN DE FORMACIÓN DEL PLAN ESTRATEGICO TERRITORIOS INTELIGENTES

El Ayuntamiento de Benidorm, a través de la SESIAD ha participado en el 2017 en el diseño y elaboración del curso Especialista en Destinos Turísticos Inteligentes que se presentó en la "Jornada de Formación en Cooperación" desarrollado en Cartagena de Indias-Colombia en el mes de noviembre del 2017



Se espera que para el mes de mayo del 2018 se realice el curso de formación asistiendo representante del EGDTI a Cartagena- Colombia.

Fuente:

<http://interconecta.aacid.es/noticias/innovaci%C3%B3n-de-pol%C3%ADticas-p%C3%BAblicas-en-servicios-urbanos-el-caso-de-las-ciudades-inteligentes>

### 6.2.3 COLABORACIONES CON MANIZALES, CIUDAD HERMANADA CON BENIDORM

Durante el 2017 se han realizado las siguientes actividades con Manizales:

I. Asistencia en el mes de abril por parte del alcalde, Antonio Pérez a la ciudad de Manizales para participar en el Foro Internacional de Sostenibilidad y Ciudades Inteligentes, donde se analizó el modelo sostenible de Benidorm y los pasos hacía un destino turístico inteligente y sostenible.



Fuente:

<http://www.eje21.com.co/2017/04/500-participantes-de-37-paises-en-foro-internacional-sobre-ciudades-inteligentes-y-sostenibles/>

II. Asesorar al equipo técnico de turismo del municipio de Manizales en convocatoria del Ministerio de TIC de Colombia, para atraer recursos que serían ejecutados por empresas TIC de la región con enfoque turístico, durante el mes de julio de 2017.



Fuente:

<http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-52350.html>

-

## 7. Formación y Difusión Científica

La formación del Ente Gestor del DTI durante el año 2017 ha sido escasa, ya que se ha centrado más en la difusión científica para dar a conocer el modelo de Benidorm como DTi y los avances en este campo.

Tipo de formación	Dirigido a	Fecha
<b>Priorización de Acciones:</b> <b>Descripción Método</b> <b>Proceso Analítico</b> <b>Jerárquico AHP</b>	Ente Gestor DTI	Abril 2017

1.- Congreso AEIPRO, Cádiz, 12 de julio de 2017, **“PRIORIZACIÓN DE PROYECTOS PARA LA TRANSFORMACIÓN EN DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE MEDIANTE EL PROCESO ANALÍTICO JERÁRQUICO: CASO DEL MUNICIPIO DE BENIDORM”**



**Autor:** Celia Romero Rodríguez, Pablo Aragonés Beltrán, Mónica García Melón

2.- Jornadas #STDRM2017, Alicante, 27 de octubre de 2017, **“SOLUCIONES INTELIGENTES PARA LA GESTIÓN Y EL MARKETING DE UN DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE, EL CASO DE BENIDORM”**



Autor: Leire Bilbao, Fundación Turismo Benidorm

## 8. Participación en Ponencias

### Benidorm, ejemplo en Fiturtech por su estrategia para captar a los Millennials y la Generación Z (20 enero)

La gerente de Visit Benidorm participa en una mesa redonda sobre marketing digital y gestión Big Data junto a destinos como Noruega o Perú

La estrategia desarrollada en el último año a través de la Fundación Visit Benidorm para captar turistas en el segmento Millennials y Generación Z no ha pasado desapercibida. De hecho, la ciudad ha tenido una especial intervención en #Fiturtech, el espacio de la Feria



Internacional de Turismo (Fitur) de Madrid dedicado a la innovación y la tecnología turística, en el que Benidorm ha sido abordado como ejemplo de marketing digital y de gestión de destino turístico inteligente en clave Big Data.

Así, durante la feria, la gerente de la Fundación Visit Benidorm, Leire Bilbao, ha expuesto en una mesa redonda las diferentes acciones implementadas a lo largo de 2016 en lo relativo al marketing digital y la gestión Big Data. Una mesa redonda en la que han participado otros destinos también referentes en estrategias vinculadas a la innovación y la tecnología turística como Perú, Noruega o la Comunidad Autónoma de Extremadura.

### Benidorm participa en el Enter Rome 2017 (24 enero)

Benidorm ha acudido en calidad de ponente a la última edición de las prestigiosas conferencias de turismo "ENTER", que se están llevando a cabo en Roma y que celebran este año su 20 aniversario.

Benidorm gracias a su apuesta e implantación de las últimas tecnologías para mejorar la experiencia en la ciudad mediterránea, ha sido seleccionada para participar este prestigioso foro, y compartir su experiencia, concretamente en todo lo relacionado a Realidad Virtual (VR), Redes Sociales, y nuevas App como pokemon Go, Benidorm App integrada con tecnología Beacons y reposicionamiento del destino para los segmentos Millennials y Generación Z (Gen'Z).



Como datos a añadir, la Ponencia de Benidorm contó con un público excepcional como es el catedrático de la Universidad de Alicante y gran profesional en turismo, Josep Ivars, cuyas últimas investigaciones se centran en la tecnología y los destinos inteligentes (Smart Cities).



### **Benidorm participa en un nuevo desayuno Invattur (15 de marzo)**

La Fundación Turismo Benidorm ha participado esta semana en el último desayuno Invattur que en este caso ha versado sobre los influencer y su revolución como nuevo canal de comunicación.

Leire Bilbao directora de la Fundación ha presentado junto con Francisco Juan director de Invattur el desayuno y dado paso a la ponencia de Brandmanic, una empresa experta en gestión de influencers y medición del Big Data.



### **Visit Benidorm muestra su labor a un grupo de alumnos de la UCAM de Murcia (15 de marzo)**

Esta semana, la Fundación Turismo de Benidorm ha podido dar a conocer a un grupo de alumnos del Master en innovación y marketing turístico de la UCAM, las amplias posibilidades de Benidorm y las tareas de promoción y marketing que se están desempeñando desde Visit Benidorm.



Los alumnos han quedado altamente sorprendidos tras conocer en profundidad las claves del éxito y las posibilidades del destino turístico Benidorm como Destino Turístico Inteligente y dejar de lado algunos estigmas que le persiguen.

### **Ponencia sobre Casos de Éxito de Inteligencia Turística en Murcia (9 de Mayo)**

Visit Benidorm ha participado en una jornada sobre Casos de Éxito de inteligencia turística que se ha llevado a cabo en el hotel Nelva de Murcia, Leire Bilbao Gerente de Visit Benidorm, ha podido mostrar al público asistente el antes y después en la gestión de promoción de Benidorm, aplicando inteligencia turística, y se dar a conocer algunas pinceladas sobre las acciones que está llevando a cabo la ciudad a nivel de innovación y nuevos microsegmentos de clientes de turismo deportivo de running y cicloturismo. Estando acompañada por el alcalde, Antonio Pérez. Estuvo organizada por Inteligencia Turística la empresa que ha implantado el sistema de IT en la Fundación



### Benidorm Economía 3 (11 de Mayo)

La Fundación Turismo de Benidorm ha estado representada por su directora Leire Bilbao en una Jornada sobre "Turismo 4.0: Digitalización y Profesionalización", que se celebró ayer jueves 11 de mayo, en las instalaciones del Invat-TUR (Benidorm).



Visit Benidorm participó en una mesa sectorial cuyo tema central eran "Los modelos turísticos de la Comunidad Valenciana".

### Benidorm presente en el congreso Greencities de Malaga (6 junio)

Leire Bilbao, directora de Visit Benidorm ha estado acompañada del alcalde de la ciudad, Toni Perez en la octava edición del foro de Inteligencia y Sostenibilidad Urbana, "Greencities".



Sin duda alguna, una gran oportunidad para poder conocer que hacen otros destinos en materia de sostenibilidad y tecnología y para dar a conocer la apuesta de Benidorm en ambos sentidos.

Visit Benidorm tuvo la oportunidad de exponer su caso y resolver dudas a todos los oyentes que deseaban conocer con mayor detenimiento las acciones que Benidorm esta llevando a cabo con la intención de convertirse en un Destino Turístico Inteligente.

Dicho foro ha cerrado sus puertas con más de 3400 visitantes profesionales que han puesto en común en su conocimiento sobre smart cities. Además, ha contado con la participación de más de 200 ponentes, representantes de 53 ciudades con mesa de Networking, más de 30 países, 140 empresas e instituciones representadas en la zona expositiva y más de 2500 reuniones de trabajo celebradas.

### Benidorm lleva a Brasil su apuesta por ser un Destino Turístico Inteligente (17 Agosto)

Benidorm acudió en calidad de ponente al Foro de Turismo 'TurisTIC' que se celebró en Salvador de Bahía (Brasil) el 17 y 18 de agosto.

El evento, celebrado en el Sheraton Bahia tuvo como principal objetivo presentar buenas prácticas aplicables al proceso de mejora de la competitividad de los destinos turísticos, reunió a más de 220



importantes actores del turismo nacional e internacional.

Dentro de la ponencia de Destinos Inteligentes, Benidorm explicó su proyecto para convertirse en el primer Destino Turístico Inteligente de España, su gestión tras el testeo de la norma y todas las herramientas utilizadas para conocer mejor al turista y poder llevar a cabo una toma de decisiones más acertada y realista mediante Inteligencia turística.

En este foro han participado, junto a Benidorm, ponentes de talla mundial como por ejemplo Amadeus, SEBRAE, la Agencia de promoción de Turismo de las Islas Baleares, Expedia y Facebook.

### Visit Benidorm presente en el Desayuno del Información (26 octubre)

Visit Benidorm ha participado en un desayuno coloquio sobre conectividad organizado por el diario Información y Cellnex.

Expertos tecnológicos y representantes de entidades públicas y privadas entre los que se encontraba la directora de Visit Benidorm, Leire Bilbao, han debatido sobre la conectividad, un derecho fundamental para el futuro más inmediato, la conexión entre personas y objetos, la necesidad de mejorar las infraestructuras, los protocolos de seguridad y promover una educación que prevenga los riesgos.



### Visit Benidorm ofrece una ponencia sobre Big Data y DTI a alumnos de la Universidad de Alicante (27 octubre)

Visit Benidorm participó en las jornadas #STDRM2017, organizadas por el IUIT de la Universidad de Alicante y cuya intención era la de aproximarse al análisis de los “Destinos Turísticos Inteligentes (DTI)” desde una doble perspectiva. Por una parte, desde un enfoque teórico y/o experimental, directamente relacionado con el mundo académico, y por otra, desde un enfoque más aplicado que entronca con la realidad más operativa de este nuevo modelo de gestión.



Visit Benidorm tuvo la oportunidad de por un lado, mostrar a los asistentes las acciones que Benidorm está llevando a cabo para convertirse en Destino Turístico Inteligente y por otro lado, dar a conocer la importancia del Big Data y su interpretación en la gestión de destinos turísticos.

### Benidorm participa como ponente en una jornada de Big Data (27 octubre)

Visit Benidorm estuvo representada a través de su directora Leire Bilbao en las jornadas sobre Big Data y turismo organizadas por la Diputación de Alicante.



### Visit Benidorm presente en unas jornadas en Dinapsis (27 octubre)

La Fundación Visit Benidorm estuvo presente a través de su directora Leire Bilbao en la jornada de Dinapsis llevada a cabo el pasado 27 de octubre la jornada y que trataba sobre "Turismo Sostenible: nuevos retos y experiencias del sector", un evento que sirvió para reflexionar sobre las últimas tendencias en materia de turismo sostenible y en el que Visit Benidorm tuvo la oportunidad de exponer sus ideas sobre dicho tema focalizándose en la importancia de este eje en el desarrollo de un destino turístico inteligente.



Además, se ha asistido por parte del propio alcalde, D. Antonio Pérez, a los siguientes actos:

FECHA	LUGAR	ACTO
22/02/2017	HOTEL ASTORIA PALACE - VALENCIA	CONFERENCIA BENIDORM 4.0 - FORUM MEDITERRANEO
23/02/2017	INVAT.TUR	JORNADAS: "LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD EN DESTINOS TURÍSTICOS A TRAVÉS DE DISPOSITIVOS MÓVILES: EL CASO DE BENIDORM"
04/04/2017	MANIZALES, COLOMBIA	7ª SEMANA DE LAS NORMAS VERDES
20/04/2017	BARCELONA	PREMIOS ALIMARA - BEACONS
28/04/2017	MURCIA - HOTEL NELVA	CONFERENCIA "CASOS DE ÉXITO INTELIGENCIA TURISTICA"
04/05/2017	BENIDORM	PRESENTACION TESTEO NORMA DTI
10/05/2017	MADRID	OMT - MESA REDONDA TURISMO URBANO SOSTENIBLE
11/05/2017	INVAT.TUR	CLAUSURA "JORNADA TURISMO 4.0"
18/05/2017	HOTEL WESTIN PALACE - MADRID	CONFERENCIA BENIDORM 4.0 - EXECUTIVE
24/05/2017	MADRID	JORNADA EXCELTUR "Como gestionar sosteniblemente el éxito turístico de las ciudades españolas"
06/06/2017	MÁLAGA	CONFERENCIA GREENCITIES - 8º FORO DE INTELIGENCIA Y SOSTENIBILIDAD URBANA
08/06/2017	BENIDORM	INAUGURACIÓN DINÁPSIS
27/06/2017	BANKIA - VALENCIA	CONFERENCIA "CAMBIO CLIMÁTICO"
05/09/2017	SANTANDER	31º ENCUENTRO DE LA ECONOMÍA DIGITAL Y LAS TELECOMUNICACIONES: LA REALIDAD DIGITAL DE ESPAÑA
12/09/2017	MADRID	REUNIÓN SECRETARIA DE ESTADO DE TURISMO - SPAIN CONVENTION BUREAU

<b>13/09/2017</b>	TORREMOLINOS	I JORNADA ESTRATÉGICA PARA DESTINOS TURISTICOS PIONEROS
<b>18/09/2017</b>	BENIDORM	GREENWEEKEND, DINÁPSIS
<b>19/09/2017</b>	MADRID	REUNIÓN SECRETARIO DE ESTADO AGENDA DIGITAL
<b>16/10/2017</b>	BENIDORM	PREMIOS TURISMO "CIUDAD DE BENIDORM"
<b>25/10/2017</b>	BENIDORM	REUNIÓN SESIAD
<b>20/11/2017</b>	SANTA CRUZ DE TENERIFE	CONFERENCIA "TRIBUNA FORUM"
<b>29/11/2017</b>	MADRID	CONFERENCIA "GUEST SUMIT"
<b>13/12/2017</b>	ALICANTE	FORO SMART CITIES
<b>14/12/2017</b>	LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	V FORO INTERNACIONAL DE TURISMO MASPALOMAS

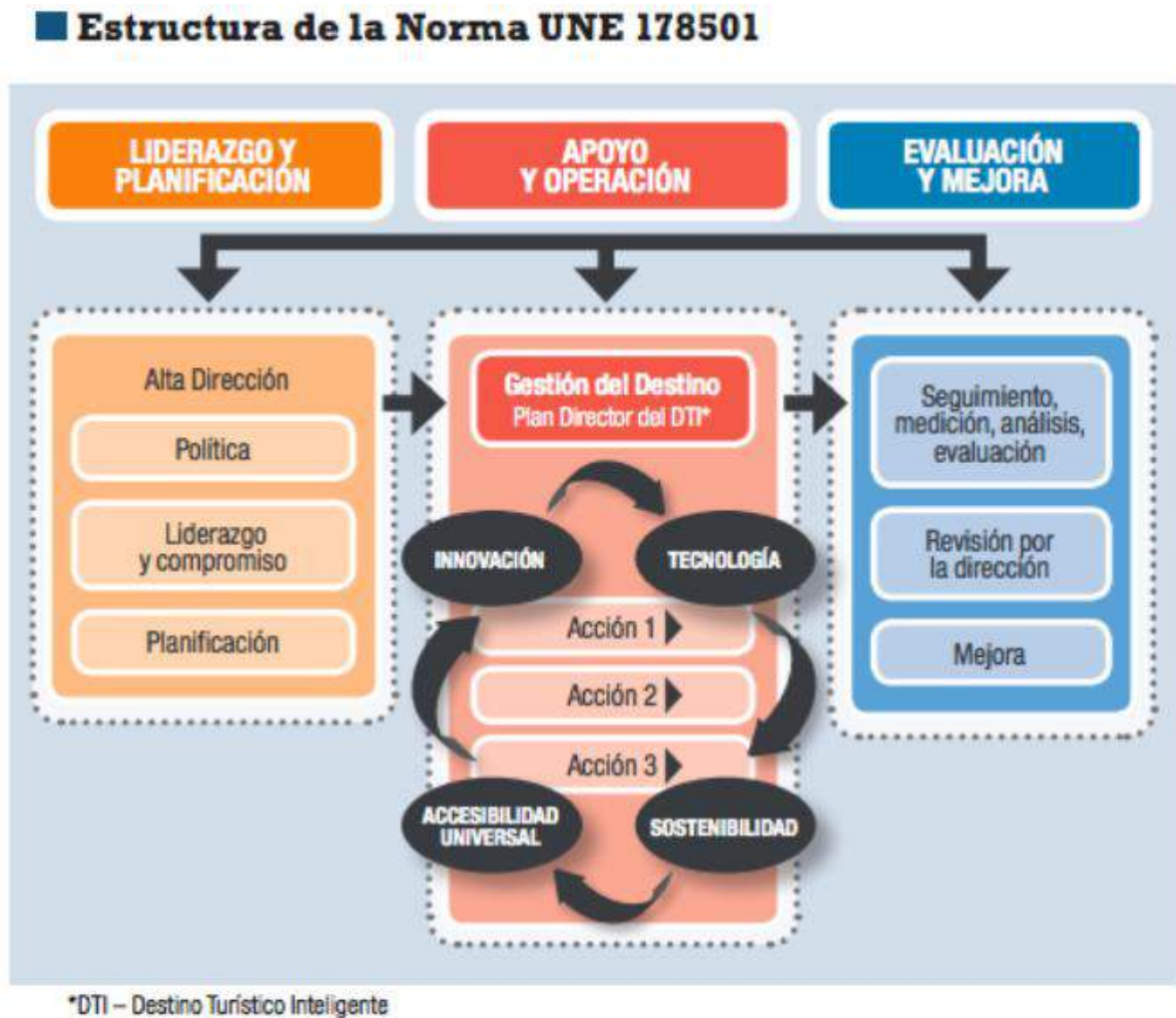
## 9. Sigüientes Actuaciones

### 9.1. Actuaciones en el destino

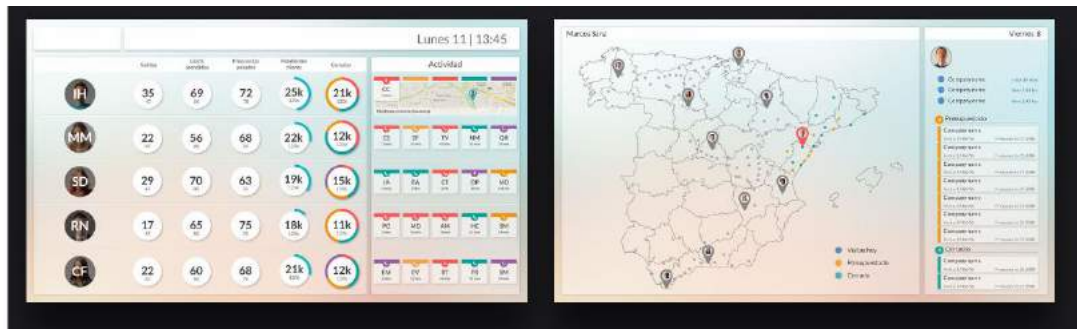
#### 9.1.1. CERTIFICACIÓN DE BENIDORM COMO DESTINO TURISTICO INTELIGENTE BAJO LA NORMA UNE 178501 SGTI

El Ente Gestor del DTI tiene previsto en el 2018 la certificación del destino Benidorm bajo la norma UNE 178501 SGTI.

Para ello se están dando los pasos necesarios para la subsanación de todas las observaciones realizadas en el testeo de Segittur así como la obtención de registros que permitan la justificación de las acciones realizadas bajo la implementación de dicha norma.



### 9.1.2. CENTRO DE CONTROL DEL ENTE GESTOR DEL DTI



Objetivo: La gran cantidad de datos e indicadores que maneja un DTI hace necesario dotarle de un centro de control para poder captar, filtrar y validar la información necesaria para el Ente Gestor del DTI, de una forma visual en el que las partes interesadas puedan participar y tomar decisiones y gestionar el Destino Turístico Inteligente.

Además, dicho centro se convertirá en visitable para que otros municipios puedan aprender y sirva de ejemplo y centro demostrador de las diferentes integraciones de datos provenientes de herramientas turísticas, de inteligencia turística, biga data, open data o lot's de otros elementos de la ciudad

Presentado en la Convocatoria RED.es

### 9.1.3. OFICINA TURISTICA S.XXI



Objetivo: Con el fin de dar cumplimiento a la norma UNE 178501 se debe dotar a las oficinas de turismo de tecnología que permita dar un servicio 24 horas a los turistas durante su estancia y facilitarles una información en la fase de inspiración del viaje, el poder ampliar las posibilidades de la herramienta de gestión actual de la oficina de turismo así como la incorporación de un gestor de colas y una visualización de la información mediante cartelería digital y mesa táctil de una forma más amena y en diferentes idiomas. Dotará a las oficinas de una mayor calidad y personalización en la atención recibida.

Realizado por: Ente gestor DTI, área innovación junto Concejalía de Turismo

### 9.1.4. MAPA ACCESIBILIDAD CON TECNOLOGÍA MAP'S VOICE



Objetivo: Dotar de un mapa accesible con tecnología de con la información con recorridos y puntos de interés de los planos al alcance de todos, Los planos que incorporan el servicio denominado Map´s Voice, contienen un código QR que mediante su escaneo permite acceder a la información aumentada/ampliada del plano.

Map´s Voice permite que el usuario elija leer los textos o escuchar una locución en el idioma seleccionado.

Empresa: Puntodis

### 9.1.5. AMPLIACIÓN DE LA RED WIFI EN LAS PLAYAS DE BENIDORM

Objetivo: Ampliar la red wifi con 30 dispositivos en el mobiliario urbano que permitirán saber en tiempo real datos sobre perfiles y comportamientos de los turistas.

Además, se obtendrán datos sobre flujos de visitantes—procedencia, cuántos son nuevos, cuántos repiten y cuántos optan por no conectarse-, su movilidad y cuáles son sus preferencias e intereses. Además, de obtener datos estadísticos a tiempo real, el Ayuntamiento dispondrá “al menos del 10% de la capacidad de la red para uso municipal”. No obstante, en caso de emergencia el 100% de la capacidad de la red quedaría en manos de los servicios de seguridad y emergencia.



Empresa: Wiongo



## 9.2. A nivel nacional

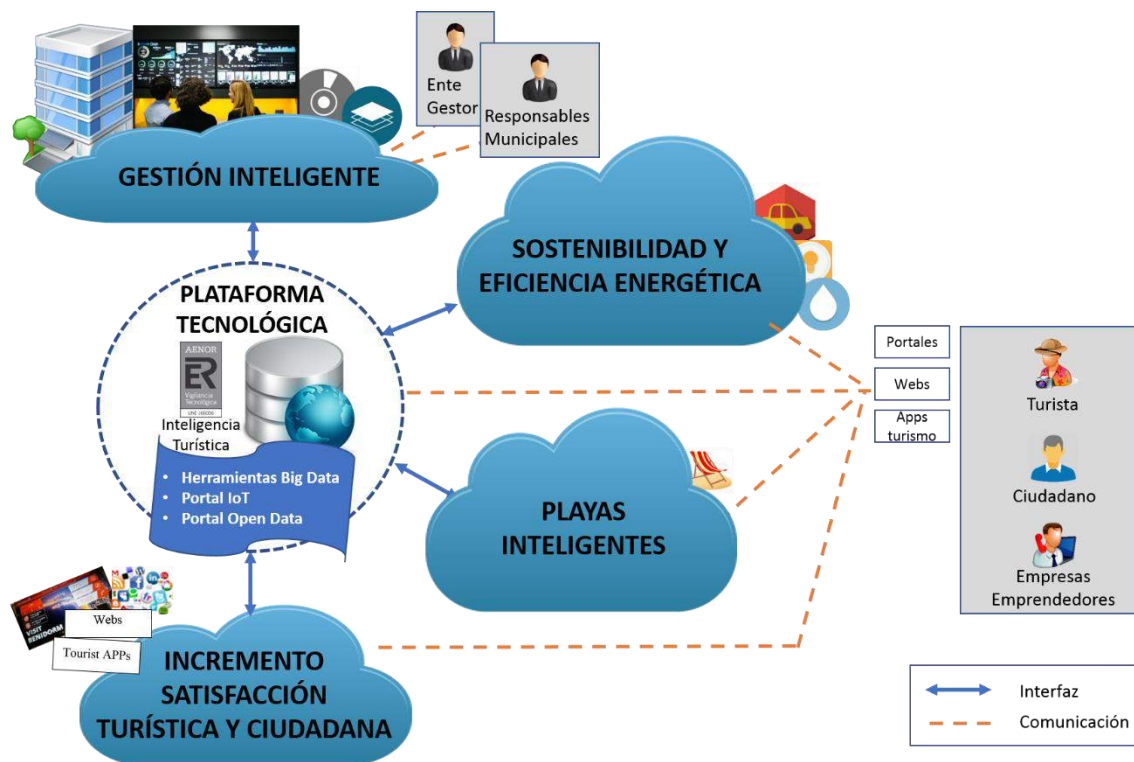
### 9.2.1. PRESENTACIÓN DE LA CONVOCATORIA DE RED.ES “DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES”

Durante el mes de enero y febrero se ha estado trabajando para la presentación el próximo día 22 de febrero de 2018 de esta convocatoria, que afianza el liderazgo de Benidorm como Destino Turístico Inteligente.

**La necesidad de dotar a Benidorm para que su sistema de inteligencia turística esté integrado en una Plataforma Tecnológica.**

Esta plataforma permite tener información y datos estructurados para conocer mejor al turista y así poder establecer estrategias de producto y promoción según el mercado y la tipología turística que recibe la ciudad, mejorando a su vez los servicios ofrecidos al ciudadano y empresas.

De acuerdo con lo dicho, la siguiente figura muestra un diagrama conceptual del proyecto que se describe a continuación, entendiéndose la Gestión Inteligente a realizar por el Ente Gestor del DTI mediante una Centro de control que ayudado por una Plataforma Tecnológica se integre como desarrollo principal de inteligencia turística y nexo de unión de las demás líneas de acciones planteadas en el proyecto: transformación hacia un modelo de playas inteligentes, mejora de la sostenibilidad y eficiencia energética e incremento de la satisfacción turística y ciudadana.



### 9.2.2. PROYECTO DESTINO PILOTO PARA LA “IMPLANTACIÓN DE LA METODOLOGÍA DE DESTINOS TURÍSTICOS SOSTENIBLES E INTELIGENTES”.

En el marco de la encomienda de gestión firmada entre la Secretaría de Estado de turismo y SEGITTUR, para la integración del Método de destinos turístico inteligente en la metodología de los Destinos Turísticos sostenibles y su implementación en tres destinos pilotos, El municipio de Benidorm ha sido uno de los seleccionados para su realización durante el 2018, habiendo firmado la adhesión al piloto desde el EGDTI, área de innovación.



### 9.2.3. COLIDERAR JUNTO A PALMA EL SUBGRUPO SMART DESTINATION EN LA RECI

Actualmente en la RECI hay 4 Grupos de Trabajo 1. Innovación Social, 2 – Energía y Medioambiente 3- Eco/Negocio/Gobierno 4- Movilidad

Cada grupo tiene subgrupos, en el Primero está el subgrupo de SmartDestination, que lideran desde Palma. Lo que se ha propuesto el pasado 30 de enero es coliderar este subgrupo para impulsar por ambas partes el trabajo que estamos haciendo y establecer líneas comunes de trabajo y proponer actividades anuales (generar guías, informes de situación, contar experiencias, proponer acciones público privadas, etc...).

### 9.2.4. PARTICIPACIÓN EN LOS GRUPOS DE TRABAJO DEL CTN 178

Continuar con la participación y asistencia en los diferentes comités de trabajo en los que estamos representados y aquellos que surjan y puedan ser interesantes la participación del destino Benidorm a nivel nacional en la organización UNE de estandarización, en referencia a los Destinos Turísticos Inteligentes

### 9.2.5. ORGANIZACIÓN DEL I FORO INTERNACIONAL DE TURISMO INTELIGENTE EN EL MUNICIPIO DE BENIDORM

Impulsado por la SESIAD Y AMETIC, se va a organizar en el 2018 el primer evento organizado por la industria tecnológica sobre los desafíos a los que se enfrentan los destinos turísticos españoles en plena revolución digital.

Con un mercado plenamente digital y con los países competidores de la cuenca mediterránea recuperando posiciones, España sólo puede competir con innovación, siendo pionera en la transformación inteligente de su propuesta turística. La industria tecnológica está aquí para ayudar a los destinos y al sector turístico a afrontar estos nuevos retos.

Este foro es un encuentro único entre el sector turístico, las instituciones públicas y la industria tecnológica para debatir sobre el presente y el futuro de los destinos en la era digital, formular preguntas e inspirar soluciones.

### **9.3. A nivel Internacional**

#### **9.3.1 . PARTICIPACIÓN JUNTO A LA SESIAD EN LA ITU EN LA REDACCIÓN Y DEFENSA DE LA CONTRIBUCIÓN: Y.STD, “FUNCTIONAL ARCHITECTURE FOR MANAGEMENT TO SMART TOURIST DESTINATIONS”**

Se tiene previsto realizar dos acciones presenciales durante el 2018, la primera se fija en Egipto para el mes de mayo, para lograr que se apruebe a final de año a nivel internacional la contribución denominada: Y.STD, “Functional Architecture for Management to Smart Tourist Destinations”.

#### **9.3.2. PARTICIPACIÓN PROGRAMA PLAN DE FORMACIÓN DEL PLAN ESTRATEGICO TERRITORIOS INTELIGENTES**

Se espera que para el mes de mayo del 2018 se realice el curso de formación asistiendo representante del EGDTI a Cartagena- Colombia para su impartición.

#### **9.3.3. COLABORACIONES CON MANIZALES, CIUDAD HERMANADA CON BENIDORM**

Colaborar en el diseño y presentación de un nuevo proyecto a desarrollar en el año 2018 ante la Agencia de Cooperación Española, como resultado del evento "Jornada de Formación en Cooperación" desarrollado en Cartagena-Colombia en el mes de noviembre del 2017 al Gobierno Español, y enfocado al centro Histórico de Manizales, alineado a la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 001-1 correspondiente a destino turístico - área turística Sostenible, teniendo en cuenta los componentes de ciudades inteligentes.

## 10. Clipping

### 10.1. VIDEO CLIPPING



Fuente: <https://www.youtube.com/watch?v=40rDhUUpnvq>

## 10.2. CLIPPING LOCAL

19/01/2017 - 17:44

**Benidorm sienta las bases para posicionarse como el destino de sol y playa más accesible de España**

🗨️ ❤️



Benidorm sienta las bases para posicionarse como el destino de sol y playa más accesible de España

[Turismo](#) [Toni Pérez](#) [predif](#) [Cabecera](#)



### El Ayuntamiento inicia su colaboración con PREDIF, que ha incluido a la ciudad en su 'Guía de Escapadas Urbanas Accesibles'

Benidorm ya ha sentado las bases para posicionarse como el destino de sol y playa más accesible de España. Una tarea en la que se van a implicar el Ayuntamiento, la Fundación Visit Benidorm y la Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física (PREDIF), entidad sin ánimo de lucro referente en materia de turismo accesible.

Este jueves, durante la celebración de la Feria de Turismo de Madrid (Fitur), el alcalde, Toni Pérez, y el presidente de la entidad, Francisco Sardón, han firmado un convenio para posicionar a Benidorm como paradigma de la accesibilidad. Por lo pronto, la ciudad ha sido incluida en la 'Guía de Escapadas Urbanas Accesibles' editada por PREDIF.

Según las bases de este convenio, para hacer que Benidorm sea destino referente en turismo accesible es indispensable desarrollar el Plan de Accesibilidad Turística de Benidorm, a través del cual se impulsen iniciativas, proyectos y programas dirigidos a mejorar las condiciones de accesibilidad de los entornos, productos y servicios turísticos de la ciudad.

Como ya se avanzó días atrás, este Plan seguirá los requisitos de la norma UNE 178501 Sistema de Gestión de los destinos turísticos inteligentes, que Segitour está testando en Benidorm; y también que el mismo se promocionará a través de la plataforma de turismo accesible TUR4all, su página web y su app móvil.

<http://benidorm.org/es/articulo/benidorm-sienta-las-bases-posicionarse-el-destino-sol-y-playa-mas-accesible-espana>

1/2

🕒 23/02/2017 - 15:10

**Benidorm presenta un sistema piloto de seguridad mediante una 'app' para dispositivos móviles**

🗨️ 🍷



Benidorm presenta un sistema piloto de seguridad mediante una 'app' para dispositivos móviles

[Turismo](#) [Toni Pérez](#) [Invat.tur](#) [app](#) [seguridad](#) [Cabecera](#)



**La aplicación fue testada en noviembre en la Fancy Dress y servirá de ejemplo a otros destinos turísticos**



El alcalde de Benidorm, Toni Pérez, ha presentado esta mañana en el Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas la nueva aplicación de seguridad para destinos turísticos desarrollada por el Invat.tur y la empresa Notico Safe. La 'app' fue testada durante la celebración de la Fancy Dress que congregó a 40.000 personas el 18 de noviembre pasado. El alcalde ha estado acompañado en esta ocasión por la directora general de Turismo de la Generalitat, Raquel Huete, el jefe del proyecto, Francisco Martínez y el representante de Notico, Bertrand Casse.

04/05/2017 - 15:41

### Benidorm da un nuevo impulso a su carrera para ser certificado como primer Destino Turístico Inteligente

0 0



Benidorm da un nuevo impulso a su carrera para ser certificado como primer Destino Turístico Inteligente

[Cabezas](#) [Turismo](#) [Alcaldía](#) [destino turístico inteligente](#) [norma une 178501](#) [Toni Pérez](#) [secretaría estado de turismo](#)



### La Secretaría de Estado de Turismo asiste a la presentación del informe sobre el testeo de la Norma UNE 178501 realizado por Segittur

Presentación del informe de testeo Norma UNE 178501, Destino Turí...



[tp://benidorm.org/es/articulo/benidorm-da-nuevo-impulso-su-carrera-ser-certificado-primer-destino-turistico-inteligente](http://benidorm.org/es/articulo/benidorm-da-nuevo-impulso-su-carrera-ser-certificado-primer-destino-turistico-inteligente)

1/3

...habiendo conseguido en el mes de febrero los requisitos de la Norma y ahora sólo esperar para obtener su certificación. A partir de ahora, los esfuerzos del Ente Gestor –en el que participan funcionarios de más de 20 departamentos municipales– se centrarán en corregir esos aspectos para “conseguir la certificación como Destino Turístico Inteligente”, que es “el reto inmediato” que la ciudad se ha marcado en materia turística, según ha subrayado el alcalde.

El alcalde ha trasladado este mensaje durante el acto celebrado en el Salón de Actos del Ayuntamiento en el que se ha esbozado un balance del testeo de la UNE 178501 en Benidorm, municipio elegido para probar esta Norma junto a Jaca, Vall D’Arán y Sárnexa.

A este acto han asistido, entre otros, la secretaria de Estado de Turismo, Matilde Asión; el delegado del Gobierno en la Comunidad Valenciana, Juan Carlos Moragues; el presidente de Segittur (Sociedad estatal española dedicada a la gestión de la innovación y las tecnologías turísticas), Fernando de Pablo; el subdelegado del Gobierno en Alicante, José Miguel Savat; el secretario autonómico de Turismo, Francesc Colomer; la directora general de la Agencia Valenciana de Turismo (AVT), Raquel Huete; la gerente de la Fundación Visit Benidorm, Leira Bilbao; así como miembros de la corporación municipal y de asociaciones del sector turístico, y estudiantes.

Sobre los resultados obtenidos por Benidorm, el responsable de Segittur ha afirmado que el balance del testeo ha sido “muy positivo”, y ha añadido que se ha detectado “un fuerte alineamiento” entre “los requisitos de la Norma” y “el trabajo previo realizado por Benidorm” para lograr certificaciones como las ISO o de Vigilancia Tecnológica e Inteligencia Competitiva –la UNE 166006/2011–. De Pablo ha destacado el “compromiso total del Ayuntamiento con la implantación de la Norma”, al haber destinado recursos y personal a crear un Ente-Gestor encargado de que Benidorm cumpla con todas las exigencias para ser Destino Turístico Inteligente.

El alcalde ha asegurado que “en el ADN” de Benidorm figuran “las cuatro áreas a desarrollar” para ser considerado Destino Turístico Inteligente: innovación, tecnología, sostenibilidad y accesibilidad; y ha incidido en la implicación del sector público y privado para “avanzar en la filosofía de ‘smart city’ en toda la cadena de valor de la actividad turística”.

En esa implicación y colaboración también ha puesto el acento la secretaria de Estado de Turismo. De hecho, Asión ha afirmado que la Norma de Gestión de los Destinos Turísticos se basa en esa necesaria “colaboración” público-privada.

Más imágenes:





12/05/2017 - 14:55

**Benidorm crece como Destino Turístico de Calidad al incorporar nueve empresas más**

🗨️ ❤️



Benidorm crece como Destino Turístico de Calidad al incorporar nueve empresas más

[Cabecera](#) [Turismo](#) [Toni Pérez](#) [SICTED](#)



**El SICTED de la ciudad cuenta ya con 50 empresas distinguidas por su compromiso con la calidad en el servicio**

Benidorm destino de Calidad Turist...  
Publicado por Web Benidorm  
5238 reproducciones

<http://benidorm.org/es/articulo/benidorm-crece-destino-turistico-calidad-al-incorporar-nueve-empresas-mas>

1/3

## **Benidorm presenta un nuevo plan estratégico de comunicación**



### **La iniciativa pretende conseguir la certificación de la ciudad como primer Destino Turístico Inteligente**

Tras cuatro meses de trabajo y la realización de una auditoría interna, el Ayuntamiento de Benidorm ha presentado su plan estratégico de comunicación con el objetivo de conseguir la certificación como primer Destino Turístico Inteligente del mundo.

Los trabajos, realizados por la consultora externa Metric Salud SL, han sido presentados por el alcalde de Benidorm, Toni Pérez, a toda la corporación municipal. Pérez ha detallado a los concejales que el proyecto se ha realizado mediante encuestas personales y grupales en todos los departamentos. Un trabajo en el que también se han tenido en cuenta las opiniones y experiencias de los usuarios de los servicios públicos (vecinos, residentes, turistas, empresarios, etc.). La auditoría concluye con la necesidad de la creación de un Departamento de Comunicación municipal que centralice las acciones en este ámbito.

La iniciativa pretende mejorar la transmisión de la información generada por la gestión municipal, adaptando el mensaje a un público objetivo, y planificar e implementar un plan de acciones que definan una estrategia de promoción y de optimización de la comunicación, tanto a nivel presencial (comunicación interna y externa), como virtual (mejor posicionamiento y visibilidad en Internet y Redes Sociales). Además apuesta por adaptar la información a las necesidades reales de la ciudadanía, en base a la credibilidad y a la creatividad. También busca mejorar usabilidad,

especialmente en las personas con diversidad funcional.

Además del plan estratégico, la consultora estima necesaria la elaboración de dos manuales, uno de redacción y estilo digital y otro relacionado con el tratamiento de la imagen corporativa para que la comunicación del Ayuntamiento con los usuarios sea más fluida y versátil.

La puesta en funcionamiento de este plan estratégico de comunicación va a suponer un esfuerzo por parte del Ayuntamiento y trabajadores municipales. Todo el personal deberá de adaptarse al nuevo modelo. Con su puesta en marcha, los contenidos generados a través del Departamento de Comunicación, se actualizarán teniendo en cuenta el soporte en que serán distribuidos (web, radio, tv, folletos, prensa, etc.). Asimismo, se hará un especial énfasis en la comunicación visual de manera que sea fácilmente identificable por los usuarios y claramente diferenciable de otras informaciones a las que se tiene acceso.

<http://benidorm.org/es/articulo/benidorm-presenta-nuevo-plan-estrategico-comunicacion>

🕒 07/05/2017 - 16:02

**Benidorm abre y cierra el 8º Foro de Inteligencia y Sostenibilidad Urbana-Greencities de Málaga**

🗨️ ❤️



Benidorm abre y cierra el 8º Foro de Inteligencia y Sostenibilidad Urbana-Greencities de Málaga

[Cabecera](#) [Alcalde](#) [sostenibilidad](#) [DTI](#) [Toni Pérez](#) [greencities](#) [VIRI benidorm](#)



**El alcalde expone la experiencia de la ciudad y su modelo de DTI**

Benidorm está presente estos días de forma muy activa en el octavo Foro de Inteligencia y Sostenibilidad Urbana Greencities que se ha inaugurado esta mañana en el Palacio de Ferias y Congresos de Málaga. Ha sido la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información y Agenda Digital (SESIAD), dependiente del Ministerio de Turismo, la que ha propiciado que Benidorm tome parte en este foro como "de ejemplo de éxito", abriendo y cerrando la programación.

De hecho, la primera actividad de este foro ha sido un Encuentro de Alcaldes, en el que Toni Pérez ha participado junto a su homólogo de Manizales (Colombia), Octavio Cardona. Esta actividad ha servido al alcalde para exponer cómo Benidorm "se ha convertido en el primer municipio en el que se ha testado con éxito, de la mano del Gobierno de España y Seggitur, la nueva Norma UNE 178501, que regula la gestión de los Destinos Turísticos Inteligentes (DTI).

<http://benidorm.org/es/articulo/benidorm-abre-y-cierra-el-8o-foro-inteligencia-y-sostenibilidad-urbana-greencities-malaga>

1/3

8/2/2018

Benidorm abre y cierra el 8º Foro de Inteligencia y Sostenibilidad Urbana-Greencities de Málaga | Portal del ciudadano



[Ver imágenes de este evento en el Portal del Ciudadano](#)

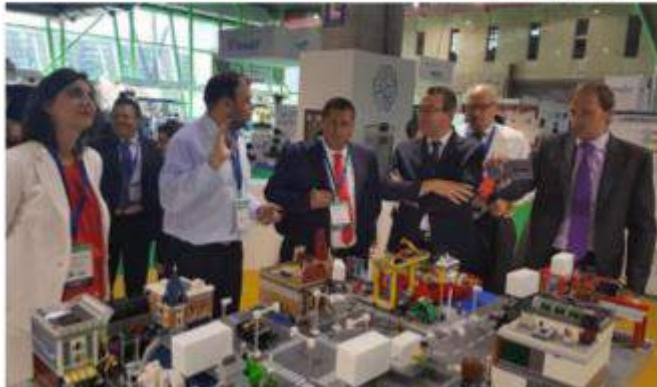
Ante el auditorio, el alcalde también ha hablado de la tecnología 'beacons', de la implantación de wifi en las playas y en puntos de gran afluencia, y del retorno que ambas iniciativas tienen para la ciudad a la hora de planificar acciones de promoción y de gestionar el destino de forma más eficiente y eficaz.

Pérez ha defendido también la apuesta por las políticas y proyectos inclusivos que garantizan la accesibilidad universal, y una vez más ha incidido en que el modelo urbanístico de Benidorm es el más sostenible, el que consume menos territorio y menos recursos naturales.

Además de para ilustrar su experiencia y tomar nota de las de otros destinos o ciudades, este Foro Greencities está sirviendo a Benidorm para entrar en contacto con representantes de otras localidades y con profesionales especializados en soluciones 'smart'.

La presencia de Benidorm en este Foro Greencities se ha complementado con un panel informativo en el stand del Ministerio sobre el sistema de inteligencia turística, y en la intervención en diferentes programas o mesas. Dentro de estas últimas, mañana la gerente de la Fundación Visit Benidorm, Leire Bilbao, tomará parte en una mesa redonda sobre 'Cómo hacer de tu ciudad un destino turístico inteligente'. Una mesa que cerrará la programación del 8º Foro de Inteligencia Turística y Sostenibilidad Urbana.

Más imágenes:



01/09/2017 - 12:34

### Benidorm quiere optar a los premios de la OMT por su proyecto de Destino Turístico Inteligente

0 0



Benidorm quiere optar a los premios de la OMT por su proyecto de Destino Turístico Inteligente

[Cabecera](#) [Toni Pérez](#) [Alcalde](#) [premios OMT](#)



#### Presenta su candidatura en la categoría de Innovación en Políticas Públicas y Gobernanza

Benidorm quiere presentar su candidatura a la 14ª edición de los Premios de la Organización Mundial del Turismo (OMT) a la Excelencia y la Innovación en el Turismo en base a su proyecto de Destino Turístico Inteligente (DTI), en el que "en los últimos meses se está avanzando con pasos firmes", tal y como ha indicado el alcalde, Toni Pérez.

Pérez ha informado que este lunes se abordará en comisión informativa y en Junta de Gobierno Local una propuesta para presentar la candidatura de Benidorm a estos premios "en la categoría de Innovación en Políticas Públicas y Gobernanza".

Según ha explicado el alcalde, estos premios de la OMT "son los galardones de referencia para el sector turístico mundial y vienen a reconocer un liderazgo en cuanto a excelencia e innovación en muchas categorías, una de ellas la de política pública". Pérez ha incidido en que Benidorm está bien posicionado en esta materia ya que está inmerso en el reto de "convertirse en destino turístico inteligente cumpliendo los ejes que marca la propia OMT, como son la innovación, la tecnología, la accesibilidad y la sostenibilidad".

<http://benidorm.org/es/articulo/benidorm-quiere-optar-los-premios-omt-su-proyecto-destino-turistico-inteligente>

1/2

05/09/2017 - 2135

El modelo Benidorm Destino Turístico Inteligente es analizado por la UE de la mano del Minetad

00 00



El modelo Benidorm Destino Turístico Inteligente es analizado por la UE de la mano del Minetad

[Alcalde](#) [Turismo](#) [Cabecera](#) [Toni Pérez](#) [visit benidorm](#) [smart city](#)



### El alcalde y Visit Benidorm asisten en paralelo a una jornada nacional sobre Economía Digital y Smart Cities

El Ayuntamiento de Benidorm está presente en Ginebra hasta el próximo día 13 en un encuentro europeo en el que se analiza el modelo para el desarrollo de futuras plataformas interoperables y sus funcionalidades para Destinos Turísticos Inteligentes. La presencia de Benidorm, designado como experto redactor en la contribución que realiza España a través del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital -a través de la Secretaría de Estado de Agenda Digital-, al modelo de referencia de dichas plataformas, pone en valor el trabajo realizado por el Ayuntamiento a la hora de aplicar las nuevas tecnologías en la gestión de sus servicios y de sus recursos turísticos. Un representante del Ente Gestor de Benidorm-DTI asiste a este foro junto a la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital (SESIAD) exponiendo el modelo Benidorm que ha sido testeado por la Sociedad Estatal de Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas [Segittur] siguiendo la norma que en el futuro certificará a los DTIs.

Benidorm ya ha empezado a ser un modelo a seguir para otros destinos y ciudades que quieren adaptarse a la nueva realidad digital. La experiencia de Benidorm está siendo observada con interés porque como ha dicho el alcalde, Toni Pérez, "no solo tiene en cuenta la gestión de sus recursos turísticos a través de las nuevas tecnologías, sino que aspira a ser una ciudad más inclusiva y promover la gestión automática de las infraestructuras y de los servicios urbanos, lo cual redundará en una mejor gestión de los recursos públicos y una mejora en la calidad de los servicios".

<http://benidorm.org/es/articulo/el-modelo-benidorm-destino-turistico-inteligente-analizado-ue-mano-del-minetad>

1/2

🕒 06/10/2017 - 15:19

**El proyecto 'Mi ciudad inteligente' analiza las actuaciones y avances de Benidorm para ser DTI**

🗨️ 🍷



El proyecto 'Mi ciudad inteligente' analiza las actuaciones y avances de Benidorm para ser DTI

[Cabecera](#) [Alcaldía](#) [Movilidad y Tráfico](#) [Toni Pérez](#) [Red Española de Ciudades Inteligentes \(RECI\)](#) [DTI](#) [smart city](#)



**Esta iniciativa recorre los 82 municipios del país integrados en la RECI para determinar qué medidas son las más exitosas**

El proyecto 'Mi ciudad inteligente', apoyado por la Red Española de Ciudades Inteligentes (RECI) y la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y Agenda Digital, ha pasado hoy por Benidorm para analizar las actuaciones y avances que se están haciendo vinculados a la 'Smart City' y el Destino Turístico Inteligente (DTI). Los responsables de la empresa que desarrolla esta iniciativa, Geocyl, han sido recibidos por el alcalde, Toni Pérez, y por el concejal de Medio Ambiente y Movilidad, José Ramón González de Zárate.

El responsable de Geocyl, Pablo Rodríguez, ha explicado que esta iniciativa va a recorrer las 82 ciudades que integran la RECI para "analizar qué se está haciendo para mejorar la vida en la ciudad y hacerla más habitable" desde ámbitos como "la administración electrónica, la movilidad sostenible, la mejora de la eficiencia energética, la accesibilidad o la innovación social".

Para ello, técnicos municipales han mostrado a Geocyl iniciativas y actuaciones vinculados a la 'Smart City' y al DTI como la red de 'beacons', los pilotos de wifi en las playas, la gestión integral y monitorizada del agua y de otros servicios públicos. Este recorrido por Benidorm se ha hecho en el vehículo 100% eléctrico que emplea la empresa para sus desplazamientos por todo el territorio nacional y que, además de una autonomía de 400 kilómetros, está dotado de un sonómetro para medir los decibelios.

<http://benidorm.org/es/articulo/el-proyecto-mi-ciudad-inteligente-analiza-las-actuaciones-y-avances-benidorm-ser-dti>

1/2

### 10.3 CLIPPING NACIONAL



# Benidorm ampliará la red wifi de acceso gratuito a todas sus playas

Publicado: 22/01/2018

El Ayuntamiento de Benidorm tiene previsto extender la red wifi de acceso gratuito a todas sus playas, según anunció el alcalde de la ciudad, Toni Pérez, durante su visita a la Feria Internacional de Turismo de Madrid (FITUR).



*En los próximos meses todas las playas de Benidorm tendrán red wifi de acceso gratuito a Internet.*

El Ayuntamiento ya ha desarrollado una experiencia piloto, dentro de su estrategia como destino turístico inteligente, y tras los buenos resultados obtenidos, se extenderá hasta alcanzar 30 dispositivos instalados en diferentes elementos del mobiliario urbano como luminarias o semáforos que permiten la conexión inalámbrica a Internet.

## Datos y estadísticas en tiempo real

El alcalde presentó en Fitur los detalles de este proyecto junto a Mauricio Socias, responsable de 'Wiongo', empresa que se encargará de la colocación y gestión de esta red gratuita de wifi. Pérez aclaró que este servicio “es a coste cero para la Fundación Visit Benidorm y para el Ayuntamiento”, que se limitará “ceder el uso parcial del mobiliario urbano” para que la mercantil tenga acceso a electricidad para instalar sus equipos.

Según explicó, aparte de mejorar los servicios que se prestan a los ciudadanos en las playas e incrementar la competitividad de Benidorm, esta red va a permitir al Ayuntamiento y a la Fundación disponer de “información en tiempo real del uso que se hace de la ciudad y del perfil y comportamiento de los turistas”. Con estas estadísticas, o Big Data, en la mano “podremos planificar más eficazmente nuestras estrategias turísticas y mejorar la experiencia de los ciudadanos que visitan Benidorm y de los residentes”.

## Los mayores también se conectan

LICITA EL PROYECTO POR 60.500 EUROS

## Benidorm busca a la empresa que le convierta en el primer destino turístico inteligente

Alba Mercader

BENIDORMTURISMO

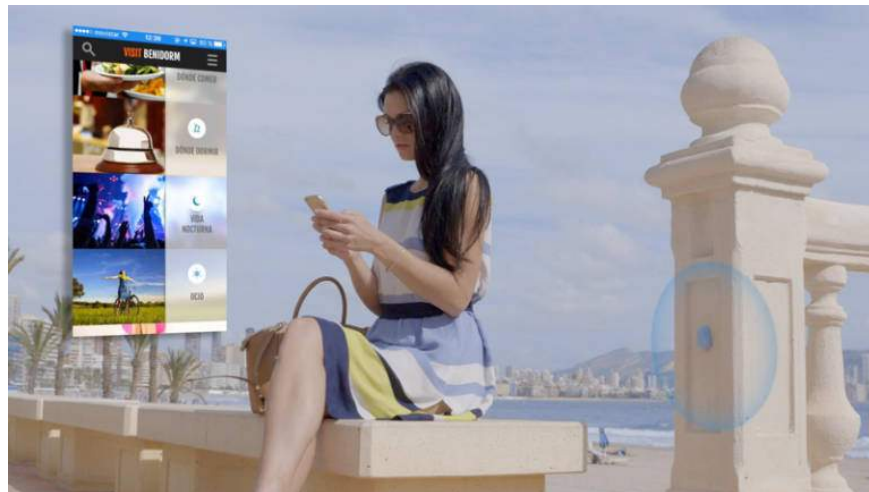


Foto: VisitBenidorm

**19/10/2017** - BENIDORM. El Ayuntamiento de Benidorm ha sacado este miércoles a licitación el servicio de coordinación y gestión del proyecto “Benidorm destino turístico inteligente”. Lo hace con un presupuesto máximo de **50.000 euros, a los que hay que añadirle los 10.500 en concepto de IVA**. Así, el consistorio da un paso más en uno de sus objetivos primordiales para el futuro próximo: ser el primer municipio reconocido como destino turístico inteligente.

Una distinción que se está ganando poco a poco en la actualidad, siendo una de las ciudades más reclamadas para presentar su idea, incluso con ponencias en el extranjero a las que han acudido tanto el alcalde de la ciudad, **Toni Pérez**, como la Fundación Visit Benidorm. Cabe recordar que el Ayuntamiento ya ha iniciado el proceso de implantación del Sistema de Gestión del DTI, realizando el testeo por la empresa estatal Segittur.

En este sentido, desde el consistorio han sacado a licitación el servicio para coordinar este proyecto, con el cual, quieren que se especifiquen **las actuaciones que se tienen que llevar a cabo en los dos años próximos a los de la adjudicación del contrato**, y según los requerimientos de la concejalía de Turismo.

"Desde el Ayuntamiento de Benidorm somos plenamente conscientes de que la tecnología no convierte por sí sola un destino en inteligente: debe ir acompañada de un proceso de cambio a todos los niveles, comenzando por la estrategia turística que debe conducir hacia un nuevo modelo de destino innovador, accesible y sostenible", recoge el pliego de condiciones.

Según este documento, la adjudicataria **tendrá cuatro obligaciones específicas**, al margen de lo que pueda surgir durante el proceso. Por un lado, la coordinación con las diferentes áreas del Ayuntamiento afectadas para que procedan a la **subsanción de las observaciones detectadas en el Informe de Testeo realizado por Segittur**.

En segundo lugar, tendrán que llevar **la gestión del sistema** para cubrir las necesidades de integración conforme a la norma de referencia UNE 178501, realizando las reuniones y sensibilización necesarias al personal. A continuación, les exigen que **coordinen el seguimiento del sistema de gestión** y correcciones de desviaciones en caso de que se produzcan. Y en cuarto y último lugar, coordinar todas las labores necesarias para el **funcionamiento de la Oficina del Ente Gestor del DTI**.

Para todo ello, el contrato recoge que la empresa tiene que poner a disposición del consistorio un equipo profesional con experiencia y formación en esta materia. Como se decía, en principio el contrato es por dos años, aunque puede ser prorrogado por otros dos. El plazo para presentar las ofertas es de 15 días naturales desde el anuncio en el BOP, es decir, desde este jueves 19 de octubre.

# Benidorm desarrolla una "app" para que los niños no se pierdan en la playa

La ciudad es la primera en testar una tecnología de este tipo, que consiste en un dispositivo similar a un reloj que se coloca en la muñeca y actúa de "chivato" cuando el menor se aleja de sus padres

R. Pagés | | 14.07.2017 | 23:24

La tecnología ha sido desarrollada por la empresa concesionaria Hidraqua, en el nuevo laboratorio tecnológico Dinapsis

**Benidorm** ha dado un paso más en su carrera por convertirse en destino turístico **inteligente**, poniendo la tecnología a la mano de las necesidades de sus vecinos y turistas. En este caso, para evitar que los **niños** se pierdan de sus familiares cuando están en la **playa**. Para ello, la playa de Levante será el escenario para testar este verano una aplicación para los teléfonos móviles ("app") que tiene como función principal **geolocalizar** a los menores y tener controlada en todo momento su ubicación.



Benidorm desarrolla una "app" para que los niños no se pierdan en la playa

La aplicación, denominada "**Drop**" ha sido desarrollada por la empresa concesionaria de la distribución del agua en la ciudad, **Hidraqua**, en su nuevo centro tecnológico **Dinapsis**. El director territorial de la empresa, Miguel Ángel Benito, ha presentado hoy el proyecto junto al alcalde de Benidorm, Toni Pérez, y el concejal de Playas, Lorenzo Martínez, que se han mostrado "encantados" de que la ciudad vaya a ser **pionera** en poner en marcha una tecnología de este tipo.

Según Miguel Ángel Benito, el sistema aprovecha la red de telelectura de contadores de la compañía y, mediante un localizador, se conecta con un **dispositivo** similar a un reloj que se entrega de forma gratuita a los usuarios a la entrada de la playa para que puedan colocarlo en la muñeca de los niños.

La aplicación móvil indica entonces la posición del "reloj" y emite alarmas cuando sale del radio de acción establecido, además de que permite conocer el **camino** recorrido por la persona que porta este dispositivo.

El proyecto ha sido realizado íntegramente en Benidorm, por lo que "**ninguna playa del país** utiliza un sistema similar", ha destacado Benito, que ha añadido que en esta primera fase se pretende "recoger la opinión de los usuarios para introducir mejoras y corregir fallos".

El concejal de Playas, Lorenzo Martínez, ha subrayado que esta actuación "es una prueba de la apuesta por las nuevas tecnologías y la seguridad en las playas", mientras que el alcalde ha recalcado que Benidorm "ya ha cogido la primera línea de una revolución que nos llevará a ser un Destino Turístico Inteligente".

Aunque de momento la App funcionará en la zona de la biblioplaya de Levante a modo de prueba, en el futuro se podrá instalar en más lugares e incorporará nuevas funciones.

"El objetivo final es desarrollarlo en las tres playas y que cualquier persona con un teléfono 'smartphone' pueda utilizarla", ha precisado Benito.

Por su parte, el alcalde de la ciudad, Toni Pérez, ha destacado que este dispositivo tiene "muchísimos usos y aplicaciones. Ahora se probará con niños, pero también puede servir de apoyo para las personas **mayores** con problemas de memoria, personas con discapacidad intelectual,...", entre otros.

El programa está ya plenamente **operativo** en el primer tramo de Levante y puede emplearse de forma gratuita, tan sólo dejando una pequeña fianza, que se devuelve al entregar el dispositivo al término de la jornada playera, y descargándose la aplicación en el smartphone.

# Benidorm inicia los trabajos para su evaluación como destino inteligente

---

0 0

26/09/2016 19:37

Benidorm (Alicante), 26 sep (EFE).- Benidorm ha comenzado los primeros trabajos para la evaluación de la ciudad como Destino Turístico Inteligente, de acuerdo a los requerimientos establecidos en la Norma UNE 178501 de AENOR.

Las reuniones de trabajo se prolongarán hasta el 4 de octubre y convierten a Benidorm en el primer destino turístico en el que SEGITTUR probará la citada norma que, según han indicado fuentes municipales, "es el documento que marca la hoja de ruta de los nuevos modelos de gestión que deben seguir los destinos turísticos del siglo XXI".

Esta norma, pionera en el mundo en su categoría, será testada en otros tres destinos españoles y en ella se especifican los requisitos de un sistema de gestión de los destinos inteligentes a partir del cual el ente gestor con competencias puede desarrollar e implementar una política de gestión para el destino y establecer objetivos, metas y planes de acción vinculados a los ejes sobre los que se asienta un destino turístico inteligente: innovación, tecnología, accesibilidad y sostenibilidad.

El alcalde benidormí, Toni Pérez, ha expresado su satisfacción por el inicio de esta auditoría, que "permitirá que Benidorm sea una ciudad aún mejor y un mejor destino turístico".

La aplicación del sistema de gestión "mejorará la experiencia del turista antes, durante y después del viaje, así como aumentará la competitividad y mejorará el posicionamiento turístico del destino".

EFE

CVA-TURISMO CALIDAD

## Benidorm inicia los trabajos para su evaluación como destino inteligente

---

0 0

26/09/2016 19:37

Benidorm (Alicante), 26 sep (EFE).- Benidorm ha comenzado los primeros trabajos para la evaluación de la ciudad como Destino Turístico Inteligente, de acuerdo a los requerimientos establecidos en la Norma UNE 178501 de AENOR.

Las reuniones de trabajo se prolongarán hasta el 4 de octubre y convierten a Benidorm en el primer destino turístico en el que SEGITTUR probará la citada norma que, según han indicado fuentes municipales, "es el documento que marca la hoja de ruta de los nuevos modelos de gestión que deben seguir los destinos turísticos del siglo XXI".

Esta norma, pionera en el mundo en su categoría, será testada en otros tres destinos españoles y en ella se especifican los requisitos de un sistema de gestión de los destinos inteligentes a partir del cual el ente gestor con competencias puede desarrollar e implementar una política de gestión para el destino y establecer objetivos, metas y planes de acción vinculados a los ejes sobre los que se asienta un

destino turístico inteligente: innovación, tecnología, accesibilidad y sostenibilidad.

El alcalde benidormí, Toni Pérez, ha expresado su satisfacción por el inicio de esta auditoría, que "permitirá que Benidorm sea una ciudad aún mejor y un mejor destino turístico".

La aplicación del sistema de gestión "mejorará la experiencia del turista antes, durante y después del viaje, así como aumentará la competitividad y mejorará el posicionamiento turístico del destino".

EFE

1005402



# Flores y retreta para el fin de fiestas en Benidorm

La Ofrenda a Sant Jaume y el divertido desfile cierran las celebraciones de Moros y Cristianos

REDACCIÓN / M. F. | 03.10.2016 | 03:02

**Benidorm** vivió ayer la última jornada de sus fiestas de **Moros y Cristianos** con la **Ofrenda de Flores** en honor a **Sant Jaume Apòstol**. El pasacalle recorrió el centro de la localidad y culminó con una misa mayor en la **iglesia de San Jaime y Santa Ana**, a la que asistieron representantes de la corporación, acompañados por los embajadores y miembros de las distintas filaes, tal como informaron fuentes municipales.

Esta última jornada de fiestas comenzó con la estafeta, que se celebró en la fortaleza instalada en la plaza de la Hispanidad y la embajada cristiana, por la que los de la cruz recobraron el Castillo, firmando la paz con los benidormenses.

La programación festera culminó por la tarde con la retreta, el desfile festero con carrozas, en el que las diferentes filaes intercambiaron el tradicional lanzamiento de confetis, serpentinas y regalos.

Benidorm culmina así las celebraciones de Moros y Cristianos de este año que comenzaron el pasado jueves y que tuvieron como protagonistas a los miembros de las huestes moras (Filà Nazarés, Filà Tuareg y Filà Musulmanes Tagarinos) y las tropas cristianas (Filà Cavallers de la Baronia, Filà Cruzados y Filà Astures).



Diferentes momentos de la Ofrenda de Flores a Sant Jaume, que finalizó en la iglesia. **JOSÉ PALAZÓN**

[Fotos de la noticia](#)

# Benidorm opta a los premios de la OMT por su proyecto de Destino Turístico Inteligente

Por **REDACCIÓN** - 4 Septiembre, 2017

87 0

*Playa de Benidorm*

Benidorm quiere presentar su candidatura a la XIV edición de los Premios de la Organización Mundial del Turismo (OMT) a la Excelencia y la Innovación en el Turismo en base a su proyecto de Destino Turístico Inteligente (DTI), en el que “en los últimos meses se está avanzando con pasos firmes”, tal y como ha indicado el alcalde, Toni Pérez.

Pérez ha informado que este lunes se abordará en comisión informativa y en Junta de Gobierno Local una propuesta para presentar la candidatura de Benidorm a estos premios “en la categoría de Innovación en Políticas Públicas y Gobernanza”.

Según ha explicado el alcalde, estos premios de la OMT “son los galardones de referencia para el sector turístico mundial y vienen a reconocer un liderazgo en cuanto a excelencia e innovación en muchas categorías, una de ellas la de política pública”. Pérez ha incidido en

que Benidorm está bien posicionado en esta materia ya que está inmerso en el reto de "convertirse en destino turístico inteligente cumpliendo los ejes que marca la propia OMT, como son la innovación, la tecnología, la accesibilidad y la sostenibilidad".

El alcalde ha asegurado que el proyecto 'Benidorm Destinos Turístico Inteligente', en el que se basará la candidatura, es una "iniciativa innovadora, absolutamente competitiva y sostenible".

Las bases de la convocatoria señalan que el premio a la Innovación en Políticas Públicas y Gobernanza busca reconocer iniciativas altamente innovadoras, gestionadas por una institución pública o mixta y que hayan introducido mejoras tangibles y sostenibles en las políticas, procesos y gobernanza.

El plazo de presentación de candidaturas finaliza el próximo 30 de septiembre y el nombre de los ganadores de cada categoría se conocerá durante la primera semana de noviembre, una vez que el jurado haya evaluado todos los proyectos a concurso.

En ediciones anteriores estos premios han reconocido la contribución de distinguidos académicos, instituciones, entidades públicas y privadas, y ONGs por sus innovadoras iniciativas turísticas que han servido de inspiración para el desarrollo de un turismo sostenible a escala local, regional, nacional e internacional.

# Benidorm opta a un premio por su proyecto de Destino Turístico Inteligente

---

01/09/2017 16:07

Benidorm (Alicante), 1 sep (EFE).- La comisión informativa de turismo dictaminará el próximo lunes una propuesta para que Benidorm presente su candidatura a los premios que la Organización Mundial del Turismo (OMT) otorga a la Excelencia y la Innovación en el Turismo.

La propuesta será también abordada en la Junta de Gobierno Local y tiene como base el proyecto de Destino Turístico Inteligente que, según el alcalde, Toni Pérez, "en los últimos meses está avanzando con pasos firmes".

Según ha informado el ayuntamiento en un comunicado, la ciudad optará al premio en la categoría de "Innovación en Políticas Públicas y Gobernanza".

A juicio de Pérez, la ciudad está "bien posicionada en esta materia" ya que está inmersa en el reto de "convertirse en destino turístico inteligente cumpliendo los ejes que marca la propia OMT; la innovación, la tecnología, la accesibilidad y la sostenibilidad".

En las bases de la convocatoria se señala que el galardón al que opta Benidorm busca "reconocer iniciativas altamente innovadoras, gestionadas por una institución pública o mixta y que hayan introducido mejoras tangibles y sostenibles en las políticas, procesos y gobernanza".

El plazo para presentar la candidatura expira el 30 de septiembre y el nombre de los ganadores se conocerá en la primera semana de noviembre. EFE

1005402

# Benidorm presenta su plan de comunicación para ser el primer destino inteligente



AYTO BENIDORM

Actualizado 27/07/2017 14:21:23 CET

ALICANTE, 27 Jul. (EUROPA PRESS) -

El Ayuntamiento de Benidorm (Alicante) ha presentado su plan estratégico de comunicación con el objetivo de conseguir la certificación como primer Destino Turístico Inteligente del mundo. Según ha informado este jueves, el plan surge tras cuatro meses de trabajo y la realización de

una auditoría interna, que ha dictaminado la necesidad de crear un Departamento de Comunicación que centralice las acciones en este ámbito.

El alcalde, Toni Pérez, ha presentado el trabajo, realizado por la consultora externa Metric Salad SL, a toda la corporación municipal; y allí ha detallado que el proyecto se ha realizado mediante encuestas personales y grupales en todos los departamentos. Un trabajo en el que también se ha tenido en cuenta las opiniones y experiencias de los usuarios de los servicios públicos (vecinos, residentes, turistas, empresarios).

La iniciativa pretende mejorar la transmisión de la información generada por la gestión municipal, adaptando el mensaje a un público objetivo, y planificar e implementar un plan de acciones que definan una estrategia de promoción y de optimización de la comunicación, tanto a nivel presencial (comunicación interna y externa), como virtual (mejor posicionamiento y visibilidad en Internet y Redes Sociales).

Además, apuesta por adaptar la información a las necesidades reales de la ciudadanía, en base a la credibilidad y a la creatividad. También busca mejorar usabilidad, especialmente en las personas con diversidad funcional.

La consultora también ha estimado como necesaria la elaboración de dos manuales: uno de redacción y estilo digital y otro relacionado con el tratamiento de la imagen corporativa para que la comunicación del Ayuntamiento con los usuarios sea más fluida y versátil.

La puesta en funcionamiento de este plan estratégico de comunicación va a suponer "un esfuerzo por parte del Ayuntamiento y trabajadores municipales", ha incidido. Todo el personal deberá adaptarse al nuevo modelo. Con su puesta en marcha, los contenidos generados a través del Departamento de Comunicación, se actualizarán teniendo en cuenta el soporte en que serán distribuidos (web, radio, tv, folletos, prensa, etc.).

Se realizará especial énfasis en la comunicación visual de manera que sea fácilmente identificable por los usuarios y claramente diferenciable de otras informaciones a las que se tiene acceso.

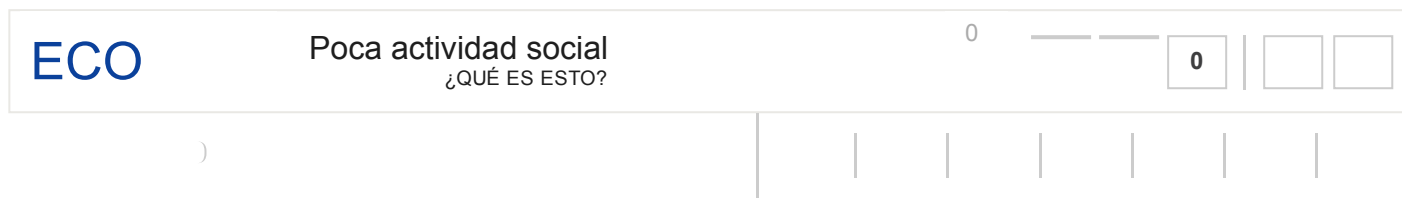


# Benidorm presenta un "balance positivo" como destino turístico inteligente, según Segittur



Presentación del informe de Segittur sobre destinos inteligentes (AYTO BENIDORM)

- La Sociedad Estatal de Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas (Segittur) considera que Benidorm (Alicante) presenta un "balance positivo", un año después de iniciar una investigación sobre aplicación práctica de la norma europea UNE 178501 sobre destinos turísticos inteligentes.



EUROPA PRESS. 04.05.2017

A ese respecto, el alcalde de Benidorm, Toni Pérez, ha defendido que en "el ADN de Benidorm" figuran "las cuatro áreas a desarrollar para ser considerado Destino Turístico Inteligente: innovación, tecnología, sostenibilidad y accesibilidad".

Los resultados de un primera análisis los ha presentado este jueves el presidente de Segittur, Fernando de Pablo, en Benidorm en un acto al que han asistido, además, la secretaria de estado de Turismo, Matilde Asian, el delegado del Gobierno en la Comunitat Valenciana, Juan Carlos Moragues, y el secretario autonómico de Turisme, Francesc Colomer, entre otros.

De Pablo ha explicado que un equipo mixto formado por 30 personas colabora desde hace un año en elaborar un prediagnóstico de la UNE178501 y "probar si solo es una norma teórica o si es aplicable en la calle".

Además, ha reconocido que Benidorm "ya había hecho un trabajo previo muy importante" como la consecución de distintos galardones como las ISO o de Vigilancia Tecnológica e Inteligencia Competitiva -la UNE 166006/2011.

En cuanto a las conclusiones del informe, el presidente de Segittur ha hablado de la necesidad adaptar el Plan Director de Turismo 2015/2020 a los requisitos de la nueva norma y de "continuar reforzando el trabajo transversal" así como "el diseño de plataformas tecnológicas para gestión de datos".

## COLABORACIÓN PÚBLICA-PRIVADA

Por su parte, la secretaria de estado de Turismo ha destacado la importancia de "la colaboración público-privada" a la hora cambiar el modelo turístico de uno destino para hacerlo destino turístico inteligente.

Matilde Asian ha asegurado que España "es uno de los países que más interés despierta en ser visitado por delante de destinos como Francia o Japón" y recuerda que en el primer trimestre del año se han recibido "más de 13 millones de llegadas de turistas internacionales".

Benidorm es uno de los municipios elegidos para realizar el test sobre la nueva norma europea junto con las localidades de Jaca, Vall d'Arán y Sanxenxo.

# Benidorm presenta un nuevo plan estratégico para conseguir ser primer Destino Turístico Inteligente del mundo

Por **REDACCIÓN** - 28 Julio, 2017

6 0

*Uno de los momentos de la presentación del plan de comunicación.*

El ayuntamiento de Benidorm, tras cuatro meses de trabajo, ha presentado su plan estratégico de comunicación con el objetivo de conseguir la certificación como primer Destino Turístico Inteligente del mundo.

El alcalde, Toni Pérez, ha presentado a toda la corporación municipal los trabajos realizados por la consultora externa Metric Salad SL. Pérez ha detallado a los concejales que el proyecto se ha realizado mediante encuestas personales y grupales en todos los

departamentos. Un trabajo en el que también se ha tenido en cuenta las opiniones y experiencias de los usuarios de los servicios públicos. La auditoría concluye con la necesidad de la creación de un Departamento de Comunicación municipal que centralice las acciones en este ámbito.

La iniciativa pretende mejorar la transmisión de la información generada por la gestión municipal, adaptando el mensaje a un público objetivo, y planificar e implementar un plan de acciones que definan una estrategia de promoción y de optimización de la comunicación, tanto a nivel presencial (comunicación interna y externa), como virtual (mejor posicionamiento y visibilidad en Internet y Redes Sociales). Además apuesta por adaptar la información a las necesidades reales de la ciudadanía, en base a la credibilidad y a la creatividad. También busca mejorar usabilidad, especialmente en las personas con diversidad funcional.

Además del plan estratégico, la consultora estima necesaria la elaboración de dos manuales, uno de redacción y estilo digital y otro relacionado con el tratamiento de la imagen corporativa para que la comunicación del Ayuntamiento con los usuarios sea más fluida y versátil.

La puesta en funcionamiento de este plan estratégico de comunicación va a suponer un esfuerzo por parte del Ayuntamiento y trabajadores municipales. Todo el personal deberá adaptarse al nuevo modelo. Con su puesta en marcha, los contenidos generados a través del Departamento de Comunicación, se actualizarán teniendo en cuenta el soporte en que serán distribuidos. Asimismo, se hará un especial énfasis en la comunicación visual de manera que sea fácilmente identificable por los usuarios y claramente diferenciable de otras informaciones a las que se tiene acceso.

# BENIDORM PRESENTARÁ EN FITUR SUS NOVEDADES TECNOLÓGICAS LIGADAS AL DTI Y SU PROGRAMACIÓN DE EVENTOS

By Redacción MB Posted enero 14, 2018 In Benidorm, Noticias



Benidorm ultima estos días su presencia en la Feria Internacional de Turismo de Madrid (Fitur), que arranca este miércoles, 17 de enero, y en la que la ciudad presentará sus novedades tecnológicas ligadas al Destino Turístico Inteligente (DTI) y un avance de la programación de eventos que se desarrollarán a lo largo del año.

Como en ediciones anteriores, Benidorm dispondrá en la feria de un espacio único y propio en dentro del stand de la Comunidad Valenciana, en el que también están integradas las otras cinco marcas turísticas de la región: Costa Blanca, València Turisme, Castellón Mediterráneo, Alicante y Turismo Valencia.

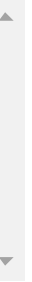


Benidorm volverá a ser protagonista en la próxima edición de Fitur, MB Noticias

Concretamente, Benidorm contará con 78 metros cuadrados expositivos. La estructura del 'stand' es novedosa, puesto que carece de 'truss' y toda ella surge de la base. La imagen que preside el 'stand' en una fotografía retroiluminada del 'skyline' de noche -de 7 metros de alto por 19 de largo-, mientras que las dos plazas urbanas de Benidorm copan la zona de mostradores. El 'stand' dispone de diversos espacios para reuniones, así como una gran pantalla de vídeo.

Además de anunciar las últimas innovaciones tecnológicas que se van a implantar en la ciudad para avanzar en el objetivo de convertirse en el primer Destino Turístico Inteligente de España, Benidorm participará en dos mesas de Fiturtech. La primera, titulada 'Segmentación de los clientes a través de los datos', tendrá lugar el mismo miércoles 17 y en ella participará la gerente Fundación Visit Benidorm, Leire Bilbao. El jueves 18 será el turno del alcalde, Toni Pérez, que expondrá la experiencia de Benidorm en lo relativo a 'La diferenciación como fórmula para el reposicionamiento de los destinos pioneros'.

Como en las dos ediciones anteriores, la oferta LGBT se exhibirá en Fitur Gay, ubicado en el pabellón 3 de Ifema, donde se presentará la Benidorm Pride de 2018. Además, la feria servirá para mantener reuniones de trabajo con turoperadores, compañías aéreas y con los responsables de las oficinas de Turespaña en diferentes países y capitales europeas que constituyen mercados interesantes para la ciudad.



## Versio Clásica

Provincia de Castellón

Provincia de Valencia

Provincia de Alicante

Edició **Benidorm**



Descubra las soluciones **más innovadoras**  
en **cubiertas de piscina**

al

## Turismo

# Benidorm se convierte en el primer municipio en el que se testea la norma sobre Destinos Turísticos Inteligentes

26/09/2016 | elperiodic.com

Seleccionar idioma | ▼

Like 0

Tuit

Comparteix

### • SEGITTUR comienza a auditar los requisitos de la Norma UNE 178501



Esta web utiliza cookies propias y de terceros para ofrecerle una mejor experiencia y servicio. Si continúa navegando estará aceptando su uso.

OK



Benidorm sigue dando pasos para consolidar su liderazgo turístico en el marco de los nuevos retos tecnológicos que plantea el siglo XXI. Esta mañana han dado comienzo las sesiones de trabajo para la evaluación de Benidorm como Destino Turístico Inteligente de acuerdo con los requerimientos que se establecen en la Norma UNE 178501 de AENOR. Las reuniones de trabajo se alargarán hasta el martes de la próxima semana, 4 de octubre, y convierten a Benidorm en el primer destino turístico de España en el que SEGITTUR va a testear la citada Norma, un documento que marca la hoja de ruta de los nuevos modelos de gestión que deben seguir los destinos turísticos en el siglo XXI.

SEGITTUR es el organismo encargado de testar la norma por encomienda de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información en el marco del Plan Nacional de Ciudades Inteligentes de la Agenda Digital para España.

La norma, pionera en el mundo en su categoría, será testada en otros tres destinos españoles, además de en Benidorm. En ella se especifican los requisitos de un sistema de gestión de los Destinos Turísticos Inteligentes a partir del cual, el ente gestor con competencias, puede desarrollar e implementar una política de gestión para el destino turístico y establecer objetivos, metas y planes de acción vinculados con los cuatro ejes sobre los que se asienta un DTI: innovación, tecnología, accesibilidad y sostenibilidad. Su aplicación permitirá mejorar la experiencia del turista antes, durante y después del viaje, así como aumentar la competitividad y mejorar el posicionamiento turístico del destino. No solo servirá para mejorar de

manera continua la experiencia del turista con la ciudad, sino que también contribuirá a mejorar la calidad de vida de los vecinos y residentes de Benidorm

El desarrollo de la norma fue encargada por el Consejo de Ministros a la SEGITTUR, que en 2013 promovió en el seno del comité técnico de normalización de AENOR AEN/CTN 178 Ciudades Inteligentes la creación del Subcomité 5 Destinos Inteligentes.

El alcalde de Benidorm y concejal de Turismo, Toni Pérez, ha saludado al equipo de SEGITTUR que ha estado presente en esta primera reunión de trabajo, y ha expresado su satisfacción por el inicio de una auditoria que “permitirá que Benidorm sea una ciudad aún mejor y un mejor destino turístico”.

## Farruquito - 'Improvisao'

Cante, Guitarra y Baile fundidos en un Espectáculo Único e Irrepetible



25/10/2013

### **El Consell impulsa el desarrollo de destinos turísticos inteligentes en la Comunitat**

03/03/2016

### **La Red Tourist Info colaborará en el proyecto “Destinos Turísticos Inteligentes”**

10/12/2010

### **Morella se convierte en el primer municipio valenciano en formar parte de Sistema Integral de Calidad Turística de Destinos (SICTED)**

09/03/2015

### **El Invat.tur publica el I Manual Operativo para configurar destinos turísticos inteligentes**

03/03/2016

### **La Red Tourist Info colaborará en el proyecto 'Destinos Turísticos Inteligentes' para potenciar la competitividad**







lasprovincias.es



Avís Legal | Publicitat | Correu

# Benidorm será un Destino Turístico Inteligente

El pasado mes de octubre se sometió a las pruebas que establece la Norma UNE 178501

NEXOTUR | Lunes 6 de Marzo de 2017, 06:00h

Share

La Fundación mixta **Visit Benidorm y la Concejalía de Turismo** están trabajando de forma conjunta para hacer de [Benidorm](#) un [Destino Turístico Inteligente](#). La Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas (Segittur) les entregó la **hoja de ruta** establecida en el Plan Nacional de Ciudades Inteligentes de la Agenda Digital para España.



Ampliar

*El proyecto está siendo impulsado por Visit Benidorm y la Concejalía de Turismo.*

El pasado mes de octubre, el municipio se convirtió en el primer destino de España en someterse a las **pruebas que establece la Norma UNE 178501** para regular los Destinos Turísticos Inteligentes. Será a comienzos de 2017 cuando sea auditada, lo que permitirá a Benidorm ser el **primer municipio en conseguir la certificación**.

## Prioridad para la nueva secretaria de Estado de Turismo

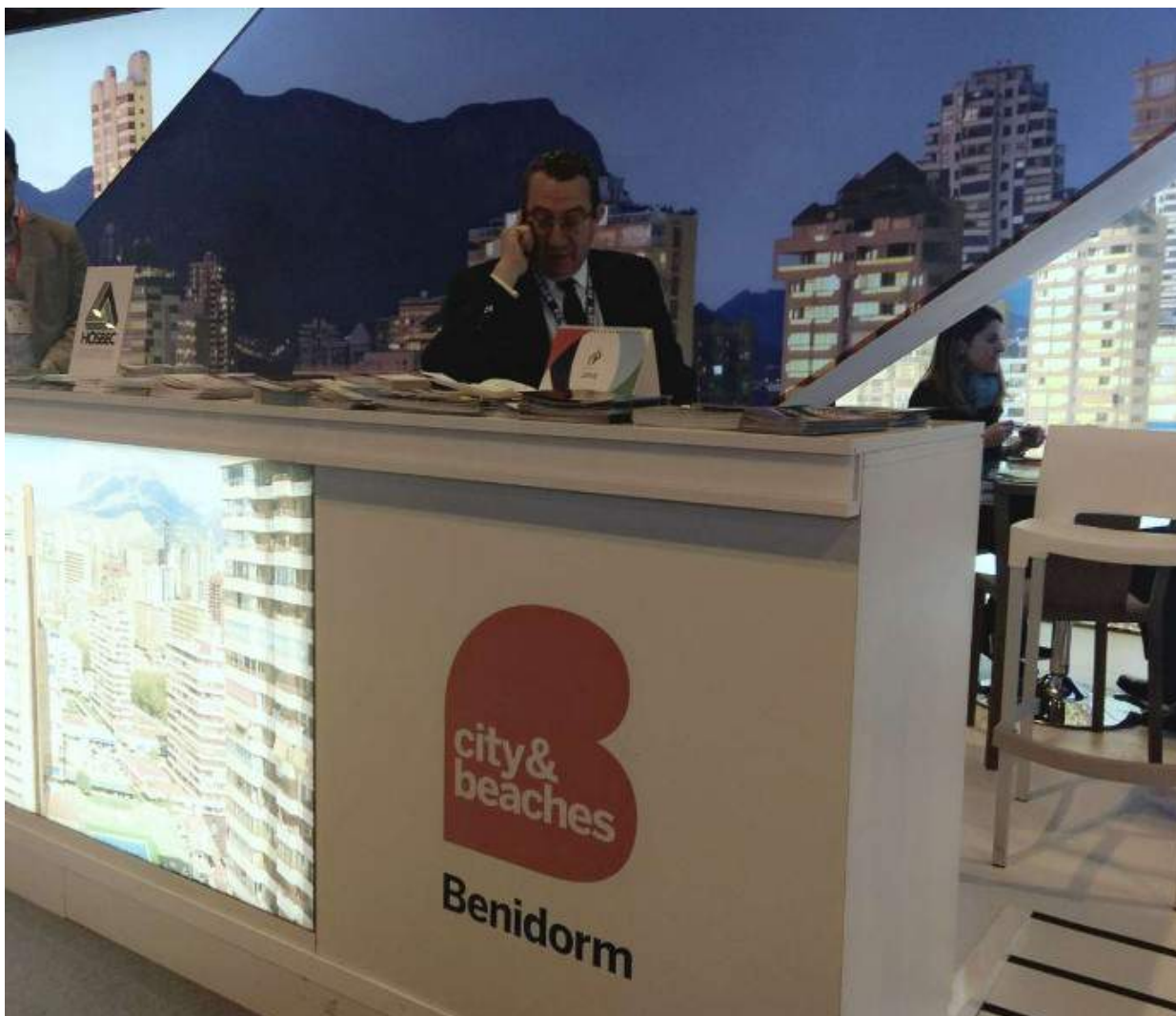
Como publicó NEXOTUR, el proyecto Destinos Turísticos Inteligentes, **impulsado por la Secretaría de Estado de Turismo en la legislatura anterior**, se mantiene como una de sus prioridades. La nueva titular del

departamento, Matilde Asián, destacó recientemente que España "es **pionera mundial en el desarrollo de los destinos inteligentes**, no sólo con la definición y el desarrollo del modelo, sino con la puesta en marcha de un proyecto piloto con varias localidades". También reveló que Segittur ha creado una web específica para este proyecto ([www.destinosinteligentes.es](http://www.destinosinteligentes.es)).

# Benidorm tendrá "wifi" gratis en todas las playas

Por **J. Marín/Á. Errazu**

17 de enero de 2018, 18:08



Toni Pérez en el stand de Fitur de Benidorm.

Benidorm ha apostado fuerte por las nuevas tecnologías con el fin de reforzar su posición de liderazgo en el difícil sector turístico y con la vista puesta en convertirse en lo que hoy se denomina “smart city”. Desde hace unos años, los profesionales del sector y la administración local tienen claro que el futuro pasa por implementar la tecnología y ofrecer los mejores servicios a los clientes.

En ese empeño anda Benidorm en los últimos dos años y medio, hasta el punto de perseguir con ahínco la certificación de primer Destino Turístico Inteligente (DTI) del país.

La ciudad ya ha realizado algunas experiencias previas, pero ahora quiere dar uno de los pasos más importantes. Por ello, el alcalde de la ciudad, el popular **Toni Pérez**, ha aprovechado su estancia en Fitur 2018 para anunciar que todas las playas de Benidorm contarán con servicio wifi de acceso gratuito.

Los detalles del proyecto prevén que el sistema ya esté operativo en Semana Santa y que en la temporada estival funcione a pleno rendimiento.

Y todo ello sin coste alguno para las arcas públicas. El convenio suscrito con la empresa que implantará y gestionará el sistema, "Wiongo", dispone que el Ayuntamiento sólo tendrá que ceder el uso parcial de algunos elementos del mobiliario urbano (luminarias, semáforos, etc.) para que la mercantil tenga acceso a la electricidad para instalar sus equipos.

Claro que este nuevo equipamiento no sólo servirá para mejorar el servicio que se ofrece a ciudadanos y turistas, sino que permitirá, tanto al Ayuntamiento como a la fundación turística Visit Benidorm, acceder en tiempo real a información, estadísticas, datos sobre el uso que se hace de la ciudad, el perfil o el comportamiento de los turistas.

¿Con qué objetivo? Sin ninguna duda, planificar, diseñar y llevar a cabo de manera más eficaz estrategias turísticas que permitan no sólo mejorar la experiencia de los visitantes, sino la forma de fidelizarlos mejor.

En este sentido, el propio alcalde ha señalado en Fitur que la experiencia piloto que se llevó a cabo el año pasado de la mano de la Diputación y una empresa privada en un tramo de la playa de Levante "corroboró la importancia de la información que se obtiene". De hecho, los resultados de aquel primer experimento "han desmitificado" algunos conceptos ligados a la población mayor de 55 años y el uso que hacen de las nuevas tecnologías.

En definitiva, tanto el Ayuntamiento como la Fundación accederán a datos sobre flujos de visitantes, procedencia, si repiten o no su estancia, su movilidad, sus preferencias, intereses, etc. Es decir, información básica para saber hacia dónde encaminarse a la hora de diseñar campañas.

El convenio también establece que el Ayuntamiento dispondrá para su uso el 10% de la capacidad de la red para uso municipal y que, en caso de emergencia, toda la capacidad de la misma quedaría en manos de los servicios de seguridad y emergencia.

En los últimos años la ciudad ya ha puesto en marcha otros servicios innovadores, como la app turística VisitBenidorm con tecnología "beacon" o Geofence, un sistema piloto de coordinación de las fuerzas de seguridad a través de la aplicación móvil Notico Safe.

"La digitalización nos hace más fuertes", asegura Pérez a EsdiarioCV. El proyecto a cuatro años vista tendrá coste 0. La apuesta por el "big data" permitirá a Benidorm contar con una información adicional imprescindible para conocer los gustos de los turistas.

# Benidorm, «ejemplo de éxito» en un foro de sostenibilidad

El municipio participa en Málaga en un certamen de ciudades inteligentes y explica su posicionamiento turístico

Redacción | 08.06.2017 | 01:57

La experiencia de Benidorm en su carrera por ser Destino Turístico Inteligente (DTI), así como el trabajo hecho en materia de innovación «hasta lograr que la Fundación Visit Benidorm «sea la primera certificada por AENOR en vigilancia tecnológica e inteligencia competitiva se puso ayer como «ejemplo de éxito» en un encuentro de ciudades inteligentes. Son algunos ejemplos que ayer el alcalde, Toni Pérez, explicó en el octavo Foro de Inteligencia y Sostenibilidad Urbana Greencities que se celebraba en Málaga. El primer edil habló de la tecnología «beacons», de la implantación de wifi en las playas y en puntos de gran afluencia, y del retorno que ambas iniciativas tienen para la ciudad a la hora de planificar acciones de promoción y de gestionar el destino de forma más eficiente y eficaz.



Uno de los espacios del foro que se celebra en

Málaga. **información**

El Ayuntamiento apunta a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información y Agenda Digital (SESIAD), dependiente del Ministerio de Turismo, la que ha propiciado que Benidorm tome parte en este foro como «ejemplo de éxito», abriendo y cerrando la programación.

Pérez defendió también la apuesta por las políticas y proyectos inclusivos que garanticen la accesibilidad universal, e incidió en que el modelo urbanístico de Benidorm es el más sostenible, el que consume menos territorio y menos recursos naturales.

Para ilustrar su experiencia y tomar nota de las de otros destinos o ciudades, este Foro Greencities está sirviendo a Benidorm para entrar en contacto con representantes de otras localidades y con profesionales especialización en soluciones «smart», o inteligentes, según destacaban desde el Ayuntamiento.

La gerente de la Fundación Visit Benidorm, Leire Bilbao, tomará parte hoy en una mesa redonda sobre «Cómo hacer de tu ciudad un destino turístico inteligente».



# Benidorm, líder en la carrera para ser certificado como primer Destino Turístico Inteligente

Alba Mercader

BENIDORM



**5/05/2017** - BENIDORM. Todo estaba preparado para que este jueves Benidorm presumiera de ser la ciudad mejor posicionada para ser reconocida como Destino Turístico Inteligente. Sería la primera en el mundo. Así, el Salón de Actos del Ayuntamiento de Benidorm se llenó para conocer de primera mano los resultados del testeo de la Norma UNE 178501, para la gestión de las ciudades con estas características. El balance de estos cinco meses es "muy bueno", dijo el presidente de Segittur (Sociedad estatal española dedicada a la gestión de la innovación y las tecnologías turísticas), **Fernando de Pablo**.

Según explicó a *Alicante Plaza* después del acto, Benidorm es la ciudad que mejor se adapta a los requisitos de esta norma. Las otras tres ciudades en las que se hizo esta prueba fueron Vall D'Arán, Jaca y Sanxenxo. El presidente de Segittur destacó las características que tiene la ciudad como destino turístico que ya la hacen adelantada en el recorrido.

Asimismo, el director de Investigación, Desarrollo e Innovación Turística, Carlos Romero, afirmó que la nueva norma está terminada tal cual se ha testado en la ciudad, con la que han ido modificando y mejorando distintos aspectos hasta llegar a lo que es ahora.

La norma se basa en cuatro ejes: innovación, tecnología, sostenibilidad y accesibilidad. Además, recoge 400 requisitos para ser considerado Destino Turístico Inteligente. Fin último al que quiere llegar ahora la ciudad de Benidorm, para ser la primera en conseguirlo.

Segittur destacó la implicación de la localidad, cuyos técnicos municipales colaboraron con ellos para aprender mutuamente de las características que tiene que tener un DTI, así como su desarrollo en un futuro. Para ello, reconocieron la creación del Ente Gestor por parte del Ayuntamiento, así como la experiencia que ya tiene el municipio, con la Q de Calidad así como la certificación de la Fundación Visit Benidorm como Sistema de Inteligencia Turística.

Al acto también acudió la secretaria de Estado de Turismo, **Matilde Asián**; el delegado del Gobierno en la Comunitat Valenciana, **Juan Carlos Moragues**; el subdelegado del Gobierno en Alicante, **José Miguel Saval**; el secretario autonómico de Turismo, **Francesc Colomer**; la directora general de la Agencia Valenciana de Turismo (AVT), **Raquel Huete**; la gerente de la Fundación Visit Benidorm, **Leire Bilbao**; así como miembros de la corporación municipal y de asociaciones del sector turístico; y estudiantes.





Tanto Asián como De Pablo señalaron la importancia de las nuevas tecnologías aplicadas al turismo. Además, indicaron que va de la mano con el desarrollo de las ciudades y su sociedad, y reforzaron la idea de ir de la mano entre las entidades públicas y privadas.

De Pablo añadió que se ha detectado “un fuerte alineamiento” entre “los requisitos de la Norma” y “el trabajo previo realizado por Benidorm” para lograr certificaciones como las ISO o de Vigilancia Tecnológica e Inteligencia Competitiva –la UNE 166006/2011-. De Pablo ha destacado el “compromiso total del Ayuntamiento con la implantación de la Norma”, al haber destinado recursos y personal a crear un Ente Gestor encargado de que Benidorm cumpla con todas las exigencias para ser Destino Turístico Inteligente.

Por su parte, el alcalde de Benidorm, Toni Pérez, afirmó que el reto más inmediato para la localidad en materia de turismo es conseguir la certificación.



# Benidorm, prueba piloto del turismo inteligente

Expertos en innovación turística debaten en la ciudad sobre la necesidad de equipar las playas con instrumentos tecnológicos

A. S. Sorroche | 22.10.2016 | 01:00

Trasladar la filosofía de las ciudades inteligentes también a las playas más turísticas del país. Este es el objeto de debate del XVIII Foro Internacional de Turismo de Benidorm, que arrancó ayer y que se prolongará durante esta jornada con la participación de cerca de 170 expertos entre estudiantes, profesionales del sector y directivos de empresas turísticas. Unas jornadas en las que se destacó a la ciudad de los rascacielos como el primer destino en el que se están poniendo en marcha un conjunto de iniciativas tecnológicas, a modo de experimento piloto, para testar la certificación de destino turístico inteligente.



Benidorm, prueba piloto del turismo inteligente

Fotos de la noticia

El Foro de Turismo fue inaugurado ayer por la directora general de Turismo de la Generalitat, Raquel Huete, el alcalde de Benidorm, Toni Pérez, y el vicerrector de Calidad e Innovación Educativa, Francisco Torres. La responsable autonómica destacó la necesidad de poner la inteligencia y la innovación al servicio del sector, tanto empresarios como trabajadores, «porque sólo así alcanzaremos el futuro y conseguiremos ser más eficientes». Asimismo, el primer edil benidormense hizo hincapié en que el foco de estas jornadas casa con el trabajo que ya se está realizando para implantar en Benidorm la filosofía de ciudad inteligente y también de destino turístico con playas inteligentes. Una labor que salió a relucir en el primero de los paneles de debate, bajo el título genérico de «Impulso al turismo smart desde las instituciones», que fue moderado por el jefe de Servicio de Innovación Turística de la Agència Valenciana del Turisme (AVT), Sergio Bellentani, y participado por Nicolás Barrios, director de Proyectos en SEGITTUR (Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas).

En esta primera conferencia se analizó el modelo Benidorm como primer destino en proceso de implantación y se ensalzó la gestión de los recursos hídricos que está realizando la ciudad de los rascacielos, así como la implantación de puntos de conexión wifi gratuitos para aprovechar las ventajas de la tecnología Big Data.

En el segundo panel, dedicado a los modelos de éxito y cuyo moderador fue Juan Daniel Núñez, editor de la revista smarttravelnews, participaron Susana Carrillo, directora del proyecto smart city en Málaga de ENDESA, quien explicó la necesidad de una gestión eficiente. El segundo ponente, Eduardo Parra, presidente de la Asociación Española de Expertos Científicos en Turismo (AECIT) aseguró que la emoción debe completar la tecnología para llegar a la inteligencia mientras que Tomeu Crespí, coordinador SmartOffice del Ayuntamiento de Palma, relató su experiencia en la capital balear.

#### Entrega de premios

El evento continuará a lo largo de esta jornada, que tendrá su punto álgido a las 13.30 horas cuando se haga entrega de los premios de la séptima edición del Concurso de Ideas Pedro Zaragoza. El objetivo es distinguir las mejores propuestas relacionadas con Smart Beaches, que se presentarán a partir de las 9.00 horas en el salón de actos del Ayuntamiento en el marco del Foro de Turismo.

# Benidorm se examina para ser certificado como primer destino turístico inteligente del país

► La ciudad ha sido una de las cuatro seleccionadas para testar una nueva normativa impulsada por la Secretaría de Estado de Turismo y Segittur



La secretaria de Estado, junto a otras autoridades, al iniciarse el acto.

R. PAGÉS

■ «Muy comprometido» con el proceso de aplicación de la norma y con un «fuerte alineamiento» entre el trabajo desarrollado y los requisitos de dicha normativa. O, dicho en otras palabras, lo que vendría a ser un notable alto. Benidorm se ha examinado con nota y dio ayer un paso adelante en su esfuerzo por ser certificado como uno de los primeros destinos turísticos inteligentes del país, dentro de la nueva norma, la UNE 178501 de Gestión de los Destinos Turísticos Inteligentes. El alcalde Toni Pérez recogió ayer los resultados del testeo en el que ha participado Benidorm, junto a otros tres destinos -Vall d'Aran, Jaca y Sanxenxo-, de manos de la secretaria de Estado de Turismo, Matilde Asián y el presidente de Segittur (la Sociedad Estatal española dedicada a la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas), Fernando de Pablo, a quienes también acompañaron el delegado y el subdelegado del Gobierno, Juan Carlos Moragues y José Miguel Saval; el secretario autonómico de Turismo, Francesc Colomer; el diputado Eduardo Dolón; Agustín Almodóbar, senador del PP; y otros representantes y empresarios del sector.

Sobre los resultados obtenidos por Benidorm, el responsable de Segittur afirmó que el balance del testeo ha sido «muy positivo», aunque habrá que mejorar algunos aspectos. Entre ellos, dedicar «más recursos humanos y materiales a la implantación de la norma», así como por «reforzar el trabajo transversal y el diseño de plataformas tecnológicas», explicó De Pablo.

El responsable de Segittur destacó como principales ejes para la certificación de destino inteligente la innovación, la sostenibilidad, la accesibilidad y la tecnología, aspectos todos ellos en los que «Benidorm ha hecho ya un importante trabajo previo», afirmó Toni Pérez. Por ello, el alcalde dijo que, a partir de ahora, los esfuerzos del Ente Gestor -en el que participan funcionarios de más de 20 departamentos- se centrarán en corregir esos aspectos con «el reto inmediato» de ser el primero en obtener esta certificación.

El estudio recomienda reforzar el trabajo transversal y el diseño de las plataformas tecnológicas

EN CONSUM,  
TUS PRODUCTOS FAVORITOS  
TE CUESTAN MENOS

qué bueno ahorrar en

lo que te gusta!

el yogur de Fran

el yogur de Elena

consum  
qué bueno ser diferente!

www.consum.es

# Benidorm avanza en su proyecto de destino inteligente

La ciudad aprueba en el testeo de la norma para aplicar este tipo de certificado turístico, también en prueba en Jaca, Vall d'Arán y Sanxenxo

D.MOLTÓ / E.A. ALICANTE

El resultado del testeo de la norma UNE 178501 para destinos inteligentes arroja un «balance positivo» para Benidorm, ciudad en la que se está probando la normativa, según el presidente de la Sociedad Estatal de Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas (Segittur) Fernando de Pablo.

De Pablo explicó que un equipo mixto formado por 30 empleados

## Se deberá adaptar el Plan Director 2015-2020 a los requisitos de la nueva normativa

está colaborando desde hace un año para hacer un pre diagnóstico de la UNE178501 y «probar si solo es una norma teórica o si es aplicable en la calle».

Se trata de conocer si la ciudad cumple con los requisitos que exigiría la norma y cómo mejorar aquellos aspectos en los que aún no se adapta a la certificación.

Benidorm es uno de los municipios elegidos para testar la aplicación del nuevo certificado junto con Jaca, Vall d'Arán y Sanxenxo

Ayer se presentaba en Benidorm el informe sobre la norma de Destinos Turísticos Inteligentes en un acto que contó con la presencia de la secretaria de estado de Turismo, Matilde Asian, el delegado del Gobierno en la Comunidad Valenciana, Juan Carlos Moragues, el secretario autonómico de Turisme, Francesc Colomer y el alcalde de Benidorm, Toni Pérez, entre otras autoridades.

El presidente de Segittur reconoció que Benidorm «ya había hecho un trabajo previo muy importante» como la consecución de distintos galardones como las ISO



Un momento de la reunión con Segittur y con la secretaria de Estado de Turismo, ayer, en Benidorm. LARS TER MEULEN

de Vigilancia Tecnológica e Inteligencia Competitiva –la UNE 166006/2011. De hecho afirmó haber detectado «un fuerte alineamiento» entre ese trabajo previo y los requisitos de la nueva norma. También aplaudió el «compromiso total del Ayuntamiento» con su implantación.

En cuanto a las conclusiones del informe destacó la necesidad de adaptar el Plan Director de Turismo 2015/2020 a los requisitos de la nueva norma y de «continuar reforzando el trabajo transversal» así como de mejorar «el diseño de plataformas tecnológicas para

gestión de datos» conocido como Big Data.

El siguiente paso para Benidorm será ahora corregir los aspectos que aún necesita mejorar el destino para poder ser certificado como Destino Turístico Inteligente.

Por su parte la secretaria de estado de Turismo incidió en la importancia de «la colaboración público-privada» a la hora de cambiar el modelo turístico de un destino para hacerlo destino turístico inteligente. Matilde Asian aseguró que España «es uno de los países que más interés despierta en ser visitado por delante de destinos

como Francia o Japón» y recuerda que en el primer trimestre del año «hemos recibido más de 13 millones de llegadas de turistas internacionales».

Por último el alcalde de Benidorm, Toni Pérez, defendió «el ADN de Benidorm» en el que a su juicio figuran «las cuatro áreas a desarrollar para ser considerado Destino Turístico Inteligente: innovación, tecnología, sostenibilidad y accesibilidad».

El objetivo de la ciudad sigue siendo certificarse como el primer Destino Turístico Inteligente de España.

# NAVE ESPACIAL VIRTUAL

## ¡VIAJA A LA VELOCIDAD DE LA LUZ!

del 5 de mayo al 3 de junio

**Abróchate el cinturón y prepárate a vivir una gran aventura.** Ponte unas gafas 3D y viaja a la realidad virtual en la plaza Central de L'Aljub. Para grandes y pequeños... ¡Bon voyage!

De lunes a viernes, de 17:00h. a 21:00h. y sábados de 11:00 a 14:00h. y de 17:00 a 21:00h.



Síguenos en  
[f](#) [t](#) [i](#) [g+](#)  
 cclaljub.com



**L'Aljub**  
Love Elche



# Benidorm, líder en la carrera para ser certificado como primer Destino Turístico Inteligente

Alba Mercader

BENIDORM



**5/05/2017** - BENIDORM. Todo estaba preparado para que este jueves Benidorm presumiera de ser la ciudad mejor posicionada para ser reconocida como Destino Turístico Inteligente. Sería la primera en el mundo. Así, el Salón de Actos del Ayuntamiento de Benidorm se llenó para conocer de primera mano los resultados del testeo de la Norma UNE 178501, para la gestión de las ciudades con estas características. El balance de estos cinco meses es "muy bueno", dijo el presidente de Segittur (Sociedad estatal española dedicada a la gestión de la innovación y las tecnologías turísticas), **Fernando de Pablo**.

Según explicó a *Alicante Plaza* después del acto, Benidorm es la ciudad que mejor se adapta a los requisitos de esta norma. Las otras tres ciudades en las que se hizo esta prueba fueron Vall D'Arán, Jaca y Sanxenxo. El presidente de Segittur destacó las características que tiene la ciudad como destino turístico que ya la hacen adelantada en el recorrido.

Asimismo, el director de Investigación, Desarrollo e Innovación Turística, Carlos Romero, afirmó que la nueva norma está terminada tal cual se ha testado en la ciudad, con la que han ido modificando y mejorando distintos aspectos hasta llegar a lo que es ahora.

La norma se basa en cuatro ejes: innovación, tecnología, sostenibilidad y accesibilidad. Además, recoge 400 requisitos para ser considerado Destino Turístico Inteligente. Fin último al que quiere llegar ahora la ciudad de Benidorm, para ser la primera en conseguirlo.

Segittur destacó la implicación de la localidad, cuyos técnicos municipales colaboraron con ellos para aprender mutuamente de las características que tiene que tener un DTI, así como su desarrollo en un futuro. Para ello, reconocieron la creación del Ente Gestor por parte del Ayuntamiento, así como la experiencia que ya tiene el municipio, con la Q de Calidad así como la certificación de la Fundación Visit Benidorm como Sistema de Inteligencia Turística.

Al acto también acudió la secretaria de Estado de Turismo, **Matilde Asián**; el delegado del Gobierno en la Comunitat Valenciana, **Juan Carlos Moragues**; el subdelegado del Gobierno en Alicante, **José Miguel Saval**; el secretario autonómico de Turismo, **Francesc Colomer**; la directora general de la Agencia Valenciana de Turismo (AVT), **Raquel Huete**; la gerente de la Fundación Visit Benidorm, **Leire Bilbao**; así como miembros de la corporación municipal y de asociaciones del sector turístico; y estudiantes.





Tanto Asián como De Pablo señalaron la importancia de las nuevas tecnologías aplicadas al turismo. Además, indicaron que va de la mano con el desarrollo de las ciudades y su sociedad, y reforzaron la idea de ir de la mano entre las entidades públicas y privadas.

De Pablo añadió que se ha detectado “un fuerte alineamiento” entre “los requisitos de la Norma” y “el trabajo previo realizado por Benidorm” para lograr certificaciones como las ISO o de Vigilancia Tecnológica e Inteligencia Competitiva –la UNE 166006/2011-. De Pablo ha destacado el “compromiso total del Ayuntamiento con la implantación de la Norma”, al haber destinado recursos y personal a crear un Ente Gestor encargado de que Benidorm cumpla con todas las exigencias para ser Destino Turístico Inteligente.

Por su parte, el alcalde de Benidorm, Toni Pérez, afirmó que el reto más inmediato para la localidad en materia de turismo es conseguir la certificación.



# Balance positivo en Benidorm del sistema de destinos turísticos inteligentes

04 Mayo, 2017

Benidorm, 4 mayo. - Benidorm presenta un balance "muy positivo" en la aplicación de la norma UNE 178501 que regula el sistema de los destinos turísticos inteligentes.

Así consta en el informe sobre el testeo de esta norma que se ha presentado hoy en el ayuntamiento de Benidorm con presencia de la secretaria de Estado de Turismo, Matilde Asián, y el presidente de la Sociedad Estatal de Gestión e Investigación de Tecnologías Turísticas (Segittur), Fernando de Pablo.

En este documento, que ha sido dado a conocer en el salón de actos municipal con la asistencia de la corporación municipal, técnicos y representantes del sector turístico de la ciudad, se pone de manifiesto también el "compromiso" de Benidorm "con el proceso de implantación de la norma".

Sin ofrecer datos concretos, el testeo trata de establecer un prediagnóstico de la situación, que el presidente de Segittur ha tildado de "positivo".

El informe recalca también que en la localidad ya se ha creado un ente gestor del Destino Turístico Inteligente formado por personal técnico del ayuntamiento con el apoyo de la Fundación Visit Benidorm.

No obstante, también precisa que existen algunas "discrepancias" en la implantación de la norma, en algunos aspectos "que se trabajarán en el futuro".

Este testeo aboga por dedicar "más recursos humanos y materiales a la implantación de la norma", así como por "reforzar el trabajo transversal y el diseño de plataformas tecnológicas".

Fernando de Pablo ha afirmado que el destino turístico inteligente es "clave para el desarrollo sostenible y tecnológico" porque el turista del futuro más cercano "demandará servicios basados en tecnología, que serán un importante valor añadido". En su opinión, tecnología "mejorará las posibilidades de nuestros destinos".

Por su parte, Matilde Asián, secretaria de Estado de Turismo, ha revelado que en el primer trimestre del año el país ha alcanzado 13 millones de turistas internacionales, batiendo un nuevo récord, así como que también se ha incrementado el gasto medio y el gasto diario por turista.

Un buen momento que constata que España es, según ha dicho, "el destino que más interés despierta por delante de países como Francia, Italia, Estados Unidos o Japón".

El objetivo tanto del Gobierno de la nación como del sector, ha señalado, es el de "incrementar la rentabilidad", para lo cual ha abogado por la importancia de "avanzar en la aplicación de la norma UNE en nuestros destinos".

## © LASPROVINCIAS.ES.

Registro Mercantil de Valencia, Tomo 4993, Folio 187, Sección 8, Hoja V36941, Inscripción 1ª C.I.F.: A-46007126. Domicilio social en la calle Gremis nº 1 (46014) Valencia.

Copyright © Federico Domenech S.A., Valencia.. Incluye contenidos de LAS PROVINCIAS (Federico Domenech S.A.) y de otras empresas del grupo de la empresa o de terceros.

## EN CUALQUIER CASO TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS:

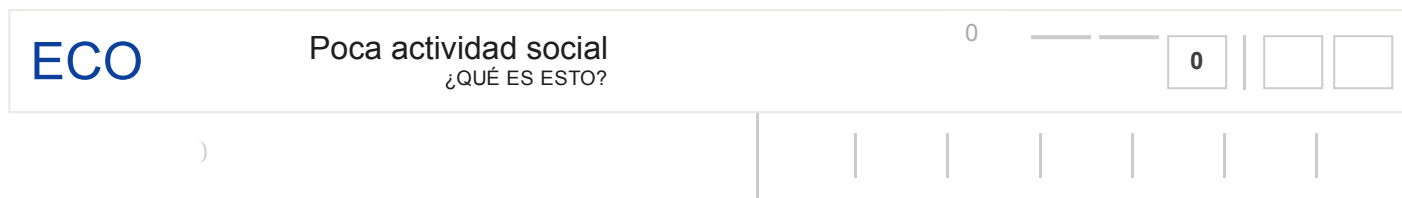
Queda prohibida la reproducción, distribución, puesta a disposición, comunicación pública y utilización total o parcial, de los contenidos de esta web, en cualquier forma o modalidad, sin previa, expresa y escrita autorización, incluyendo, en particular, su mera reproducción y/o puesta a disposición como resúmenes, reseñas o revistas de prensa con fines comerciales o directa o indirectamente lucrativos, a la que se manifiesta oposición expresa.

# Benidorm presenta un "balance positivo" como destino turístico inteligente, según Segittur



Presentación del informe de Segittur sobre destinos inteligentes (AYTO BENIDORM)

- La Sociedad Estatal de Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas (Segittur) considera que Benidorm (Alicante) presenta un "balance positivo", un año después de iniciar una investigación sobre aplicación práctica de la norma europea UNE 178501 sobre destinos turísticos inteligentes.



EUROPA PRESS. 04.05.2017

A ese respecto, el alcalde de Benidorm, Toni Pérez, ha defendido que en "el ADN de Benidorm" figuran "las cuatro áreas a desarrollar para ser considerado Destino Turístico Inteligente: innovación, tecnología, sostenibilidad y accesibilidad".

Los resultados de un primera análisis los ha presentado este jueves el presidente de Segittur, Fernando de Pablo, en Benidorm en un acto al que han asistido, además, la secretaria de estado de Turismo, Matilde Asian, el delegado del Gobierno en la Comunitat Valenciana, Juan Carlos Moragues, y el secretario autonómico de Turisme, Francesc Colomer, entre otros.

De Pablo ha explicado que un equipo mixto formado por 30 personas colabora desde hace un año en elaborar un prediagnostico de la UNE178501 y "probar si solo es una norma teórica o si es aplicable en la calle".

Además, ha reconocido que Benidorm "ya había hecho un trabajo previo muy importante" como la consecución de distintos galardones como las ISO o de Vigilancia Tecnológica e Inteligencia Competitiva -la UNE 166006/2011.

En cuanto a las conclusiones del informe, el presidente de Segittur ha hablado de la necesidad adaptar el Plan Director de Turismo 2015/2020 a los requisitos de la nueva norma y de "continuar reforzando el trabajo transversal" así como "el diseño de plataformas tecnológicas para gestión de datos".

## COLABORACIÓN PÚBLICA-PRIVADA

Por su parte, la secretaria de estado de Turismo ha destacado la importancia de "la colaboración público-privada" a la hora cambiar el modelo turístico de uno destino para hacerlo destino turístico inteligente.

Matilde Asian ha asegurado que España "es uno de los países que más interés despierta en ser visitado por delante de destinos como Francia o Japón" y recuerda que en el primer trimestre del año se han recibido "más de 13 millones de llegadas de turistas internacionales".

Benidorm es uno de los municipios elegidos para realizar el test sobre la nueva norma europea junto con las localidades de Jaca, Vall d'Arán y Sanxenxo.

# Benidorm presenta un "balance positivo" como destino turístico inteligente, según Segittur



AYTO BENIDORM

Publicado 04/05/2017 18:23:36 CET

Benidorm

Alicante

ALICANTE, 4 May. (EUROPA PRESS) -

La Sociedad Estatal de Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas (Segittur) considera que Benidorm (Alicante) presenta un "balance positivo", un año después de iniciar una investigación sobre aplicación práctica de la norma europea UNE 178501 sobre destinos turísticos inteligentes.

A ese respecto, el alcalde de Benidorm, Toni Pérez, ha defendido que en "el ADN de Benidorm" figuran "las cuatro áreas a desarrollar para ser considerado Destino Turístico Inteligente: innovación, tecnología, sostenibilidad y accesibilidad".



Los resultados de un primera análisis los ha presentado este jueves el presidente de Segittur, Fernando de Pablo, en Benidorm en un acto al que han asistido, además, la secretaria de estado de Turismo, Matilde Asian, el delegado del Gobierno en la Comunitat Valenciana, Juan Carlos Moragues, y el secretario autonómico de Turisme, Francesc Colomer, entre otros.

#### ARTICULO RELACIONADO

El Gobierno destinará 350.000€ a restaurar la Torre de les Caletes en Benidorm

De Pablo ha explicado que un equipo mixto formado por 30 personas colabora desde hace un año en elaborar un prediagnóstico de la UNE178501 y "probar si solo es una norma teórica o si es aplicable en la calle".

Además, ha reconocido que Benidorm "ya había hecho un trabajo previo muy importante" como la consecución de distintos galardones como las ISO o de Vigilancia Tecnológica e Inteligencia Competitiva -la UNE 166006/2011.

En cuanto a las conclusiones del informe, el presidente de Segittur ha hablado de la necesidad de adaptar el Plan Director de Turismo 2015/2020 a los requisitos de la nueva norma y de "continuar reforzando el trabajo transversal" así como "el diseño de plataformas tecnológicas para gestión de datos".

#### COLABORACIÓN PÚBLICA-PRIVADA

Por su parte, la secretaria de estado de Turismo ha destacado la importancia de "la colaboración público-privada" a la hora de cambiar el modelo turístico de un destino para hacerlo destino turístico inteligente.

Matilde Asian ha asegurado que España "es uno de los países que más interés despierta en ser visitado por delante de destinos como Francia o Japón" y recuerda que en el primer trimestre del año se han recibido "más de 13 millones de llegadas de turistas internacionales".

Benidorm es uno de los municipios elegidos para realizar el test sobre la nueva norma europea junto con las localidades de Jaca, Vall d'Arán y Sanxenxo.

# Hidraqua abre en Benidorm un centro pionero en España para la gestión «inteligente» del agua

Dinapsis detecta por ondas térmicas las concentraciones de población, las fugas en las tuberías y el exceso de consumo de suministro en hoteles o ayuda a localizar a niños perdidos en la playa

1

Compartir

Compartido 0 veces



Insatallaciones del Dinapsis Operation & Lab, en Benidorm - JUAN CARLOS SOLER

J. L. FERNÁNDEZ - ABC\_alicante Alicante

08/06/2017 18:35h - Actualizado: **08/06/2017 18:35h.**

Guardado en: [España Comunidad Valenciana](#)

La compañía **Hidradua** -del **grupo internacional Suez**- ha elegido **Benidorm** para la instalación de su primer centro pionero de control y gestión «inteligente» del agua, **Dinapsis Operation & Lab**, en el que va a poner en marcha una serie de servicios públicos en los que aplicará tecnologías de vanguardia. Entre otros, detectará por sistemas térmicos las concentraciones de población para asegurar el suministro adecuado en verano o cualquier fuga en las tuberías de hoteles Y, apoyando a otras empresas y start up, desarrollará una aplicación que permite localizar a niños perdidos en la playa mediante unas pulseras.

Las instalaciones han supuesto una inversión de más de dos millones de euros y seis empleos directos, para un trabajo coordinado con técnicos municipales y cobertura para la comarca de Benidorm y, en el futuro, proyección al resto de la provincia de Alicante.

Al acto inaugural han acudido, entre otros, el presidente de la Generalitat, **Ximo Puig**; la consellera de Medio Ambiente, **Elena Cebrián**; el director general de **Hidraqua**, **Francisco Bartual**; el vicepresidente de **Water Europe Suez**, **Ángel Simón**, el alcalde de Benidorm, **Toni Pérez**, el rector de la Universidad de Alicante, **Manuel Palomar**, así como representantes empresariales de la provincia de Alicante y de la Cámara de Comercio.

PUBLICIDAD





Ejecutivos de Suez e Hidraqua, con los representantes políticos en la inauguración- JUAN CARLOS SOLER

Además de la eficiencia para garantizar, por ejemplo, la calidad del agua de baño en un destino turístico como Benidorm, que dispara su población desde unos cien mil habitantes estables en invierno a más de medio millón en verano, Dinapsis Operation & Lab funcionará como núcleo de apoyo a emprendedores y polo de atracción de «talento» desde las universidades, tal como ha anunciado Bartual.

### Ciberataques, robots y drones

Otras funciones del centro apuntan a hacer frente a **ciberataques, de los que Hidraqua ya ha sufrido en sus equipos informáticos**, además de establecer protocolos para **proteger infraestructuras «críticas» frente a atentados**, según las directrices en las que ya se ha empezado a trabajar desde las instituciones europeas. Esta línea de investigación les ha valido el reconocimiento ministerial como interlocutor para estas emergencias.

La compañía del grupo Suez también utiliza robots y drones para la vigilancia e inspección permanente de las conducciones de las redes de agua potable y saneamiento o alcantarillado, con el fin de actuar inmediatamente en pérdidas y proporcionar información a sus bases de datos. De hecho, **Benidorm ha alcanzado el 90% de aprovechamiento del suministro**, es decir, solo un 5% de fugas, una cifra que los representantes de la compañía han situado como la más alta de Europa, ya que la media en España se sitúa en poco más del 80%.

Asimismo, el nuevo centro de Benidorm está dotado para afrontar emergencias como las inundaciones -frecuentes en la provincia de Alicante por las riadas- y los efectos del cambio climático, con un **sistema de alerta de lluvia intensa**.

# Hidraqua busca que las playas de Benidorm sean las "más inteligentes" de España



HOSBEC

Publicado 13/12/2017 18:44:33 CET

ALICANTE, 13 Dic. (EUROPA PRESS) -

Hidraqua, la concesionaria del servicio de agua potable en Benidorm (Alicante), se ha marcado como objetivo para 2018 contribuir a que la ciudad tenga "la playa más inteligente de toda España" de manera que sea posible interactuar con los bañistas.

Así lo ha detallado esta mañana el director territorial de Hidraqua, Miguel Ángel Benito, durante una comparecencia ante los medios para hacer balance del año y presentar el plan de actuaciones para 2018.

Para implementar la inteligencia en las playas empleará los mismos métodos empleados para crear en Benidorm el centro tecnológico Dinapsis.

"Vamos a coger toda la tecnología que tenemos repartida por Europa y aglutinarla en Benidorm para dotar a la ciudad de un centro de control sobre la playa que sea lo más

inteligente posible. Queremos interactuar con las personas que están en la playa", ha explicado.

También Hidraqua tiene previsto seguir realizando inversiones en mejora del servicio del agua potable en 2018 y buscará aportar su conocimiento de gestión hídrica para ayudar a la ciudad en materia de respuesta ante emergencias u otros servicios públicos como comunicaciones, red semafórica o tráfico.

En lo que respecta a 2017, Benito ha destacado como principales logros la puesta en marcha de Dinapsis en Benidorm como uno de los centros tecnológicos pioneros en España en tan solo seis meses o el inicio de las obras de encauzamiento del barranco de La Cala en Finestrat. Unos trabajos que la concesionaria espera tener completados en sus tres fases para el año que viene.

#### **ABASTECIMIENTO GARANTIZADO**

En materia de abastecimiento, Benito ha lanzado un "mensaje de tranquilidad" al afirmar que "tanto Benidorm como la Marina Baixa están en la mejor situación de su historia", que el suministro en el consumo humano está garantizado y que únicamente podría verse afectado el sistema de regadío.

Por su parte el edil de Aguas de Benidorm, José Ramón González de Zárate, presente en la comparecencia ha explicado que el Consorcio de Aguas de la Marina Baixa anunciará esta tarde que el agua está garantizada en Benidorm y comarca para todo 2018 y la mitad de 2019 aún incluso "con una ocupación hotelera máxima y sin que nos lloviera ni una sola gota". El edil afirma que tampoco será necesario recurrir a la planta desalinizadora.

Destinos turísticos inteligentes

# Infografía: así conoce Benidorm a su cliente gracias al big data

Miles de datos sobre lo que dicen y hacen los viajeros son cruzados para hacer más efectivo el marketing turístico



**HASTA 40%  
DE DESCUENTO**

campañas de marketing.

**Benidorm** es uno de los primeros destinos de España que ha comenzado a aplicar técnicas de **big data** para conocer con mayor profundidad a su cliente, lo que permitirá a este portaaviones del turismo hilar más fino en sus futuras

Lo cierto es que cualquier cifra turística es abrumadora en Benidorm: **150 hoteles**, 40.000 camas, 11,7 millones de pernoctaciones el año pasado...

Sin embargo, hay otros **datos sobre este destino turístico que hasta ahora se escapaban**, sobre todo los referidos al comportamiento del cliente, sus preferencias, etc.

Pero gracias a las nuevas tecnologías y al uso del big data, estos indicadores comienzan a ser conocidos con más exactitud.

En este sentido, una de las herramientas usadas por Benidorm es el análisis de datos sociales, es decir, las menciones en Twitter e Instagram sobre viajes a Benidorm, monitorizadas por la empresa tecnológica española **Mabrian**.

Según explica **Leire Bilbao**, directora de **Visit Benidorm**, este tipo de recopilación y análisis de datos forma parte de los trabajos para **convertir a Benidorm es un destino turístico inteligente**, certificado por **Segittur**.

Además de los datos sociales recopilados por Mabrian, Benidorm también recoge ciertos datos de los usuarios que se van conectando a la **red wifi del destino** en cada momento.

Esta información es además contrastada con los **datos de ocupación hotelera** que procesan la asociación HOSBEC y el INE.

## Casos prácticos

"Por ejemplo, hemos podido detectar una nacionalidad de cliente que en verano solo representa el 0,1% de los huéspedes alojados en hoteles, pero representa el quinto país en comentarios en redes sociales sobre viajes a Benidorm. Se trata de los **turistas italianos**, muchos de los cuales pueden estar alojándose en apartamentos no reglados y comentan sobre todo el ocio nocturno de la ciudad", explica Leire Bilbao.

Otro ejemplo: los **turistas británicos** procedentes del área de Londres buscan más un tipo de producto, vinculado a la gastronomía y la cultura, que los de Manchester o Liverpool. "Esto implica que tendremos que hacer micro marketing a nivel de gustos y productos, pues son zonas del Reino Unido que no se comportan igual. Por tanto, tienes que proporcionarles información detallada", añade.

Más datos: en el mes de julio se registraron 6.780 menciones en redes sociales de producto turístico donde el **sol y playa** era lo más popular, seguido del **wellness**, el **turismo cultural y las**

**actividades**, cada uno con índices de satisfacción propios.

### Cuadro de mandos online

Todo este volumen de datos se controla además a través de un "cuadro de mandos" online desarrollado por Mabrian, que permite visualizar y analizar miles de indicadores de manera ágil, ver la evolución histórica, mostrar comparativas, etc.

Según apunta **Álex Villeyra**, responsable de Customer Success de Mabrian Technologies, "el objetivo principal de esta iniciativa es **entender mejor la composición y el comportamiento de los turistas** que visitan la ciudad para adaptar mejor la oferta a sus necesidades, **buscando nuevos nichos de mercado y tendencias**, y usar ese conocimiento para anticiparse a las dinámicas turísticas en lo que gestión promocional se refiere".

Por otra parte, Mabrian también recurre al uso de **datos geolocalizados**, "lo que permite mostrar sobre el mapa de Benidorm los principales atractivos mencionados por los distintos mercados emisores, así como observar patrones de comportamiento en los diferentes productos turísticos. De esta forma, se tiene conocimiento de la **ubicación física y desplazamientos dentro de la ciudad**".

### Mensajes para cada momento y lugar

Además, gracias a la red wifi gratuita que Benidorm ofrece a los visitantes, se pueden enviar mensajes al turista en función del momento y lugar, vía Bluetooth.

Si por ejemplo el visitante se encuentra en el puerto, recibe una comunicación avisándole que dispone de un barco para visitar la isla. O si está recorriendo una determinada ruta a pie, recibe un mensaje para ver una iglesia próxima.

"De lo que se trata es de **ir cruzando todos los datos posibles**", concluye la directora de Visit Benidorm.

# Italianos, estadounidenses y «lowers» se pirran por #Benidorm en las redes

El rastreo de menciones que los turistas hacen de la capital de la Costa Blanca mediante Big Data revela que el Low Festival fue lo más comentado en julio o la presencia de mercados «ocultos» en los índices de ocupación

R. Pagés | | 26.08.2017 | 02:10

## El turismo cultural y familiar cobra fuerza.

Saber de qué hablan los turistas cuando tuitean o suben a Instagram una foto de Benidorm, qué cosas son las que más valoran o cuáles son objeto de crítica. Ese es el camino que llevan meses atravesando los principales agentes turísticos de la ciudad, como la Fundación Visit Benidorm, el Consistorio y Hosbec, en su cruzada para ser certificado como primer **destino turístico inteligente** del país y en cuyo recorrido han dado ahora un salto cualitativo en el estudio del **Big Data**. La puesta en marcha de un departamento específico ha comenzado a dar ya sus primeros frutos y revela nuevos aspectos que hasta ahora escapaban a los datos convencionales, datos que, como reconoció ayer la propia Fundación, «en muchos casos resultan sorprendentes».



Un «lower» captura con su móvil una imagen que, a buen seguro, acabaría colgando en la red. **DAVID REVENGA**

Fotos de la noticia

Siete cosas por las que se habla de Benidorm en las redes

El Low Festival fue el tema sobre el que más se habló durante el pasado mes en las **redes sociales**, acaparando el 35% de todos los comentarios que incluyeron una **mención** a Benidorm. Destaca también el hecho de que la mayoría de comentarios se realizaron a primeras horas de la mañana, presumiblemente cuando los «lowers» regresaron a sus lugares de descanso tras una noche entera de conciertos, mientras que el domingo, día de cierre del festival, fue el día de mayor impacto mediático. Al margen de este evento musical, que según datos de la organización congregó en la ciudad a unas 83.000 personas a lo largo de sus tres días, «#levantebeach», «#ponientebeach», «#balcondelmediterraneo» y los parques temáticos o lugares de ocio nocturno de la ciudad, fueron otros de los elementos con mayor número de menciones, tal y como reflejan los datos dados a conocer ayer por el órgano de promoción turística.

Entre las principales sorpresas que arroja el estudio, Visit Benidorm hace referencia a la presencia en redes sociales de menciones realizadas por turistas procedentes de **Estados Unidos**, que acaparan casi el 6% de los comentarios sobre el destino. Este dato, según la Fundación, «evidencia la presencia» de viajeros de este país, que no salen en los datos oficiales de ocupación –muy probablemente porque sea una cifra muy residual–, pero que están. Y sobre ellos se han podido conocer más datos: la mayoría tiene entre 25 y 45 años y el sol y playa es lo que aglutina mayor impacto entre ellos (37%), seguido del ocio nocturno (16%), el producto familiar (14%) y los deportes náuticos (11%).

Lo mismo ocurre con el turismo **italiano**. El estudio del mes de julio refleja que las personas llegadas de este país son la cuarta nacionalidad que tiene más registros en redes sociales sobre Benidorm, a pesar de que tan sólo 0,2% de pernoctaciones en alojamiento hotelero. De este modo, la Fundación se pregunta: «¿Dónde duermen?». El alojamiento no reglado u otros destinos vecinos podrían ser la respuesta.

Al margen de la procedencia de los mercados, el estudio, realizado a través de la herramienta Mabrian, que aplica avanzadas técnicas de procesamiento de lenguaje natural e inteligencia artificial sobre ingentes cantidades de datos, también arroja otros datos a tener en cuenta. Por ejemplo, que los segmentos del turismo familiar y del turismo cultural asociados a Benidorm cada vez ganan auge en las redes; que el de Londres fue el aeropuerto que más emplearon los británicos para viajar al destino o que el día de la semana de más llegadas fue el sábado.

La gerente de la Fundación, Leire Bilbao, destacó que «la ciudad se ha convertido en un **laboratorio de innovación**», que ha de ir «acompañado de un cambio global y de estrategias turísticas».

# Playas inteligentes

Opinión

Alicante

Enviar

Imprimir

0

CARLOS ARCAYA | ALICANTE | 24/10/2016 - 11:43 CEST

En **Benidorm**, esta pasada semana se ha celebrado un interesante **foro turístico** en el que han hablado de **playas inteligentes**. Y alguno dirá, para ponerle wifi a las playas tampoco hace falta tanta intriga. Otros se preguntarán, hasta para tomar el sol... ¿alguno necesita estar conectado?

A los que somos los papás de los **nativos digitales** -o sea los nativos, digamos, analógicos- quizás nos asombre más esta situación. Lo cierto es que este mundo de las **tecnologías de la información** nos supera cuando nos damos cuenta de que también somos sujetos activos de un enorme engranaje que no controlamos. Esto lo ha transformado todo.



PUBLICIDAD



En definitiva, las nuevas tecnologías, o si quieren los teléfonos o tablets, no solo nos convierten en **demandantes de información a golpe de clic**. Lo queremos tener todo en nuestros ordenadores de ese lugar al que vamos de vacaciones. Pero a la vez, cuando nos fotografiamos y colgamos los mensajes en las redes nos convertimos en **prescriptores de un destino**. Imagínense, un turista en tiempo real le dice a alguien que está tiritando de frío en el norte de Europa, que en ese mismo momento, se está bañando en la playa de Levante.

Ese es también el éxito de algunas **webs de viajes**, confiamos en las opiniones de otros viajeros de los que no sabemos nada.

Ya ven **el mundo no deja de girar**. Para lo bueno y para lo malo.

# Benidorm aspira a los premios de la OMT por su proyecto de Destino Turístico Inteligente

Benidorm quiere presentar su candidatura a la 14ª edición de los Premios de la Organización Mundial del Turismo (OMT) a la Excelencia y la Innovación en el Turismo en base a su proyecto de Destino Turístico Inteligente (DTI), en el que “en los últimos meses se está avanzando con pasos firmes”, tal y como ha indicado el alcalde, Toni Pérez.

**LCV. Benidorm** / 1 de septiembre de 2017

Pérez ha informado que este lunes se abordará en comisión informativa y en Junta de Gobierno Local una propuesta para presentar la candidatura de Benidorm a estos premios “en la categoría de Innovación en Políticas Públicas y Gobernanza”.



Según ha explicado el alcalde, estos premios de la OMT “son los galardones de referencia para el sector turístico mundial y vienen a reconocer un liderazgo en cuanto a excelencia e innovación en muchas categorías, una de ellas la de política pública”. Pérez ha incidido en que Benidorm está bien posicionado en esta materia ya que está inmerso en el reto de “convertirse en destino turístico inteligente cumpliendo los ejes que marca la propia OMT, como son la innovación, la tecnología, la accesibilidad y la sostenibilidad”.

El alcalde ha asegurado que el proyecto ‘Benidorm Destinos Turístico Inteligente’, en el que se basará la candidatura, es una “iniciativa innovadora, absolutamente competitiva y sostenible”.

Las bases de la convocatoria señalan que el premio a la Innovación en Políticas Públicas y Gobernanza busca reconocer iniciativas altamente innovadoras, gestionadas por una institución pública o mixta y que hayan introducido mejoras tangibles y sostenibles en las políticas, procesos y gobernanza.

El plazo de presentación de candidaturas finaliza el próximo 30 de septiembre y el nombre de los ganadores de cada categoría se conocerá durante la primera semana de noviembre, una vez que el jurado haya evaluado todos los proyectos a concurso.

En ediciones anteriores estos premios han reconocido la contribución de distinguidos académicos, instituciones, entidades públicas y privadas, y ONGs por sus innovadoras iniciativas turísticas que han servido de inspiración para el desarrollo de un turismo sostenible a escala local, regional, nacional e internacional.

# Las playas de Benidorm tendrán wifi gratis desde Semana Santa

El Consistorio obtendrá a cambio numerosos datos sobre el perfil de los turistas y ciudadanos que se conectan a la red

R. Pagés | / Redacción | 19.01.2018 | 01:34

**Benidorm** sigue dando pasos adelante para convertirse en el primer **Destino Turístico Inteligente (DTI)** certificado a nivel nacional y, para ello, tiene previsto ampliar una de las **experiencias piloto** que mejor resultado ha dado en los últimos meses. El alcalde de Benidorm, Toni Pérez, ha anunciado hoy que la ciudad dispondrá en sus tres playas red **wifi de acceso gratuito**, al que podrá acceder cualquier usuario para navegar por internet o conectarse a sus redes sociales.



Las playas de Benidorm tendrán wifi gratis desde Semana Santa

El alcalde ha presentado los detalles de este **proyecto** junto a Mauricio Socias, responsable de 'Wiongo', en el marco de la Feria Internacional de Turismo, **Fitur**, que se ha inaugurado hoy en Madrid. Esta empresa que se encargará de la colocación y gestión de esta red gratuita de wifi, que operará inicialmente a través de **30 dispositivos** instalados en diferentes elementos del mobiliario urbano como luminarias o semáforos.

Pérez ha aclarado que este servicio "es a **coste cero** para la Fundación Visit Benidorm y para el Ayuntamiento", que se limitará "ceder el uso parcial del mobiliario urbano" para que la mercantil tenga acceso a electricidad para instalar sus equipos.

Además de mejorar los servicios que se prestan a los ciudadanos en las playas e incrementar la competitividad de Benidorm, esta red va a permitir al Ayuntamiento y a la Fundación disponer de "**información** en tiempo real del uso que se hace de la ciudad y del perfil y comportamiento de los turistas". Con estas estadísticas, o Big Data, en la mano "podremos planificar más eficazmente nuestras estrategias turísticas y mejorar la experiencia de los ciudadanos que visitan Benidorm y de los residentes".

Pérez ha insistido en que las experiencias piloto de wifi realizadas el año pasado con Cellnex de un lado y con la Diputación Provincial de Alicante por otro "corroboran la importancia de esta información", ya

que los resultados "han venido a desmitificar algunos conceptos ligados a la población de más de 55 años y al uso de nuevas tecnologías".

## Big Data

A través del acuerdo alcanzado con 'Wiongo', Ayuntamiento y Visit tendrán datos sobre flujos de visitantes –procedencia, cuántos son nuevos, cuántos repiten y cuántos optan por no conectarse-, su movilidad y cuáles son sus preferencias e intereses. Además, de obtener datos estadísticos a tiempo real, el Ayuntamiento dispondrá "al menos del 10% de la capacidad de la red para **uso municipal**". No obstante, en caso de emergencia el 100% de la capacidad de la red quedaría en manos de los servicios de seguridad y emergencia.

El alcalde ha adelantado que se prevé que esta red wifi esté operativa ya en Semana Santa y a pleno rendimiento en la temporada estival. Asimismo, ha destacado que "desde el principio, el sector público y el privado hemos tenido claro que era imprescindible implantar en nuestra ciudad la filosofía 'smart city' en toda la cadena de valor de la actividad turística" para "incrementar nuestra competitividad y diferenciarnos de otros destinos".

## Otros proyectos tecnológicos ya implementados

Además de los pilotos puestos en marcha por Visit Benidorm en puntos concretos de la Playa de Levante y la zona del Castillo a través de Cellnex y de la Diputación en los últimos dos años se han implementado otros proyectos innovadores, como la APP Turística VisitBenidorm con tecnología 'beacon', y Geofence, un sistema piloto de coordinación de fuerzas de seguridad a través de la APP Notico Safe.

# Balance positivo en Benidorm del sistema de destinos turísticos inteligentes

04 Mayo, 2017

Benidorm, 4 mayo. - Benidorm presenta un balance "muy positivo" en la aplicación de la norma UNE 178501 que regula el sistema de los destinos turísticos inteligentes.

Así consta en el informe sobre el testeo de esta norma que se ha presentado hoy en el ayuntamiento de Benidorm con presencia de la secretaria de Estado de Turismo, Matilde Asián, y el presidente de la Sociedad Estatal de Gestión e Investigación de Tecnologías Turísticas (Segittur), Fernando de Pablo.

En este documento, que ha sido dado a conocer en el salón de actos municipal con la asistencia de la corporación municipal, técnicos y representantes del sector turístico de la ciudad, se pone de manifiesto también el "compromiso" de Benidorm "con el proceso de implantación de la norma".

Sin ofrecer datos concretos, el testeo trata de establecer un prediagnóstico de la situación, que el presidente de Segittur ha tildado de "positivo".

El informe recalca también que en la localidad ya se ha creado un ente gestor del Destino Turístico Inteligente formado por personal técnico del ayuntamiento con el apoyo de la Fundación Visit Benidorm.

No obstante, también precisa que existen algunas "discrepancias" en la implantación de la norma, en algunos aspectos "que se trabajarán en el futuro".

Este testeo aboga por dedicar "más recursos humanos y materiales a la implantación de la norma", así como por "reforzar el trabajo transversal y el diseño de plataformas tecnológicas".

Fernando de Pablo ha afirmado que el destino turístico inteligente es "clave para el desarrollo sostenible y tecnológico" porque el turista del futuro más cercano "demandará servicios basados en tecnología, que serán un importante valor añadido". En su opinión, tecnología "mejorará las posibilidades de nuestros destinos".

Por su parte, Matilde Asián, secretaria de Estado de Turismo, ha revelado que en el primer trimestre del año el país ha alcanzado 13 millones de turistas internacionales, batiendo un nuevo récord, así como que también se ha incrementado el gasto medio y el gasto diario por turista.

Un buen momento que constata que España es, según ha dicho, "el destino que más interés despierta por delante de países como Francia, Italia, Estados Unidos o Japón".

El objetivo tanto del Gobierno de la nación como del sector, ha señalado, es el de "incrementar la rentabilidad", para lo cual ha abogado por la importancia de "avanzar en la aplicación de la norma UNE en nuestros destinos".

## © LASPROVINCIAS.ES.

Registro Mercantil de Valencia, Tomo 4993, Folio 187, Sección 8, Hoja V36941, Inscripción 1ª C.I.F.: A-46007126. Domicilio social en la calle Gremis nº 1 (46014) Valencia.

Copyright © Federico Domenech S.A., Valencia.. Incluye contenidos de LAS PROVINCIAS (Federico Domenech S.A.) y de otras empresas del grupo de la empresa o de terceros.

## EN CUALQUIER CASO TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS:

Queda prohibida la reproducción, distribución, puesta a disposición, comunicación pública y utilización total o parcial, de los contenidos de esta web, en cualquier forma o modalidad, sin previa, expresa y escrita autorización, incluyendo, en particular, su mera reproducción y/o puesta a disposición como resúmenes, reseñas o revistas de prensa con fines comerciales o directa o indirectamente lucrativos, a la que se manifiesta oposición expresa.

# Suez-Hidraqua hace de Benidorm un destino turístico «inteligente»

La compañía detecta flujos de población por ondas térmicas y fugas desde los drones

0

Compartir

Compartido 3 veces



Personal técnico de Hidraqua (Suez) en el nuevo centro Dinapsis Operation & Lab abierto en Benidorm - JUAN CARLOS SOLER

J. L. FERNÁNDEZ Benidorm

11/06/2017 16:05h - Actualizado: **11/06/2017 16:05h.**

Guardado en: [Economía](#)

La compañía [Hidradua](#) –del grupo internacional Suez– se ha propuesto **convertir Benidorm en un destino turístico «inteligente»** y ha instalado en este municipio alicantino su primer centro-laboratorio dotado con tecnologías vanguardistas para la gestión del suministro de agua potable, el saneamiento y alcantarillado y, además, un núcleo de sociedades start up para servicios públicos de «mejora de la calidad de vida» de los ciudadanos.

Denominado [Dinapsis Operation & Lab](#), este laboratorio incorpora sistemas sofisticados como el que detecta mediante ondas y movimientos térmicos las concentraciones de población en el casco urbano de Benidorm **para asegurar el caudal adecuado en cada momento del año**, según sea temporada alta o baja, sin desperdiciar energía. Hidraqua ofrece a los hoteles unos sensores con los que pueden darse cuenta de cualquier fuga en las tuberías, que podrían pasar desapercibidas semanas al tener el riego en funcionamiento a diario.

De puertas hacia afuera, el centro ha representado ya de entrada una plataforma de lanzamiento para proyectos de colaboración con start up como **Water Track, una herramienta que permite al ciudadano monitorizar su consumo de agua**, y recibir alertas en el móvil si supera cierto volumen, por ejemplo. También, Drops, que aprovecha la red de localizaciones de la telelectura de los «contadores inteligentes» instalada en la ciudad para conocer la ubicación exacta de los niños –que llevan una pulsera especial– y evitar así que se pierdan en la playa. O Cidavi, un «portal integrador que ofrece información de valor para la planificación urbana», según fuentes de Hidraqua.

PUBLICIDAD

No en vano, una de las misiones asumidas por la compañía consiste en el asesoramiento a los ayuntamientos para tomar decisiones en estos aspectos del desarrollo de sus territorios con criterios de «sostenibilidad».

## Dos millones

Las instalaciones han supuesto una inversión de más de dos millones de euros y seis empleos directos inicialmente, para un trabajo coordinado con técnicos municipales y cobertura para la comarca de Benidorm y, en el futuro, **proyección al resto de la provincia de Alicante.**

Además de la eficiencia para garantizar, por ejemplo, la primordial calidad del agua de baño en un destino turístico como Benidorm, que dispara su población desde unos cien mil habitantes estables en invierno a más de medio millón en verano, Dinapsis Operation & Lab aspira a ser polo de atracción de «talento» desde las universidades, tal como anunció el director general de Hidraqua, Francisco Bartual.

## Ciberataques y drones

Otras funciones del centro apuntan a hacer frente a ciberataques, de los que esta compañía ya ha sufrido en sus equipos informáticos, además de establecer protocolos para proteger infraestructuras «críticas» frente a posibles atentados, según las directrices en las que ya se ha empezado a trabajar desde las instituciones europeas. Esta línea de investigación e innovación les ha valido el reconocimiento ministerial como interlocutor para estas emergencias.

Las instalaciones han supuesto una inversión de más de dos millones de euros y seis empleos directos

---

**La empresa del grupo Suez también utiliza robots y drones para la vigilancia e inspección permanente de las conducciones de las redes de agua potable y saneamiento o alcantarillado,** con el fin de actuar inmediatamente en pérdidas y proporcionar información permanente a sus bases de datos. De hecho, Benidorm ha alcanzado el 90% de aprovechamiento del suministro, es decir, solo un 5%

de fugas, una cifra que los representantes de la compañía han situado como la más alta de Europa, ya que la media en España se encuentra en poco más del 80%.

El personal de Dinapsis puede afrontar con garantías emergencias como las inundaciones –frecuentes en la provincia de Alicante por las riadas– y algunos de los efectos del cambio climático, por ejemplo, con un sistema de alerta de lluvia intensa.

Durante la inauguración, Angel Simón, vicepresidente ejecutivo de Suez, destacó que «solo la colaboración entre empresas, administraciones y sociedad civil garantizará el acceso a los recursos naturales en el presente y también a las generaciones futuras».

# Wifi gratis en las playas, a cambio de datos de los usuarios

Guardar en  
Mis  
Noticias.

Compartir



Con el objetivo de conocer el perfil de los usuarios de las playas de la provincia, el Patronato Costa Blanca realizará un estudio exhaustivo en el que se detallarán sus gustos, hábitos y preferencias. La Playa de Levante de Benidorm será el primer escenario en el que se llevará a cabo este proyecto piloto, que ofrecerá WiFi gratis a los usuarios.

El Patronato Costa Blanca ofrecerá a los usuarios un servicio de **WiFi gratuito** que estará operativo las 24 horas del día. De este modo, mientras los ciudadanos y turistas disfrutan de una **conexión a Internet** segura y de calidad, el sistema recogerá información de interés que el **Patronato Costa Blanca** posteriormente utilizará para la elaboración de estudios, campañas de marketing o estadísticas.

El vicepresidente y diputado de Promoción Turística, Eduardo Dolón, presentó ayer los detalles de esta iniciativa que, bajo el nombre '**WiFi Costa Blanca**', arrancará el próximo 15 de agosto y se prolongará hasta mediados de octubre. El acto contó también con la participación del alcalde de **Benidorm**, Toni Pérez, el director del Patronato, José Mancebo, y el responsable de Administración Pública de **Telefónica** en Alicante, Jesús Cerezo.

“La **recopilación** de todos estos **datos** nos permitirá crear un sistema de **Big Data** que contenga información **detaillada de los usuarios de las playas** de la provincia. Con este material trabajaremos para calcular estadísticas o desarrollar proyectos que redunden en el beneficio de los turistas”, explicó el diputado, quien anunció que la intención en 2017 es extender la iniciativa a todos los municipios costeros alicantinos que deseen adherirse a la misma.

A través de este novedoso estudio, el organismo autónomo de la Diputación de Alicante pretende además ampliar la calidad de la atención y los servicios que se ofrecen a los visitantes con el objetivo de mejorar su



estancia y enriquecer su experiencia.

Toni Pérez, quien destacó el interés de Benidorm por convertirse en un “destino turístico inteligente”, señaló que Benidorm es "la ciudad ideal" para desarrollar este estudio piloto, ya que cuenta con una alta concentración de turistas en las playas.