

REALIZADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
José Jesús Carreño Barroso Carmen Cortes Díaz Germán García Lillo Ana Virginia Padilla Brugos Manel Francesc Pérez Soto Daniel Pérez Fernández Raúl Rebelles Maestra	Celia Romero Rodríguez, Responsable Coordinación Ente Gestor DTI	Vicente Mayor Cano, Jefe del Área de Ingeniería
Fecha:	Fecha:	Fecha:

CONTROL DE REVISIONES	
Nº REV	MOTIVO DE LA REVISION
01	

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1.- Introducción	5
2.- Áreas de actuación	6
2.1 Creación laboratorio innovación y tecnología turística	6
2.1.1 Elaboración de una Instrucción técnica (IT-3.1) para visitar la <i>Smart Office</i>	6
2.1.2 Actualización de un inventario de tecnologías e innovaciones	6
2.2 <i>Smart Office</i> : Oficina de Innovación e Inteligencia.....	7
2.2.1 Nuevo informe sobre DTI a través de la herramienta INNGUMA	7
2.3 Sistema de inteligencia turística.....	7
2.3.1 Encuesta de satisfacción para la Film Office.....	7
2.4 Captación de fondos.....	8
2.4.1 Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado (EDUSI)	8
2.4.2 Compra Pública Innovadora (CPI)	11
2.4.3 Business Intelligence	12
2.5 Oficina de Turismo del Rincón de Loix.....	13
2.6 Sigüientes pasos	14
2.6.1 Programa de extensión de la banda ancha de nueva generación	14
2.6.2 Programa de Activación de la Compra Pública de Innovación en la Comunidad Valenciana.....	15
2.6.3 Asistencia al «V CONGRESO DE CIUDADES INTELIGENTES».....	16
2.6.4 Utilización de la red WIFI	16
3.- Cartera innovación	17
3.1 Incorporación a la Red DTI CV	17
3.2 Distinción «CIUDAD DE LA CIENCIA Y LA INNOVACIÓN» Red INNPULSO...19	
3.3 Incorporación a la Red DTI Nacional	20
3.4 VídeoActa	21
3.5 Smart Playas	23
3.6 Smart Plagas	23
3.7 PMUS KPI's	23
3.8 Sigüientes pasos	24

4.- Cuadro de mando de indicadores por áreas.....	25
4.1 Sigüientes pasos	¡Error! Marcador no definido.
4.1.1 Nuevos indicadores por áreas	¡Error! Marcador no definido.
4.1.2 Elaboración de un manual de indicadores	¡Error! Marcador no definido.
5.- Formación y asistencia a actividades	26
5.1 Sigüientes pasos	30
5.1.1 Curso de conocimiento del DTI.....	33
5.1.2 Jornadas de puertas abiertas de la <i>Smart Office</i>	34
5.1.3 Formación del personal de las Oficinas de Turismo	34
6.- Registro de visitas realizadas a la <i>Smart Office</i>	35
7.- Clipping (podcasts, vídeos y prensa)	37

1.- INTRODUCCIÓN

Benidorm ya forma parte de la Red Española de Ciudades Inteligentes (RECI) que apuesta por las soluciones tecnológicas para su transformación digital. Con ello, se ha convertido en un Laboratorio de innovación y tecnología cuyo propósito es ir configurando la ciudad como Destino Turístico Inteligente conforme a la norma UNE 178501: «Sistema de Gestión de Destinos Turísticos Inteligentes». Tal y como señala dicha norma, la localidad debe «establecer, implementar, mantener y mejorar un sistema de gestión del DTI, que tenga en cuenta la innovación, el uso de las tecnologías, la accesibilidad universal y la sostenibilidad»; por este motivo, la creación de la Oficina de Innovación e Inteligencia, más conocida como *Smart Office*, tiene un papel significativo en el desarrollo de Benidorm como municipio innovador y tecnológicamente avanzado.

El Ayuntamiento de Benidorm es consciente de que la tecnología por sí sola no convierte un destino en inteligente, sino que debe ir acompañada de un proceso de cambio a todos los niveles comenzando por la estrategia 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 transformación del destino para hacer frente a los cambios de un complejo escenario turístico.

En este sentido, Benidorm dispone de un ente mixto de colaboración público-privada para la gestión turística, la Fundación Turismo de Benidorm (Visit Benidorm). La fundación se encarga 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.

Por otro lado, la innovación en la aplicación de procesos sobre el conocimiento de los turistas en todo el ciclo del viaje que genera Big Data sobre la ciudad y su competencia será en gran medida la clave para adelantarse a las tendencias que marcarán el mercado los próximos años.

La correcta estructuración de la oferta de Benidorm, la especialización y mejora continua del producto, y el desarrollo de una adecuada promoción exterior y en destino, constituyen los principales retos para alcanzar el éxito sostenible en el tiempo como destino turístico inteligente. La alta exigencia del sector y el constante cambio por la influencia de gran número de factores requiere una gran capacidad de transformación y agilidad para afrontar nuevos retos.

2.- ÁREAS DE ACTUACIÓN

2.1 Creación laboratorio innovación y tecnología turística

2.1.1 Elaboración de una Instrucción técnica (IT-3.1) para la realización de visitas a la *Smart Office*

Se ha creado un documento (IT-3.1) que describe y apoya el procedimiento a seguir para ponerse en contacto con la *Smart Office* y solicitar la realización de una visita para conocer la nueva oficina, así como la labor que esta desempeña a diario.

2.1.1.1 «Formulario de solicitud de visita a la *Smart Office*» (F-3.2)

En el «Formulario de solicitud de visita a la *Smart Office*» (F-3.2) se recoge la información necesaria de la persona/grupo interesado en realizar la visita, ya se externa o interno. Además, incluye un apartado para facilitar brevemente el motivo de la visita con el propósito de ofrecer una experiencia satisfactoria a las personas recibidas.

2.1.2 Actualización de un inventario de tecnologías e innovaciones

En el SGGTI debe garantizar la conexión del turista en el destino mediante sus dispositivos a una conexión de calidad y con garantías de seguridad en las infraestructuras de telecomunicación que disponga o incorpore el DTI. Para ello, se ha trabajado en la actualización del inventario de tecnologías e innovaciones para conocer el grado de implementación, así como el grado de satisfacción y acciones futuras.

Durante el primer trimestre de 2019, no se ha incorporado ninguna herramienta/tecnología nueva al inventario.

2.2 *Smart Office*: Oficina de Innovación e Inteligencia

2.2.1 Nuevo informe sobre DTI a través de la herramienta INNGUMA

Elaboración de un informe mensual a través de la herramienta INNGUMA para conocer, por una parte, las últimas innovaciones tecnológicas susceptibles de interés para un Destino Turístico Inteligente, por otra parte las acciones en materia de innovación, sostenibilidad, accesibilidad, gobernanza y aprovechamiento óptimo de la tecnología de los municipios nacionales e internacionales que son competencia directa de Benidorm como DTI y, en último lugar, aquellos proyectos más sostenibles ambiental y económicamente, innovadores, que contribuyan a mejorar la accesibilidad física y digital y al buen gobierno que se están desarrollando o se han implementado en aquellas Smart Cities referentes mundiales.

2.3 Sistema de inteligencia turística

2.3.1 Encuesta de satisfacción para la Film Office

Creación de una encuesta de satisfacción para la validación de las partes interesadas, es decir, peticiones, etc.

2.4 Captación de fondos

El objetivo principal del proyecto es la asistencia integral al Ayuntamiento de Benidorm para la captación de fondos europeos que permitan apoyar la estrategia, planificación y desarrollo de las actuaciones en materia de Destino Turístico Inteligente en los ejes de innovación, tecnología, sostenibilidad y accesibilidad. A continuación una breve descripción de las acciones desarrolladas en ámbito para el primer trimestre.

2.4.1 Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado (EDUSI)

La Unión Europea, en el periodo 2014 -2020, ha programado una Estrategia que tiene como finalidad ayudar a superar la crisis, subsanar los defectos de nuestro modelo de crecimiento y crear las condiciones propicias, para un tipo de crecimiento distinto, encaminando a las ciudades y territorios hacia un crecimiento más inteligente, sostenible e integrado. Para este periodo de la Estrategia se han dispuesto Fondos Estructurales y de Inversión Europeos, con el objetivo de apoyar la implantación de Estrategias de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado (EDUSI).

Ficha de proyecto		Fecha: 1/02/19	
		Estado: EN TRÁMITE	
Nombre/idea: VÍDEOACTA			
Objetivo: dotar a las sesiones plenarias de un sistema automatizado capaz de registrar todas las reuniones de una forma neutral.			
Partes internas implicadas:			
ÁREA	RESPONSABLE	CARGO	
Fondos Europeos	María Dolores Tortosa	Coordinadora Área	
Prensa	Toni Fuster	Prensa	
Informática	Miguel Llorca	Informático	
Secretaría	Francisca Marín Navarro	Asesora jurídica	
Partes externas implicadas:			
EMPRESA	RESPONSABLE	CARGO	
Necesidades de financiación:			
Propios	Sí	Externos	Sí Fondos FEDER

Además, se ha elaborado el «Manual de Procedimientos Entidad DUSI Benidorm» para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral con todas las instrucciones, responsabilidades e información necesarias sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que deben realizarse.



UNIÓN EUROPEA

Manual de Procedimientos Entidad DUSI Benidorm



INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Tipo de Documento: Manual

Nombre del Documento: Manual de Procedimientos Entidad DUSI Benidorm

Versión: 01

Fecha de Redacción: Abril 2019

Equipo de Redacción: Área de Ingeniería y Oficina de Innovación e Inteligencia

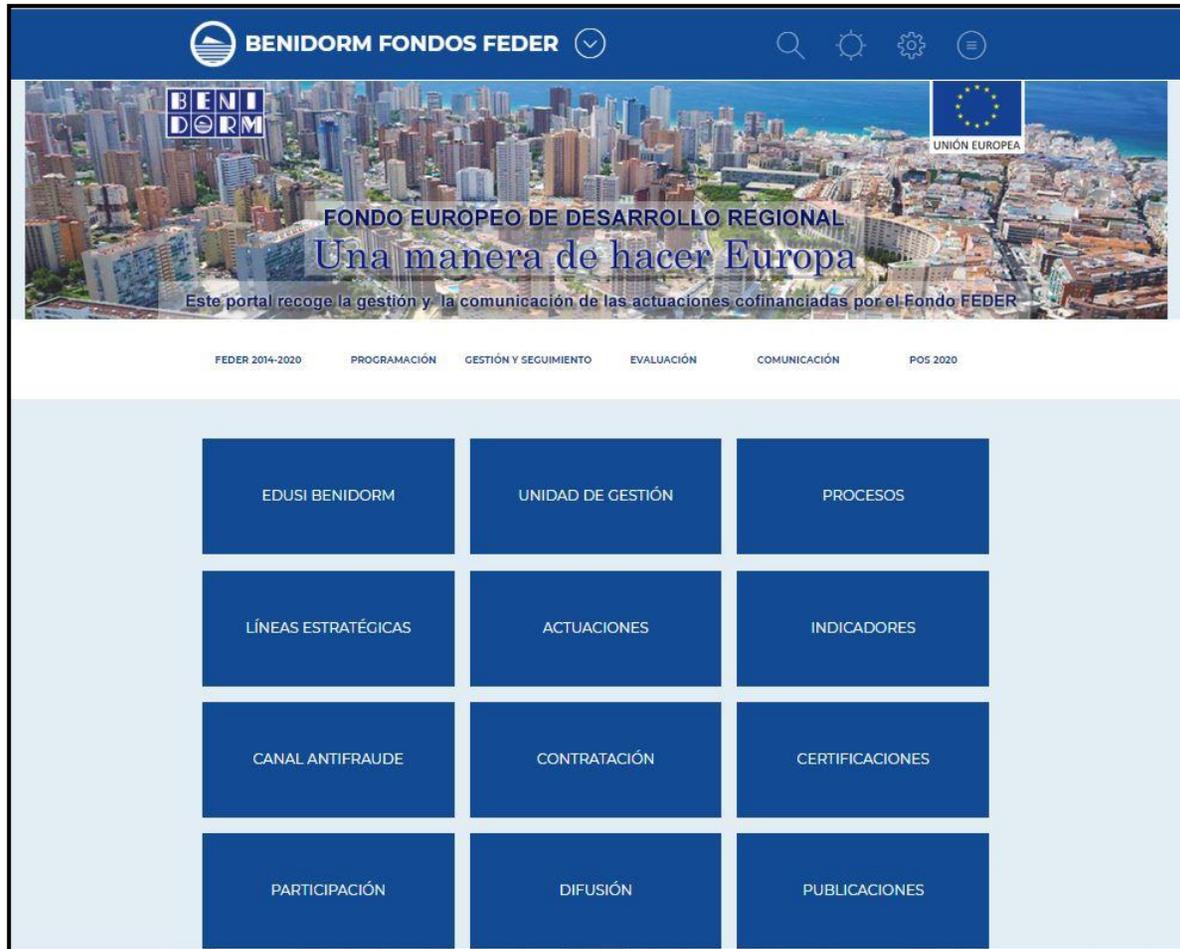
Fichero (nombre y formato):

- Manual de Procedimientos Entidad DUSI Benidorm
- Tipo de archivo: PDF
- Dimensiones: A4 – A3 (Vertical y Horizontal)

La estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado (DUSI) del Ayuntamiento de Benidorm (EDUSI), se enmarca en el Programa Operativo de Crecimiento Sostenible (POCS), del Programa Operativo Plurirregional de España 2014-2020 (POPE), y está cofinanciado al 50% por la Unión Europea a través del Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER).

Por último, se ha creado una página web para la difusión y participación ciudadana.

URL: www.edusibenidorm.org



2.4.2 Compra Pública Innovadora (CPI)

El objetivo de la Agencia Valencia de Innovación (AVI) es potenciar el desarrollo de mercados innovadores a través de la contratación pública, incentivar la compra pública innovadora desde el lado de la demanda del gestor público y desde el lado de la oferta, es decir, de las empresas, estimulándolas a participar y presentar ofertas innovadoras en los procesos de Compra Pública Innovadora (CPI).

Ficha de proyecto		Fecha: 5/03/19	
		Estado: EN TRÁMITE	
Nombre/idea:			
CREACIÓN ÁREA CPI			
Objetivo:			
Creación área Compra Pública Innovadora (CPI) con el fin de licitar proyectos tecnológicos innovadores que contribuyan a la consecución de los objetivos marcados en el plan director general de Smart City de Benidorm.			
Partes internas implicadas:			
ÁREA	RESPONSABLE	CARGO	
Oficina Municipal Gestión Fondos	María Dolores Tortosa	Coordinadora área	
Ingeniería	Juan Carlos Sánchez Galiano	Jefe de Ingeniería	
Concejalía Turismo	Mercedes Llorca Llinares	Coordinadora área	
Secretaría	Francisca Marín Navarro	Asesora jurídica	
Nuevas Tecnologías	Jaime Alonso Alaminos	Operador informático	
Contratación	Javier Torregrosa	Jefe de departamento	
Servicios Generales	Vicente Mayor Cano	Jefe de Ingeniería	
Hacienda	Antonio Cholbi Cacha	Tesorero	
Partes externas implicadas:			
EMPRESA	RESPONSABLE	CARGO	
Necesidades de financiación:			
Propios	Sí	Externos	Sí Ayuda AVI

2.4.3 Business Intelligence; cuadro de mando integral para la visualización, gestión y dinamización de los datos obtenidos por la herramienta Infotourist

El sector turístico está viviendo una revolución de mano del mundo digital y los dispositivos móviles, que permiten conocer en tiempo real las opiniones, reacciones y la actividad en la red de los usuarios. El Big Data facilita saber qué está ocurriendo en cada momento, lo que permite al sector turístico reaccionar de una forma más eficiente e inmediata, que no sería posible sin los análisis de datos. Además, se puede aprender de los resultados anteriores de una acción y modificar en función de los resultados, prediciendo cómo van a responder el usuario. El conocimiento de todos estos datos facilita enormemente la toma de decisiones.

Las soluciones Big Data evidencian el valor de integrar las fuentes de datos internas con fuentes de datos externas para mejorar productos y servicios ya existentes que pongan a disposición del viajero 2.0 una experiencia de viaje más inteligente y personalizada. Por último, es importante resaltar que la aplicación de nuevas estrategias Big Data viene acompañada de una transformación interna para conseguir unos óptimos resultados.

Ficha de proyecto		Fecha: 10/02/19	
		Estado: EN TRÁMITE	
Nombre/idea:			
BUSINESS INTELLIGENCE – CUADRO DE MANDO INTEGRAL PARA LA VISUALIZACIÓN, GESTIÓN Y DINAMIZACIÓN DE LOS DATOS OBTENIDOS POR LA HERRAMIENTA INFOTOURIST			
Objetivo:			
<ul style="list-style-type: none"> • Posicionar a Benidorm como Destino Turístico Inteligente • Promover la aplicación de las nuevas tecnologías en nuestras oficinas • Fomentar la implantación de nuevas tecnologías con el fin de cubrir las siguientes necesidades: <ul style="list-style-type: none"> - Incrementar la innovación y calidad turística con la tecnología empleada, garantizado una gestión eficaz y la adaptación constante a las necesidades de la demanda. - Desarrollo y aplicación de funcionalidades basadas en nuevas tecnologías al servicio del turista. - Mejorar y optimizar las plataformas de información y promoción, disponibles utilizando instrumentos de medición y gestión que permiten obtener información durante el ciclo del viajero, concretamente durante su estancia en Benidorm y así poder mejorar su experiencia y fidelización. 			
Partes internas implicadas:			
ÁREA	RESPONSABLE	CARGO	
Oficina Municipal Gestión Fondos	María Dolores Tortosa	Coordinadora área	
Concejalía Turismo	Mercedes Llorca Llinares	Coordinadora área	
Concejalía Turismo	Virginia Puchades Quinza	Técnico Turismo	
Smart Office	Celia Romero Rodríguez	Coordinadora área	
Partes externas implicadas:			
EMPRESA	RESPONSABLE	CARGO	
Optimizadata	César Moreno	Gerente	
Optimizadata	Ramón	Responsable de Informática	
Necesidades de financiación:			
Propios	Sí	Externos	Sí Ayuda AVT

2.5 Oficina de Turismo del Rincón de Loix

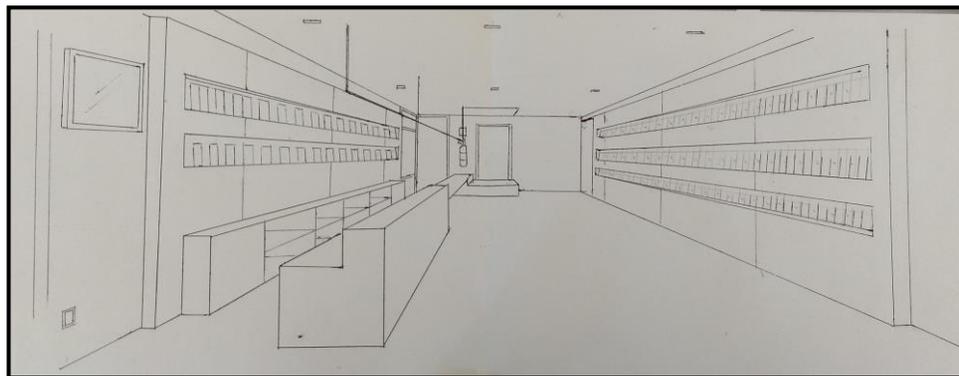


La nueva oficina de turismo está concebida para ser el punto de información para los visitantes de la zona del Rincón de Loix de Benidorm.

La oficina existente se ha ampliado y rehabilitado, convirtiéndose en un espacio de interacción entre anfitrión y visitante. En ella conviven soportes y herramientas digitales, que permiten atender las nuevas demandas de los usuarios durante 24h, y físicos, que

proporcionan una experiencia cercana para los usuarios que optan por lo tangible y para cubrir las carencias de la virtualización.

Para asegurar la normalización, autonomía y seguridad de todos los usuarios, se han incorporado medidas que garanticen el acceso, la utilización y el disfrute, tanto de la infraestructura, como del servicio prestado. Medidas como la eliminación de las barreras físicas o la adaptación de los contenidos y actividades, mejoran la experiencia turística de las personas con necesidades de accesibilidad, personas mayores, familias con niños, etc.



2.6 Sigüientes pasos

2.6.1 Programa de extensión de la banda ancha de nueva generación (convocatoria 1/2019)

Entendemos la gran importancia de incentivar la conectividad de la población mediante servicios de banda ancha, con el objetivo de promover la reducción de la brecha digital de género en zonas rurales y fomentar nuevas actividades económicas en zonas despobladas. Por eso, y atendiendo a la gran oportunidad que supone esta convocatoria, procedemos a pedir la colaboración y participación de empresas operadoras de telecomunicaciones en el marco de la convocatoria, para comprobar si tienen previsto ofrecer los servicios de banda ancha zonas blancas delimitadas, y de no estar incluidas, integrar las zonas blancas marcadas por el Ayuntamiento de Benidorm dentro del programa de extensión de banda ancha que indica la convocatoria.

Ficha de proyecto		Fecha: 2/05/19	
		Estado: GENERACIÓN	
Nombre/idea:			
PROGRAMA DE EXTENSIÓN DE LA BANDA ANCHA DE NUEVA GENERACIÓN (convocatoria 1/2019)			
Objetivo:			
Ampliar la cobertura de banda ancha de nueva generación en zonas blancas, como medio de favorecer la cobertura de telecomunicaciones en espacios actualmente excluidos.			
ÁREA	RESPONSABLE	CARGO	
Ingeniería	Vicente Mayor Cano	Jefe Ingeniería	
Smart Office	Celia Romero Rodríguez	Coordinadora área	
Smart Office	Raúl Rebelles Maestra	EMCUJU	
Partes externas implicadas:			
EMPRESA	RESPONSABLE	CARGO	
Orange			
Vodafone			
Telefonica			
Yoigo			
Avatel			
Flexicable			
Cloudwifi			
Necesidades de financiación:			
Propios	No	Externos	Sí

2.6.2 Programa de Activación de la Compra Pública de Innovación en la Comunidad Valenciana.



Una actuación que persigue llevar la innovación sostenible orientada a fomentar el desarrollo de nuevos mercados, a través del instrumento de contratación pública teniendo en cuenta criterios de innovación en la adjudicación de contratos.

El objetivo principal de este programa es situar a la Comunidad Valenciana, dentro del contexto europeo, como un territorio sensible a los beneficios que aporta la Compra Pública de Innovación al ciudadano, al empleo cualificado, a las empresas innovadoras y a la Administración Pública eficiente; reforzando, así mismo, el papel de la Agencia Valenciana de Innovación (AVI), como impulsora de la innovación tecnológica y empresarial.

Vicente Mayor, jefe del Área de Ingeniería del Ayuntamiento de Benidorm, colabora con una ponencia con la empresa organizadora Fundeun que, además, cuenta con la colaboración especial de Dinapsis.

URL con más información y el programa del evento:
<https://fundeun.es/evento/cata-en-innovacion-compra-publica-de-innovacion-enfocado-al-turismo-inteligente/>



2.6.3 Asistencia al «V CONGRESO DE CIUDADES INTELIGENTES»



Este congreso potencia el intercambio de conocimiento y experiencias sobre las Ciudades y Territorios Inteligentes, con la utilización de la tecnología y la innovación como herramientas base de su desarrollo. Para ello, aborda las principales temáticas relacionadas con la Ciudad y el Territorio Inteligente de una manera transversal, multidisciplinar y multisectorial, mostrando las iniciativas que se están desarrollando actualmente en nuestro país. Todo ello permite al asistente conocer el espectro urbano, social, técnico, legal y de oportunidades de las Ciudades y Territorios Inteligentes, con un formato eminentemente práctico basado en la presentación de proyectos de ciudad ya desarrollados o en desarrollo.

El Ayuntamiento de Benidorm participa con un artículo y una ponencia del proyecto de «Resiliencia» (Dinapsis).

URL con más información del congreso: <https://www.congreso-ciudades-inteligentes.es/>

2.6.4 Utilización de la red WIFI

En estos momentos la Smart office DTI trabaja para conocer el grado de uso de la WIFI de la avenida Almendros y la calle Tomás Ortuño y siguientes puntos de WIFI a instalar.

Interconectar los cuadros de mando y visualizaciones del uso de la WIFI en esos espacios.

3.- CARTERA INNOVACIÓN

Proyectos de Innovación		Estado	Asignado Rples. Ente Gestor DTI Coordinación	Otros responsables		Otros stake holders	Trimestre
19.1	Video Acta		Celia Romero	Francisca Marín Intervención	Toni Fuster Comunicación	Empresa privada	T1
19.2	Proyecto Datos smart playas		Moises Pellicer	Moises Pellicer	Juan Carlos S. Galiano	Universidad de Alicante	T1
19.4	Accesibilidad Big data		Mercedes Llorca	Mercedes Llorca		Predif	T1
19.6	Red Innpulso		Vicente Mayor	Vicente Mayor		zero+	T1

3.1 Incorporación a la Red DTI CV



La Red DTI CV nace con la intención de crear un marco de relaciones entre destinos y crear sinergias entre los mismos, así como con empresas y entidades turísticas de la Comunitat Valenciana. Su objetivo, en un entorno colaborativo de aprendizaje, es generar transferencia de conocimiento entre sus miembros para facilitar la evolución de la planificación y gestión de los destinos turísticos en base al modelo DTI CV y así convertir la Comunitat Valenciana en un territorio turístico inteligente.

El Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas (Invat-tur), a través de la Oficina DTI CV, es el organismo encargado de la coordinación de la Red

Benidorm ha sido distinguido por la Red DTICV por superar la autoevaluación de dicha red

y disponer de un plan director de destino turístico inteligente. En la actualidad estos son los municipios que conforman la red, y en la que Bendiorm se sitúa en el nivel de aventajado.

Destinos Nivel 3

Benicarló, Benicàssim, Benidorm, Calp, Finestrat, La Vila Joiosa, València, Villena y Vinaròs.

Destinos Nivel 2

Alcoy, Alicante, Castellón, Elda, Gandia, Peñíscola.

Destinos Nivel 1

Alfàs del Pi, Altea, Alzira, Andilla, Ayora, Benissa, Camporrobles, Canet d'En Berenguer, Consorcio Plana Baixa, Consorci de la Ribera, Cullera, Dénia, Diputació de Castelló, Diputació de València, El Campello, Elche, La Nucía, Mancomunidad Espadán-Mijares, Mancomunitat Vall de Pop, Mancomunitat La Canal de Navarrés, Mancomunitat La Safor, Morella, Onda, Orihuela, Oropesa del Mar, Requena, Riba-roja, San Vicente del Raspeig, Santa Pola, Tavernes de la Valldigna, Torreblanca, Torrevieja y Xàbia.

3.2 Distinción «CIUDAD DE LA CIENCIA Y LA INNOVACIÓN» Red INNPULSO



El Ayuntamiento de Benidorm recibió el 12 de abril de 2019 la notificación por la que se informó de que la ciudad había sido premiada con la distinción «Ciudad de la ciencia y la innovación». Desde dicha fecha, la ciudad de Benidorm forma parte de la Red INNPULSO.

Con la participación y distinción en la Red INNPULSO, Benidorm mejora su marca como ciudad innovadora que apuesta por la ciencia y la tecnología, al mismo tiempo que da impulso a sus proyectos de innovación.

Ficha de proyecto		Fecha: 6/02/19	
		Estado: EN TRÁMITE	
Nombre/idea:			
CONVOCATORIA DISTINCIÓN «CIUDAD DE LA CIENCIA Y LA INNOVACIÓN» (RED INNPULSO)			
Objetivo:			
Participar en la convocatoria 2018 que organiza la Red Innpulso a través del Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades, por la que convoca la "Distinción de Ciudad de la Ciencia y la Innovación", que premia a ciudades cuya inversión y proyectos estén dedicadas con relevancia a la innovación, las redes de emprendimiento, la compra pública innovadora, el desarrollo tecnológico y la innovación en en municipio.			
Partes internas implicadas:			
ÁREA	RESPONSABLE	CARGO	
Ingeniería	Vicente Mayor Cano	Jefe Ingeniería	
Smart Office	Celia Romero Rodríguez	Coordinadora área	
Oficina Municipal Gestión Fondos	María Dolores Tortosa	Coordinadora área	
Partes externas implicadas:			
EMPRESA	RESPONSABLE	CARGO	
ZERO PLUS	Vicente Soler	Gerente	
DINAPSIS (HIDRAQUA)	Jorge Ballesta	Director	
Necesidades de financiación:			
Propios		Externos	

3.3 Incorporación a la Red DTI Nacional

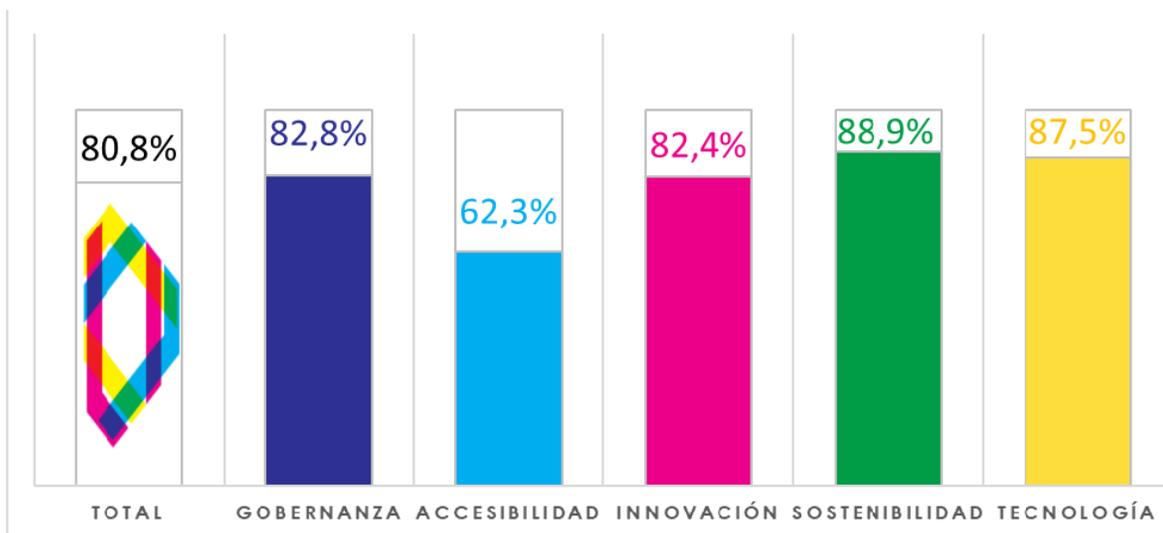
Liderar desde la sostenibilidad el desarrollo del sector turístico a través de la innovación y la tecnología, ese es el objetivo de los Destinos Turísticos Inteligentes, que se unen en la Red DTI para promover sinergias y transferencia de conocimiento maximizando los beneficios de la metodología.

La Secretaría de Estado de Turismo y SEGITTUR coordinan la **Red de Destinos Turísticos Inteligentes** que actúa desde una perspectiva interna, realizando acciones de asesoramiento en la aplicación de la metodología y promoviendo el intercambio de experiencias y buenas prácticas entre sus miembros.

Y lo hace también desde una perspectiva externa dando visibilidad al proyecto y los DTIs, en el ámbito nacional e internacional, difundiendo el trabajo realizado y contribuyendo a poner de manifiesto el liderazgo de España en inteligencia turística.

Para todo ello, la Red integra no sólo a los diferentes niveles de administraciones públicas implicadas, sino que incluye a otros actores imprescindibles en todo este proceso, sector privado, sector académico, en definitiva, todos aquellos que por su conocimiento y ámbito de trabajo pueden aportar valor al desarrollo de los DTI

Benidorm ha sido el primero en disponer del distintivo tras pasar una autoevaluación con un nivel de aceptación del 80%





3.4 VídeoActa

El VídeoActa se configura como un sistema novedoso de control de la actividad política. Alineado dentro de los ejes de la Administración Electrónica, el video acta facilitará la grabación de las sesiones plenarias, así como su montaje y publicación, para que esté disponible a toda la ciudadanía de una manera óptima, eficiente y neutral.

Ficha de proyecto		Fecha: 1/02/19	
		Estado: EN TRÁMITE	
Nombre/idea:			
VÍDEOACTA			
Objetivo:			
Dotar a las sesiones plenarias de un sistema automatizado capaz de registrar todas las reuniones de una forma neutral.			
Partes internas implicadas:			
ÁREA	RESPONSABLE	CARGO	
Fondos Europeos	María Dolores Tortosa	Coordinadora Área	
Prensa	Toni Fuster	Prensa	
Informática	Miguel Llorca	Informático	
Secretaría	Francisca Marín Navarro	Asesora jurídica	
Partes externas implicadas:			
EMPRESA	RESPONSABLE	CARGO	
Necesidades de financiación:			
Propios	Sí	Externos	Sí

3.5 Smart Beach

Ficha de proyecto		Fecha: 6/03/19	
		Estado: GENERACIÓN	
Nombre/idea:			
SMART BEACH			
Objetivo:			
Desarrollo e implantación de un prototipo de un sistema integral de gestión de playas.			
Partes internas implicadas:			
ÁREA	RESPONSABLE	CARGO	
Concejalía Medio Ambiente	Moisés Pellicer Carrasco	Técnico Ecología y Medio Ambiente	
Concejalía Medio Ambiente	Andrea Coll Álvarez	EMCUJU	
Smart Office	Celia Romero Rodríguez	Coordinadora área	
Smart Office	Manel Pérez Soto	EMCUJU	
Partes externas implicadas:			
EMPRESA	RESPONSABLE	CARGO	
Universidad de Alicante	Antonio Palazón	Profesor	
Universidad de Alicante	Virgilio Giralt	Profesor	
Universidad de Alicante	Diego Marcos	Profesor	
Necesidades de financiación:			
Propios	14 000 € + IVA	Externos	Sí

3.6 Smart Plagas

Incorporación de un piloto para erradicar las plagas de alcantarillas y colegios públicos, la idea es incorporar unos sensores con captura de insectos y roedores y su monitorización a tiempo real. Esta en periodo de evaluación

3.7 PMUS KPI's –

Con el fin de conseguir un cuadro de mando de indicadores de evaluación del PMUS, Plan de Movilidad Urbano Sostenible, así como incorporar KPI's de relevancia sobre la movilidad de la ciudad, se inicia el estudio de un posible proyecto de PMUS KPI's. Se han mantenido dos reuniones y estamos en la labor de evaluar dichos indicadores y saber la relevancia o no de los mismos para el municipio y su posterior implantación.



3.8 Sigüientes pasos

Proyectos de Innovación		Estado	Asignado Rples. Ente Gestor DTI Coordinación	Otros responsables		Otros stake holders	Trimestre
19.8	Incidencias 360º		Vicente Mayor	Paco Denia	Resto áreas gestión incidencias	Dinapsis	T2
19.9	Proyecto Sanidad Turismo Emergencias		Leire Bilbao	Leire Bilbao		Empresa privada	T2

4.- CUADRO DE MANDO DE INDICADORES POR ÁREAS

Estado de los indicadores por áreas municipales:

Área municipal	CUADRO DE MANDO		INDICADORES	
	Internos	Externos	Internos	Externos
Cultura	0	9	-	9
Bienestar social	En producción	En producción	24	23
Film office	-	-	1	7
Archivo municipal				
Patrimonio histórico	-	-	-	-
Red de bibliotecas	17	41	14	8
Turismo	15	38	1	28
Participación ciudadana	16		0	2
Medio ambiente	0	12	-	12
Playas	3	14	0	13

5.- FORMACIÓN Y ASISTENCIA A ACTIVIDADES

El personal de la Oficina de Innovación e Inteligencia ha participado en distintos cursos y formaciones a lo largo del primer trimestre. A continuación, una breve descripción de cada jornada:

28 de febrero – Agencia Valenciana de Innovación

Reunión de la AVI, junto a los jefes de contratación de los principales Ayuntamientos de la Provincia de Alicante y la empresa EVEREST. En esta reunión se exponen los principales puntos de la Compra Pública Innovadora: diferentes modalidades de CPI y sus diferentes ámbitos de aplicación. También se expusieron ejemplos de modelos de documentación para la correcta tramitación de las diferentes modalidades de la CPI.



26 de marzo – Internet de la Cosas para la Democracia y la Transparencia de las Ciudades



Internet en las cosas (IoT) para la Democracia y la Transparencia. Charla impartida por Alicia Asín, cofundadora de la empresa Libelium. La tecnología permite desarrollar soluciones inteligentes para las ciudades del futuro. El IoT permite ahorrar costes e incrementar ingresos; aporta sostenibilidad ambiental y mejora la calidad de vida de los ciudadanos. En el caso de las instituciones: entrega al ciudadano la posibilidad de su empoderamiento ya que al tener acceso a los datos, puede exigir la aplicación de determinadas políticas.

2 de abril – Un «demo day» incluido en el proyecto de playas inteligentes de la Comunitat Valenciana

Presentación del modelo Auxdrone de la empresa General Drones en Gandía. Se analizaron los aspectos legales y requisitos técnicos para la implantación y uso de drones. También se realizó un ejercicio práctico en la playa con la intervención del Auxdrone. Este dron tiene la capacidad de lanzar un salvavidas a la persona que se esté ahogando y permanecer a su lado hasta que llegue el equipo de salvamento.



 GENERALITAT VALENCIANA  INVAT-TUR  Destinos Turísticos Inteligentes

Demo day **Proyecto Playas Inteligentes Comunitat Valenciana**

Objetivos de la jornada:

- Análisis de los aspectos legales y requisitos técnicos para la **implantación y uso de drones**.
- Presentación de las **capacidades y aportaciones de los drones en la gestión de las playas** de la Comunitat Valenciana.

10:30 h: Introducción a los aspectos legales y operativos de los drones en playas. Representante de General Drones.

11:30 h: Pausa.

12:00 h: Ejercicio práctico en la playa de Gandia con el modelo Auxdron LFG. Representante de General Drones.

Fecha: 2 de abril – 10:30 h.

Lugar: Hotel RH Bayren & Spa – Playa de Gandia

Confirmación asistencia:
invattur@gva.es

4 de abril – II Jornada participativa sobre el desarrollo urbano sostenible en la costa mediterránea de Alicante

Se abordaron los principales retos a los que se enfrentan las ciudades de la Costa Mediterránea. Estos retos pasan por encontrar nuevas fórmulas que sepan potenciar los recursos propios y que sepan cuidar nuestro consumo. Además, se expuso la importancia de la economía circular y de concebir la innovación como una oportunidad de crecimiento económico.



Programa

09:30 a 10 h. Café- bienvenida.

10 a 11:30 h. Mesas de debate.

10 a 10:30 h. Los retos de una ciudad en la Costa Mediterránea.

10:30 a 11 h. Potenciar nuestros recursos y cuidar nuestro consumo.

11 a 11:30 h. Economía Circular e innovación una oportunidad de crecimiento económico.

11:30 – 12 h. Café- *networking*

12 a 13 h. Talleres participativos

- Movilidad integradora y sostenible en Alicante.
- Potenciar productos locales y de calidad.
- *Upcycling*, reutilización de ‘residuos’.

13 a 14 h. *Networking*: Cata de cerveza ecológica artesanal por *Cerveces Lluna* y productos locales.

17 de abril - Guía Práctica del Proceso de Compra Pública de Innovación para Organismos Públicos de la Comunidad Valenciana



Invitación de la Agencia Valenciana de la Innovación (AVI) para la presentación de la «Guía Práctica del Proceso de Compra Pública de Innovación para Organismos Públicos de la Comunidad Valenciana» organizado en la Sala Polivalente del Museo de la Universidad de Alicante.

La diferencia de esta guía con respecto a las ya existentes es su vocación de uso práctico para los técnicos de administraciones públicas valencianas y entidades del Sistema Valenciano de Innovación que puedan estar interesadas. Cuenta con modelos de documentación que se consideran necesarios para la correcta tramitación de las diferentes modalidades de Compra Pública de Innovación, con el fin de facilitar la puesta en marcha de este proceso de compra en nuestra Comunidad.



Destacado:

- Intervención con propuesta de guía audiovisual por parte del representante de Benidorm. La propuesta fue acogida con mucho interés y entusiasmo.
- Afianzamiento relaciones con EVERIS, empresa elaboradora de la Guía.
- Contacto con la empresa NIGHTWAY, interesados en conocer la *Smart Office*.
- Consolidación de relaciones con las coordinadoras de la AVI y propuesta de reunión para la sensibilización del CPI en Benidorm.

5.1 Ponencias del personal de la *Smart Office*

5.1.1 Gestión de calidad y gestión medioambiental

La Oficina de Innovación e Inteligencia ha colaborado con una ponencia de Celia Romero, especialista en inteligencia turística, en el encuentro del pasado día 5 de marzo dedicado a la «Gestión de la calidad y la gestión medioambiental».

Dicha jornada ha sido organizada por la Cátedra de estudios turísticos Pedro Zaragoza Orts para el Máster universitario en Dirección y planificación del turismo de la Universidad de Alicante.



ENCUENTRO CON PROFESIONALES
GESTIÓN DE LA CALIDAD Y GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL
EN EL MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL TURISMO

5 DE MARZO DE 18 A 21H

INSCRÍBETE AQUÍ
bit.ly/CTcalidadmedioambiente

AULA VICENS VIVES
1ª planta de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

Mayte García Córcoles
Responsable de Calidad, Formación y Proyectos en I+D+i

Celia Romero Rodríguez
CEO, Co-Founder en Inteligencia Turística

Logos of Benidorm, Generalitat Valenciana, and other partners.



5.1.2 Asistencia a zona Networking Congreso Green Cities, Malaga, 27 y 29 de marzo de 2019



5.1.3 Smart City Cluster en Foro Greencities 2019



5.1.4 FOCUS PYME & EMPRENDIMIENTO sobre TURISMO INTELIGENTE 25 abril 2019

Benidorm ha sido anfitriona del evento « FOCUS PYME & EMPRENDIMIENTO sobre TURISMO INTELIGENTE» celebrado el 25 de abril. Celia Romero participa, en representación del Ayuntamiento de Benidorm, junto a profesionales y empresarios del sector tratando las últimas tendencias e innovaciones puestas en marcha en lo que se refiere a turismo inteligente, el título de la mesa: «Las herramientas y soluciones para DTI será uno de los temas principales de Focus Marina Baixa y Alta».



5.1 Sigüientes pasos

Una de las principales prioridades de la Oficina de Innovación e Inteligencia es situar el conocimiento como protagonista indiscutible del crecimiento inteligente, sostenible e integrador. Por ello, la formación y capacitación a través de los cursos y jornadas propuestos a continuación desempeñan un papel crucial en el cumplimiento de esta aspiración estratégica. El personal de la *Smart Office* diseñará las siguientes actividades formativas durante el segundo trimestre de 2019:

5.1.1 Curso de conocimiento del DTI

La formación de los trabajadores de cualquier empresa es un elemento clave para fortalecer su productividad y, a la vez, reforzar su motivación.

Se ha detectado la necesidad y esta ha motivado la creación de un curso para enseñar a los distintos departamentos del ayuntamiento el sistema de gestión del DTI a aplicar en sus áreas. A continuación, se muestra la propuesta realizada:

**Sistema de gestión para
Destinos Turísticos Inteligentes, s. norma
UNE 178501 y 178502**
Módulo Presencial

Introducción

El sector turístico se encuentra en un momento donde la especialización inteligente, tanto de los territorios como de las organizaciones turísticas, se convierte no en una necesidad sino en una prioridad.

Dotar de habilidades a las organizaciones públicas para la utilización de un sistema de gestión, así como de indicadores y herramientas para la toma de decisiones que favorece la verdadera transformación digital del destino.

Convertir a Smart Cities en Destino Turísticos inteligentes.

Sigüiendo las normas UNE 178501 y 178502 se puede incorporar un sistema de gestión que permita la medición y avance en el destino turístico hacia un destino turístico inteligente, conforme a 5 ejes: la gobernanza, innovación, tecnología, accesibilidad y sostenibilidad.

Objetivo Principal

Conocer las herramientas básicas y el sistema de gestión para un destino turístico inteligente.

Metodología

Este curso está programado para realizarlo de forma presencial con una duración de 4 horas, donde los alumnos tomarán contacto con los conceptos aplicados a la gestión de un destino turístico inteligente. La metodología que se aplicará será participativa con pequeñas exposiciones teóricas y con ejemplos prácticos de aplicabilidad.

5.1.2 Jornadas de puertas abiertas de la *Smart Office*

Organización de jornadas de puertas abiertas en la *Smart Office* para ofrecer una visión más completa de la actividad y la operatividad de la Oficina de Innovación e Inteligencia al resto de los departamentos del ayuntamiento. A continuación, se muestra la propuesta:

Jornadas de puertas abiertas en la Oficina de Innovación e Inteligencia – Smart Office

Módulo Presencial

Introducción

Desde la Oficina de Innovación e Inteligencia se pueden monitorizar en tiempo real los datos sobre el funcionamiento de la ciudad y sobre los hábitos y comportamientos de los visitantes, lo que permite analizar la realidad del destino a través de las nuevas tecnologías, estableciendo diagnósticos y detectando problemáticas para, desde la inteligencia turística, ver cuáles son las soluciones y aplicarlas.

Objetivo Principal

Conocer el funcionamiento de la Oficina de Innovación e Inteligencia, así como todas sus posibilidades colaborativas y organizativas.

Metodología

Este curso está programado para realizarlo de forma presencial con una duración de 4 horas, donde los alumnos tomarán contacto con los conceptos aplicados a la gestión de un destino turístico inteligente. La metodología que se aplicará será participativa con pequeñas exposiciones teóricas y con ejemplos prácticos de aplicabilidad.

5.1.3 Formación del personal de las Oficinas de Turismo

La herramienta de calidad Infotourist, que gestiona los datos obtenidos, es muy útil y facilita el trabajo a los trabajadores del área de Turismo. El objetivo fundamental de esta formación es conocer las características y elementos que incorpora la herramienta para que los informadores de la oficina turística puedan sacarle el máximo partido. A continuación, pantallazo de la herramienta Infotourist:

6.- REGISTRO DE VISITAS REALIZADAS A LA SMART OFFICE

Durante el primer trimestre de 2019 se han realizado distintas visitas programadas a la Oficina de Innovación e Inteligencia.

Visitas a la Oficina de Innovación e Inteligencia 2019				
Mes	Día	Nombre de la organización	Contacto	Asistentes a la visita
Ene	11	CIVE Parque tecnológico de Valencia	Pablo Luján Más	
	31	Centro tecnológico de Turismo de Chile	Organización Mundial del Turismo	Sebastián Ansaldo (Asesor extensionista Tecnológico) Barbara Saez (Asesor extensionista Tecnológico) Daniel Meyer (Asesor extensionista Tecnológico) Patricia Miralles (SEGITUR)
Feb	5	Universidad Lugano	UA	Grupo de 17 estudiantes
	5	Ayuntamiento de Calvià	Telefonica	Javier Pascuet (Director general de Turismo)
	21	Spain Convention Boureau	Visit Benidorm	Miembros Spain Convention Boureau
	28	Canal 37	Juan Díaz	
	28	Universidad de Alicante	Fernando Vera	Grupo de 12-15 estudiantes
Mar	27	TV-Apunt, programa «A tú que t'importa»	Visit Benidorm	Cámara y entrevistador







FOTOS

1. Visita del Centro Tecnológico de Turismo de Chile. 2. Grupo de estudiantes de la Universidad de Lugano. 3. Visita de Enrique Martínez SEGITTUR y responsable Ayuntamiento San Sebastián. 4. Visita Ideal Tours primera agencia de viajes certificada en inteligencia turística de Benidorm. Manolo Otero, responsable internacional de normalización turística ISO 228 y vicepresidente de CEAHT. Fernando Molina responsable Instituto de la seda España y de incentivos Comunidad Valenciana; y Salvador Amorós, Presidente FAV (Federación agencias de viaje Comunidad Valenciana). 5. Grupo de la Spain Convention Bureau

7.- CLIPPING

7.1 Prensa

- ◆ Benidorm logra la certificación de primer destino turístico inteligente del mundo:
<https://alicanteplaza.es/benidorm-logra-la-certificacionde-primer-destino-turistico-inteligente-del-mundo>
- ◆ Benidorm logra su certificación como primer Destino Turístico Inteligente en España:
<https://www.esmartcity.es/2019/01/08/benidorm-logra-certificacion-primer-destino-turistico-inteligente-espana>
- ◆ La ministra de Turismo entrega a Benidorm el certificado como primer Destino Turístico Inteligente:
<https://www.esmartcity.es/2019/01/17/ministra-turismo-entrega-benidorm-certificado-primer-destino-turistico-inteligente>



Acto de entrega de la Marca Q que acredita que Benidorm cumple con norma UNE 178501 de Sistema de gestión de Destino Turístico Inteligente.

- ◆ La paradoja de Benidorm: del sol y playa al destino inteligente:
<https://www.merca2.es/benidorm-destino-turistico-inteligente/>
- ◆ La Comunitat Valenciana saca pecho en Fitur de "encabezar la inteligencia turística del Estado":
<https://valenciaplaza.com/la-comunitat-valenciana-saca-pecho-en-fitur-de-su-apuesta-por-ser-un-destino-turistico-inteligente>

7.2 Podcasts

Programas de radio en emisora Onda Benidorm (100.6 FM):

◆ Programa 1: Presentación del programa

El objeto del programa es el de informar sobre los proyectos desarrollados con fondos europeos. También para acercar la filosofía de la UE a la ciudadanía de Benidorm y reforzar el sentimiento europeo.

Enlace: <https://benidorm.org/comunicacion/programa-individual?id=6124>

◆ Programa 2: Movilidad urbana: bicicletas

Programa dedicado a informar sobre los nuevos carriles bicis que discurrirán por Benidorm, desgranar la apasionante historia de la bicicleta y defender el uso de este vehículo como el futuro de la movilidad sostenible en las ciudades.

Enlace: <https://benidorm.org/comunicacion/programa-individual?id=6139>

◆ Programa 3: Huertos urbanos

Información sobre el incipiente proyecto de huertos urbanos desarrollado en la Avenida de Andalucía. Incidencia en la importancia de aprovechar y optimizar los recursos naturales.

Enlace: <https://benidorm.org/comunicacion/programa-individual?id=6158>

◆ Programa 4: Accesibilidad

Programa dedicado a la accesibilidad, tanto en personas con movilidad reducida, como la recuperación de aquellos espacios verdes degradados para el uso y disfrute de la ciudadanía.

Enlace: <https://benidorm.org/comunicacion/programa-individual?id=6205>

◆ **Programa 5: Actuaciones arqueológicas en el Tossal y el Castell de Benidorm.**

Repaso a la historia de Benidorm en relación al pasado del Castell de Bendirom y al Tossal de la cala. Recuperación del patrimonio histórico y nuevos proyectos.

Enlace: <https://benidorm.org/comunicacion/programa-individual?id=6233>

◆ **Programa 6: Proyecto Brújula**

Programa dedicado al “proyecto brújula”, desarrollo por Bienestar Social. Es un sistema pionero de detección de personas mayores de 75 años en riesgo de exclusión o aislamiento.

Enlace: <https://benidorm.org/comunicacion/programa-individual?id=6252>

◆ **Programa 7: Sequia Mare**

Programa dedicado a la historia de la Sequia Mare, fundamental en el desarrollo de Benidorm. También, especial mención a la importancia del agua y explicación de los nuevos proyectos que se desarrollarán en la Sequia Mare.

Enlace: <https://benidorm.org/comunicacion/programa-individual?id=6270>

◆ **Programa 8: Feminismo**

Programa dedicado a las grandes figuras femeninas invisibilizadas injustamente por la historia. Dedicación especial a Beatriu Fajardo.

Enlace: <https://benidorm.org/comunicacion/programa-individual?id=6304>

◆ **Programa 9: Red Innpulso**

Programa dedicado a explicar cómo Benidorm ha llegado a formar parte de la Red Innpulso y cuáles son los principales retos a abordar.

Enlace: <https://benidorm.org/comunicacion/programa-individual?id=6396>

◆ **Programa 10: Día de Europa**

Programa dedicado a celebrar el día de Europa y a explicar curiosidades de los diferentes estados miembros de la Unión.

Enlace: <https://benidorm.org/comunicacion/programa-individual?id=6333>



Benidorm

SMART OFFICE DTI



MEMORIA TRIMESTRE 2

2019



REALIZADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
José Jesús Carreño Barroso Germán García Lillo Ana Virginia Padilla Brugos Manel Francesc Pérez Soto Daniel Pérez Fernández Raúl Rebelles Maestra	Celia Romero Rodríguez, Responsable Coordinación Ente Gestor DTI	Vicente Mayor Cano, Jefe del Área de Ingeniería
Fecha:	Fecha:	Fecha:

CONTROL DE REVISIONES	
Nº REV	MOTIVO DE LA REVISION
01	

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1.- INTRODUCCIÓN	5
2.- ÁREAS DE ACTUACIÓN	6
2.1 <i>Smart Office</i> : Oficina de Innovación e Inteligencia.....	6
2.1.1 Informe sobre DTI a través de la herramienta INNGUMA; Error! Marcador no definido.	
2.2 Sistema de inteligencia turística.....	6
2.2.1 Encuesta de actividades del sector del comercio.....	6
2.3 Captación de fondos.....	7
2.3.1 Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado (EDUSI)	7
2.3.2 Compra Pública Innovadora (CPI) – GERMÁN.....	10
Asistencia a la Jornada de Compra Pública Innovadora (CPI).....	10
Nota de prensa.....	Error! Marcador no definido.
2.3.3 Business Intelligence; cuadro de mando integral para la visualización, gestión y dinamización de los datos obtenidos por la herramienta Infotourist	10
2.4 Oficina de Turismo del Rincón de Loix.....	11
2.5 Red INNPULSO:	12
2.5.1 Jornada de Activación de la Compra Pública de Innovación en la Comunidad Valenciana.....	12
2.5.2 Asistencia y participación en el «V CONGRESO DE CIUDADES INTELIGENTES»	13
2.5.3 Utilización de la red WIFI	14
3.- CARTERA INNOVACIÓN.....	15
3.1 Asistencia a la Asamblea de la Red DTI CV JUNIO/MAYO	15
3.2 Asistencia a la reunión de la Red INNPULSO -- CELIA	16
3.3 Red DTI Nacional -- CELIA.....	17
3.4 PMUS KPI's.....	Error! Marcador no definido.
3.8 Sigüientes pasos	19
4.- CUADRO DE MANDO DE INDICADORES POR ÁREAS	19
4.1 Sigüientes pasos	Error! Marcador no definido.
4.1.1 Nuevos indicadores por áreas	Error! Marcador no definido.
4.1.2 Elaboración de un manual de indicadores	19
5.- FORMACIÓN Y ASISTENCIA A ACTIVIDADES	21
5.1 Ponencias del personal de la Smart Office.....	30

5.1.1	¡Error! Marcador no definido.
5.1.2	¡Error! Marcador no definido.
5.1.3	¡Error! Marcador no definido.
5.1.4	¡Error! Marcador no definido.
5.2 Sigüientes pasos	31
5.2.1 Curso de conocimiento del DTI.....	31
5.2.2 Jornadas de puertas abiertas de la <i>Smart Office</i>	31
5.2.3 Formación del personal de las Oficinas de Turismo	31
6.- REGISTRO DE VISITAS REALIZADAS A LA <i>SMART OFFICE</i>	32
7.- CLIPPING.....	33
7.1 Prensa	33

1.- INTRODUCCIÓN

Benidorm forma parte de la Red Española de Ciudades Inteligentes (RECI) que apuesta por las soluciones tecnológicas para su transformación digital. Con ello, se ha convertido en un Laboratorio de innovación y tecnología cuyo propósito es ir configurando la ciudad como Destino Turístico Inteligente conforme a la norma UNE 178501: «Sistema de Gestión de Destinos Turísticos Inteligentes». Tal y como señala dicha norma, la localidad debe «establecer, implementar, mantener y mejorar un sistema de gestión del DTI, que tenga en cuenta la innovación, el uso de las tecnologías, la accesibilidad universal y la sostenibilidad»; por este motivo, la creación de la Oficina de Innovación e Inteligencia, más conocida como *Smart Office*, tiene un papel significativo en el desarrollo de Benidorm como municipio innovador y tecnológicamente avanzado.

El Ayuntamiento de Benidorm es consciente de que la tecnología por sí sola no convierte un destino en inteligente, sino que debe ir acompañada de un proceso de cambio a todos los niveles comenzando por la estrategia 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 transformación del destino para hacer frente a los cambios de un complejo escenario turístico.

Por ello, la innovación en la aplicación de procesos sobre el conocimiento de los turistas en todo el ciclo del viaje que genera Big Data sobre la ciudad y su competencia será en gran medida la clave para adelantarse a las tendencias que marcarán el mercado los próximos años.

La correcta estructuración de la oferta de Benidorm, la especialización y mejora continua del producto, y el desarrollo de una adecuada promoción exterior y en destino, constituyen los principales retos para alcanzar el éxito sostenible en el tiempo como destino turístico inteligente. La alta exigencia del sector y el constante cambio por la influencia de gran número de factores requiere una gran capacidad de transformación y agilidad para afrontar nuevos retos.

2.- ÁREAS DE ACTUACIÓN

2.1 Smart Office: Oficina de Innovación e Inteligencia

2.2 Sistema de inteligencia turística

2.2.1 Encuesta de actividades del sector del comercio

Desde el Ayuntamiento de Benidorm en colaboración con Asociación Independiente de Comerciantes de Benidorm y provincia (AICO) y Visit Benidorm estamos realizando una encuesta sobre el sector de Comercio en Benidorm con el fin de tener un estudio de opinión oficial. A continuación, el plano de las zonas de comercio del municipio:



2.3 Captación de fondos

El objetivo principal del proyecto es la asistencia integral al Ayuntamiento de Benidorm para la captación de fondos europeos que permitan apoyar la estrategia, planificación y desarrollo de las actuaciones en materia de Destino Turístico Inteligente en los ejes de innovación, tecnología, sostenibilidad y accesibilidad. A continuación una breve descripción de las acciones desarrolladas en este ámbito para el segundo trimestre.

2.3.1 Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado (EDUSI)

2.3.1.1 Actualización Manual de procedimientos.

Corrección de la primera versión del Manual de Procedimientos de la Entidad DUSI Benidorm, y redacción de la segunda versión del manual de procedimientos y remisión a la Dirección General de Cooperación Autonómica y Local de la nueva versión, atendiendo a las indicaciones marcadas para corregir y actualizar en base a las *Directrices para la Redacción del Manual de Procedimientos (Dirección General de Fondos Europeos, 2019)*.

1.3. Aprobación por la Entidad DUSI y N° de revisiones

Tabla 6. Aprobación por la Entidad DUSI.

Fecha	31 de Mayo de 2019	
Número de versión del Manual	V2	
Firma del responsable 	Nombre y Apellidos	Antonio Pérez Pérez
	Órgano ¹	Alcalde Ayuntamiento de Benidorm

Fuente: Modelo "Manual de Procedimientos" para las Entidades DUSI (Dirección General Fondos Europeos, 2017)

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Tipo de Documento: Manual

Nombre del Documento: Manual de Procedimientos Entidad DUSI Benidorm

Versión: V2

Fecha de Redacción: Mayo 2019

Equipo de Redacción: Oficina de Innovación e Inteligencia y Oficina Municipal de Gestión de Fondos Europeos

Fichero (nombre y formato):

- Manual de Procedimientos Entidad DUSI Benidorm
- Tipo de archivo: PDF
- Dimensiones: A4 – A3 (Vertical y Horizontal)

La estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado (DUSI) del Ayuntamiento de Benidorm (EDUSI), se enmarca en el Programa Operativo de Crecimiento Sostenible (POCS), del Programa Operativo Plurirregional de España 2014-2020 (POPE), y está cofinanciado al 50% por la Unión Europea a través del Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER).

2.3.1.2 Remisión de Indicadores de Productividad a la Dirección General de Fondos Europeos (DGFE)

A requerimiento de los órganos responsables de Fondos Europeos, se remite la información sobre las estimaciones y valores de nuestros indicadores de productividad para todas las líneas de actuación y operaciones a implementar durante el periodo de programación 2019-2023 de nuestra estrategia EDUSI BENIDORM.

2.3.1.3 Remisión previsión gasto financiero 2019

A requerimiento de los órganos responsables de Fondos Europeos, se remite la información sobre las previsiones de gasto financiero de la estrategia EDUSI BENIDORM para este 2019, donde se indica las partidas de gasto económico en cada uno de los objetivos específicos de la estrategia.

2.3.1.4 Jornada “Presente y futuro del eje urbano” y Reunión del grupo de trabajo para el eje 12 dentro del POPE para el periodo 2014-2020

Asistencia a la Jornada sobre el Eje Urbano 12, en referencia a la estrategia de desarrollo urbano sostenible e integrador (EDUSI), vital para la explicación didáctica de procedimientos, la resolución de dudas, y el seguimiento y evaluación de las estrategias DUSI entre 2018 y 2019, y POS, de todas las ciudades en materia de entrega del Manual de Procedimientos, Indicadores de Productividad, Funcionamiento de Galatea, Elegibilidad de Operaciones y Previsiones de ejecución financiera para 2019.



Lo más destacado

La idea proponer a Benidorm como sede de la próxima celebración de una reunión de ciudades EDUSI España, Italia y Portugal, organizado por la Comisión Europea y la Dirección General de Fondos Europeos de España, a finales de año 2019.

URL: www.edusibenidorm.org

2.3.2 Compra Pública Innovadora (CPI)

Asistencia a la Jornada de Compra Pública Innovadora (CPI) 14 de abril 2019

Con el fin de potenciar el desarrollo de mercados innovadores a través de la contratación pública, la Agencia Valencia de Innovación (AVI), ha organizado una Jornada de Compra Pública Innovadora (CPI) a la que ha asistido la persona encargada de la captación de fondos de la *Smart Office*.

EL objetivo de la jornada era:

- facilitar la implementación de la Compra Pública de Innovación en las distintas Consellerías y diferentes entes de la Administración Pública valenciana.
- promover propuestas de contratación innovadoras que reporten beneficios tanto para las autoridades públicas como para el sector privado, centros de investigación y universidades

Donde se ha hecho la presentación de la «GUÍA PRÁCTICA DE COMPRA PÚBLICA INNOVADORA DE LA GENERALITAT VALENCIANA»

Fuente: http://innoavi.es/wp-content/uploads/2019/04/GuiaCPI_AVI.pdf

2.3.3 Business Intelligence; cuadro de mando integral para la visualización, gestión y dinamización de los datos obtenidos por la herramienta Infotourist

El Big Data facilita saber qué está ocurriendo en cada momento, lo que permite al sector turístico reaccionar de una forma más eficiente e inmediata, que no sería posible sin los análisis de datos. El conocimiento de todos estos datos facilita enormemente la toma de decisiones.

Las soluciones Big Data evidencian el valor de integrar las fuentes de datos internas con fuentes de datos externas para mejorar productos y servicios ya existentes que pongan a disposición del viajero 2.0 una experiencia de viaje más inteligente y personalizada. Por ello, es importante resaltar la herramienta que va a desarrollar la empresa Optimizadata.

2.4 Oficina de Turismo del Rincón de Loix

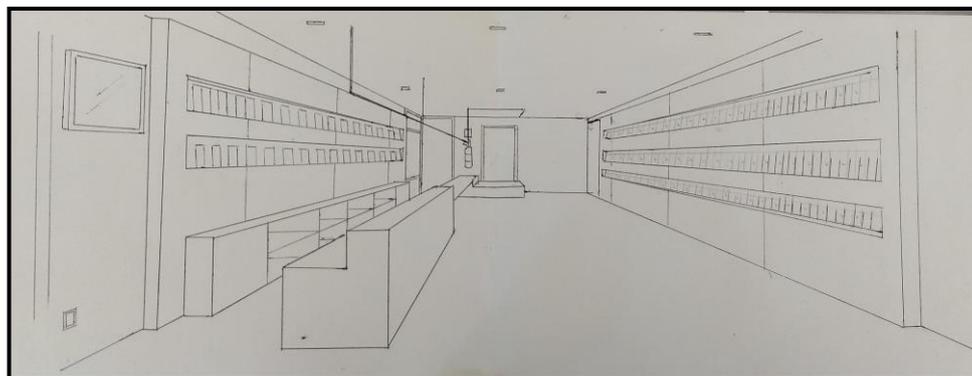


La nueva oficina de turismo está concebida para ser el punto de información para los visitantes de la zona del Rincón de Loix de Benidorm.

La oficina existente se ha ampliado y rehabilitado, convirtiéndose en un espacio de interacción entre anfitrión y visitante.

En ella conviven soportes y herramientas digitales, que permiten atender las nuevas demandas de los usuarios durante 24h, y físicos, que proporcionan una experiencia cercana para los usuarios que optan por lo tangible y para cubrir las carencias de la virtualización.

Para asegurar la normalización, autonomía y seguridad de todos los usuarios, se han incorporado medidas que garanticen el acceso, la utilización y el disfrute, tanto de la infraestructura, como del servicio prestado. Medidas como la eliminación de las barreras físicas o la adaptación de los contenidos y actividades, mejoran la experiencia turística de las personas con necesidades de accesibilidad, personas mayores, familias con niños, etc.



2.5 Red INNPULSO:

2.5.1 Jornada de Activación de la Compra Pública de Innovación en la Comunidad Valenciana

Vicente Mayor, jefe del Área de Ingeniería del Ayuntamiento de Benidorm, colabora con una ponencia con la empresa organizadora Fundeun que, además, cuenta con la colaboración especial de Dinapsis. Dicha intervención trata los retos y líneas de trabajo de Desarrollo Sostenible en un destino Turístico Inteligente.

Esta actuación persigue llevar la innovación sostenible orientada a fomentar el desarrollo de nuevos mercados, a través del instrumento de contratación pública teniendo en cuenta criterios de innovación en la adjudicación de contratos.

El objetivo principal de este programa es situar a la Comunidad Valenciana, dentro del contexto europeo, como un territorio sensible a los beneficios que aporta la Compra Pública de Innovación al ciudadano, al empleo cualificado, a las empresas innovadoras y a la Administración Pública eficiente; reforzando, así mismo, el papel de la Agencia Valenciana de Innovación (AVI), como impulsora de la innovación tecnológica y empresarial.

URL con el programa del evento:

<https://fundeun.es/evento/cata-en-innovacion-compra-publica-de-innovacion-enfocado-al-turismo-inteligente/>



2.5.2 Asistencia y participación en el «V CONGRESO DE CIUDADES INTELIGENTES»



El Ayuntamiento de Benidorm ha participado con un artículo y una ponencia del compañero Francisco Manuel López Ocaña, uno de los encargados del proyecto de «Resiliencia» (Dinapsis).



El congreso potenciaba el intercambio de conocimiento y experiencias sobre las Ciudades y Territorios Inteligentes, con la utilización de la tecnología y la innovación como herramientas base de su desarrollo. Para ello, se han tratado temáticas relacionadas con la Ciudad y el Territorio Inteligente de una manera transversal, multidisciplinar y multisectorial, mostrando las iniciativas que están actualmente en desarrollo en nuestro país.

URL con más información del congreso: <https://www.congreso-ciudades-inteligentes.es/>

2.5.3 Utilización de la red WIFI

En estos momentos la Smart office DTI trabaja para conocer el grado de uso de la WIFI de la avenida Almendros y la calle Tomás Ortuño y siguientes puntos de WIFI a instalar.

Interconectar los cuadros de mando y visualizaciones del uso de la WIFI en esos espacios.

3.- CARTERA INNOVACIÓN

Proyectos de Innovación		Estado	Asignado Rples. Ente Gestor DTI Coordinación	Otros responsables		Otros stake holders	Trimestre
19.1	Video Acta		Celia Romero	Francisca Marín Intervención	Toni Fuster Comunicación	Empresa privada	T1
19.2	Proyecto Datos smart playas		Moises Pellicer	Moises Pellicer	Juan Carlos S. Galiano	Universidad de Alicante	T1
19.4	Accesibilidad Big data		Mercedes Llorca	Mercedes Llorca		Predif	T1
19.6	Red Innpulso		Vicente Mayor	Vicente Mayor		zero+	T1

3.1 Asistencia a la Asamblea de la Red DTI CV JUNIO/MAYO

La Red DTI CV nace con la intención de crear un marco de relaciones entre destinos y crear sinergias entre los mismos, así como con empresas y entidades turísticas de la Comunitat Valenciana.



Cuyo propósito ha sido compartir el conocimiento entre sus miembros para facilitar la evolución de la planificación y gestión de los destinos turísticos en base al modelo DTI CV.

3.2 Asistencia a la reunión de la Red INNPULSO

El Ayuntamiento de Benidorm recibió el 12 de abril de 2019 la notificación por la que se informó de que la ciudad había sido premiada con la distinción «Ciudad de la ciencia y la innovación».



Desde dicha fecha, la ciudad de Benidorm forma parte de la Red INNPULSO y, ha participado en la reunión semestral que ha tenido lugar en l'Alfas del Pí el 19 de junio de 2019

la jornada divulgativa *Presentación de Estrategias de CPI en el Ámbito Municipal*, promovida en colaboración con la Agència Valenciana de la Innovació (AVI); un evento

destinado a la puesta en común de las distintas iniciativas de CPI de los ayuntamientos y entidades participantes.

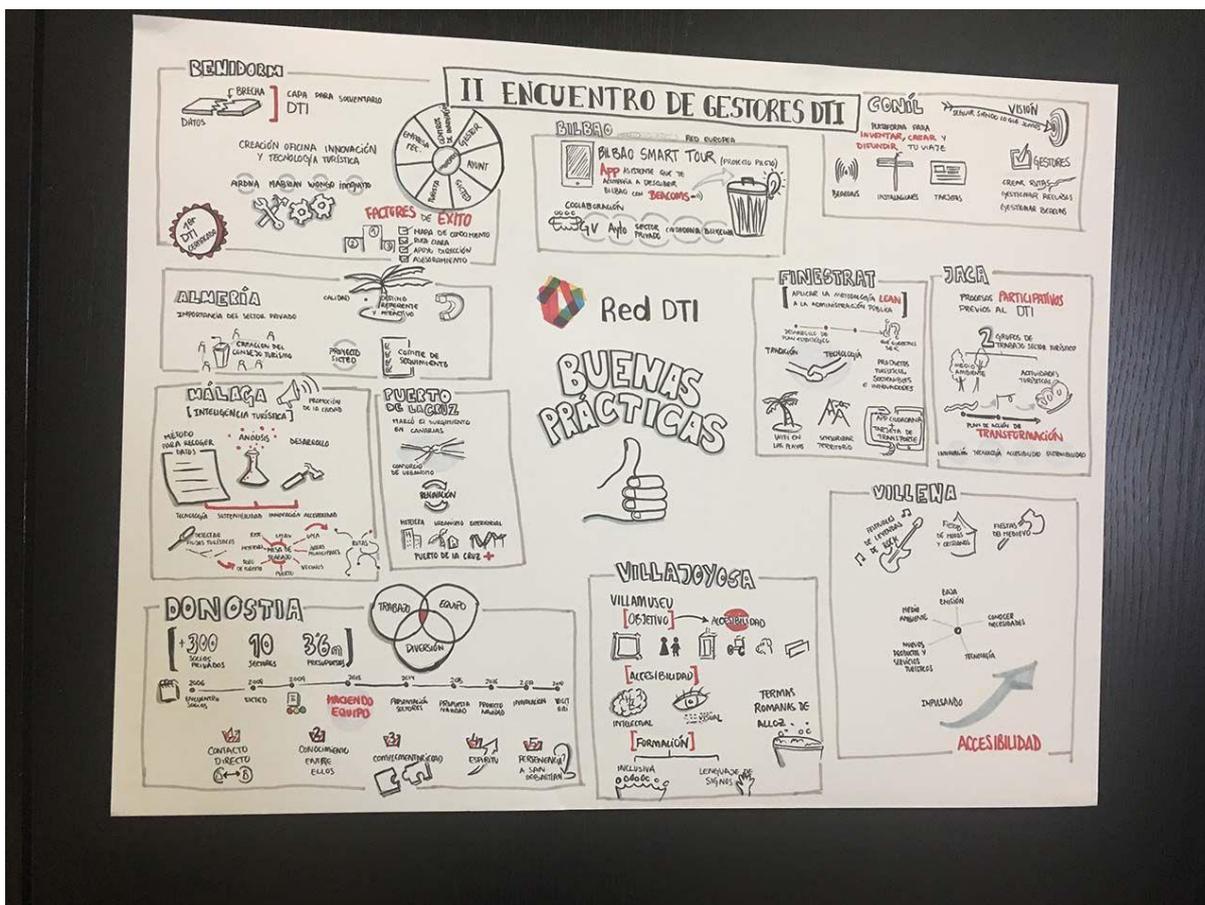
La Compra Pública de Innovación (CPI) ha demostrado ser una herramienta eficaz para la mejora de los servicios públicos, permitiendo a las administraciones mejorar su efectividad a través de la adquisición de productos innovadores que no existen aún en el mercado



3.3 Red DTI Nacional

Asistencia al II Encuentro de Gestores de DTI con la Smart Office DTI como caso de éxito en Aranjuez

Sebastián Fernández fue el responsable de presentar el caso de éxito de la Smart Office DTI ante los gestores de otros municipios que se están transformando en DTI.



Cerca de 50 destinos y más de 70 representantes han participado en el II Encuentro de Gestores de la Red de Destinos Turísticos Inteligentes.

Los gestores de destinos han presentado sus casos de buenas prácticas durante el II Encuentro de Gestores de la Red de Destinos Turísticos Inteligentes, celebrado en Aranjuez.

Iniciativas vinculadas con la gobernanza, la innovación, la tecnología, la accesibilidad y la sostenibilidad aplicadas al turismo han sido compartidas por los destinos que forman parte de la Red de Destinos Turísticos Inteligentes.

En materia de innovación y tecnología, Benidorm ha presentado su oficina de Inteligencia Turística como herramienta de gestión operativa del destino, en la que el análisis de los datos es clave para identificar la información en todo el ciclo de vida del turista. Desde el índice de satisfacción del viajero respecto al destino y los hoteles, hasta los flujos de movilidad, los precios medios y el nivel de ocupación en alojamientos turísticos.

Málaga también ha utilizado la inteligencia turística para redistribuir los flujos turísticos que se concentran en el casco histórico. Para ello, han recabado información de distintas fuentes con las que han elaborado mapas de calor, cuyas conclusiones fueron analizadas en el Foro de Turismo para buscar soluciones, siendo el resultado la creación de 4 nuevas rutas bajo el nombre “Descubre Málaga”.

Bilbao ha compartido su experiencia con la App Bilbao Smart Tour, iniciativa realizada en colaboración con Basquetour, el Arzobispado, el sector privado y las asociaciones de vecinos, para ayudar al visitante a descubrir la ciudad a través de beacons, así como para conocer la opinión del turista en función de su comportamiento con la aplicación.

La localidad gaditana de Conil compartió el proyecto “Señalización Inteligente: Descubriendo recursos menos conocidos”, basada en el uso de beacons para dar información turística a los visitantes. A las que se añaden las tarjetas NFC para la promoción de distintos itinerarios.

En cuanto a gobernanza, el Ayuntamiento de El Ejido ha explicado la iniciativa del Consejo Municipal de Turismo para subrayar la importancia de implicar al sector privado en la conversión de un destino en destino turístico inteligente.

En este sentido, San Sebastian Turismo ha insistido en la necesidad de la colaboración público-privada y ha expuesto su iniciativa “Haciendo equipo podemos hacerlo” con la que se llevan a cabo acciones para poner en contacto a los distintos agentes turístico. Asimismo, Jaca ha insistido en la conveniencia de implicar a todos los agentes relacionados directa e indirectamente con el turismo en los procesos participativos para ser un destino turístico inteligente.

La sostenibilidad ha sido el eje en el que el Puerto de la Cruz (Tenerife) ha compartido su buena práctica. En concreto, ha desarrollado Puerto de la Cruz + destinada a concienciar a la población de la necesidad de respetar y cuidar el destino para impulsar un desarrollo sostenible.

En relación a la accesibilidad, Villajoyosa ha compartido el caso de Vilamuseu, un museo totalmente accesible, tanto física como visualmente.

Por su parte, Finestrat (Alicante) ha repasado las distintas acciones desde la creación de una smartoffice, la instalación de wifi público en la playa o el 4G en zonas rurales, así como la sensorización del territorio, pasando por la digitalización de los recursos turísticos o el uso de drones para rescates y los autobuses a demanda para mejorar la eficiencia energética.

3.8 Sigüientes pasos

Proyectos de Innovación		Estado	Asignado Rples. Ente Gestor DTI Coordinación	Otros responsables		Otros stake holders	Trimestre
19.8	Incidencias 360º		Vicente Mayor	Paco Denia	Resto áreas gestión incidencias	Dinapsis	T2

4.- CUADRO DE MANDO DE INDICADORES POR ÁREAS

4.1.2 Elaboración de un manual de indicadores

La finalidad de esta iniciativa es crear un documento de comunicación técnica que ofrezca asistencia a los trabajadores que utilicen el sistema.

La guía incluirá los aspectos fundamentales de la herramienta, que ayude a entender el funcionamiento y que enseñe a los trabajadores como manejar de forma ordenada y concisa el cuadro de mando de indicadores. De esta forma también se facilita la comprensión de los conceptos.

La guía proporcionará las instrucciones necesarias para que cualquier trabajador pueda utilizar la plataforma, detallando las funciones de cada apartado, las opciones disponibles a través de los diferentes menús, etc.

← → ↻ https://benidorm.org/smart-city/es

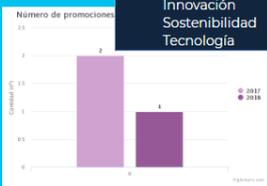
 SMART DESTINATION     

Elige una Categoría

- Accesibilidad Universal
- Film Office
- Benidorm en cifras
- Cultura
- Medio Ambiente
- Participación Ciudadana
- Playas
- Red de Bibliotecas
- Turismo
- Gobernanza
- Innovación
- Sostenibilidad
- Tecnología

DESTACADOS DESTACADOS

Número de promociones



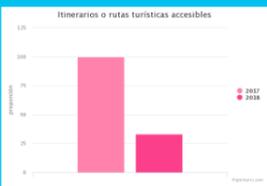
Interacciones sociales (Número de promociones realizadas a través de esta agencia)

Número de eventos promocionados



Redes sociales (número de eventos promocionados)

Itinerarios o rutas turísticas accesibles



Rutas o itinerarios turísticos

5.- FORMACIÓN Y ASISTENCIA A ACTIVIDADES

El personal de la Oficina de Innovación e Inteligencia ha participado en distintos cursos y formaciones a lo largo del primer trimestre. A continuación, una breve descripción de cada jornada:

Guía Práctica del Proceso de Compra Pública de Innovación para Organismos Públicos de la Comunidad Valenciana

Miércoles, 17 de abril

Universidad de Alicante

(San Vicente del Raspeig)



The image shows an invitation card with a red and white design. On the left, there is a red vertical bar with white text: 'Guía Práctica del Proceso de Compra Pública de Innovación para Organismos Públicos de la Comunitat Valenciana' and 'Agencia Valenciana de la Innovación'. On the right, the text reads: 'INVITACIÓN A LA PRESENTACIÓN DE: "Guía Práctica del Proceso de Compra Pública de innovación para Organismos Públicos de la Comunitat Valenciana"'. Below this, it specifies the date and time: 'Miércoles 17 de abril – 11h00', and the location: 'Sala Polivalente del Museo de la Universidad de Alicante, Campus de la Universidad de Alicante, Carretera de San Vicente del Raspeig s/n (San Vicente del Rapeig)'. At the bottom, there are logos for 'AGENCIA VALENCIANA DE LA INNOVACIÓN' and 'INTELECCIÓN'.

Invitación de la Agencia Valenciana de la Innovación (AVI) para la presentación de la «Guía Práctica del Proceso de Compra Pública de Innovación para Organismos Públicos de la Comunidad Valenciana» organizado en la Sala Polivalente del Museo de la Universidad de Alicante.

La diferencia de esta guía con respecto a las ya existentes es su vocación de uso práctico para los técnicos de administraciones públicas valencianas y entidades del Sistema Valenciano de Innovación que puedan estar interesadas. Cuenta con modelos de documentación que se consideran necesarios para la correcta tramitación de las diferentes modalidades de Compra Pública de Innovación, con el fin de facilitar la puesta en marcha de este proceso de compra en nuestra Comunidad.



Destacado:

- Intervención con propuesta de guía audiovisual por parte del representante de Benidorm. La propuesta fue acogida con mucho interés y entusiasmo.
- Afianzamiento relaciones con EVERIS, empresa elaboradora de la Guía.
- Contacto con la empresa NIGHTWAY, interesados en conocer la *Smart Office*.
- Consolidación de relaciones con las coordinadoras de la AVI y propuesta de reunión para la sensibilización del CPI en Benidorm.

III Jornada Casos de éxito en inteligencia turística

Martes, 21 de mayo

Murcia

Exposición práctica sobre la aplicación de la inteligencia turística en empresas y destinos turísticos inteligentes, se consolida como evento especializado en turismo inteligente en España. Se trata de una oportunidad para dar visibilidad a casos de éxito en el sector y para analizar los beneficios de su aplicabilidad.



“

**NOS COMPLACE INVITARLE A LA
III JORNADA
CASOS DE ÉXITO INTELIGENCIA
TURÍSTICA**

**INSTITUTO DE TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA
21 DE MAYO DE 2019 9-14 H.
#ITMURCIA3**

**INSCRIPCIÓN GRATUITA AQUÍ:
WWW.INTELENCIATURISTICA.COM**

ORGANIZA:

InteligenciaTurística®

itrem
Instituto de turismo región de murcia

AENOR

COLABORA:

SEGITUR

CULTURAS Y PAISAJES

Costa Cálida
Región de Murcia

UCAM
UNIVERSIDAD CARLOS III DE MADRID

ITH
INTELENCIA TURISTICA

Telefónica

Compra Pública de Innovación enfocada al turismo inteligente

Dinapsis – Agencia Valenciana de Innovación

Viernes, 5 de junio

Benidorm



Jornada organizada en Benidorm por DINAPSIS, con la colaboración de la Agencia Valencia de Innovación, que persigue orientar la innovación sostenible al desarrollo de nuevos mercados, a través del instrumento de contratación pública teniendo en cuenta criterios de innovación en la adjudicación de contratos. En este caso, se pondrá foco en el TURISMO INTELIGENTE.

Presentación de estrategias de Compra Pública de Innovación en el ámbito municipal

Colabora Agencia Valencia Innovación

Martes, 18 de junio

Alfaz del Pi

Jornadas orientadas al análisis y desarrollo de estrategias de Compra Pública de Innovación en el ámbito municipal, han sido organizadas por la Red de Ciudades de Ciencia e Innovación (Innpulso) y la Agencia Valenciana de la Innovación (AVI), en colaboración con el Ayuntamiento de l'Alfaz del Pi.



IV Foro de energía y desarrollo sostenible

Miércoles, 19 de junio

Cámara de Comercio de Valencia

El Foro de energía y desarrollo sostenible, tiene el objetivo de generar un debate entre diversos grupos de interés de nuestra sociedad, para conocer y debatir sobre la energía y su relación con el desarrollo sostenible. La producción y consumo de la energía supone un impacto en el medio ambiente, en la economía y una necesidad en el modo de vida de nuestra sociedad. ¿Qué modelo entendemos es más conveniente para nuestra sociedad?, ¿cuáles son las estrategias propuestas desde la Unión Europea?, ¿cuál es el papel que juegan las energías renovables?, ¿cuál es el Plan Nacional Integrado de Energía y Clima del Ministerio?



V Congreso Ciudades Inteligentes

Miércoles, 26 de junio

Madrid

El V Congreso Ciudades Inteligentes ha servido para potenciar el intercambio de conocimiento y experiencias sobre las Ciudades y Territorios Inteligentes, con la utilización de la tecnología y la innovación como herramientas base de su desarrollo. Para ello, se han abordado las principales temáticas relacionadas con la Ciudad y el Territorio Inteligente de una manera transversal, multidisciplinar y multisectorial, mostrando las iniciativas que se están desarrollando actualmente en nuestro país.





Además, el Ayuntamiento de Benidorm ha participado con un artículo y una ponencia del proyecto «Resiliencia» de Dinapsis.

Jornada de Seguridad Vial en Ciudades Verdes; peligro potencial de los vehículos silenciosos para las personas con ceguera o baja visión

Viernes, 28 de junio

Universidad Miguel Hernández de Elche

El desarrollo de esta jornada persigue dos objetivos principales:

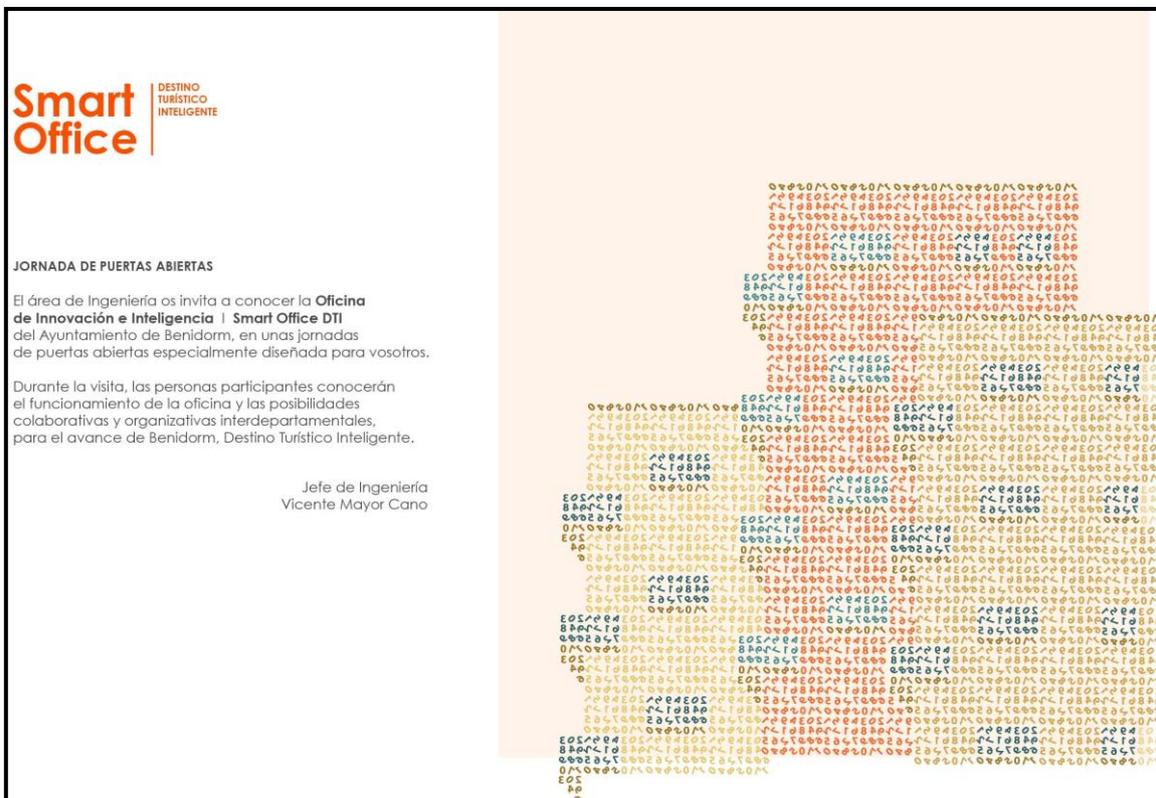
- ◆ **Formativo y divulgativo:** a través de un evento atractivo y dinámico se pretende dar difusión a la problemática potencial derivada del uso de vehículos silenciosos sin sistemas de advertencia, así como agrupar personas potencialmente afectadas o interesadas por esta problemática para que conozcan con detalle las expectativas de crecimiento de estos vehículos.
- ◆ **Foro de encuentro y medio para recabar información** que servirá para conocer el grado de satisfacción, detectabilidad y molestia que los sonidos de advertencia actualmente en desarrollo suscitan sobre potenciales peatones.

Programación de la jornada

Cronograma			
Hora	Título ponencia	Persona	Entidad
9:00 – 9:15	Recogida de acreditación		
9:15 – 9:30	Inauguración y motivación de las jornadas	Representación institucional	UMH
9:30 – 9:45	Ciudades Verdes; motivos y proyección del transporte sostenible	Esther Díez Valero	Ayto. Elche
9:45 – 10:00	El vehículo eléctrico y sus beneficios	Damián García	Vectia
10:00 – 10:15	Dificultades asociadas a la ausencia de sonido de los vehículos eléctricos	Paloma Fernández Carmena	ONCE
10:15 – 10:30	Los vehículos eléctricos y sus retos para la seguridad vial	Pedro Tomás Martínez	DGT
10:30 – 10:45	Sonidos de advertencia; ¿La solución?	Ramón Peral Orts	UMH
10:45 – 11:00	MESA REDONDA	TODOS	
11:00 – 11:30	PAUSA CAFE		
11:30 – 13:30	TALLERES, ACTIVIDADES LÚDICAS, ENSAYOS DE DETECTABILIDAD Y RESPUESTA EMOCIONAL		DGT, ONCE, ATED UMH

5.1 Eventos y ponencias realizados por el personal de la *Smart Office*

5.1.1 Jornadas de puertas abiertas de la *Smart Office*



Se han organizado unas jornadas de puertas abiertas en la *Smart Office* para ofrecer una visión más completa de la actividad y la operatividad de la Oficina de Innovación e Inteligencia al resto de los departamentos del ayuntamiento. A continuación, se muestra la invitación electrónica enviada a los compañeros:

5.2 Sigüientes pasos

Una de las principales prioridades de la Oficina de Innovación e Inteligencia es situar el conocimiento como protagonista indiscutible del crecimiento inteligente, sostenible e integrador. Por ello, la formación y capacitación a través de los cursos y jornadas propuestos a continuación desempeñan un papel crucial en el cumplimiento de esta aspiración estratégica. El personal de la *Smart Office* diseñará las siguientes actividades formativas durante el segundo trimestre de 2019:

5.2.1 Curso de conocimiento del DTI

La formación de los trabajadores de cualquier empresa es un elemento clave para fortalecer su productividad y, a la vez, reforzar su motivación.

Se ha detectado la necesidad y esta ha motivado la creación de un curso para enseñar a los distintos departamentos del ayuntamiento el sistema de gestión del DTI a aplicar en sus áreas. A continuación, se muestra la propuesta realizada:

5.2.2 Formación del personal de las Oficinas de Turismo

La herramienta de calidad Infotourist, que gestiona los datos obtenidos, es muy útil y facilita el trabajo a los trabajadores del área de Turismo. El objetivo fundamental de esta formación es conocer las características y elementos que incorpora la herramienta para que los informadores de la oficina turística puedan sacarle el máximo partido. A continuación, pantallazo de la herramienta Infotourist:

6.- REGISTRO DE VISITAS REALIZADAS A LA SMART OFFICE DTI

Durante el segundo trimestre de 2019 se han realizado distintas visitas programadas a la Oficina de Innovación e Inteligencia.

Visitas a la Oficina de Innovación e Inteligencia 2019				
Mes	Día	Nombre de la organización	Contacto	Asistentes a la visita
Abr	1	Centro público de formación de personas adultas (FPA BENIDORM)	Ricardo A. Pesado	Abendgymnasium Esslingen (7 estudiantes + 2 profesoras) y FPA BENIDORM (2-5 estudiantes + 2 profesores)
	1	Universidad de Tarragona	UA	
Junio	19	Visita responsables Red Innpulso	Celia Romero	
	28	Representante ACEVIN	Celia Romero	

7.- CLIPPING

7.1 Prensa

- La Comunidad Valenciana, líder de España en destinos inteligentes:

https://www.hosteltur.com/129229_la-comunidad-valenciana-lider-de-espana-en-destinos-inteligentes.html

- España ya cuenta con destinos turísticos inteligentes:

<https://dirigentesdigital.com/tecnologia/espana-ya-cuenta-con-destinos-turisticos-inteligentes-LN1179850>

- Cómo se puede hacer turismo en España gracias a la tecnología:

<https://www.muypymes.com/2019/06/28/posible-turismo-espana-gracias-tecnologia>

- Así son y así innovan las ‘smart cities’ españolas de referencia:

<http://blog.orange.es/innovacion/smart-cities-espana/>

Programas de radio en emisora Onda Benidorm (100.6 FM):

◆ Programa 5: Actuaciones arqueológicas en el Tossal y el Castell de Benidorm.

Repaso a la historia de Benidorm en relación al pasado del Castell de Benidorm y al Tossal de la cala. Recuperación del patrimonio histórico y nuevos proyectos.

Enlace: <https://benidorm.org/comunicacion/programa-individual?id=6233>

◆ Programa 6: Proyecto Brújula

Programa dedicado al “proyecto brújula”, desarrollo por Bienestar Social. Es un sistema pionero de detección de personas mayores de 75 años en riesgo de exclusión o aislamiento.

Enlace: <https://benidorm.org/comunicacion/programa-individual?id=6252>

◆ Programa 7: Sequia Mare

Programa dedicado a la historia de la Sequia Mare, fundamental en el desarrollo de Benidorm. También, especial mención a la importancia del agua y explicación de los nuevos proyectos que se desarrollarán en la Sequia Mare.

Enlace: <https://benidorm.org/comunicacion/programa-individual?id=6270>

◆ Programa 8: Feminismo

Programa dedicado a las grandes figuras femeninas invisibilizadas injustamente por la historia. Dedicación especial a Beatriu Fajardo.

Enlace: <https://benidorm.org/comunicacion/programa-individual?id=6304>

◆ Programa 9: Red Innpulso

Programa dedicado a explicar cómo Benidorm ha llegado a formar parte de la Red Innpulso y cuáles son los principales retos a abordar.

Enlace: <https://benidorm.org/comunicacion/programa-individual?id=6396>

◆ Programa 10: Día de Europa

Programa dedicado a celebrar el día de Europa y a explicar curiosidades de los diferentes estados miembros de la Unión.

Enlace: <https://benidorm.org/comunicacion/programa-individual?id=6333>



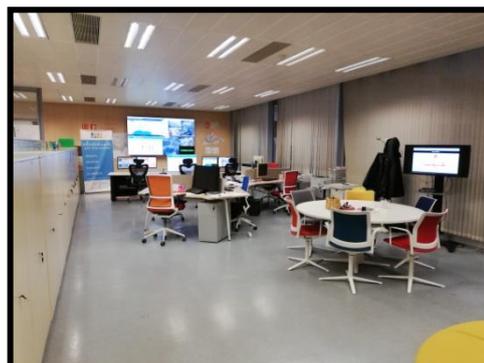
Benidorm

SMART OFFICE DTI



MEMORIA SEMESTRE 2

2019



REALIZADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Celia Romero Rodríguez Andrea Llorca Macarro Jorge Moreno Hernández Guillem Mas Ortega Marta Urbano Jover Rafa Pérez Pérez Raúl Rebelles Maestra	Celia Romero Rodríguez, Responsable Coordinación Ente Gestor DTI	Vicente Mayor Cano, Jefe del Área de Ingeniería
Fecha:	Fecha:	Fecha:

CONTROL DE REVISIONES	
Nº REV	MOTIVO DE LA REVISION
01	

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1.- INTRODUCCIÓN	3
2.- ÁREAS DE ACTUACIÓN	4
2.1 Smart Office. Oficina de Innovación e Inteligencia.....	4
2.1.1 Trabajos realizados a Áreas del Ayuntamiento.....	4
2.1.2 Grupos de Mejora.....	7
2.1.3 Mejora de la usabilidad de los QR.....	8
2.2 Sistema de Inteligencia Turística.....	8
2.2.1 Encuesta de actividades del sector del comercio.....	8
2.2.2 Resultado registro de visitas y satisfacción atención ciudadana.....	8
2.2.3 Transparencia nuevos apartados en la web Smart Destination.....	9
2.3 Captación de fondos.....	9
2.3.1 Avances en la redacción de los componentes de la licitación junto a Red.es... 10	
2.3.2 Compra Pública Innovadora (CPI).....	10
2.3.3 Business Intelligence: cuadro de mando integral para la visualización, gestión y dinamización de los datos obtenidos por la herramienta Info Tourist.....	12
2.4 Asistencia a la reunión de la RED DTI.....	14
2.5 Asistencia a la Asamblea de la Red DTI CV.....	14
2.6 Asistencia a la reunión de la RED INNPULSO.....	15
2.7 RECI.....	15
3.- CARTERA INNOVACIÓN	17
4.- CUADRO DE MANDO DE INDICADORES POR ÁREAS	18
5.- FORMACIÓN Y ASISTENCIA A ACTIVIDADES	19
5.1 Curso de conocimiento del sistema de gestión del DTI.....	19
5.2 Visita a la Smart Office de Valencia.....	20
6.- REGISTRO DE VISITAS REALIZADAS A LA SMART OFFICE	21
7.- CLIPPING	23

1.- INTRODUCCIÓN

¿Qué es la Smart Office?

La Smart Office DTI, es la Oficina Técnica de Innovación e Inteligencia, creada como estrategia del Plan Director del DTI para el municipio de Benidorm.

¿Qué hacemos?

Nos encargamos de la gestión de la innovación e inteligencia en el municipio de Benidorm, esto implica la organización y dirección de recursos tanto humanos como técnicos y económicos, con el fin de aumentar la creación de nuevos conocimientos, generación de ideas técnicas, obtención de nuevos fondos y nuevas herramientas de innovación como la compra pública innovadora, utilización de la vigilancia e inteligencia que permita:

Realizar una vigilancia e inteligencia que ayude a la vigilancia competitiva, comercial y tecnología para disponer de una previsión tecnología, y anticiparnos sobre las tendencias en referencia a propuestas innovadoras para los DTI.

Incorporar la gestión de los datos generados tanto para el seguimiento de los Cuadros de mando de indicadores, futuras plataformas tecnológicas, que ayuden a la toma de decisiones a nivel del DTI.

Incorporar la gestión del Open Data y transparencia del municipio para la reutilización de la información pública.

La transferencia de las ideas a los planes de actuación teniendo en cuenta los ejes del DTI: gobernanza, innovación, tecnología, accesibilidad y sostenibilidad

Realización de **la captación de fondos, y la gestión de los obtenidos**, así como la calidad para la sistematización de los procesos y la obtención de evidencias para la justificación de los fondos obtenidos y demás sistematizaciones de los procesos de las diferentes áreas del ayuntamiento.

Incorporar un área de Compra Pública Innovadora

La **gestión de proyectos pilotos** en el llamado laboratorio de innovación y tecnologías, en el territorio de Benidorm, que permita la adquisición de producto , procesos y servicios o la mejora de los existentes, convirtiéndolo en un verdadero **Lab de Innovación y tecnología**.

Facilitar la **coordinación y generación de modelos de colaboración público-privada** para la implantación de soluciones inteligentes e innovadoras.

Sirve de **apoyo al resto de áreas del Ayuntamiento** para dar cumplimiento a sus planes estratégicos, cuadro mando indicadores, tramitación de subvenciones o iniciativas innovadoras.

2.- ÁREAS DE ACTUACIÓN

2.1 Smart Office. Oficina de Innovación e Inteligencia.

2.1.1 Trabajos realizados a Áreas del Ayuntamiento.

Desde el Ayuntamiento de Benidorm en concreto desde la Smart Office se está realizando una serie de proyectos elaborados entre todos sus miembros:

GUILLEM MAS ORTEGA

Adecuación de los ODS al plan director DTI, actualización de los folletos Bimensuales Sección Programación Cultural, auditoría interna y externa Ayuntamiento, informes ambientales EATE e informe sobre programa ahorro y eficiencia energética.

ANDREA LLORCA MACARRO

Ayuda a todas las áreas mediante la realización de memorias, cartas y planes estratégicos para la Auditoría interna y externa del Ayuntamiento, Proyecto Séquia Mare, coordinación reuniones comunicación mensuales para los eventos de cada área, relación directa con trabajos sobre ruido (Auditorías, mapas acústicos e incorporación de indicadores y datos directos y a tiempo real mediante software interactivo para la Smart Office).

MARTA URBANO JOVER

Trabajando constantemente en la actualización e incorporación de indicadores de todas las áreas a la Web del Ayuntamiento de Benidorm.

RAFAEL PÉREZ PÉREZ

Control de Acceso en Benidorm mediante el mantenimiento de equipos y cámaras de seguridad del municipio de Benidorm, gestión del tráfico, mejoras de la App Línea Verde y la mejora de la ubicación de los códigos QR.

RAÚL REBELLES MAESTRA

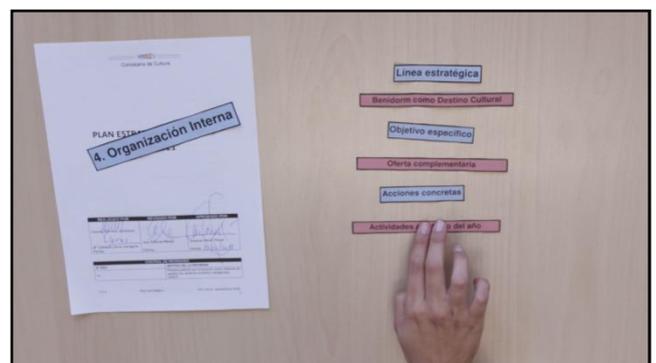
Coordinación Smart Office, Planificación estratégica, Gestión de Proyectos, Enlace con Ingeniería con respecto a planes y seguimiento de acciones, implantación de sistema de Gestión y soporte áreas municipales.

1. VÍDEOS.

Vídeo explicativo interno para los miembros del Ayuntamiento para que puedan votar en los premios EnerTic, en los que el consistorio estaba nominado en las categorías de Smart Tourism y e-Government.



Vídeo tutoriales: Conjunto de tres vídeos que se proyectaron durante el curso del DTI orientado a los responsables de las áreas municipales. En uno de ellos se mostró la forma de entrar con usuario y contraseña en la página web del Ayuntamiento para visualizar los indicadores, el vídeo explicativo para relacionar Plan Estratégico, Memoria etc.; y un vídeo de entrevistas a Mercedes Llorca, Vicente Mayor, Jaime Jesús Pérez y Aida García Mayor.



2. CARTELES.

Loop Carteles de Navidad: Loop para las pantallas externas del Ayuntamiento con la agenda de los teatros que tuvieron a cabo en la Plaza de SSMM Los Reyes de España durante el periodo navideño.



Cartel Santa Cecilia: Cartel publicitario con los conciertos de las tres principales bandas musicales de Benidorm (Unió Musical, La Nova y l'Ílla) en honor a Santa Cecilia.



3. DISEÑO Y MAQUETACIONES

Carta de Servicios: Maquetación y unificación del diseño de las Cartas de Servicios y las portadas de las Memorias para ser expuestas en la web.



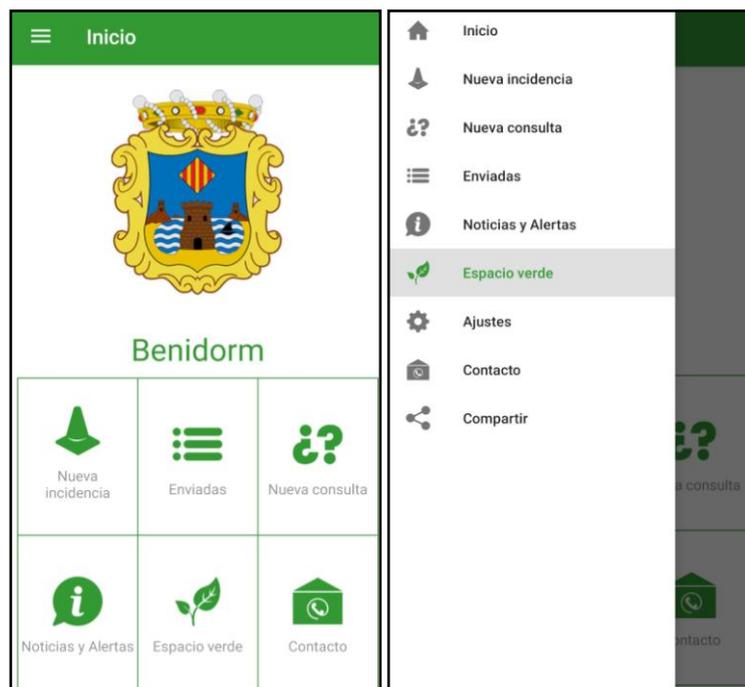
Diseño Vinilos: Diseño de la señalética del Ayuntamiento, Directorio de la entrada y unificación del diseño interno del Ayuntamiento.



2.1.2 Grupos de Mejora

2.1.2.1 Incidencias.

Línea Verde es una App que comunica las incidencias que se producen en Benidorm. Este grupo de mejora pretende impulsar el progreso de la aplicación que dispone Benidorm y ofrecer una alternativa y un servicio más eficiente a la hora de realizar y reparar dicha incidencia.



2.1.3 Mejora de la usabilidad de los QR

Mejorar la ubicación de los códigos QR actuales, y revisar los existentes para que tenga una mayor visualización. Además de ello, actualizar el contenido de los códigos en base a los nuevos hallazgos arqueológicos. Unificar la imagen de todos ellos para que sea uniforme y todos tengan un aspecto similar y sean reconocibles.

2.2 Sistema de Inteligencia Turística

2.2.1 Encuesta de actividades del sector del comercio.

Durante el último semestre del año, se ha realizado una encuesta al comercio de la ciudad con la colaboración de AICO, la asociación de comerciantes de Benidorm, en el que se ha trabajado intensamente para realizar esta encuesta logrando que más de 100 comercios de la ciudad se comprometan a completarla.

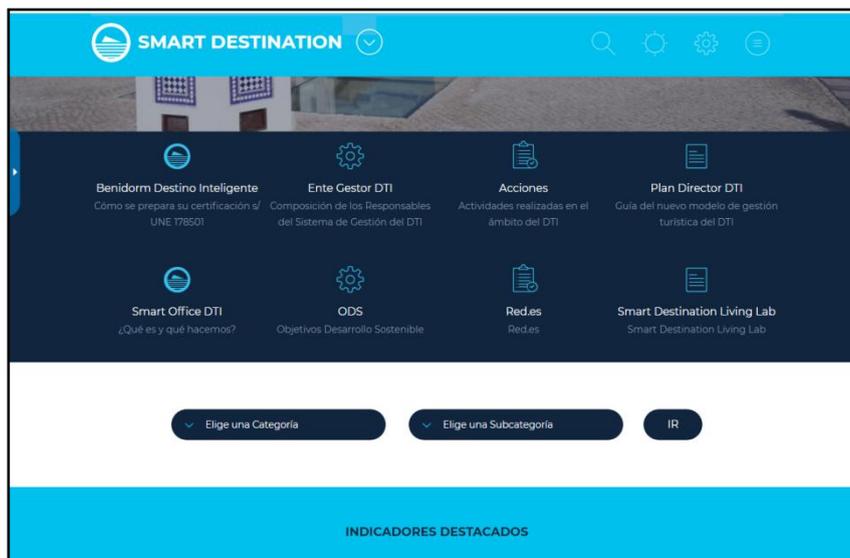
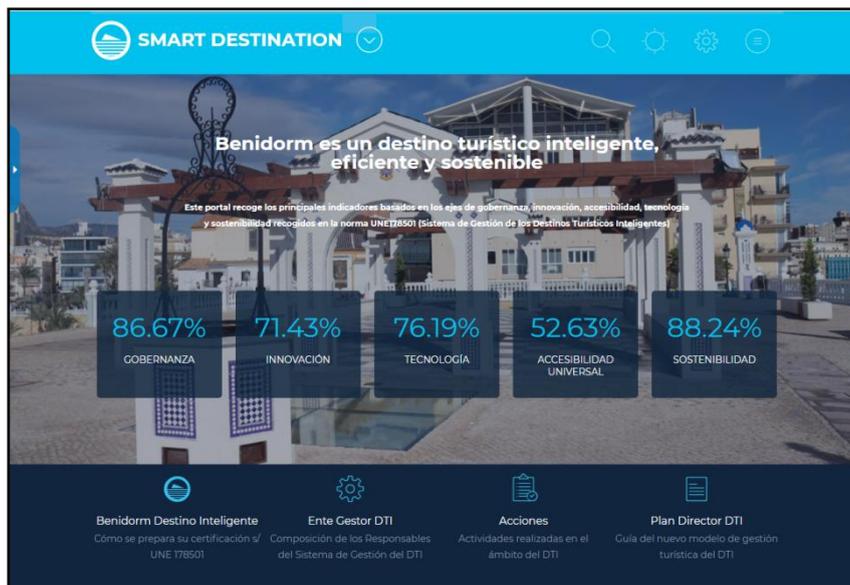
Tendremos que mejorar la recogida de mails de comerciantes para que en el próximo semestre podamos recabar más encuestados pero en principio ya nos va a dar idea de cómo está el pulso del comercio en Benidorm

2.2.2 Resultado registro de visitas y satisfacción atención ciudadana

El registro de visitantes en las dos entradas del Ayuntamiento ha permitido saber cuál es el porcentaje de visitantes al ayuntamiento que van simplemente a recoger información o realizar una gestión, una de las conclusiones y en este caso a su vez un punto de mejora, es también que se desplazan al ayuntamiento y no utilizan los centros de extensión administrativa que se encuentran cerca de sus domicilios, se desplazan al centro aun estando lejos.

Por otro lado, en la encuesta de satisfacción de atención por parte de los responsables del ayuntamiento vemos que hay que mejorar los idiomas en la atención a los ciudadanos, la información ya se ha trasladado al responsable tanto de participación ciudadana como atención ciudadana: Paco Dénia.

2.2.3 Transparencia nuevos apartados en la web Smart Destination.

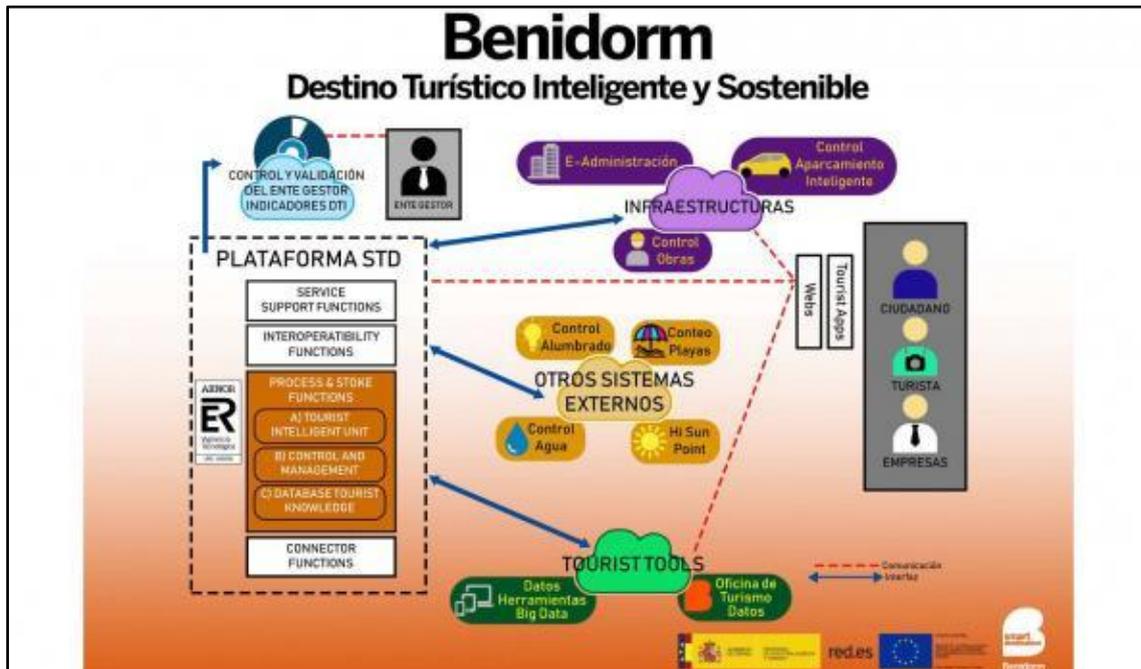


2.3 Captación de fondos

El objetivo principal del proyecto es la asistencia integral al Ayuntamiento de Benidorm para la captación de fondos europeos que permitan apoyar la estrategia, planificación y desarrollo de las actuaciones en materia de Destino Turístico Inteligente en los ejes de innovación, tecnología, sostenibilidad y accesibilidad. A continuación una breve descripción de las acciones desarrolladas en este ámbito para el segundo trimestre.

2.3.1 Avances en la redacción de los componentes de la licitación junto a Red.es

Se ha realizado un resumen de la propuesta de red.es que está tanto enviada para mostrarse en la pagina oficial de red.es como en la página web de Smart Destination con un nuevo apartado.



URL con más información:

https://benidorm.org/smart-city/sites/default/files/documentos/descarga_iniciativa_benidorm.pdf

2.3.2 Compra Pública Innovadora (CPI)

En el 2019 se ha vuelto a solicitar la ayuda a la agencia valenciana de innovación, realizando un nuevo expediente contemplando dos anualidades.

El Ayuntamiento de Benidorm está implantando una filosofía innovadora como uno de sus pilares fundamentales para el crecimiento y desarrollo, basada en primera instancia en las Smartcity. Con ello pretende convertirse en el primer Destino Turístico Inteligente del mundo, aplicando y creando una serie de servicios que se apoyan en cinco ejes primordiales: la gobernanza, la innovación, la tecnología, la accesibilidad y la sostenibilidad.

Para alcanzar el nivel de desarrollo y posicionamiento deseado como región se hace necesario el desarrollo de nuevas políticas y procedimientos que apoyen el tejido empresarial innovador de la Comunitat Valenciana, tanto desde el punto de vista de la oferta como de la demanda.

Con el presente proyecto, el Ayuntamiento de Benidorm, con el fin último de impulsar el mercado innovador de la región, pretende introducir la compra pública innovadora dentro de las prácticas de contratación. Para ello, persigue poner en marcha un procedimiento de Compra Pública Innovadora (en adelante CPI), así como crear y poner en marcha un departamento de CPI. Así mismo, se plantea como objetivo la realización de actividades de dinamización de la CPI.

Este nuevo procedimiento de CPI permitirá aprovechar las sinergias entre el Ayuntamiento y las empresas que ofrecen bienes o servicios novedosos, fomentando la inversión en I+D+i por ambas partes, contribuyendo de esta forma al fortalecimiento de la innovación en la Comunitat Valenciana.

Así pues, los objetivos que se persiguen son:

- Mejorar los servicios públicos incorporando bienes o servicios innovadores.
- Fomentar la innovación empresarial.
- Impulsar la internacionalización de la innovación siendo el Ayuntamiento de Benidorm el cliente de lanzamiento o referencia.

Para ello, se va a desarrollar un Plan Estratégico de Dinamización de CPI a través de las siguientes iniciativas:

1. Evangelización de CPI: se llevarán a cabo sesiones informativas para introducir la CPI. Asimismo, se realizarán formaciones en las áreas técnicas y talleres internos, así como formaciones para el área de intervención.
2. Análisis proyectos: se analizará la cartera de proyectos innovadores del ayuntamiento y se llevará a cabo un proyecto piloto en el que se implementará el proceso completo de CPI.
3. Constitución de un departamento CPI: se identificarán los perfiles más adecuados para constituir el departamento y se especificarán sus funciones y roles.
4. Proyecto inicial (fase i): lanzamiento de la primera licitación, elaborando los pliegos bajo requisitos de la innovación, evaluando las propuestas, definiendo indicadores, etc.

PRESUPUESTO TOTAL DEL PROYECTO

Programa: Impulso a la compra pública innovadora (CPI)

Línea: 2. Impulso de la demanda de licitaciones de productos y servicios innovadores

Entidad solicitante: AYUNTAMIENTO DE BENIDORM

Proyecto: IMPULSO A LA CPI EN EL AYUNTAMIENTO DE BENIDORM

Concepto	Ejercicio 2019	Ejercicio 2020	TOTAL
Personal	11.934,10 €	10.900,00 €	22.834,10 €
Servicios Externos de consultoría y asistencia técnica	43.900,00 €	30.400,00 €	74.300,00 €
Auditoría	1.400,00 €	1.400,00 €	2.800,00 €
TOTAL GASTOS	57.234,10 €	42.700,00 €	99.934,10 €

2.3.3 Business Intelligence: cuadro de mando integral para la visualización, gestión y dinamización de los datos obtenidos por la herramienta Info Tourist.

El Big Data facilita saber qué está ocurriendo en cada momento, lo que permite al sector turístico reaccionar de una forma más eficiente e inmediata, que no sería posible sin los análisis de datos. El conocimiento de todos estos datos facilita enormemente la toma de decisiones.

Las soluciones Big Data evidencian el valor de integrar las fuentes de datos internas con fuentes de datos externas para mejorar productos y servicios ya existentes que pongan a disposición del viajero 2.0 una experiencia de viaje más inteligente y personalizada.

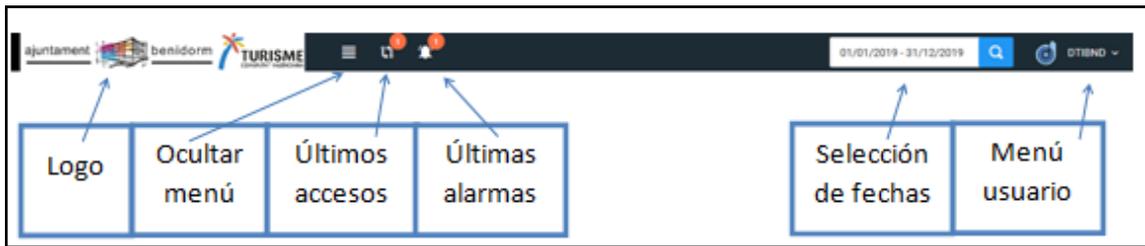
Por ello, es importante resaltar la herramienta que va a desarrollar la empresa Optimizadata visualizando sus secciones:

Acceso al cuadro de mando:

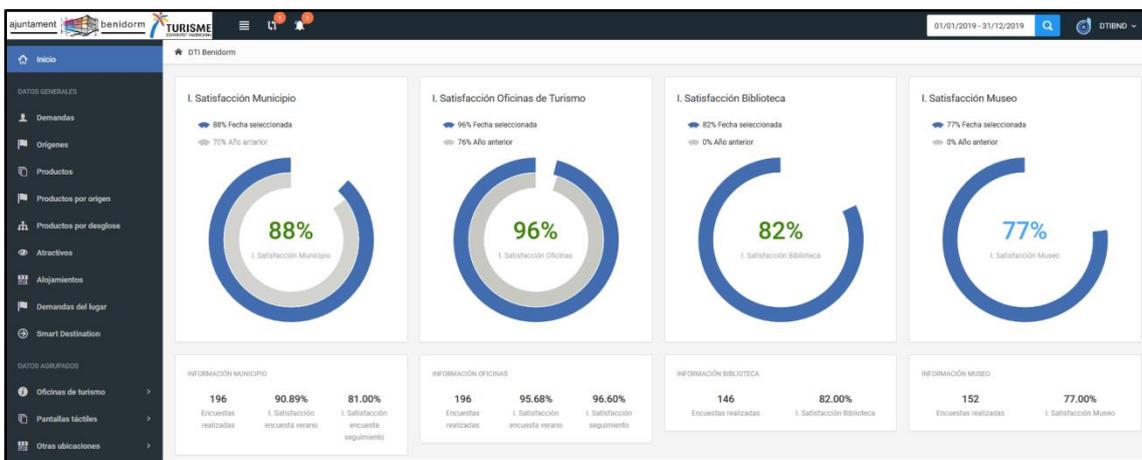


El acceso siempre es bajo usuario y contraseña.
La contraseña está encriptada.
Opción para recuperar contraseña.

Barra de información:



Por último, se muestra en la barra lateral izquierda, todos los menús con el acceso a todas las visualizaciones de los objetivos mencionados.



2.4 Asistencia a la reunión de la RED DTI

El Ayuntamiento de Benidorm ha participado este año en tres reuniones de la Red DTI, en las que desde la Smart office se prepararon las presentaciones.

- II ENCUENTRO, 8 Y 9 de abril, Aranjuez
- III ENCUENTRO, 10 Y 12 de diciembre, Palencia donde señalaron que el modelo de destinos turísticos inteligentes incluirá entre los aspectos que evalúa variables relacionadas con el cambio climático y la economía circular para conseguir que el modelo DTI esté alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

URL noticia: <http://www.nexotur.com/noticia/105435/NEXOTUR/Palencia-acoge-el-foro-de-gestores-de-la-Red-DTI.html>

2.5 Asistencia a la Asamblea de la Red DTI CV

El ayuntamiento de Benidorm ha participado este año 2019 en reuniones de la Red DTI CV con el resto de municipios:

- Asamblea, 4 de junio Invatur
- Asamblea Extraordinaria, 17 de diciembre, Cullera donde se pudo recoger y hacer un balance y presentación de las novedades y evoluciones cara al 2020.

URL noticia: https://www.elperiodic.com/cullera/cullera-acoge-asamblea-extraordinaria_656858

Además, también ha completado un estudio sobre necesidades de los sistemas de información con la coordinadora del ente gestor DTI y la Fundación Turismo Benidorm.



RED DE DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES

La importancia de los datos para los destinos turísticos de la Comunitat Valenciana

El Libro Blanco para una nueva estrategia turística de la Comunitat Valenciana (<https://bit.ly/2DJoZtI>) apunta, entre las prioridades asociadas a la competitividad turística, a la necesidad de mejorar las estadísticas en turismo. Al mismo tiempo, el incremento de nuevas fuentes de información procedentes de la proliferación del uso TIC, Internet y soluciones tecnológicas por parte de la oferta y la demanda, es un hecho más que evidente en estos momentos.

En esta línea, el modelo de destino turístico inteligente de la Comunitat Valenciana aparece como el mejor contexto en el que deben converger el desarrollo de nuevas estrategias orientadas a la mejora competitiva del turismo, a partir del aprovechamiento de fuentes de datos procedentes de nuevos desarrollos tecnológicos.

La presente encuesta se enmarca en la estrategia de Inteligencia turística de la Comunitat Valenciana y persigue como objetivo principal conocer el nivel de uso de información turística de los destinos y las necesidades de los mismos.

La fecha límite para la cumplimentación del presente cuestionario se establece el próximo 12 de diciembre.

*Obligatorio

2.6 Asistencia a la reunión de la RED INNPULSO.

Desde la Smart Office DTi se ayudó a seleccionar la empresa / start Up a impulsar desde el ayuntamiento de Benidorm, preparar la convocatoria y la presentación a la competición junto a la Fundación Turismo Benidorm que ayudó con el speech elevator Octubre 2019 en Madrid.



2.7 RECI

El Grupo de Trabajo 1 de la RECI, liderado por las ciudades de A Coruña, Palma de Mallorca y Benidorm ha comenzado su actividad en 2020 con una reunión de trabajo en la que se acordó la realización de un Mapa online de Acciones y Experiencias en DTI – RECI 2020 que permitiera localizar todas las acciones y experiencias de las ciudades RECI que estén relacionadas con la Estrategia estatal de Destinos Turísticos Inteligentes.

Por ello, el grupo de trabajo se abre a la participación de las ciudades interesadas en aportar experiencias al mapa, con el fin de visualizar a modo de buenas prácticas todas aquellas actuaciones y experiencias realizadas en España en el ámbito de los Destinos Turísticos Inteligentes.

URL más información: http://reddecidadesinteligentes.es/el-grupo-de-trabajo-i-esta-elaborando-un-mapa-de-acciones-y-experiencias-en-destinos-turisticos-inteligentes/?utm_campaign=newsletter-febrero_resto&utm_medium=email&utm_source=acumbamail

2.7.1 Participación Reunión Valencia en 9 semanas Green

El Ayuntamiento de València, a través de la Oficina de València Ciudad Inteligente, ha sido seleccionado por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (ITU), organismo de Naciones Unidas, para ser anfitrión de la 9a Edición de la Semana de las Normas Verdes que se celebrará del 1 al 4 de octubre en el Palacio de Congresos de València.

El compromiso de València con el logro de los objetivos de desarrollo sostenible y la protección del medio ambiente ha permitido que nuestra ciudad albergue uno de los eventos mundiales que organiza esta Agencia.

Organizado por Naciones Unidas, este congreso internacional servirá como plataforma global para el debate y el intercambio de conocimientos con el fin de crear conciencia sobre la importancia y las oportunidades para utilizar las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para proteger el medio ambiente, avanzar hacia una economía circular y acelerar la transición hacia ciudades inteligentes y sostenibles.

La 9a Semana de las Normas Verdes reunirá a los principales especialistas y organizaciones nacionales e internacionales en el campo de las ciudades inteligentes, a los principales responsables políticos, ingenieros, diseñadores, urbanistas, altos funcionarios, reguladores, expertos en estándares y universidades. Las ponencias y discusiones se llevarán a cabo tanto en español como en inglés y serán retransmitidas a través de las páginas web de Naciones Unidas.



3.- CARTERA INNOVACIÓN

Proyectos de Innovación		Estado	Asignado Rples. Ente Gestor DTI Coordinación	Otros Responsables		Otros stake holders	Semestre
19.1	Vídeo Acta		Celia Romero	Francisco Marín Intervención	Toni Fuster Comunicación	Empresa Privada	S2
19.2	Proyecto Datos Smart Playas		Moisés Pellicer	Moisés Pellicer	Juan Carlos S. Galiano	Universidad de Alicante	S2
19.4	Accesibilidad Big Data		Mercedes Llorca	Mercedes Llorca			S2
19.6	Red Impulso		Vicente Mayor	Vicente Mayor			S2
19.7	Proyecto PATTI		Leire Bilbao	Francisco (Sanidad)	Manuel López (Seguridad ciudadana)		S2

4.- CUADRO DE MANDO DE INDICADORES POR ÁREAS

Estado de los indicadores por áreas municipales:

Área Municipal	INDICADORES	
	Internos	Externos
Cultura	0	9
Bienestar Social	18	0
Red de Bibliotecas	14	8
Turismo	9	29
Participación Ciudadana	3	2
Medio Ambiente	0	17
Playas	0	17
Film Office	6	5
Ingeniería	10	0
Parques y jardines	3	0
Deportes	5	0
Igualdad	36	0
AEDL	12	0

5.- FORMACIÓN Y ASISTENCIA A ACTIVIDADES

El personal de la Oficina de Innovación e Inteligencia ha participado en distintos cursos y formaciones a lo largo del primer trimestre. A continuación, una breve descripción de cada jornada:

5.1 Curso de conocimiento del sistema de gestión del DTI

Explicación del curso, fecha realización, índice, resultados de las encuestas asistentes, vídeos realizados.

FICHA DE INSCRIPCIÓN

Curso sobre Compra Pública de Innovación en Territorios Inteligentes

Datos de la Entidad Local

- Nombre de la Entidad Local:
- Provincia:

Datos del/ de la solicitante

- Nombre y apellidos:
- Cargo:
- E-mail:
- Teléfono:

DATOS PERSONALES

1. La remisión del presente formulario implica la autorización expresa a la Federación Española de Municipios y Provincias para integrar en un fichero automatizado de su responsabilidad los datos de carácter personal facilitados, y a su tratamiento, incluye la cesión a terceros, para todos aquellos aspectos que sean necesarios para la organización y desarrollo del curso.
2. Sus datos se conservarán hasta que usted nos solicite su cancelación.
3. En todo momento podrá ejercer sus derechos de transparencia, información, acceso, rectificación, supresión o derecho al olvido, portabilidad, limitación y oposición al tratamiento de la información que le concierne y autorize a formar parte de los tratamientos de datos personales llevados a cabo por la FEMP.
4. Los derechos precitados podrá hacerlos efectivos ante la FEMP dirigiéndose por correo postal a nuestra sede, calle Nuncio 8, 28005, Madrid, o a la siguiente dirección de correo electrónico cursocpi@femp.es si bien, en el encabesamiento se deberá añadir el título "protección de datos", y la comunicación deberá acompañarse de una fotocopia del DNI, por tratarse de un derecho personalísimo.
5. Usted tendrá, asimismo, el derecho a presentar una reclamación ante una autoridad de control como es la Agencia Española de Protección de Datos, por un tratamiento ilícito relativo a sus datos personales.

Acepto todas las condiciones de participación en el curso y en especial las relativas a los datos personales.

Sí, acepto

Para completar la inscripción envíanos esta ficha, a la siguiente dirección:
cursocpi@femp.es



5.2 Visita a la Smart Office de Valencia

El 18 de Julio de 2019 una delegación del Ayuntamiento de Benidorm encabezada por el alcalde Toni Pérez e integrada por la concejal de Innovación, Aida García Mayor; la directora de Visit Benidorm, Leire Bilbao; la coordinadora del ente Gestor DTI Celia Romero; los jefes de departamentos integrados en el proceso Vicente Mayor, Luis Manuel García Felonés y Mercedes Llorca, junto a técnicos municipales, se ha desplazado esta mañana a Valencia para conocer la plataforma para la gestión integrada de Smart Cities que posee el ayuntamiento valenciano y que se implica en la modernización y adaptación de los servicios municipales en su transformación digital para resolver de la forma más eficiente las necesidades y deseos de la ciudadanía.

El objetivo de la planificación DTI para Benidorm, primer Destino Turístico Inteligente Certificado del Mundo, es llegar a convertir Benidorm en una ciudad inteligente aprendiendo e integrando los conceptos e iniciativas que funcionen en otros DTI, y puedan ser testados, para aplicarlos en el entorno socio-económico de Benidorm y resolver con ellos problemáticas ciudadanas y lograr así una mayor calidad de vida para vecinos y visitantes turísticos.

Una ciudad inteligente y sostenible, dice la norma UNE 178021, es una ciudad que aprovecha las TIC y otros medios tecnológicos para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y conseguir la máxima eficiencia de los servicios municipales, al tiempo que asegurar las necesidades de las generaciones futuras.

Bajo esta premisa, la delegación benidormense ha visitado la Smart Office valenciana y ha mantenido sesiones de trabajo con la Dirección de Iniciativas Estratégicas y conocido las actuaciones en el Centro de Control de Movilidad, así como los desarrollos e iniciativas del Departamento de Turismo, intercambiando experiencias.



6.- REGISTRO DE VISITAS REALIZADAS A LA SMART OFFICE

Durante el segundo semestre de 2019 se han realizado distintas visitas programadas a la Oficina de Innovación e Inteligencia:

Visitas a la Oficina de Innovación e Inteligencia 2019				
Mes	Día	Nombre de la organización	Contacto	Asistentes a la visita
Abr	1	Centro público de formación de personas adultas (FPA BENIDORM)	Ricardo A. Pesado	Abendgymnasium Esslingen (7 estudiantes + 2 profesoras) y FPA BENIDORM (2-5 estudiantes + 2 profesores)
	1	Universidad de Tarragona	UA	
	25	FOCUS PYME	Celia Romero	
Junio	19	Visita responsables Red Innpulso	Celia Romero	
	28	Representante ACEVIN	Celia Romero	

Visitas a la Oficina de Innovación e Inteligencia 2019				
Mes	Día	Nombre de la organización	Contacto	Asistentes a la visita
JUL	1	Centro público de formación de personas adultas (FPA BENIDORM)	Ricardo A. Pesado	Abendgymnasium Esslingen (7 estudiantes + 2 profesoras) y FPA BENIDORM (2-5 estudiantes + 2 profesores)
AGOSTO	1	Universidad de Tarragona	UA	

Visitas a la Oficina de Innovación e Inteligencia 2019				
Mes	Día	Nombre de la organización	Contacto	Asistentes a la visita
OCTUBRE	3	Colegio de Arquitectos de Alicante	Vicente Mayor	
	8	Turismo Torremolinos	Raquel Aragón Coordinadora area promoción y turismo	Raquel Aragón Aida García
	17-18	Congreso Digital Tourist	Celia Romero	
	24	Congreso Internacional de Ingenieros	Juan Carlos San Juan	
NOV	8	Ministerio de Turismo de Japón	Leire Bilbao	Josep Ivars UA y representantes del ministerio de turismo de Japón
DICIEMBRE	9	Visita alumnos UA	Leire Bilbao	

7.- CLIPPING

Benidorm expone su proyecto de Resiliencia Urbana en el V Congreso Ciudades Inteligentes

<https://benidorm.org/es/articulo/benidorm-expone-su-proyecto-resiliencia-urbana-el-v-congreso-ciudades-inteligentes>

Benidorm, elegida como ejemplo de DTI para el curso de verano de la UIMP en Santander

<https://benidorm.org/comunicacion/es/articulo/benidorm-elegida-ejemplo-dti-el-curso-verano-uimp-santander>

La 'Smart Office' realiza una jornada de puertas abiertas para dar a conocer su actividad

<https://benidorm.org/es/articulo/smart-office-realiza-jornada-puertas-abiertas-dar-conocer-su-actividad>

Reunión del Ente Gestor DTI para coordinar el trabajo de todas las áreas de gestión municipal

<https://benidorm.org/es/articulo/reunion-del-ente-gestor-dti-coordinar-el-trabajo-todas-las-areas-gestion-municipal>

Benidorm apuesta por implementar la norma de Smart Hotel para generar nuevas sinergias entre alojamientos y destino

<https://benidorm.org/es/articulo/benidorm-apuesta-implementar-norma-smart-hotel-generar-nuevas-sinergias-entre-alojamientos>

El alcalde expone la experiencia de Benidorm como DTI en un curso de verano de la UIMP

<https://alicantepiazza.es/el-alcalde-expone-la-experiencia-de-benidorm-como-dti-en-un-curso-de-veranode-la-uimp>

Toni Pérez apuesta por generar sinergias sobre el Destino Turístico Inteligente

<https://benidorm.org/es/articulo/toni-perez-apuesta-generar-sinergias-sobre-el-destino-turistico-inteligente>

La AVI desarrollará con Turismo un diálogo tecnológico para incorporar innovaciones a la Red de DTI de los municipios

<https://benidorm.org/es/articulo/avi-desarrollara-turismo-dialogo-tecnologico-incorporar-innovaciones-red-dti-los-municipios>

Orange y el Ayuntamiento de Benidorm prueban la tecnología ‘small cell’ para mejorar la navegación en zonas turísticas

<https://alicantepiazza.es/orange-y-benidorm-prueban-la-tecnologia-small-cell-para-mejorar-la-navegacion-en-zonas-turisticas>

Benidorm recibe la Distinción Ciudad de la Ciencia y la Innovación 2018

<https://alicantepiazza.es/benidorm-recibe-la-distincion-ciudad-de-la-ciencia-y-la-innovacion-2018>

Toni Pérez expone en Montevideo el modelo Benidorm DTI como ejemplo de gobernanza

<https://benidorm.org/es/articulo/toni-perez-expone-montevideo-el-modelo-benidorm-dti-ejemplo-gobernanza>

El alcalde de Benidorm presenta en Madrid una herramienta de seguimiento de datos en Redes

<https://benidorm.org/comunicacion/es/articulo/el-alcalde-benidorm-presenta-madrid-herramienta-seguimiento-datos-redes>

Benidorm, finalista de los enerTIC Awards 2019

<https://benidorm.org/es/articulo/benidorm-finalista-los-enerTIC-awards-2019>

Benidorm participa en la presentación del plan de trabajo UNETUR para impulsar la calidad turística

<https://benidorm.org/es/articulo/benidorm-participa-presentacion-del-plan-trabajo-unetur-impulsar-calidad-turistica>

Actualizado el Consejo Rector del Ente Gestor Benidorm DTI

<https://benidorm.org/es/articulo/actualizado-el-consejo-rector-del-ente-gestor-benidorm-dti>

El nuevo contrato de mobiliario urbano impulsa la instalación y mantenimiento de elementos tecnológicos

<https://benidorm.org/es/articulo/el-nuevo-contrato-mobiliario-urbano-impulsa-instalacion-y-mantenimiento-elementos>

Benidorm repite como destino turístico referente en innovación y tecnología con el segundo Digital Tourist

<https://benidorm.org/es/articulo/benidorm-repite-destino-turistico-referente-innovacion-y-tecnologia-el-segundo-digital>

Benidorm, presente en dos mesas de debate y una ponencia del Digital Tourist 2019

<https://benidorm.org/comunicacion/es/articulo/benidorm-presente-dos-mesas-debate-y-ponencia-del-digital-tourist-2019>

Benidorm acoge la Comisión Plenaria de la Red DTI

<https://benidorm.org/fondos-feder/es/articulo/benidorm-acoge-comision-plenaria-red-dti>

Celia Romero, coordinadora del ente gestor DTI de Benidorm, premio Inteligencia Turística de AMETIC

<https://benidorm.org/es/articulo/celia-romero-coordinadora-del-ente-gestor-dti-benidorm-premio-inteligencia-turistica-ametic>

Benidorm exhibe su liderazgo como DTI en el 5º Congreso Internacional de Calidad Turística en Tenerife

<https://benidorm.org/es/articulo/benidorm-exhibe-su-liderazgo-dti-el-5o-congreso-internacional-calidad-turistica-tenerife>

La Smart Office DTI, premiada en los ‘enerTIC Awards’

<https://benidorm.org/es/articulo/smart-office-dti-premiada-los-enertic-awards>

Benidorm será el primer destino turístico en implantar un plan integral para combatir el cambio climático

<https://alicantepiazza.es/benidorm-sera-el-primer-destino-turistico-en-implantar-un-plan-integral-para-combatir-el-cambio-climatico>

Benidorm, premio a la mejor promoción turística

<https://benidorm.org/es/articulo/benidorm-premio-mejor-promocion-turistica>