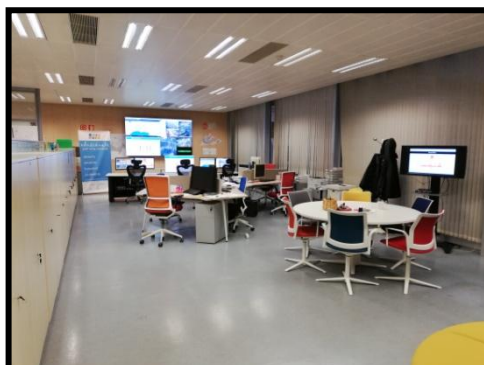
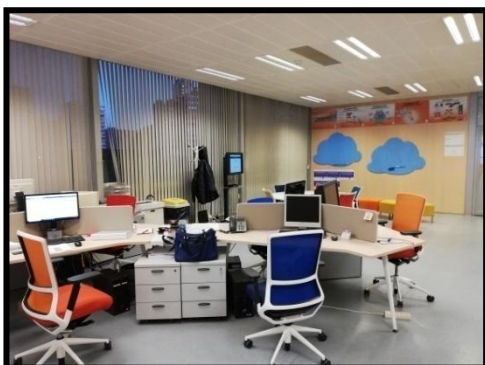




Benidorm

SMART OFFICE DTI





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

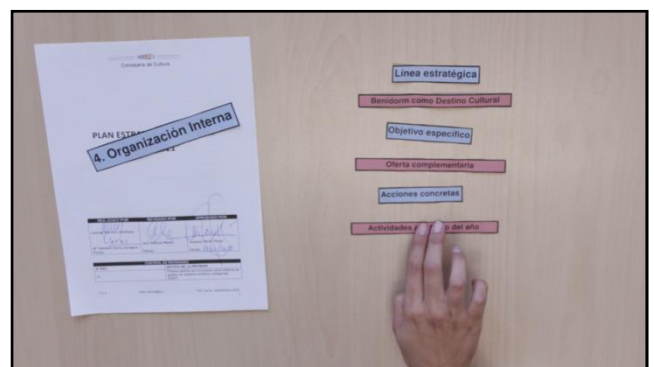
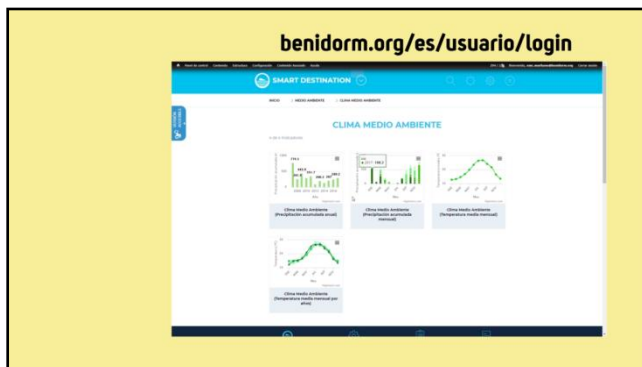
Coordinación Smart Office, Planificación estratégica, Gestión de Proyectos, Enlace con Ingeniería con respecto a planes y seguimiento de acciones, implantación de sistema de Gestión y soporte áreas municipales.

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'Illa) 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.



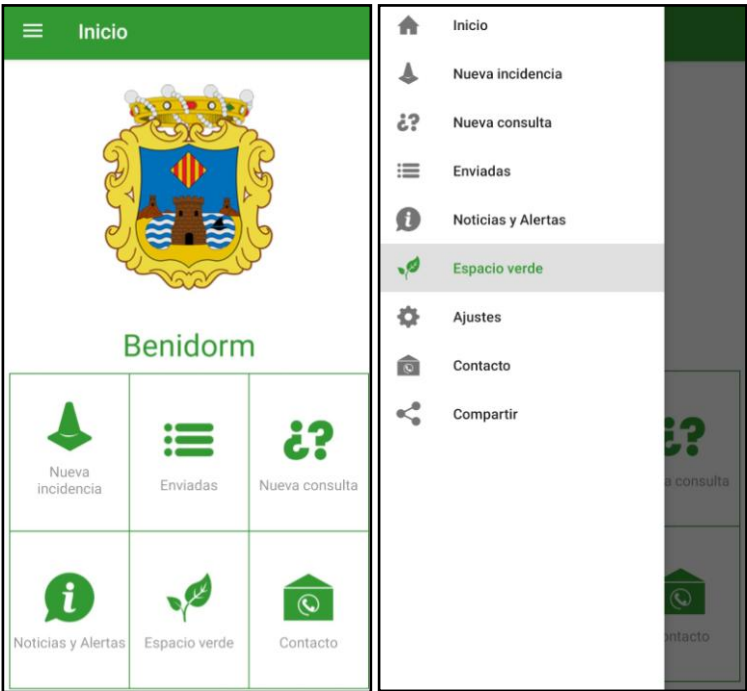
Diseño Vinilos: Diseño de la señalética del Ayuntamiento, Directorio de la entrada y unificación del diseño interno del Ayuntamiento.



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.

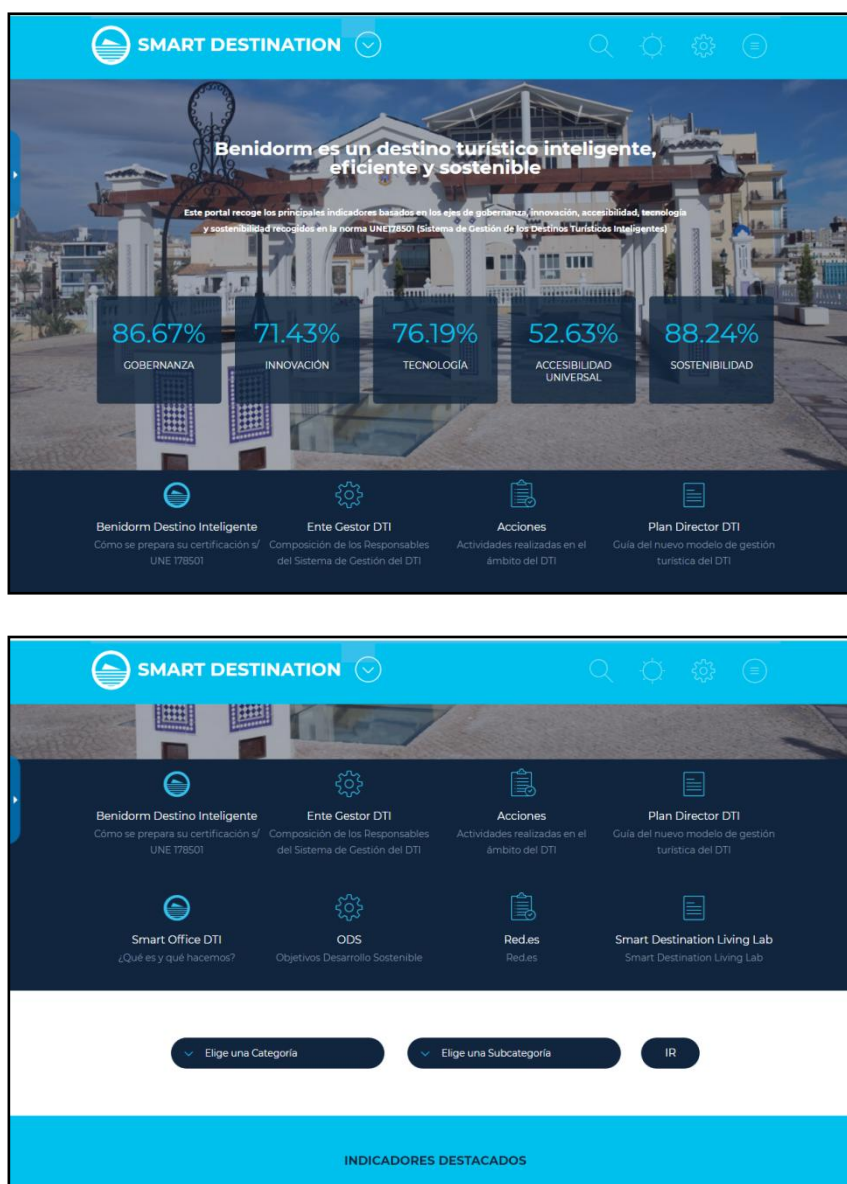
Tendremos que mejorar la recogida de mails de comerciantes para que en el próximo semestre podamos recabar más encuestados pero en principio ya nos va a dar idea de cómo está el pulso del comercio en Benidorm

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.

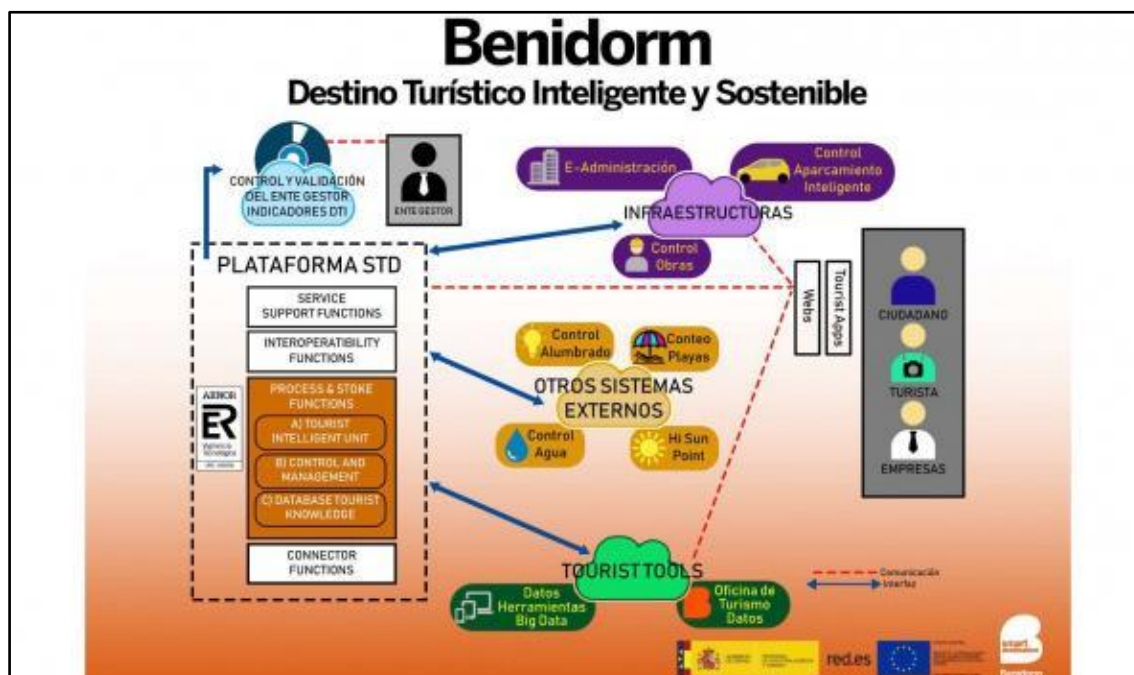


2.3 Captación de fondos

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:

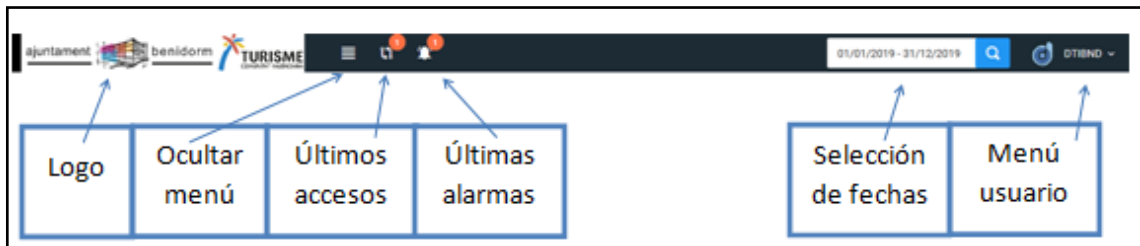
Acceso al cuadro de mando:



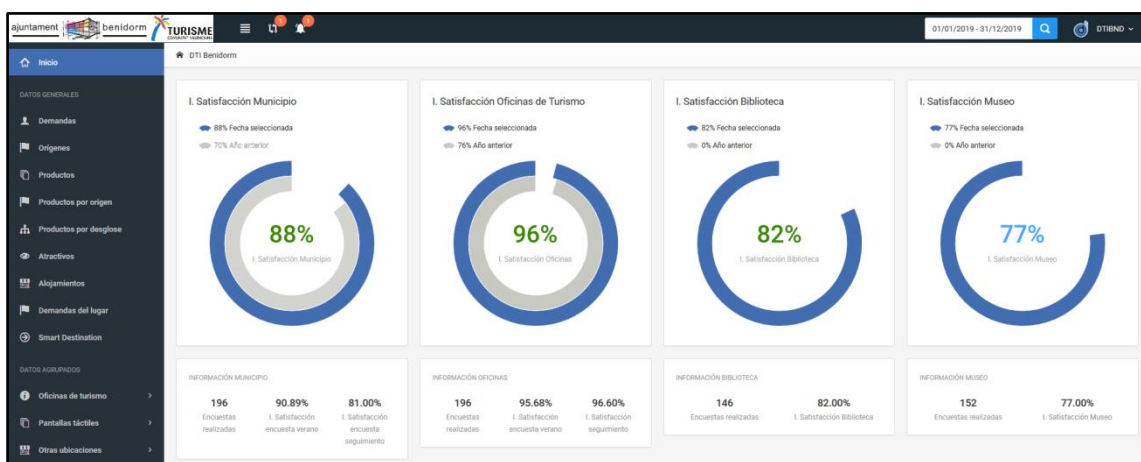
The login form features the Ayuntamiento de Benidorm logo at the top. It includes input fields for 'Email' (with a person icon) and 'Contraseña' (with a lock icon). Below these is a checkbox labeled 'Recuerdame'. At the bottom is a blue 'Acceder' button with a right-pointing arrow icon.

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 para el 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.



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:

INDICADORES		
Área Municipal	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, incluida 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 autoriza 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 cursoapi@femp.es si bien, en el encabezamiento 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:
cursoapi@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://alicanteplaza.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://alicanteplaza.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

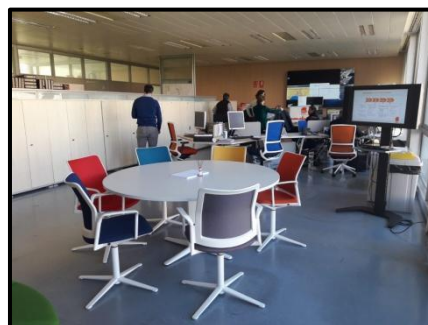
<https://benidorm.org/es/articulo/benidorm-premio-mejor-promocion-turistica>



Benidorm

SMART OFFICE DTI





REALIZADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Celia Romero Rodríguez Andrea Llorca Macarro	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

INTRODUCCIÓN	5
2.- ÁREAS DE ACTUACIÓN	7
2.1 Smart Office: Oficina de Innovación e Inteligencia	7
2.1.1 Trabajos realizados a Áreas del Ayuntamiento.	7
2.1.2 Tema QR.....	12
2.2 Sistema de Inteligencia Turística	12
2.2.1 Transparencia nuevos apartados en la web.....	12
2.2.2. Herramientas incorporadas:	14
2.3 Captación de fondos.....	14
2.3.1 Red.es Avances en la redacción de los componentes de la licitación junto a Red.es	14
2.3.2 Compra Pública Innovadora (CPI)	15
2.3.3 Business Intelligence: cuadro de mando integral para la visualización, gestión y dinamización de los datos obtenidos por la herramienta Info Tourist.	15
Acceso al cuadro de mando:	16
Barra de información:	16
2.3.4 Red DTI Nacional.....	17
3.- CARTERA INNOVACIÓN	17
4.- CUADRO DE MANDO DE INDICADORES POR ÁREAS	18
4.1 ELABORACIÓN DE UN VÍDEO EXPLICATIVO DE CÓMO ACCEDER A USAR LOS INDICADORES POR EL ÁREA.	18
5.- REGISTRO DE VISITAS REALIZADAS A LA SMART OFFICE	19

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 Smart Office: Oficina de Innovación e Inteligencia

2.1.1 Trabajos realizados a Áreas del Ayuntamiento.

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.

JORGE MORENO HERNÁNDEZ

Benidorm DTI+Seguro

Creación del folleto y el logo de la estrategia Benidorm DTI+Seguro.





Sinergias

Contribuye al desarrollo del Plan en concreto a las líneas de actuación:

- Comunicación
- Innovación
- Tecnología
- Sostenibilidad
- Accesibilidad
- Seguridad

Meta 11A



Plan Director DTI

Contribuye al desarrollo del Plan en concreto a las líneas de actuación:

- Eje de sostenibilidad SI PAES Municipal
- Eje de accesibilidad A3 Plan de Movilidad Urbano Sostenible



Actores

Ejecuta: Área de Ingeniería

Implicados: Ente Gestor DTI. Áreas de alcance definido en el DTI



Presupuesto

TOTAL: 430.000€		
130.000€	1ª Anualidad	2022
150.000€	2ª Anualidad	2022
150.000€	3ª Anualidad	2023

Resultados esperados de la actuación

Aquam assive riderit aut volo offici

Ratum solurati dia dolor aut ea cum venenno risit evel minid debissus sunt quis

Ceris estis corum cones illaudit molomo beaqui consequibus molupta dolendunt

Uci quis id ut eatga volorem. Ullatus dandis asi ut ut mil in re vitae molupti

Lenda nitem et ipsam, sus, mus anitas dolupta speleri moluptumque omnia lume nims, quamende con perepudans dellorum essit, inimusanda et prat.

Indicadores de seguimiento

Indicadores de proyecto

Indicadores del Nivel de Ejecución de la Actuación

Indicadores del Nivel de Evolución de la actuación

% Ejecución planificado sobre el resto del total de lo planificado en esta actuación por anualidad.

% Ejecución respecto del total de actuaciones del Plan Benidorm DTI+ Seguro por anualidad.

Indicadores de primer nivel

- Inversión y mejora y reconversión destino
- Aplicación TIC gestión inteligente destino
- Mejora planificación destino

Indicadores de segundo nivel complementario

Mejorar la imagen del destino. Gestión eficiente de los equipamientos turísticos y promoción del producto turístico.

Indicadores carácter socioeconómicos y/o ambientales

- Repercusión socioeconómica
- Repercusión ambiental

Plan de Sostenibilidad

Diseño gráfico de la estrategia de sostenibilidad y del cartel resumen.

Benidorm Gastronómico

Creación de la imagen corporativa y diseño de la cartelería para las jornadas gastronómicas de la Cuchara y los Arroces de la Tierra



GASTRONOMICO 2020

IX Jornadas de la cuchara
22 de febrero al 1 de marzo

II Jornadas del atún
9 al 17 de mayo

X Concurso de tapas y pinchos
13 al 21 de junio

IX Jornada de los arroces de la tierra
17 al 25 de octubre



GASTRONOMICO 2020

IX JORNADAS DE LA CUCHARA
DEL 22 DE FEBRERO AL 1 DE MARZO



GASTRONOMICO 2020
#BENIDORMFRESHANDTASTY

IX JORNADAS DE LOS ARROCES DE LA TIERRA
DEL 17 AL 25 DE OCTUBRE

Más información en la App de Gastroeventos

GASTRO eventos

ajuntament benidorm regidoria de turisme

COMUNITAT VALENCIANA

L'EXQUISIT mediterrani

Costa Blanca

Benidorm

Más información en la App de Gastroeventos

GASTRO eventos

ajuntament benidorm regidoria de turisme

COMUNITAT VALENCIANA

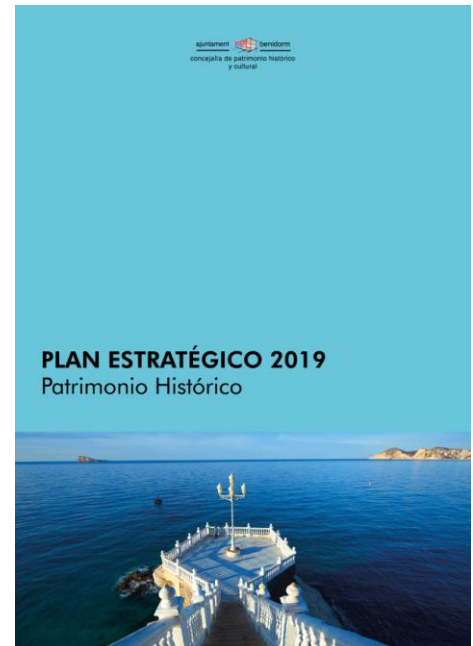
L'EXQUISIT mediterrani

Costa Blanca

Benidorm

Portadas Planes Estratégicos

Diseño de las portadas de los Planes Estratégicos de las diferentes áreas del Ayuntamiento de Benidorm.



Cartelería COVID-19 para Visit Benidorm

Cartelería con medidas sanitarias para Visit Benidorm.

Cartelería COVID-19 para el Ayuntamiento de Benidorm

Cartelería con medidas sanitarias para los establecimientos de Benidorm





Cartel de la campaña
Benidorm Va a Més



Cartel I Jornadas
Tándem
Conversaciones
español-inglés

Vídeo Benidorm Film Office para FITUR

Vídeo resumen de los rodajes organizados por la Benidorm Film Office en Benidorm durante 2019.



Presentación Benidorm Dog Friendly para FITUR



Vídeo promocional del XXXII Curso Internacional de Música de Benidorm



Cartel del XX Encuentro de Mujeres de la Marina Baixa en Benidorm



2.1.2 Tema 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 Transparencia nuevos apartados en la web.



ODS

Objetivos Desarrollo Sostenible

OBJETIVOS **DE DESARROLLO SOSTENIBLE**



Smart Office DTI



ENVIR

INDIVIDUAL

¿Qué es?

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.

¿Que hacemos?

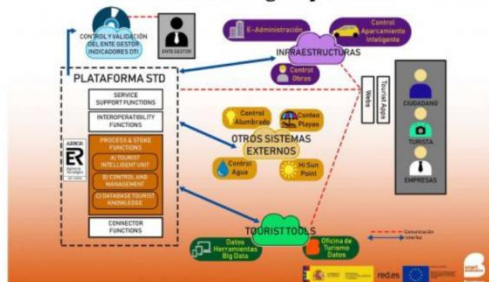
1. Nos encargamos de la gestión de la innovación e inteligencia en el municipio de Benidorm, esto implica la organización y dirección de recursos tanto humanos como técnicos y económicos, con el fin de aumentar la creación de nuevos conocimientos, generación de ideas técnicas, obtención de nuevos fondos y nuevas herramientas de innovación como la compra pública innovadora, utilización de la vigilancia e inteligencia que permita:
2. **Realizar una vigilancia e inteligencia** que ayude a la vigilancia competitiva, comercial y tecnología para disponer de una

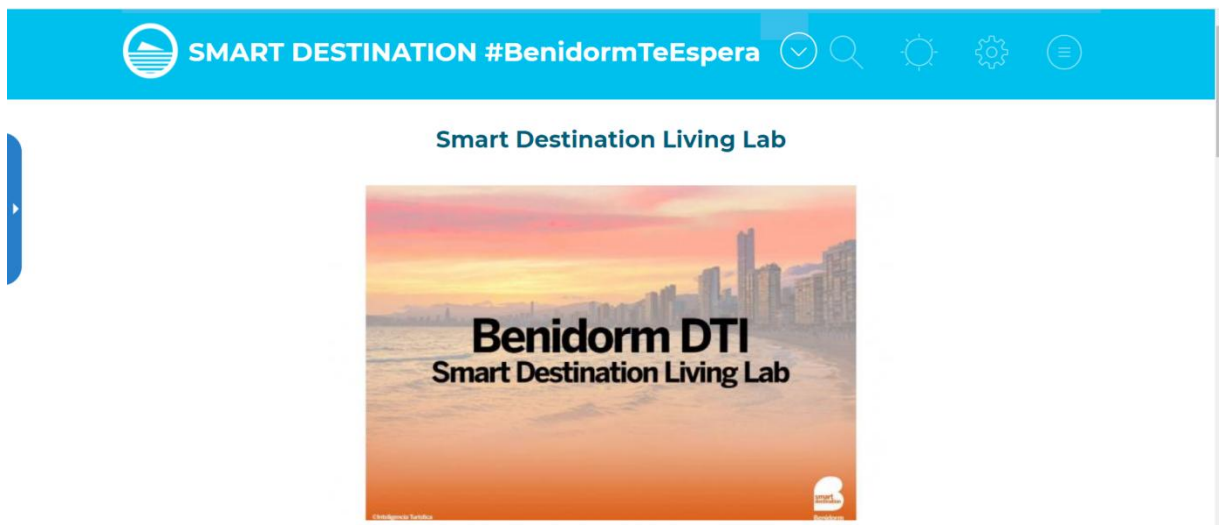


Red.es

Benidorm

Destino Turístico Inteligente y Sostenible





2.2.2. Herramientas incorporadas:

- See transparent
- CRM WIONGO

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 semestre

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

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

2.3.2 Compra Pública Innovadora (CPI)

1. Proyecto CPI - Benidorm



GENERALITAT
VALENCIANA

2019
2020



AVI
INICIATIVA VALLENCIANA
DE LA INNOVACIÓN



APUESTA POR LA COMPRA PÚBLICA DE LA INNOVACIÓN (CPI)

El Ayuntamiento de Benidorm está llevando a cabo una planificación estratégica basada en políticas urbanas en innovación, para un **crecimiento integrado, sostenible e inteligente de la ciudad** y su relación con el área funcional de la Marina Baixa. De ahí, la apuesta municipal por disponer de una Concejalía ad-hoc en Innovación y Calidad, así como en Proyectos Europeos.

Los pilares fundamentales del desarrollo del municipio desde el prisma de la innovación se basan en alinear su estrategia hacia el modelo de Destino Turístico Inteligente, obteniendo para ello en 2018 la certificación según la norma UNE 178501, lo que le convierte 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 territorio 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 fin último de **impulsar el mercado innovador de la región**, el Excmo. Ayuntamiento de Benidorm pretende **introducir la Compra Pública Innovadora** dentro de las prácticas de contratación local. Para ello, se persigue poner en marcha un procedimiento de Compra Pública Innovadora, así como crear y poner en marcha un departamento de CPI, junto con la realización de actividades de dinamización de la CPI.

Concesión subvención 2019 a desarrollar en 2019, y 2020

Se prepara la licitación para la asistencia técnica de desarrollo del area de CPI, tareas realizadas

- 1.- Composicion Area CPI
- 2.- Formación
- 3.- Retos mapa ayuntamiento
- 4.- Lanzamiento Consulta Pública CPI
- 5.- Informe conclusiones CPCPI
- 6.- Redacción pliegos PCP

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:



ajuntament  benidorm

Email

Contraseña

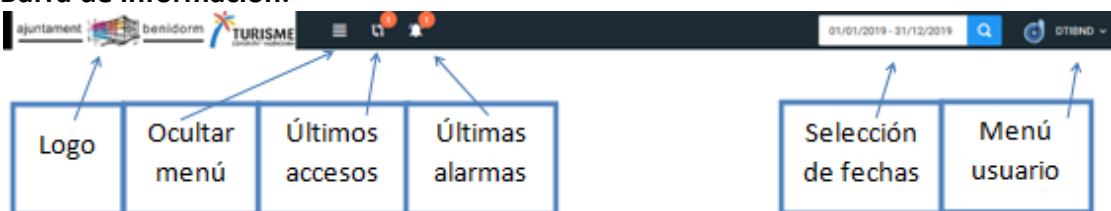
☐ Recuerdame

Acceder

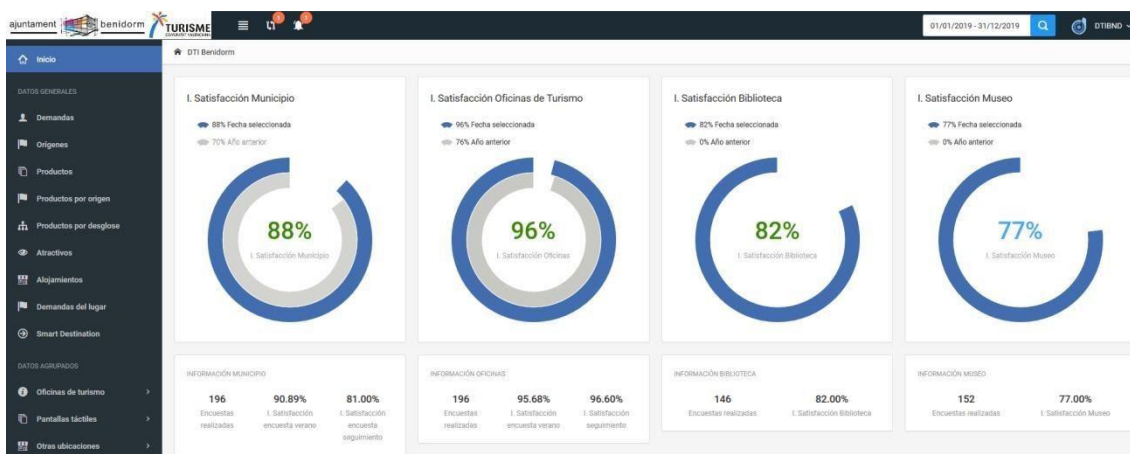
El acceso siempre es bajo usuario y contraseña. La contraseña está encriptada.

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.



2.3.4 Red DTI Nacional

El Ayuntamiento de Benidorm debido al COVID 19 ha asistido a las reuniones mediante plataforma on line a las siguientes reuniones:

1. Program de sostenibilidad turística en destino presentación 08 de julio de 2020
2. grupo de trabajo red dti Programas europeos 25 de noviembre de 2020
3. Presentación Dataestur 2 de diciembre de 2020

3.- CARTERA INNOVACIÓN

Proyectos de Innovación	Estado	Asignado Rples. Ente Gestor DTI Coordinación	Otros Responsables		Otros stakeholders
Content Broker		Vicente Mayor y Celia Romero			Everis Comisión Europea
CRM Wiongo		Mercades Llorca	Leire Bilba		Wiongo
Reserva de las playas		Vicente Mayor			RA
Safety Beach		Vicente Mayor			Grupo Suez

4.- CUADRO DE MANDO DE INDICADORES POR ÁREAS

Estado de los indicadores por áreas municipales:

	CUADRO DE MANDO		INDICADORES	
Área municipal	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

4.1 ELABORACIÓN DE UN VÍDEO EXPLICATIVO DE CÓMO ACCEDER A USAR LOS INDICADORES POR EL ÁREA.



5.- REGISTRO DE VISITAS REALIZADAS A LA *SMART OFFICE*

Durante el año 2020 no se han dado visitas por el COVID 19