ajuntament benidorm

MEMORIA

ANUAL

2018

ENTE GESTOR

DESTINO TURISTICO INTELIGENTE

BENIDORM

Índice

1. Actuaciones 2018 4

1.1. AVANCES REALIZADOS POR EJE DEL DTI 4

1.1.1. Eje Gobernanza 4

1.1.2. Eje de Innovación 8

1.1.3. Eje Tecnológica 14

1.1.4. Eje Accesibilidad 18

1.1.5. Eje Sostenibilidad 20

2. Benidorm primer Destino Turístico Inteligente certificado del mundo s. norma UNE 178501 22

3. Actuaciones a nivel nacional 24

3.1. PRESENTACIÓN DE LA CONVOCATORIA DE RED.ES "DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES" 24

3.2. PROYECTO DESTINO PILOTO PARA LA "IMPLANTACIÓN DE LA METODOLOGÍA DE DESTINOS TURISTICOS SOSTENIBLES E INTELIGENTES". 25

3.3. PARTICIPACIÓN CTN 178 SMART CITIES: LABORATORIO VIRTUAL DE INTEROPERABILIDAD 26

3.4. PARTICIPACIÓN RED ESPAÑOLA DE CIUDADES INTELIGENTES 27

3.5. BENIDORM EXPONE SU TRÁNSITO HACIA EL DTI EN EL IV CONGRESO DE CIUDADES INTELIGENTES 27

3.6. PARTICIPACIÓN EN STAND DEL MINETAD EJEMPLO MODELO DTI POR SEGUNDO AÑO CONSECUTIVO EN CONGRESO GREEN CITIES 28

4. Actuaciones a nivel internacional 29

4.1. 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" EN EGIPTO (MAYO) 29

4.2. BENIDORM EXPONE EN COLOMBIA SU MODELO DE DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE (8–11 MAYO) 30

4.3. PARTICIPACIÓN SEMINARIO "TOURIST SUMMIT 18" ORGANIZADO POR EL SERVICIO BRASILENO DE APOYO A LAS PYMES. 31

5. Formación y Difusión Científica 31

5.1. FORMACIÓN 31

5.2. IV CONGRESO CIUDADES INTELIGENTES, "INTELIGENCIA TURÍSTICA PARA LA GESTIÓN DEL DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE: CASO BENIDORM", MADRID 30 Y 31 DE MAYO DE 2018 32

5.3. II CONGRESO MUNDIAL DE LA OMT SOBRE DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES, "REQUERIMIENTOS FUNCIONALES PARA LA GESTIÓN DE LOS DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES", OVIEDO 18 AL 20 DE JUNIO 32

6. Participación en Ponencias 33

7. Clipping 36

1. Actuaciones 2018

1.1. AVANCES REALIZADOS POR EJE DEL DTI

1.1.1. Eje Gobernanza

En este eje del DTI se han desarrollado durante el año 2018 las siguientes actuaciones:

1.1.1.1. ELABORACIÓN REVISIÓN PLAN DIRECTOR BENIDORM DTI

El Plan Director Benidorm DTI, se constituye como el documento de referencia para los distintos agentes públicos y privados **del nuevo modelo de gestión turística del municipio que permita el establecimiento de planes de actuación**

Siendo por tanto las medidas estratégicas con más peso a implantar en Benidorm DTI enfocadas a la Satisfacción/ Utilidad al Turista, Mejora de la actividad Turística, Captar Inversión y Mayor Beneficio Económico, involucrando las áreas del ayuntamiento necesarias para que los esfuerzos sean compartidos y en cada uno de los Ejes de un DTI:

Gobernanza	Innovación	Tecnología	Accesibilidad	Sostenibilidad

Tabla Relación Ejes y Medidas

MEDIDAS ESTRATEGICAS BENIDORM DTI	
GOBERNANZA	G1 PLANES ESTRATEGICOS POR ÁREAS/ CAMPOS DE ACTUACIÓN G2 PARTICIPACIÓN PARTES INTERESADAS G3 PLAN DE COMUNICACIÓN
INNOVACIÓN	I1 LAB INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA TURISTICA I2 SMART OFFICE: OFICINA DE INNOVACIÓN E INTELIGENCIA I3 SISTEMA INTELIGENCIA TURISTICA

	I4 PLAN DE CAPTACIÓN DE FONDOS
TECNOLOGÍA	T1 PLAN SISTEMAS DE INFORMACIÓN T2 MEJORA CONECTIVIDAD Y SENSORIZACIÓN T3 CUADRO DE MANDO DE INDICADORES/ BUSINESS INTELLIGENCE
SOSTENIBILIDAD	S1 PAES S2 CICLO DEL AGUA S3 BENIDORM SMART BEACHES
ACCESIBILIDAD	A1 PLAN DE MOVILIDAD URBANO SOSTENIBLE A2 PLAN DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

Fuente: Elaboración Propia

1.1.1.2. AVANCES PLANES DE ACTUACIÓN POR ÁREA DEL AYUNTAMIENTO

Durante el año del 2018 se ha avanzado con las Áreas de participación ciudadana, deportes, film office y Seguridad Ciudadana, RRHH y Empleo.

Y se está trabajando con el área de Accesibilidad Universal un plan estratégico, que además de estar incluido como reto en el PMUS, Plan de Movilidad Urbano Sostenible, está incluido en el Plan Director del DTI.

1.1.1.3. PARTICIPACIÓN PARTES INTERESADAS

A. SICTED

Durante el mes de marzo del 2018 se presentó a los miembros del SICTED, los avances del destino para ser destino turístico inteligente.

Destino Turístico Inteligente
Benidorm

Grupo de Mejora: SICTED
16 de marzo de 2018

Y se creó el primer grupo de mejora de DTI con los miembros del SICTED, donde realizaron el proceso de priorización de las líneas de actuación que se deberían seguir para su implementación.

B OFICINA TÉCNICA DTI CV

Durante el mes de abril se realizó una visita al Invattur donde se realizó un balance del 2017de la colaboración con el Invattur, previo a la creación de la oficina de DTICV, en materia de Destinos inteligentes han existido diferentes proyectos como la herramienta de seguridad y emergencias NOTICO; participación en jornadas, seminarios, etc.

Y se acuerda:

1.- Informar por parte del ayto de Benidorm de los avances dentro de la codirección grupo turismo en la RECI, así como de recoger las propuestas que desde la oficina DTI CV puedan existir como ejemplo y experiencia para otros destinos.

2.- Proyectos Piloto Ofrecer Benidorm como beta tester como se viene realizando con proyectos como NOTICO

3.- **Establecer un calendario de trabajo** que incluya reuniones trimestrales de seguimiento y nuevas sinergias que puedan surgir

4.- Red de formación: necesidad por parte del Ente gestor del DTI de completar formaciones a través del CDT.

5.- Próximo Foro I Digital Tourist, #DigitalTourist18, con AMETIC, petición colaboración por parte de la AVT tanto económicamente como a la hora de plantear un panel dentro del Congreso, se realizará los días previos al Foro internacional de Turismo de Benidorm.

1.1.1.4 ACTIVIDAD DE LA OFICINA DE CAPTACIÓN DE FONDOS

El Ayuntamiento de Benidorm desde la Oficina Municipal de Fondos intenta captar para la ciudad financiación y subvenciones, y ayuden a la transformación en Destino Turístico Inteligente.

Entre las actividades realizadas durante este 2018 ha sido:

1.- **La coordinación de la convocatoria de Red.es Destinos Turísticos Inteligentes**

2.- Informe Técnico para la captación de fondos europeos

3.- Informe técnico para la creación de una Smart Office

4.- Informe técnico formula financiación Compra Pública Innovadora

5.- Atención para posible proyectos pilotos: Smart plagas

6.- Presentación Ayuda Agencia Valenciana de Innovacion para creación de un área Compra Pública Innovadora, según RESOLUCIÓN de 26 de junio de 2018, del vicepresidente ejecutivo de la Agencia Valenciana de la Innovación, por la que se convocan ayudas en materia de fortalecimiento y desarrollo del Sistema Valenciano de Innovación para la mejora del modelo productivo para el ejercicio 2018, dicha ayuda ha sido aprobada, pero sin tiempo para su ejecución ha tenido que ser desestimada por parte del Ayuntamiento, disponiendo a presentarla de nuevo en la nueva convocatoria del 2019.

1.1.1.5 REUNIONES MANTENIDAS

Durante el año 2018 se han mantenido las siguientes reuniones

Fecha	Tipo Reunión
2018 01 10	Reunión EG
2018 01 18	Reunión EG
2018 01 24	Informe Reunión Oficina S. XXI
2018 01 30	Reunión geoposicionados
2018 02 22	Biblioteca
2018 02 22	Film Office
2018 02 22	Deportes
2018 02 22	Turismo
2018 02 26	Cuadro mando integral y previsión tecnológica TIC's
2018 03 01	Reunión CTN 178 Smart Cities
2018 03 07	Turismo
2018 03 27	Reunión Creatividad Booking Books
2018 04 04	Informe Reunión Oficina S. XXI
2018 04 12	Oficina DTICV parte interesada
2018 04 13	Reunión EG
2018 05 21	Reunión Captación Fondos
2018 06 04	Smart Office

2018 06 05	Deporte
2018 06 05	Participación Ciudadana
2018 07 02	Reunión Archivo Municipal
2018 07 02	Reunión Cultura
2018 07 31	Reunión AVI-CPI
2018 09 18	Reunión EG
2018 10 29	Auditoria Interna y Testeo Segittur
2018 10 30	Auditoria Interna y Testeo Segittur
2018 10 31	Auditoria Interna y Testeo Segittur
2018 11 02	Auditoria Interna y Testeo Segittur
2018 11 21	Auditoría Externa AENOR
2018 11 26	Auditoría Externa AENOR
2018 11 27	Auditoría Externa AENOR
2018 11 28	Auditoría Externa AENOR
2018 12 04	Reunión Turismo
2018 12 10	Auditoría Externa AENOR
2018 12 11	Auditoría Externa AENOR
2018 12 12	Auditoría Externa AENOR

1.1.2. Eje de Innovación

En el eje de innovación podemos destacar las siguientes actividades realizadas durante el año 2018

1.1.2.1. SISTEMA DE INTELIGENCIA TURÍSTICA

En el primer semestre del 2018 se han incrementado las áreas de trabajo al producto Film Office. Y prepara la auditoria de segundo 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 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 2018 han servido para:

- Agilizar las tareas de vigilancia e inteligencia (Innguma/ Inteligencia Turística)
- Monotorizar toda la actividad de las playas (Wiongo/Moca)
- Realizar un seguimiento mucho más efectivo de las redes sociales (Visit Benidorm Analytic)
- Inteligencia de mercados (Mabrian)

1.1.2.2. SESIONES DE CREATIVIDAD

Fruto del trabajo conjunto de las diferentes áreas con el área de turismo durante el 1 semestre de 2018 se han obtenido los siguientes resultados:

- **"Booking Books"**

Es un proyecto basado en la conjugación de dos factores: ocio y lectura. El proyecto se lleva a cabo en colaboración entre la Concejalía de Patrimonio Histórico, a través de las Bibliotecas Municipales, y la Concejalía de Turismo del Ayuntamiento de Benidorm, junto a diferentes establecimientos hoteleros y campings de la ciudad. Su objetivo es el de facilitar al visitante la posibilidad de reservar, en origen o durante su estancia, una o varias obras de su interés que estén dentro del catálogo de las bibliotecas de Benidorm. Así mismo, y sin realizar una reserva previa, el visitante que sea cliente de uno de los establecimientos adheridos al proyecto "Booking Books", tendrá la posibilidad de retirar en préstamo varias obras de la colección de las bibliotecas de Benidorm mediante la presentación de la tarjeta acreditativa que le será entregada en la recepción del hotel. https://benidorm.org/es/booking-books

- **"Benidorm fet a má":**

Es una iniciativa conjunta de las dos concejalías en colaboración con los alumnos del ciclo formativo de Marketing y Publicidad que tiene por objetivo "poner en valor y dar a conocer y nuestro comercio tradicional", el "verdadero protagonista de la campaña". Ana Pellicer ha precisado que las acciones de promoción se realizan en el ámbito local a través de las redes sociales del Ayuntamiento.

Resultados I campaña: 350.000 impactos, 80.915 visualizaciones y más de 2.500 páginas indexadas

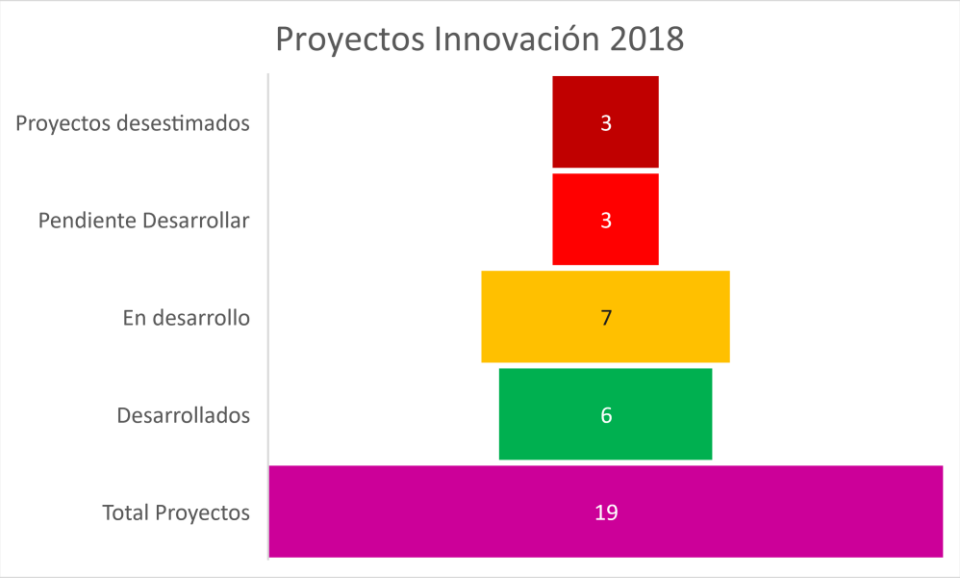
- **Se ha incorporado el proyecto Smart Beach a la ayuda de Red.es y se está participando en proyecto Turismo Comunitat Valenciana de Smart Beach**

- **Se han seguido trabajando Rutas Históricas y Playas Saludables,** disponiendo ya de los recorridos de ambas para atraer a los residentes y turistas a conocer mejor la ciudad, se espera que para finales del año 2018 disponer de un producto turístico nuevo

De dichas sesiones se están trabajando nuevas experiencias en el destino que mejoren el conocimiento de Benidorm tanto para ciudadanos como para turistas.

1.1.2.3. PREVISIÓN TECNOLÓGICA

En este año 2018 podemos catalogar las innovaciones que estamos realizando en el municipio para el DTI en

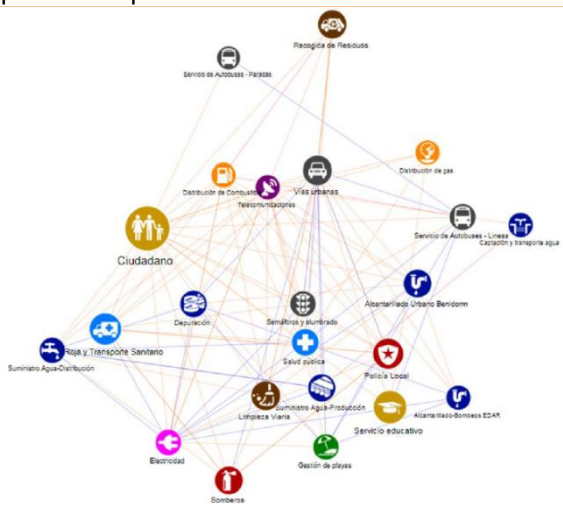


De un total de 19 proyectos que se han planteado, 3 se han desestimado, siendo los motivos:

1.- **Small Cells:** no supera la fase inicial de propuesta por parte del proveedor,
2.- **Machine Learning:** El proveedor propone un desembolso económico no planteado desde el inicio del proyecto.
3.- **Sensorización Residuos**: se paraliza por estar pendiente renovación contrata servicios de limpieza y gestión de residuos.

Y se han finalizado 6 proyectos, de los cuales podemos decir que han dado bastante visibilidad al municipio de Benidorm y han servido para:

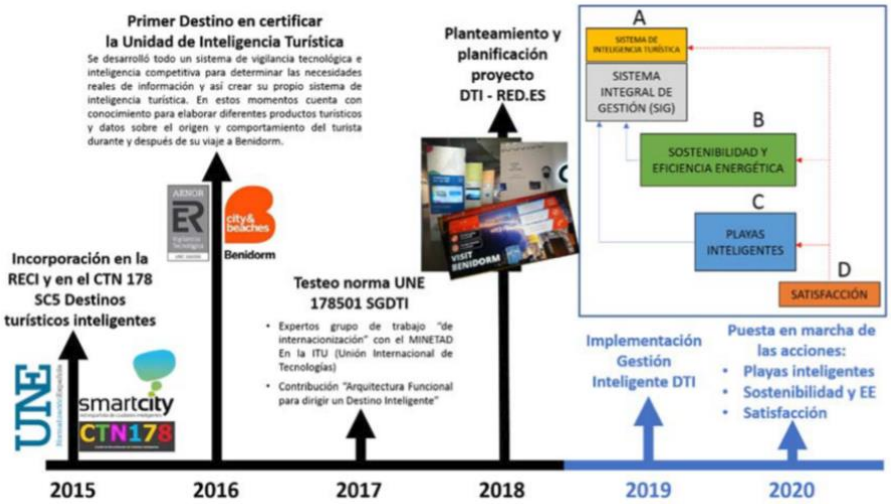
Nombre proyecto Innovación		**Responsable**
Proyecto Resiliencia Urbana en el Municipio de Benidorm		Vicente Mayor
Propone: Dinapsis		



El objetivo del presente proyecto es realizar un diagnóstico de la Resiliencia del municipio de Benidorm.
Este diagnóstico de la Resiliencia, pretende ser una auditoría del estado actual en el que se encuentra la ciudad, analizando los principales servicios, determinando las infraestructuras críticas y analizando las interdependencias existentes entre todos estos elementos.
De este modo, se pueden identificar las principales vulnerabilidades frente a distintos impactos, no solo en el momento inicial del fenómeno, sino también estudiando los impactos colaterales

generados, los llamados efectos en cascada, que no son más que la propagación de los impactos a través de las interdependencias definidas.
Para realizar este diagnóstico se analizan en profundidad los servicios e infraestructuras básicos del municipio, enfatizando en la detección de las interdependencias respecto otros servicios básicos del municipio con la ayuda de la metodología y la plataforma HAZUR que permiten la participación de todos los agentes principales de la ciudad en el análisis de la Resiliencia.
El alcance de este diagnóstico de la resiliencia urbana en el municipio de Benidorm, incluye el análisis de 33 servicios y 228 infraestructuras.

Nombre proyecto Innovación		**Responsable**
Presentación Convocatoria RED.es DTI		Mercedes Llorca
Propone: Ente Gestor DTI		



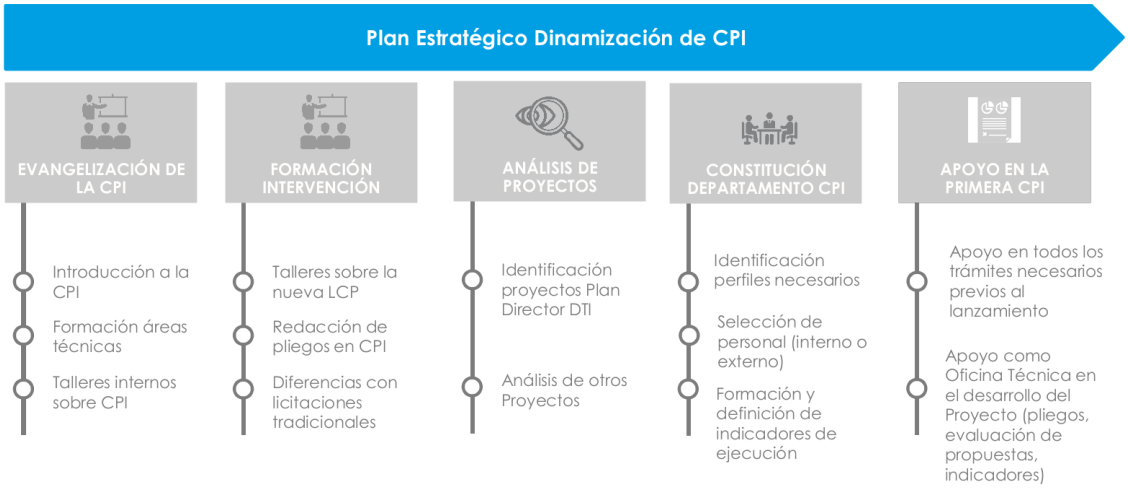
El proyecto "Benidorm, destino turístico inteligente y sostenible", presentado por el Ayuntamiento de Benidorm, fue uno de los seleccionados como beneficiarios de la 'Convocatoria de Destinos Turísticos Inteligentes' de Red.es, entidad dependiente del Ministerio de Economía y Empresa. Cuenta con una inversión máxima de 4.023.058,74 €, aportados en un 60% por Red.es y en un 40% por el Ayuntamiento de Benidorm.

Esta Convocatoria se enmarca en el Plan Nacional de Territorios Inteligentes, estrategia que da continuidad al anterior Plan Nacional de Ciudades Inteligentes. En ella, han sido seleccionados un total de 25 proyectos de nueve comunidades autónomas, que implicarán una inversión de 73,97 millones de euros. De ellos, Red.es aportará un total de 45,78 millones (el 61,88%), gracias a la cofinanciación del FEDER, a través del Programa Operativo Plurirregional de España (POPE). Las entidades locales se hacen cargo, por su parte, de entre un 20% y un 40% del coste total estimado de cada iniciativa.
Se adjunta Resumen Ejecutivo:
https://www.red.es/redes/sites/redes/files/Descarga%20Iniciativa%20BENIDORM.pdf

Nombre proyecto Innovación		**Responsable**
Proyecto SGAD para conocer de las ciudades RECI el grado de uso y previsión en los próximos 12 meses de los servicios comunes ofrecidos por la SGAD en materia de administración electrónica. **https://forma.administracionelectronica.gob.es/form/open/corp/1511/rEcU**		Luis Manuel García
Propone: RECI		

La SGAD, con rango de Subsecretaría, y dependiente del Ministerio de Política Territorial y Función Pública es el órgano encargado de impulsar el proceso de racionalización de las tecnologías de la información y de las comunicaciones en el ámbito de la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos.

Nombre proyecto Innovación	**Responsable**
Presentación Ayuda AVI-CPI	Vicente Mayor/Mariló Tortosa
Propone: Ente Gestor DTI	



Objetivo General: Impulso de la demanda de licitaciones de productos y servicios innovadores.
El objetivo es presentar un Plan de Dinamización de la Compra Pública Innovadora en la Ciudad de Benidorm a la convocatoria pública del AVI (Agencia Valenciana de Innovación). Esta convocatoria permite subvencionar al 100% los gastos internos y externos en los que incurra el Ayuntamiento de Benidorm para esta dinamización de la CPI.

Objetivos específicos:

1. Potenciar el desarrollo de mercados innovadores a través de la contratación pública.
2. Mejora de la eficiencia y calidad de los servicios públicos.
3. Incremento de la demanda de productos y servicios innovadores.

Nombre proyecto Innovación	**Responsable**
Preparación Premios Oficina de turismo Innovación TCV	Mercedes Llorca
Propone: Concejalía de Turismo	

Con el fin de promover y reconocer el esfuerzo en materia de innovación en los servicios de atención postventa al turista que ofrece la Red Tourist Info, Turisme Comunitat Valenciana convocó en su día la segunda edición del Premio a la Innovación en la Red Tourist Info de la Comunitat Valenciana

Benidorm se presentó con el proyecto de la oficina de turismo principal en la que ha reforzado la digitalización de sus servicios proponiendo una nueva experiencia turística para el visitante que acude a las oficinas de información turística. A través de la Oficina de Información se perseguía no solo informar al usuario, sino que además pudiese descubrir y experimentar lo mucho que le ofrece la ciudad. La oficina central de Tourist Info, sita en el edificio El Torrejó, cuenta desde entonces con nuevos servicios digitales con los que conocer los distintos recursos turísticos de la ciudad, por medio de elementos digitales

Más información:

http://invattur.gva.es/proyecto-ic/red-tourist-info/

https://www.diarioinformacion.com/benidorm/2018/09/26/totems-digitales-transmitir-informacion-turistica/2067262.html

Nombre proyecto Innovación		**Responsable**
Creación Smart Office		Vicente Mayor/ Luis M. García/ Leire Bilbao
Propone: Ente Gestor DTI		

Existe un gap para obtener datos, información que incorporen conocimiento del destino para transformarse en destino turístico inteligente.

Es por ello que la incorporación de la capa de destino inteligente, en las plataformas inteligentes, facilitan la incorporación de indicadores en la gestión del día a día de un destino turístico inteligente.

Es la herramienta de gestión operativa del Ente Gestor DTI.

A nivel de coordinación y planificación es donde se van a realizar las siguientes funciones:

- Estrategia de datos: inteligencia turística, cuadro de mando de indicadores, transparencia y open data.
- Análisis de datos.
- Calidad.
- Captación y gestión de fondos área de compra publica innovadora.
- Búsqueda y puesta en marcha de pilotos, laboratorio de innovación y tecnología, entre otras.

Más información: https://www.diarioinformacion.com/benidorm/2018/12/17/benidorm-pone-marcha-primera-oficina/2098649.html

1.1.3. Eje Tecnológica

En este Eje se ha determinado el plan de sistemas de Información 2018- 2022, por el departamento de nuevas TIC's que ha sido incorporado en el Plan director del DTI como una de las actuaciones a desarrollar

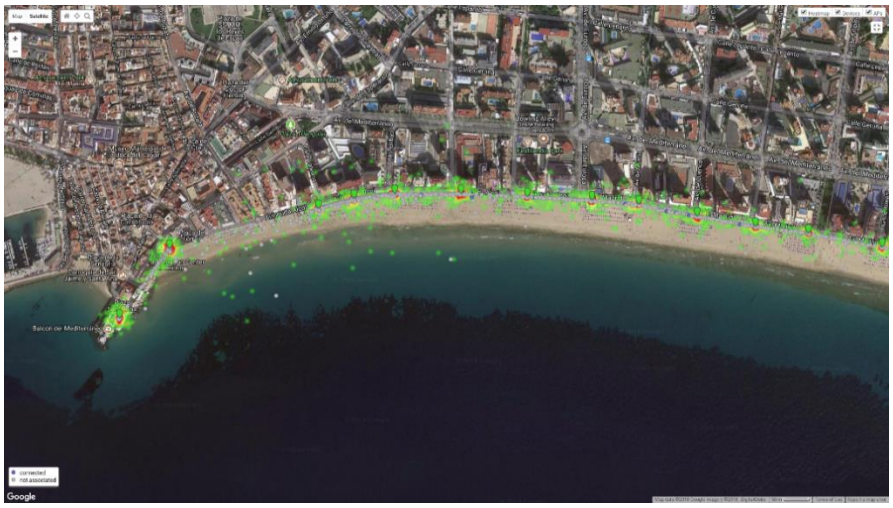
Objetivo Principal
Conseguir una transformación digital de los servicios a la ciudadanía y a los visitantes, acompañando con la adecuación de los sistemas de información necesarios.
Objetivos Específicos

- Disponer aplicativos e infraestructuras de calidad a disposición de los funcionarios
- Formar y concienciar a los distintos empleados publicos en la transformación digital que supone la incorporación de los distintos sistemas de informacion
- Mejorar nuestra seguridad perimetral
- Integración en una plataforma de gestión

Áreas de Actuación:
T1.1. Comunicación y Telefonía Fija
T1.2. Telefonía Móvil y Datos en Movilidad
T1.3. Servicios de Seguridad
T1.4. Sistemas y Licencias de Seguridad
T1.5. Administración Electrónica
T1.6. Estrategia Digital del Ayuntamiento de Benidorm
T1.7. Administración de Sistemas
T1.8. Creación de una plataforma tecnológica Smart Tourist Destination

Además, se ha avanzado en varios temas importantes para la transformación del DTI:

1.1.3.1. APLICACIONES DE SENSORIZACIÓN

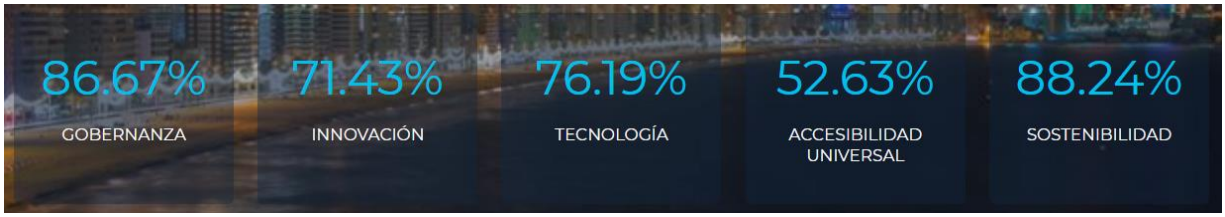


Incorporación de 30 puntos wifi en las playas de poniente y levante y casco antiguo, esta red de 'smart wifi' supone "un paso muy importante en la transformación digital" hacia la que camina el turismo y "en la que Benidorm quiere ser líder convirtiéndose en el primer Destino Turístico Inteligente". Es capaz de dar servicio de forma simultánea "a 20.000 usuarios concurrentes". Las sesiones tienen una duración de 30 minutos "por seguridad" y "para evitar abusos por parte de automatismos". Pasado este tiempo, los usuarios pueden volver a conectarse a la red. Una conexión que se hace "sin barreras" y "con datos anónimos agregados, estos datos se complementan posteriormente con los que proporcionan herramientas como Google Analytics y que permiten trazar el perfil de los usuarios. A partir de todos esos datos, que serán tratados por Visit Benidorm, se podrán "planificar estrategias turísticas y de gestión en ámbitos como la seguridad o la movilidad", puesto que el mapa de conectividades permitirá conocer el flujo y concentración de personas en diferentes puntos de la ciudad y también sus gustos y preferencias.

Empresa: Wiongo

1.1.3.2. CUADRO DE MANDO INTEGRAL BENIDORM SMART DESTINATION

En el año 2018 se ha trabajado intensamente en poner esta herramienta de indicadores de gestión/ business intelligence al servicio de los ciudadanos, turistas y empresas del municipio de Benidorm.



Fuente: https://benidorm.org/smart-city/

Donde se ha avanzado siguiendo este plan de actuación:

Fases implementación Cuadro de mando Integral	Estado	Reponsable	
1 Contenidos Generales:			
Benidorm DTI		Mercedes Llorca	https://benidorm.org/smart-city/es/benidorm-destino-inteligente
Ente Gestor DTI		Mercedes Llorca	https://benidorm.org/smart-city/es/ente-gestor-dti
Acciones		Mercedes Llorca	https://benidorm.org/smart-city/es/acciones
Plan Director DTI		Mercedes Llorca	https://benidorm.org/smart-city/es/plan-director-dti
2 Indicadores Ente Gestor DTI			**Porcentaje evolución sobre 100%**
Gobernanza		Mercedes Llorca/ Paco Denia	86,67%
Innovación		Leire Bilbao	71,43%
Tecnología		Luis Manuel Garcia	76,19%
Sostenibilidad		Moises Pellicer	88,24%
Accesibilidad		Vicente Mayor	52,63%
3 Benidorm en Cifras 2017		Jose A. Nuñez de Cela	96 indicadores volcados
4 Indicadores por Áreas			
Playas		Moises Pellicer	
Medio Ambiente		Moises Pellicer	
Cultura		J. Llorens	
Film Office		Rosa Llorca	
Turismo/ Oficina De Turismo		Mercedes Llorca	
Biblioteca		Fernando Manhiques	
Sanidad/ Laboratorio Municipal		Quico	
Patrimonio histórico		Antonio Couto	
Deporte		Antonio Cruañes	

Participación Ciudadana		Francisco Denia	

DESARROLLADO	EN DESARROLLO	PENDIENTE DESARROLLAR

1.1.4. Eje Accesibilidad

Durante el año 2018 se ha avanzado en el eje de Accesibilidad en las siguientes actuaciones:

1.1.4.1. CREACIÓN DE TRES EXPERIENCIAS TURISTICAS ACCESIBLES A TRAVÉS DE PREDIF

Enero 2018

La 'Experiencia Turística Benidorm Accesible' plantea conocer la ciudad en tres jornadas. La primera experiencia creada propone recorrer el centro de Benidorm y sus paseos marítimos, mientras que la segunda se centra en los parques de ocio situados a las afueras de la ciudad. La última experiencia plantea vivir Benidorm de noche. Cada una de estas propuestas incluye qué visitar, dónde dormir, dónde comer y otros recursos

+ información:

1.1.4.2. CREACIÓN AREA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

Abril 2018

Integrado dentro de la Concejalía de Movilidad, que pasaría a denominarse de Movilidad, Tráfico, Transportes y Accesibilidad Universal y siguiendo las indicaciones de la Federación Española de Municipios y Provincias y dando cumplimiento a la norma UNE 178501 SGDTI, la corporación mostró su "compromiso a favor de la accesibilidad universal, reconocida como Derecho Fundamental en la Convención Internacional de la ONU sobre Derechos de las Personas con Discapacidad".

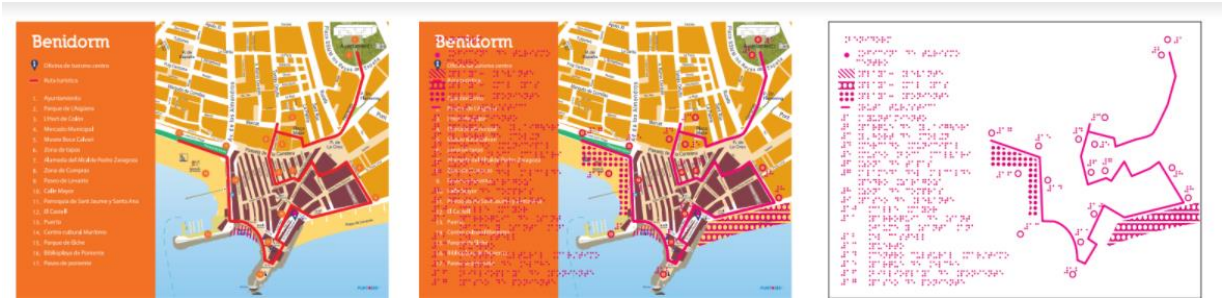
Este departamento tendría carácter "transversal", ya que la accesibilidad se incorporaría como "una condición imprescindible y necesaria en toda la gestión municipal", a tener en cuenta en el diseño de las "actividades, programas y políticas" que desarrollen las diferentes áreas del Ayuntamiento.

1.1.4.3. CREACIÓN MAPA ACCESIBLE CENTRO CIUDAD

Abril 2018

Benidorm se ha convertido en una de las pocas ciudades españolas y europeas en contar con un plano turístico totalmente accesible para las personas invidentes, con problemas de visión y/o con dificultades auditivas.

La idea parte del Club de leones y cuenta con el respaldo de la Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física (Predif) y de la 'app' Tur4all con las que el Ayuntamiento colabora en diferentes proyectos.



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

1.1.4.4. BENIDORM GANA JUNTO A CARTAGENA EL GALARDÓN DESTINO TURÍSTICO ACCESIBLE 2018

Mayo 2018

Benidorm ha llegado a logrado el galardón Destino Turístico Accesible 2018, que anualmente entrega la entidad Thyssenkrupp Home Solutions y con el que se distingue a las ciudades que apuestan por un turismo sin barreras. La ciudad ha obtenido la mayor puntuación de todos los

municipios de la Comunidad Valenciana que habían alcanzado la segunda fase del concurso. En total, la ciudad ha logrado 6.142 votos online –a través de la web www.destinoaccesible.es-, frente a los 2.789 recabados por la segunda clasificada, Cullera.

De esta forma, Benidorm representa a la Comunidad Valenciana en el concurso, que cumple ya cinco ediciones y en el que la participación ciudadana es fundamental, puesto que han sido los fans y seguidores en las redes sociales de Thyssenkrupp los que han propuesto a los candidatos y una votación popular online la que ha determinado quiénes son ganadores.

Fuente: https://benidorm.org/es/articulo/benidorm-recibe-el-galardon-acredita-destino-turistico-accesible-2018

1.1.5. Eje Sostenibilidad

1.1.5.1. SOSTENIBILIDAD MEDIOAMBIENTAL

- Se han desarrollado diferentes acciones siguiendo El 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.

- Nos han concedido el proyecto **de Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado (EDUSI),** con el que se deberá crear todo un manual de procesos para la buena gestión.

- Se ha realizado el 22 de junio una presentación del avance de Benidorm ha destino turístico inteligente, red.es y EDUSI, en las instalaciones del Dinapsis a la Asociación AVAESEN, contando con Vicente Mayor, área escena urbana del Ayuntamiento de Benidorm, Celia Romero Coordinadora Ente Gestor DTI Bendiorm y la presencia del alcalde, Toni Pérez y donde se ha debatido sobre la importancia de las tecnologías y la obtención de fondos para poder implementarlos en el tránsito hacia el DTI.

1.1.5.2. SOSTENIBILIDAD SOCIAL

- 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:

- Se han realizado los Planes Estratégicos de Participación ciudadana, Deportes, Film Office y Seguridad Ciudadana y el de la Agencia de desarrollo local y Empleo, y el de RRHH

- Además, el área de Empleo ha trabajado incorporando diferentes programas de empleo y de formación para diferentes colectivos, entre ellos el de Turismo.
    - Taller de Empleo VI: Programa mixto de empleo y formación[1]
    - Benidorm incrementa un 20% las ayudas para la creación de nuevas empresas.[2]
    - Talleres de Coaching y Orientación Laboral (actividad "Actívate y encuentra tu empleo"): para desempleados mayores de 30 años, con el objetivo de mejorar su empleabilidad.[3]
    - Convenio de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local con Consum para la contratación a través de esta agencia municipal de empleo, donde creará 70 nuevos empleos en sus tres próximas nuevas aperturas[4]
    - Propuesta de Taller de Empleo VII: Programa mixto de empleo y formación a la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo [5]
    - Programa Avalem Joves Plus: EMCUJU Y EMPUJU
      Enlace: https://benidorm.org/es/articulo/benidorm-dispondra-mas-19-millones-subvencion-contratar-hasta-125-jovenes-desempleados 10/07/2018 hasta 16/07/2019
    - Participación en las jornadas FOCUS PYME MARINA BAIXA
      Enlace: https://benidorm.org/es/articulo/aedl-benidorm-participara-octubre-nueva-edicion-del-focus-pyme-marina-baixa 02/10/2018
    - "Programa de impulso a la empleabilidad: talleres de orientación laboral.
      Enlace: https://benidorm.org/comunicacion/es/articulo/benidorm-pone-marcha-nuevo-programa-impulso-empleabilidad
    - "Programa de promoción de la cualficación y formación del sector turístico: actividades formativas.
      Enlace: https://benidorm.org/es/articulo/agencia-empleo-y-desarrollo-local-y-avibe-impulsan-nuevas-actividades-formativas
    - Creación de un nuevo vívero municipal de empresas y espacios coworking
      Enlace: https://benidorm.org/es/articulo/benidorm-adjudicara-el-contrato-creacion-del-nuevo-vivero-empresas-22/10/2018
    - Instalación de un nuevo terminal del Servicio Valenciano de Empleo y Formación, Labora (antiguo SERVEF), en el Centro Social 'La Torreta'
      Enlace: https://www.elperiodic.com/benidorm/noticias/590025_benidorm-instala-nuevo-terminal-labora-torreta.html 22/10/2018

---

[1] Enlace: https://benidorm.org/es/ayuntamiento/empleo-fomento-y-desarrollo-local/area-de-formacion/programas-mixtos-de-empleo-formacion/taller-empleo---benidorm-vi-29/12/2017 hasta el 28/12/2018.
[2] Enlace: https://www.diarioinformacion.com/benidorm/2018/01/24/benidorm-incrementa-20-ayudas-creacion/1981116.html 24/01/2018
[3]Enlace:https://benidorm.org/es/articulo/aedl-organiza-talleres-coaching-mejorar-empleabilidad-personas-mayores-30-anos 12/03/2018 – 14/03/2018 – 21/03/2018
4 . Enlace: https://www.diarioinformacion.com/benidorm/2016/05/19/cadena-supermercados-abrira-3-tiendas/1763259.html 23/05/2018
5 Enlace:https://www.diarioinformacion.com/benidorm/2018/04/16/benidorm-pide-nuevo-taller-empleo/2009877.html 16/04/2018

- "Nueva edición 13º de la Guía de Recursos de Empleo y de Formación
  Enlace: https://benidorm.org/es/articulo/nueva-edicion-actualizada-guia-recursos-empleo-y-formacion-benidorm 25/10/2018
- "XIV Concurso de ideas emprendedoras de Benidorm.
  Enlace: https://benidorm.org/es/articulo/el-proyecto-desarrollar-dron-marino-salvamento-maritimo-ganador-del-xiv-concurso-ideas 25/10/2018
- "Programa para la iniciativa Empresarial: Talleres y actividades formativas (Código Emprendedor).
  Enlace: https://benidorm.org/es/articulo/empleo-pone-marcha-benidorm-el-itinerario-formativo-codigo-emprendedor

2. Benidorm primer Destino Turístico Inteligente certificado del mundo según la norma UNE 178501

CERTIFICADO
CERTIFICATE

CALIDAD TURISTICA

Rev. Nº: 0

Certificación
Certification

Concedida a
awarded to

Sistema de gestión de Destino Turístico Inteligente para Benidorm

INSTITUTO PARA LA CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA
C/ Raimundo Fernández Villaverde, 57, 28003, Madrid

El Instituto para la Calidad Turística Española certifica que la organización es conforme a los requisitos de la norma de aplicación para su categoría y/o clasificación oficial

The Spanish Institute for Tourist Quality certifies that the organization complies with the requirements of this standard for its category and/or official classification

Norma *Standard*: **UNE 178501:2018 Sistema de Gestión de los Destinos Turísticos Inteligentes. / Management system of smart tourist destinations. Requirements.**

Validez del certificado *Certificate validity*

Desde *From*: **21/12/2018**

Hasta *To*: **20/12/2021**

Nº Expediente *File Nº*: **04834/18**

Razón Social *Corporate Name*: **Ayuntamiento de Benidorm**

Presidente
President

Este certificado es válido siempre que se mantengan las condiciones de aplicación de la norma de referencia, superando las auditorías anuales y respetando los procedimientos y reglamentos. Puede consultar su vigencia en www.calidadturistica.es
This certificate is valid provided that the conditions of application of the referenced standard are maintained, succeeding the annual audits and respecting the procedures and regulations. Validity can be checked on www.calidadturistica.es

Ámbito geográfico: Término Municipal de Benidorm.
Productos turísticos acogidos: Deportes, salud y bienestar, congresos, gastronomía, film office, compras, Verde Benidorm.

Durante los meses de noviembre y diciembre se ha realizado la Auditoria de Certificación bajo la norma UNE 178501 por parte de AENOR

En ella se han auditado las siguientes Áreas del Ayuntamiento y de la Fundación Turismo de Benidorm:

Nombre y apellidos	Departamento o cargo	Reunión inicial	Desarrollo Auditoría	Reunión final
Dª. Leire Bilbao	RESPONSABLE VISIT BENIDORM		x	
Dª. Maria Victoria Blazquez	TÉCNICO DE ARCHIVO		x	
Dª. Mariola Lillo	BIENESTAR SOCIAL		x	
Dª. Marisol Lleras	CULTURA		x	
Dª. Mercedes Llorca Llinares	COORDINADORA DE TURISMO	x	x	x
Dª. Celia Romero	INTELIGENCIA TURÍSTICA			
D. Antonio Cruañes	COORDINADOR ÁREA DEPORTES		x	
D. Antonio Pérez Pérez	Alcalde de Benidorm		x	
D. Cesar Tercero	JEFE VÍA PÚBLICA Y MOVILIDAD		x	
D. Fernando Mahiques	TÉCNICO DE BIBLIOTECAS		x	
D. Francisco Denia	DIRECTOR AREA ATENCIÓN AL CIUDADANO	x	x	x
D. Francisco Lopez	SEGURIDAD CIUDADANA		x	
D. J. Carlos S Galiano	INGENIERO JEFE		x	
D. Javier Cartagena	LIMPIEZA DESTINO, RECICLAJE, RESIDUOS		x	
D. Jorge BALLESTA	DIRECTOR HIDRAQUA DINAPSIS (CICLO INTEGRAL DEL AGUA)		x	
D. Jose Antonio Nuñez de Cela	ADL (AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL)		x	
D. Juan Antonio Lizancos	ASESOR ÁREA DEPORTES		x	
D. Juan Miguel Calvo	PARQUES Y JARDINES		x	
D. Juan Robledo	TÉCNICO ACCESIBILIDAD		x	
D. Llorens CERBERA	DIRECTOR DE SERVICIOS CULTURALES		x	
D. Lucho PEREZ	RESPONSABLE ON LINE VISIT BENIDORM		x	
D. Luis Manuel Garcia Felones	JEFE SISTEMA DE INFORMATICA	x	x	
D. Moises Pellicer	RESPONSABLE DE PLAYAS		x	
D. Paco Berenguer	PAES		X	
D. Raimundo Sanchez	RESPONSABLE MUNICIPAL PMUS		X	
D. Raul Rebelles	TECNICO OFICINA INNOVACION		X	
D. Vicente Mayor	INGENIERÍA / CICLO AGUA	X	X	X
D. Miguel Modrego	INTERVENTOR /EN FUNCIONES		X	
D. Esteban Capdepón	SECRETARIO AYTO. BENIDORM		X	

Así como la gestión del Ente Gestor DTI de los ejes de gobernanza, sostenibilidad, innovación, tecnología y accesibilidad

Destacando los siguientes puntos fuertes:

1. La implantación y certificación en distintos modelos de calidad, accesibilidad, innovación, sostenibilidad y protección ambiental de distintos recursos turísticos y ámbitos dentro del alcance gestionado por el Ayuntamiento de Benidorm.

2. El compromiso con la innovación y el desarrollo de Benidorm como DTI como se manifiesta por el trabajo que se viene desarrollando desde hace años en este ámbito, la participación en proyectos que se desarrollan en este ámbito, y la implicación del personal entrevistado durante toda la auditoría.

3. La creación de la Smart office: Oficina de Innovación e Inteligencia, y el desarrollo en sistemas de IC y VT (sistema implantado para la visualización de la información de I.C.; herramientas tecnológicas en la V.T e I.C.).

Y realizándonos **19 observaciones y 16 oportunidades de mejora** que se deben tomar en cuenta y tratar para la próxima auditoria de primer seguimiento que se realizará el próximo mes de diciembre de 2019.

Además, destacar el **Alcance que se ha determinado de la certificación: Ámbito geográfico**: Término Municipal de Benidorm **y productos turísticos acogidos**: Deportes, salud y bienestar, congresos, gastronomía, film office, compras, verde Benidorm.

Fecha Certificación: 21 de diciembre de 2018.

Fecha próxima Auditoria 1º Seguimiento: diciembre 2019

3. Actuaciones a nivel nacional

Han sido multitud de ponencias, foros, congresos en los que el modelo Benidorm DTI ha tenido difusión a través tanto de Alcaldía, como de miembros del Ente gestor del DTI, a continuación, se muestra las diferentes intervenciones por parte de Alcaldía:

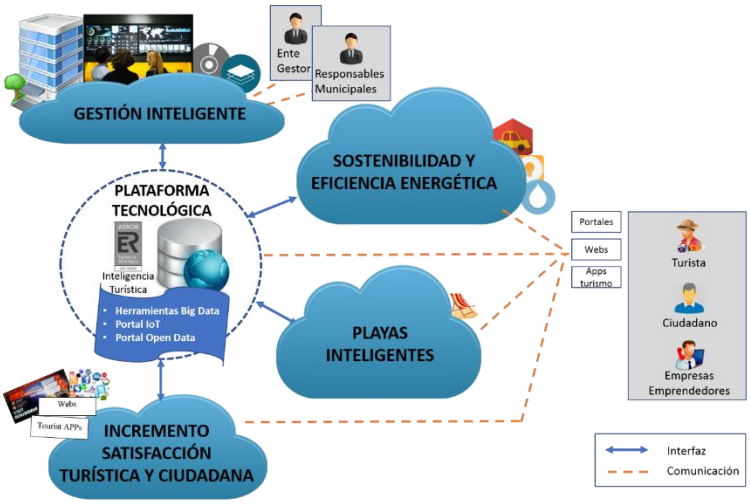
3.1. PRESENTACIÓN DE LA CONVOCATORIA DE RED.ES "DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES"

Durante el mes de enero y febrero se ha estado trabajando para la presentación, 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, entendiendo 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.



Resumen del proyecto:
https://www.red.es/redes/sites/redes/files/Descarga%20Iniciativa%20BENIDORM.pdf

3.2. PROYECTO DESTINO PILOTO PARA LA "IMPLANTACIÓN DE LA METODOLOGÍA DE DESTINOS TURISTICOS 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, Benidorm, la ciudad de León y con la reserva de la Biosfera de Monfragüe y con todos los municipios que están allí agrupados.

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.

SEGITTUR

SOLICITUD DE ADHESIÓN COMO DESTINO PILOTO PARA LA IMPLANTACIÓN DE LA METODOLOGÍA DE DESTINOS TURÍSTICOS SOSTENIBLES E INTELIGENTES

Conocidos los objetivos establecidos en el marco de la encomienda de gestión firmada entre la Secretaría de Estado de Turismo a la Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas para la integración del Método de Destino Turístico Inteligente en la Metodología de los Destinos Turísticos Sostenibles y su implantación en tres destinos piloto

En la Primera parte del proyecto se ha realizado por miembros de SEGITTUR durante el mes de diciembre una autoevaluación del Destino durante los días, 29, 30 y 31 de noviembre de 2018 en los que se nos ha evaluado **para determinar el nivel del Destino como destino turístico inteligente para superar el 80% de media de los 5 ejes del DTI para obtener el distintivo del destino turístico inteligente otorgado por SEGITTUR, y que nos ha servido como complemento a la Auditoria Interna realizada para dar cumplimiento a la norma UNE 178501**

Evaluando 4 aspectos en cada uno de los ejes del DTI, gobernanza, innovación, tecnología, sostenibilidad y accesibilidad.

Se espera que los resultados del mismo se entreguen en el primer trimestre del 2019, aunque durante todo el 2018 se ha seguido trabajando en el testeo que realizaron en Benidorm sobre la norma UNE 178501.

En la Segunda parte del proyecto se ha realizado **un Sistema de Inteligencia Turística** con fuentes provenientes del INE, así como de herramientas de big data, que sirvan durante el 2018 para conocer mejor la demanda turistica y que sirva al sector empresarial y áreas del ayuntamiento a gestionar con antelación eventos que se van a organizar en el municipio por ejemplo.

Fuente: https://benidorm.org/es/articulo/benidorm-avanza-su-transicion-hacia-el-destino-turistico-inteligente

3.3. PARTICIPACIÓN CTN 178 SMART CITIES: LABORATORIO VIRTUAL DE INTEROPERABILIDAD

El 29 de marzo de 2018 asistimos a la 1ª reunión de constitución del grupo de trabajo del Laboratorio Virtual de Interoperabilidad, donde se pudo de manifiesto que las grandes compañías de desarrollo de plataformas tecnológicas debían poner un espacio virtual para poder probar la interoperabilidad de diferentes APIS así como interconectores de verticales diferentes de ciudad y turismo, estando el municipio de Benidorm como uno de los seleccionados como banco de pruebas.

Destacar que con el cambio de gobierno a nivel nacional se ha quedado este proyecto paralizado.

3.4. PARTICIPACIÓN RED ESPAÑOLA DE CIUDADES INTELIGENTES

Benidorm forma parte de la RECI desde el 2015 siendo su actividad en el 2018 la participación en la reunión "Dialogos RECI y Success Elte", los días 9 y 10 de **abril de 2018** donde el representante de Palma ha presentado la propuesta para **coliderar el Subrupo de Smart Destination** 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…).

En el mes de **noviembre de 2018** participamos a través del Alcalde, Toni Pérez, en la **Asamblea Ordinaria de la Red Española de Ciudades Inteligentes (RECI)** que se ha celebrado en l'Hospitalet del Llobregat y en la que, entre otras cuestiones, se ha informado a los miembros de este organismo del seguimiento del convenio de colaboración suscrito en diciembre de 2017 con la entidad pública Red.es para la contratación de una oficina técnica que facilite a los municipios compartir conocimientos y experiencias, coordinar esfuerzos e iniciativas, y desarrollar los conceptos de ciudad y territorio inteligente. En la misma reunión también se ha aprobado el presupuesto de RECI y se ha dado cuenta de la incorporación de nuevos socios y de 'Municipios Amigos'.

3.5. BENIDORM EXPONE SU TRÁNSITO HACIA EL DTI EN EL IV CONGRESO DE CIUDADES INTELIGENTES

La coordinadora del Ente Gestor explica en una ponencia la experiencia y trabajo que se está realizando en el campo de la inteligencia turística

Benidorm ha estado presente en el IV Congreso de Ciudades Inteligentes que se celebró en el Espacio La Nave de Madrid organizado por el Grupo Tecma Red y en el que la ciudad ha expuesto su tránsito hacia el Destino Turístico Inteligente (DTI). De hecho, Benidorm ha sido uno de los protagonistas del bloque de ponencias vespertino.

Fuente: https://www.esmartcity.es/2018/06/26/reportaje-4-congreso-ciudades-inteligentes

Programa:http://www.congreso-ciudades-inteligentes.es/wp-content/uploads/CCI4-Programa.pdf

3.6. PARTICIPACIÓN EN STAND DEL MINETAD EJEMPLO MODELO DTI POR SEGUNDO AÑO CONSECUTIVO EN CONGRESO GREEN CITIES

El pasado Junio se ha participado en el IX Foro de Inteligencia y Sostenibilidad Urbana Greencities,

El alcalde de Benidorm, Toni Pérez, ha expuesto junto a los municipios de Málaga y Santander, sus avances en la implementación como DTI.

El stand del Ministerio ha contado este año también con un panel informativo sobre el sistema de Inteligencia Turística y la aplicación en Ciudades Inteligentes para alcanzar a ser Destino Turístico Inteligente

2.7. BENIDORM EN LA VICEPRESIDENCIA ASOCIACIÓN ALIANZA DE MUNICIPIOS TURÍSTICOS DE SOL Y PLAYA

El Alcalde de Benidorm, Toni Pérez, ha sido elegido vicepresidente de la Alianza de Municipios Turísticos de Sol y Playa (AMT) durante la reunión de esta entidad celebrada ayer en Madrid. Una entidad, conformada en 2017 por los ocho municipios españoles que superan los cuatro millones de pernoctaciones anuales. La Presidencia de la AMT ha recaído en el alcalde de San Bartolomé de Tirajana, Marco Aurelio Pérez; mientras que el primer edil de Torremolinos, José Ortiz, ocupará la Secretaría. La elección de cargos se ha hecho atendiendo a las pernoctaciones turísticas de cada municipio integrante de la Alianza y estará vigente hasta 2019, momento en el cual Benidorm accederá a la presidencia según los acuerdos adoptados.[6]

2.8. BENIDORM SEDE DE LA ASAMBLEA GENERAL ANUAL DEL SPAIN CONVENTION BUREAU PARA 2019

[6] https://benidorm.org/es/articulo/el-alcalde-benidorm-elegido-vicepresidente-alianza-municipios-turisticos-sol-y-playa-amt

Benidorm como Destino Turístico Inteligente ha sido uno de los motivos que ha hecho que sea elegida la sede para acoger la Asamblea General Anual del Spain Convention Bureau de 2019, del que forman parte 56 destinos de congresos, tomando así el relevo a Las Palmas de Gran Canaria. La ciudad ha sido elegida como sede de este encuentro, el más relevante del sector MICE a nivel nacional, tras imponerse en la votación hecha por los miembros del órgano durante la Asamblea Anual.

2.9. BENIDORM ORGANIZA EL I CONGRESO DIGITAL TOURIST

Los días 15 y 16 de Octubre tuvo lugar en Benidorm el **Congreso de AMETIC** (Asociación Multisectorial de Empresas de la Electrónica, de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación, de las Telecomunicaciones y de los Contenidos Digitales), **DIGITAL TOURIST 2018,** evento imprescindible para el Ecosistema de Destinos Turísticos Inteligentes, donde se dieron cita los máximos responsables sectoriales, tanto del ámbito empresarial como político y administrativo.

Así como se ha realizado la Asamblea de la red RIU, que reúne a todos los técnicos responsables de la Unidad de Gestión de la Estrategia DUSI.

Fuente: https://ametic.es/es/evento/digital-tourist-2018

4. Actuaciones a nivel internacional

4.1. 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" EN EGIPTO (MAYO)

Durante el mes de mayo se ha viajado a Egipto, donde se ha defendido la contribución, paralizándose el viaje a Shangai (China del 3 al 13 de diciembre de 2018) , con el cambio de gobierno, no logrando su aprobación a nivel internacional la contribución denominada: Y.STD, "Functional Architecture for Management to Smart Tourist Destinations".

INTERNATIONAL TELECOMMUNICATION UNION

TELECOMMUNICATION STANDARDIZATION SECTOR

STUDY PERIOD 2017-2020

SG20-TD636/GEN

STUDY GROUP 20

Original: English

Question(s): 4/20 Cairo (Egypt), 6-16 May 2018

TD

Source:	Editors	
Title:	Proposal to advance current work item Y.STD "Functional Architecture for Management to Smart Tourist Destinations"	
Purpose:	Proposal	
Contact:	Jesus Cañadas Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital (SESIAD), Spain	Tel: +34 913462330 E-mail: jcanadas@minetad.es
Contact:	Celia Romero Ayuntamiento de Benidorm Spain	Tel.+34 647931478 E-mail: celiar@inteligenciaturistica.com

4.2. BENIDORM EXPONE EN COLOMBIA SU MODELO DE DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE (8–11 MAYO)

El Centro de Formación de la Cooperación Española en Cartagena de Indias acogió el curso 'Turismo Inteligente: caso de uso de plataforma de ciudad' que se realizó del 8 al 11 de mayo de 2018.

El alcalde, Toni Pérez, participó como ponente en un taller formativo de ´Servicios públicos y turista conectado: reorganización interna y herramientas tecnológicas´, en el que expuso, en un panel monográfico, la experiencia de Benidorm y el trabajo y actuaciones que se están realizando para convertir la ciudad en el primer Destino Turístico Inteligente (DTI) certificado del mundo.

Durante cuatro días, 30 representantes de sector turístico de Iberoamérica, debatieron sobre los modelos turísticos sostenibles que ayuden a proteger el comercio tradicional y que a su vez impulsen la innovación con el despliegue y desarrollo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). "Esta nueva visión de turismo trata de valorar que impacto tiene la visita de cientos de personas en tu ciudad porque el ciclo del turismo ha cambiado", expresa Enrique Martínez Marín, Coordinador del Plan Nacional de Territorios Inteligentes de la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital de España y coordinador de la actividad.

4.3. PARTICIPACIÓN SEMINARIO "TOURIST SUMMIT 18" ORGANIZADO POR EL SERVICIO BRASILENO DE APOYO A LAS PYMES.

La Fundación Visit Benidorm y HOSBEC participan esta semana en un seminario organizado por SEBRAE (Servicio Brasileño de apoyo a las PYMES) en el que se ha presentado el funcionamiento del Big Data en

Benidorm para convertirse en Destino Turístico Inteligente. Han sido 470 las personas inscritas que se han reunido en Brasilia para albergar el #TurismoSummit2018 organizado por SEBRAE

Tipo de formación	Dirigido a	Fecha
Como implantar una estrategia de destino turístico inteligente	Ente Gestor DTI, Turismo	15 de mayo de 2018
Promoción de recursos turísticos accesibles	Ente Gestor DTI, Turismo	20 de febrero de 2018

5. Formación y Difusión Científica

5.1. FORMACIÓN

La formación del Ente Gestor del DTI durante el año 2018 ha sido:

Participación en el Taller organizado por el Invat.tur : Cómo implantar una estrategia de destino turístico inteligente

En la difusión científica para dar a conocer el modelo de Benidorm como DTI y los avances en este campo se han realizado dos papers con presentación ambas en ponencia de los siguientes congresos:

5.2. IV CONGRESO CIUDADES INTELIGENTES, "INTELIGENCIA TURÍSTICA PARA LA GESTIÓN DEL DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE: CASO BENIDORM", MADRID 30 Y 31 DE MAYO DE 2018

Autores:

- Celia Romero Rodríguez, Coordinación Ente Gestor DTI, Ayuntamiento de Benidorm, Doctorando del Programa de Doctorado en Diseño, Fabricación y Gestión de Proyectos Industriales, Universitat Politècnica de València.
- Leire Bilbao: Gerente Fundacion Visit BEnidorm
- Pablo Aragonés-Beltrán, Profesor Titular de Universidad, GIDDP, Departamento de Proyectos de Ingeniería, Universitat Politècnica de València.
- José-Luis Vivancos, Profesor Titular de Universidad, GIDDP, Departamento de Proyectos de Ingeniería, Universitat Politècnica de València.

  https://www.esmartcity.es/videoteca/ponencia-inteligencia-turistica-gestion-destino-turistico-inteligente-caso-benidorm

  https://www.esmartcity.es/biblioteca/presentacion-inteligencia-turistica-gestion-destino-turistico-inteligente-caso-benidorm

5.3. II CONGRESO MUNDIAL DE LA OMT SOBRE DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES, "REQUERIMIENTOS FUNCIONALES PARA LA GESTIÓN DE LOS DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES", OVIEDO 18 AL 20 DE JUNIO

2nd UNWTO World Conference on Smart Destinations

Oviedo, 25 - 27 June 2018

Autores:

- Celia Romero Rodríguez, Coordinación Ente Gestor DTI, Ayuntamiento de Benidorm, Doctorando del Programa de Doctorado en Diseño, Fabricación y Gestión de Proyectos Industriales, Universitat Politècnica de València.
- Pablo Aragonés-Beltrán, Profesor Titular de Universidad, GIDDP, Departamento de Proyectos de Ingeniería, Universitat Politècnica de València.
- José-Luis Vivancos, Profesor Titular de Universidad, GIDDP, Departamento de Proyectos de Ingeniería, Universitat Politècnica de València.
- Fernando Molina Pons, Doctorando Instituto de Economía Internacional y Turismo, Universidad de Valencia

  http://www.smartdestinationsworldconference.org/_files/_event/_19238/_editorFiles/file/24029_Romero%20et%20al_2018%2006%2015%20Articulo%20Congreso%20DTI_CRR%20vf.pdf

6. Participación en Ponencias

Benidorm habla sobre Big Data en Fiturtech (Miércoles 17 de enero)

Benidorm ha participado en dos mesas de Fiturtech. La primera, titulada «Segmentación de los clientes a través de los datos», que tuvo lugar el miércoles 17 y en ella participó la gerente de Visit Benidorm, Leire Bilbao. Y la segunda, el jueves 18 el alcalde, Toni Pérez, expuso la experiencia de Benidorm en lo relativo a «La diferenciación como fórmula para el reposicionamiento de los destinos pioneros».

Visit Benidorm muestra sus avances en la gestión del Big Data (9 de marzo)

La Fundación Visit Benidorm participó la semana pasada en las II Jornadas de Interior de la Vega Baja, en las que pudo dar a conocer a los asistentes las novedades que Benidorm está llevando a cabo en el uso del Big Data para el conocimiento del turistas.
Los asistentes a la jornada en la que también participaba el Conseller de Turismo Frances Colomer, quedaron altamente sorprendidos con las posibilidades que puede ofrecer a un destino una buena gestión de la información que los propios turistas generan.

Benidorm está presente en el Congreso de Green Cities en Málaga (23-25 abril)

El proyecto 'Benidorm, Destino Turístico Inteligente y Sostenile' ha sido uno de los protagonistas de una mesa de debate y exposición celebrada esta mañana en el marco de la novena edición del Foro Greencities de Málaga (Foro Internacional de Inteligencia y Sostenibilidad Urbana), y en el que además de la capital turística de la Costa Blanca han participado otras dos ciudades consideradas ejemplo en materia de inteligencia y sostenibilidad: la propia Málaga y Santander.

Benidorm presente en el IV Congreso de Ciudades Inteligentes (30 de mayo)

Benidorm ha estado presente en el IV congreso de Ciudades Inteligentes celebrado la pasada semana en Madrid. durante su ponencia, ha podido trasladar a los asistentes el desarrollo que desde Benidorm se está llevando para implantar la inteligencia turística a su metodología de trabajo, haciendo hincapié en la implantación de esta en la promoción del running en la ciudad.

Benidorm a través de Visit Benidorm participa como ponente en el curso en marketing digital para destinos

La Fundación Visit Benidorm ha participado en varias ponencias llevadas a cabo en el "Curso Superior en Marketing Digital y Comunicación para Destinos Turísticos". Un curso que nace con el fin de brindar una información completamente actualizada y enfocada de forma exclusiva a los intereses de los destinos y que ha sido cursado por técnicos de destinos de la Costa Blanca como, Santa Pola, Ibi, Benisa o Elche entre muchos otros.

Las charlas llevadas a cabo por Visit Benidorm, trataban sobre temas candentes como Analytics, Big Data, Inteligencia turística y publicidad a través de Influencers, como marco para la transformación de los destinos, y han sido llevadas a cabo por Leire Bilbao (Dirección Visit Benidorm), Carola Valls (Marketing Visit Benidorm), Lucho Perez (Comunicación Visit Benidorm) y Mario Vilar (Big Data Visit Benidorm).

Benidorm a través de Visit Benidorm participa como ponente en una de las sesiones del Faro de Alejandria

Leire Bilbao, directora de la Fundación Visit Benidorm, asistió el martes 6 de agosto en calidad de ponente a una de las sesiones organizadas por la asociación cultural de Benidorm, Faro de Alejandría. Durante la ponencia, Leire pudo mostrar a los presente, las estrategias promocionales que Visit Benidorm está llevando a cabo hasta ahora y cuáles son las líneas de trabajo a seguir en los próximos años.

Técnicos del Ayto, junto a la Fundación Visit Benidorm muestra sus avances como DTI a los alumnos de la UNED

El Area de Nuevas Tic's. Playas y Medioambiente y la Fundación Visit Benidorm han llevado a cabo una serie de ponencias en streaming en la que una treintena de alumnos de la UNED han podido conocer el trabajo que Benidorm está desarrollando con la intención de convertirse en el primer destino turístico inteligente certificado por AENOR.

Benidorm presente en un seminario sobre innovación y turismo en Burgos

Las nuevas tendencias de recogida y tratamiento de los datos del turismo fueron uno de los temas a tratar en el Seminario de Observatorio de Turismo "Compartir para innovar", que se celebró en Burgos los días 20 y 21 de septiembre.

El seminario, organizado por el Observatorio de Turismo de Burgos (OTB), impulsado por la Universidad de Burgos y la Sociedad para el Desarrollo de la Provincia de Burgos (SODEBUR), tiene como objetivo que los distintos observatorios de turismo existentes en España se reúnan para compartir sus experiencias y conocimiento sobre los recursos y datos existentes en el sector para buscar la mejor manera de que su extracción y análisis sean de la mayor utilidad para el sector.

Benidorm participa en el VI Foro Internacional de Turismo de Maspalomas Costa Canaria

Benidorm ha participado hoy en la jornada inaugural del VI Foro Internacional de Turismo de Maspalomas Costa Canaria, que se celebra en San Bartolomé de Tirajana. El alcalde de la ciudad, Toni Pérez, ha sido uno de los ponentes de una mesa redonda sobre Turismo y Globalización en la que también han tomado parte cinco de los municipios que integran la Alianza de Municipios de Sol y Playa (AMT) y que ha sido moderada por el presidente de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT).

7. Clipping

ENERO

Benidorm presentará en Fitur sus novedades tecnológicas ligadas al DTI y su programación de eventos https://benidorm.org/es/articulo/benidorm-presentara-fitur-sus-novedades-tecnologicas-ligadas-al-dti-y-su-programacion

Benidorm avanza hacia el reto DTI ampliando la red wifi gratuita a todas las playas https://benidorm.org/es/articulo/benidorm-avanza-hacia-el-reto-dti-ampliando-red-wifi-gratuita-todas-las-playas

FEBRERO

Benidorm celebrará un pleno extraordinario para participar en una nueva convocatoria de Red.es https://benidorm.org/es/articulo/benidorm-celebrara-pleno-extraordinario-participar-nueva-convocatoria-redes

El pleno aprueba el proyecto con el que Benidorm concurrirá al programa Red.es https://benidorm.org/es/articulo/el-pleno-aprueba-el-proyecto-el-benidorm-concurrira-al-programa-redes

MARZO

Benidorm amplía su oferta como DTI y facilita a los turistas la reserva y la entrega de lectura en su hotel https://benidorm.org/es/articulo/benidorm-amplia-su-oferta-dti-y-facilita-los-turistas-reserva-y-entrega-lectura-su-hotel

ABRIL

Benidorm y Palma lideran la estrategia de Destinos Turísticos Inteligentes en la Red Española de Ciudades Inteligentes https://benidorm.org/es/articulo/benidorm-y-palma-lideran-estrategia-destinos-turisticos-inteligentes-red-espanola-ciudades

Benidorm expone las claves de su proyecto DTI en el Foro Greencities de Málaga https://benidorm.org/es/articulo/benidorm-expone-las-claves-su-proyecto-dti-el-foro-greencities-malaga

MAYO

Benidorm expone en un foro internacional su modelo y actuaciones vinculadas al DTI.

https://benidorm.org/es/articulo/benidorm-expone-foro-internacional-su-modelo-y-actuaciones-vinculadas-al-dti

Benidorm expone su tránsito hacia el DTI en el IV Congreso de Ciudades Inteligentes https://benidorm.org/es/articulo/benidorm-expone-su-transito-hacia-el-dti-el-iv-congreso-ciudades-inteligentes

JUNIO

La resiliencia urbana de Benidorm y sus pasos hacia el DTI, protagonistas en el Congreso Smart Cities de Valencia https://benidorm.org/es/articulo/resiliencia-urbana-benidorm-y-sus-pasos-hacia-el-dti-protagonistas-el-congreso-smart-cities

Benidorm pone en marcha cuatro puntos de acceso a wifi gratuito en la zona centro https://benidorm.org/es/articulo/benidorm-pone-marcha-cuatro-puntos-acceso-wifi-gratuito-zona-centro

Benidorm protagoniza 3 ponencias en el II Congreso de Destinos Turísticos Inteligentes de la Organización Mundial del Turismo (OMT)

https://benidorm.org/es/articulo/benidorm-protagoniza-3-ponencias-el-ii-congreso-destinos-turisticos-inteligentes

Movilidad señalizará y publicitará los 29 parkings disuasorios gratuitos, que suman más de 3.800 plazas https://benidorm.org/es/articulo/movilidad-senalizara-y-publicitara-los-29-parkings-disuasorios-gratuitos-suman-mas-3800

JULIO

El XIX Foro Internacional de Turismo se centrará en el 'smart data' y su gestión para la mejora de los destinos turísticos https://benidorm.org/es/articulo/el-xix-foro-internacional-turismo-se-centrara-el-smart-data-y-su-gestion-mejora-los

Los técnicos proponen que el nuevo contrato de mobiliario urbano incluya elementos 'smart' https://benidorm.org/es/articulo/los-tecnicos-proponen-el-nuevo-contrato-mobiliario-urbano-incluya-elementos-smart

AGOSTO

Benidorm localiza los principales puntos de interés patrimonial y natural en una mesa interpretativa accesible https://benidorm.org/es/articulo/benidorm-localiza-los-principales-puntos-interes-patrimonial-y-natural-mesa-interpretativa

SEPTIEMBRE

Benidorm, destino promotor de la Red de DTI junto a la Secretaría de Estado de Turismo y Segittur.

https://benidorm.org/es/articulo/benidorm-destino-promotor-red-dti-junto-secretaria-estado-turismo-y-segittur

El Big Data de Benidorm llega hasta Brasil

https://benidorm.org/es/articulo/el-big-data-benidorm-llega-hasta-brasil

Benidorm, destino promotor de la Red de DTI junto a la Secretaría de Estado de Turismo y Segittur

https://benidorm.org/es/articulo/benidorm-destino-promotor-red-dti-junto-secretaria-estado-turismo-y-segittur

OCTUBRE

Reunión del Consejo Rector del Ente gestor del DTI

https://benidorm.org/es/articulo/reunion-del-consejo-rector-del-ente-gestor-del-destino-turistico-inteligente

Los datos globales demuestran que los turistas tienen una percepción muy buena de la seguridad en Benidorm

https://benidorm.org/es/articulo/los-datos-globales-demuestran-los-turistas-tienen-percepcion-muy-buena-seguridad-benidorm

Benidorm constituye la Red de DTI junto a la Secretaría de Estado de Turismo y Segittur

https://benidorm.org/es/articulo/benidorm-constituye-red-dti-junto-secretaria-estado-turismo-y-segittur

Expertos de todo el país analizan en Benidorm los retos y desafíos de los destinos turísticos inteligentes en el I foro Digital Tourist

https://benidorm.org/es/articulo/expertos-todo-el-pais-analizan-benidorm-los-retos-y-desafios-los-destinos-turisticos

La secretaria de Estado de Turismo clausura el foro que ha reunido en Benidorm a expertos en inteligencia turística

https://benidorm.org/es/articulo/secretaria-estado-turismo-clausura-el-foro-ha-reunido-benidorm-expertos-inteligencia

NOVIEMBRE

La mesa redonda "Del Big al Smart Data" alerta del "darwinismo digital" porque van a desaparecer los que no se adapten en el XIX Foro Internacional de Turismo

https://benidorm.org/es/articulo/mesa-redonda-del-big-al-smart-data-alerta-del-darwinismo-digital-porque-van-desaparecer-los

Benidorm reúne a expertos y empresas punteras en el primer encuentro nacional 'Drones Policiales 2018'

https://benidorm.org/es/articulo/benidorm-reune-expertos-y-empresas-punteras-el-primer-encuentro-nacional-drones-policiales

El pleno aprueba el convenio para desarrollar el proyecto de Destino Turístico Inteligente subvencionado por Red.es

https://benidorm.org/es/articulo/el-pleno-aprueba-el-convenio-desarrollar-el-proyecto-destino-turistico-inteligente

DICIEMBRE

La 'Cátedra de Estudios Turísticos Pedro Zaragoza Orts' de la UA premia investigaciones sobre sostenibilidad y nuevas tecnologías

https://benidorm.org/es/articulo/catedra-estudios-turisticos-pedro-zaragoza-orts-ua-premia-investigaciones-sobre

Benidorm pone en marcha la primera Oficina del mundo de innovación e inteligencia vinculada al turismo

https://benidorm.org/es/articulo/benidorm-pone-marcha-primera-oficina-del-mundo-innovacion-e-inteligencia-vinculada-al