



MEMORIA

Plan Operativo 2025 DTI

Benidorm 

ajuntament  benidorm

 **InteligenciaTurística®**


CALIDAD TURÍSTICA

 Benidorm
Destino Inteligente

RED DE DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES
COMUNITAT VALENCIANA

Benidorm

- 01 GOBERNANZA**
- 02 SOSTENIBILIDAD**
- 03 ACCESIBILIDAD**
- 04 INNOVACION**
- 05 TECNOLOGIA**



01 GOBERNANZA

Planes Estratégicos nuevos

- Plan Estratégico de Comercio
- Plan Estratégico de RRHH
- Plan Estratégico Cultura
- Plan Estratégico Red Bibliotecas
- Plan Estratégico Sanidad

Auditoria de 1º seguimiento norma UNE 178501

- Plan Estratégico de Comercio

En 2025, se ha presentado y firmado oficialmente el Plan Estratégico Municipal de Comercio 2025–2028, consolidándose como una herramienta esencial para fortalecer el sector comercial de Benidorm.

Este plan tiene como objetivo principal proporcionar una guía estructurada y eficiente que impulse el desarrollo económico local, optimizando los recursos comerciales de la ciudad.

A través de una serie de objetivos específicos y líneas de actuación, el plan promueve un modelo comercial competitivo y sostenible, adaptado a las nuevas necesidades y desafíos del siglo XXI, y responde de manera proactiva a la evolución del mercado y las tendencias del consumidor.



01 GOBERNANZA

Planes Estratégicos nuevos

- Plan Estratégico de Comercio
- Plan Estratégico de RRHH
- Plan Estratégico Cultura
- Plan Estratégico Sanidad

Auditoria de 1º seguimiento norma UNE 178501

- Plan Estratégico de RRHH

El Plan Estratégico de Recursos Humanos (PERRHH) de Benidorm ha sido presentado y aprobado, con el objetivo de optimizar la gestión del personal municipal.

Este plan establece un modelo organizativo más ágil, centrado en mejorar el rendimiento de los equipos mediante la capacitación continua y una asignación eficiente de los recursos humanos. Su implementación busca adaptar la estructura del ayuntamiento a los nuevos retos organizacionales, promoviendo un entorno laboral flexible y alineado con las necesidades del municipio.



01 GOBERNANZA

Planes Estratégicos nuevos

- Plan Estratégico de Comercio
- Plan Estratégico de RRHH
- Plan Estratégico Cultura
- Plan Estratégico Sanidad

Auditoria de 1º seguimiento norma UNE 178501

- Plan Estratégico de Cultura

Durante 2025 se ha presentado y firmado el Plan Estratégico de Cultura, cuyo objetivo principal es situar la cultura como un pilar central de la vida pública de Benidorm.

El plan destaca el valor individual y colectivo que aporta la cultura, no solo como fuente de enriquecimiento personal, sino también como un motor de unión social. De esta manera, se pretende fortalecer el papel de la cultura como elemento clave para la integración y la cohesión social dentro del municipio.



01 GOBERNANZA

Planes Estratégicos nuevos

- Plan Estratégico de Comercio
- Plan Estratégico de RRHH
- Plan Estratégico Cultura
- Plan Estratégico Sanidad

Auditoria de 1º seguimiento norma UNE 178501

- Plan Estratégico de Sanidad

Se ha presentado y firmado el Plan Estratégico de Sanidad, desarrollado por la Concejalía con un enfoque participativo. Este plan tiene como propósito analizar y redefinir las funciones, objetivos y métodos de trabajo dentro del **ámbito de la salud municipal**. A través de esta iniciativa, se busca establecer un nuevo modelo de organización, estructura y marco territorial más adecuado, asegurando a su vez la profesionalización de los trabajadores del sector.



01 GOBERNANZA

Planes Estratégicos nuevos

- Plan Estratégico de Comercio
- Plan Estratégico de RRHH
- Plan Estratégico Cultura
- Plan Estratégico Sanidad

Auditoria de 1º seguimiento norma UNE 178501

Auditoria de 1º seguimiento norma UNE 178501

El 17 de julio de 2025, se celebró la Auditoría de Primer Seguimiento de la norma UNE 178501, con el objetivo de evaluar el cumplimiento de los requisitos establecidos. Durante la auditoría, se identificaron 6 observaciones y 3 no conformidades, que serán analizadas y corregidas conforme a los procedimientos establecidos, con el fin de garantizar el cumplimiento continuo de los estándares de calidad y sostenibilidad requeridos por la norma.



02



ACCESIBILIDAD



Plan Accesibilidad Universal – prorrogado durante el año 2025.

Plan de Accesibilidad Turística. Vigencia inicial 21-24, prorrogado 25-26

Actualmente el grado de ejecución es 76% del cumplimiento del plan y 94% de cumplimiento de actividades.

- Asistencia al IV Congreso internacional de Turismo Accesible TUR4ALL, (19.2.25). Organización y asistencia a una jornada formativa para técnicos DTI el día 9.4.25. Cursos de lectura fácil.
- Se han impartido charlas sobre turismo accesible para técnicos de destinos finalistas y ganadores del European Green Pioneer (varios países de Europa). 16.10.25.
- Accesit –Premio innovación Red de Tourist Info por el Proyecto de la incorporación de los códigos NAVILENS
- Presentación a candidatura Ciudad Accesible de la Unión Europea – pendiente resolución (noviembre, se comunican finalistas).



- Candidatura INSTO
- European Green Pioneer of Smart Tourism





- PLAYAS Y MEDIOAMBIENTE

Benidorm, finalista al premio Green Leaf: Presentación de candidatura a este galardón otorgado a ciudades de menos de 100.000 habitantes comprometidas con la sostenibilidad ambiental.

Servicios playas: salvamento y socorrismo, servicio de vigilancia policial, servicio de inspección municipal de servicios, servicio de limpieza y recogida de residuos, retirada de los residuos flotantes, plan de emergencias, puntos accesibles, alquiler de hamacas y sombrillas, servicios de ocio: actividades acuáticas, plataformas flotantes, juegos infantiles, biblioplayas, patines y kayaks, señalización del estado del mar, zona de uso de bañistas, accesos, aseos y lavapiés, análisis y control de la calidad del agua.

Servicios de Medioambiente: campañas de sensibilización ambiental, control de uso del fuego, control de fauna, recogida selectiva, ecoparque municipal, ecoparque móvil, control de vertidos, Parque Natural de la Serra Gelada y su entorno litoral, Paisaje Protegido del Puig campana y Monte Ponoch.

Certificaciones

Se lleva a cabo verificado EMAS, año 2024. Verificada realizada en julio de 2025.

Certificación ISO 9001:2015

Certificación ISO 14.001:2015

Certificación ISO 13009:2016 (Q Playas)

Certificación UNE 170001:1/2 Sistemas de gestión de accesibilidad universal.

Certificación (Sostenibilidad del ICTE), ya renovada durante este periodo.



04 — INNOVACION

- IV Boot camp Surfea DTI

Del 7 al 11 de julio se celebró el IV Boot Camp Surfea Benidorm DTI, un evento en el que profesionales, técnicos y responsables del sector profundizaron en el desarrollo del primer recomendador de experiencias regenerativas. Durante estos cinco días, se ofreció un espacio de compartición de datos, incorporando información validada de los diferentes observatorios de impacto local. Además, el evento funcionó como centro demostrador de los datos recopilados por la Smart Office DTI, contribuyendo al avance en la transformación digital del destino.



- Comisión de Innovación

Se han realizado reuniones mensuales en 2025, seguimiento de los Fondos Next Generation EU

- Agenda Urbana – se ha redactado la agenda urbana, se ha creado la web: www.agendaurbanabenidorm.es que incluye buzón de sugerencias

Proyecto Teleasistencia Benidorm internet de las personas – Ejecutado. Obtención de datos de agua y electricidad para conocer las conductas / patrones de consumo. Cerrado en fecha: 21.6.25

- Hub Innovación – BECITI (Centro de Innovación Turística Inteligente y Observatorio de Turismo Sostenible)



05 → TECNOLOGIA

- La **plataforma Red.es** está finalizando su **implementación**
- Se ha activado una **oficina técnica** en la **Smart office** para el **seguimiento de la plataforma**
- Se ha preparado la licitación del desarrollo **Benidorm se integra con la PID** , proyecto que debe estar finalizado en junio 2026 dentro de los NExt Generation EU por valor de 3.131.094,00 € financiado al 100%
- Proyecto de desarrollo de un **Chatbot asistido por IA**



06 → RESULTADOS SATISFACCIÓN

SATISFACCIÓN TURISTA

En 2024 mediante herramienta big data el dato final de satisfacción del turista obtenido fue de 9,69 media en 2024 (9,58 media en 2023).

En relación con las encuestas de SICTED, hasta la fecha en 2024, el nivel de satisfacción: 4,5 (2024), 4,32 (2023).

SATISFACCIÓN RESIDENTE

La percepción del beneficio que genera el turismo
85,5%



TURISMO REGENERATIVO

INFORME 2024



< 1 / 34 >

07 RESULTADO GLOBAL DTI Y AREAS



Procesos ▾ Indicadores ▾ Estrategia ▾ Planes de Acción ▾ Grupos de Interés ▾ Riesgos ▾ Seguimientos ▾ Configuración ▾

 **+16,62%**

Seguimiento Estratégico



Año

- ☐ 2024
- ☒ 2025
- ☐ 2026
- ☐ 2027
- ☐ 2028
- ☐ 2029

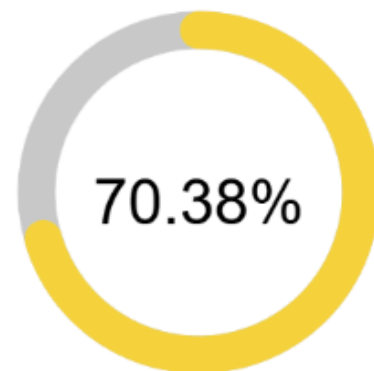
Responsable

- ☐ (En blanco)
- ☐ Blázquez, María Victoria
- ☐ Cruaños, Antonio
- ☐ Díaz, Carmen
- ☐ Domenech, Angels
- ☐ García, Luis Manuel
- ☐ Lillo, María Dolores
- ☐ Mahiques, Fernando

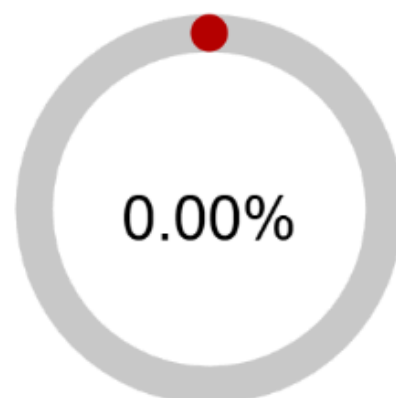
DTI

Plan
Estratégico

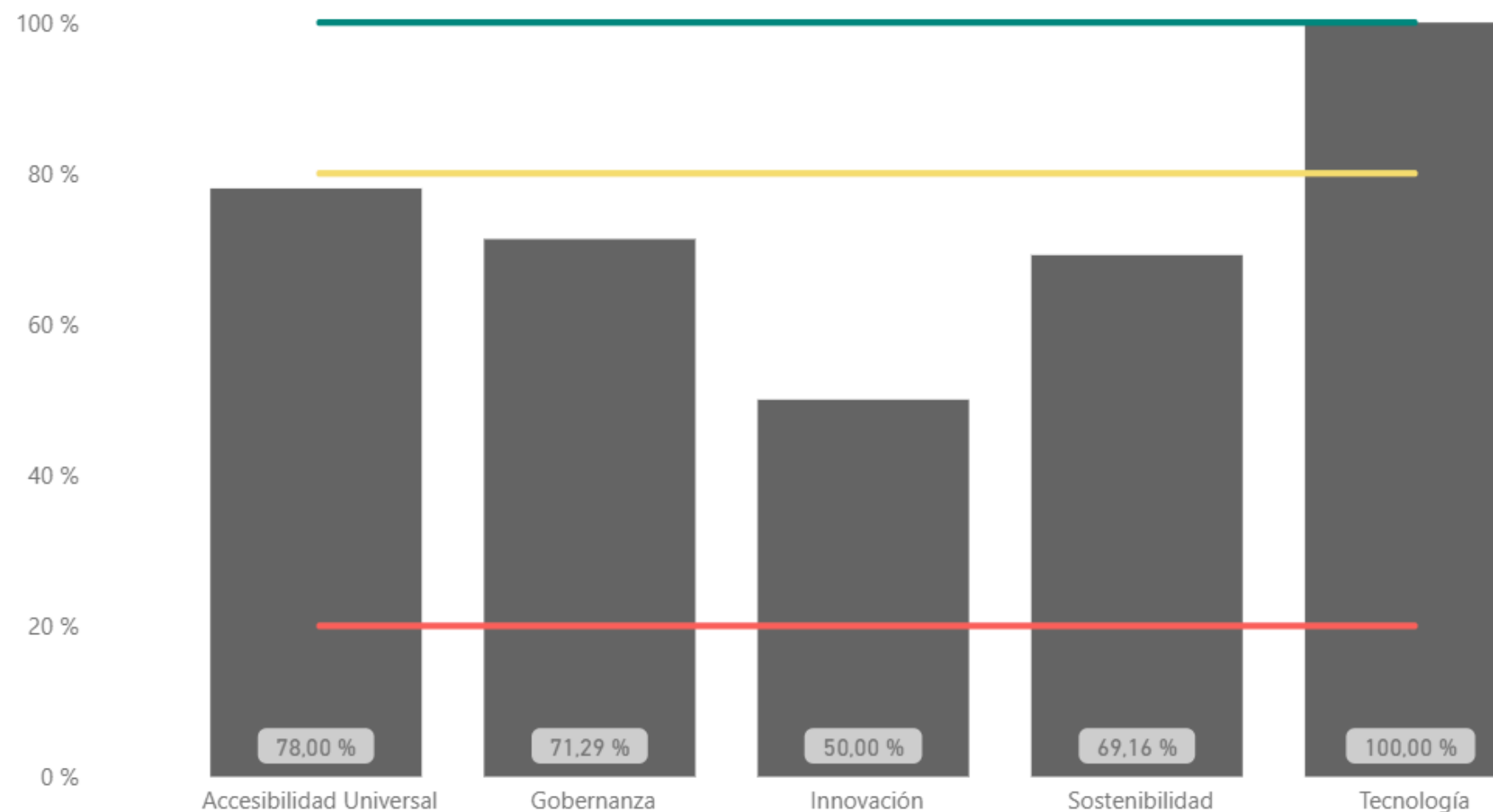
Cumplimiento global DTI



Cumplimiento global Plan Estratégico



Cumplimiento global por Eje Estratégico



ajuntament  benidorm

 **InteligenciaTurística®**



 **Benidorm**
Destino Inteligente

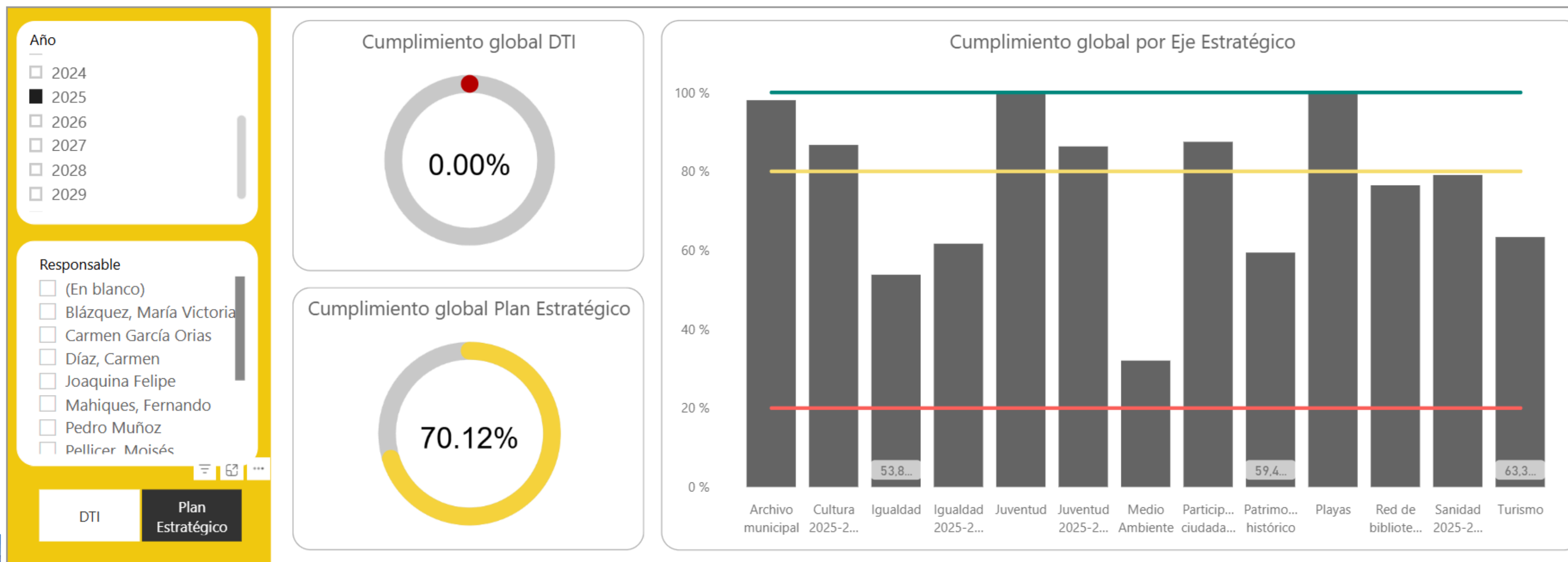
RED DE DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES
COMUNITAT VALENCIANA
  
Benidorm

07 RESULTADO GLOBAL DTI Y AREAS

 **+14,97%**

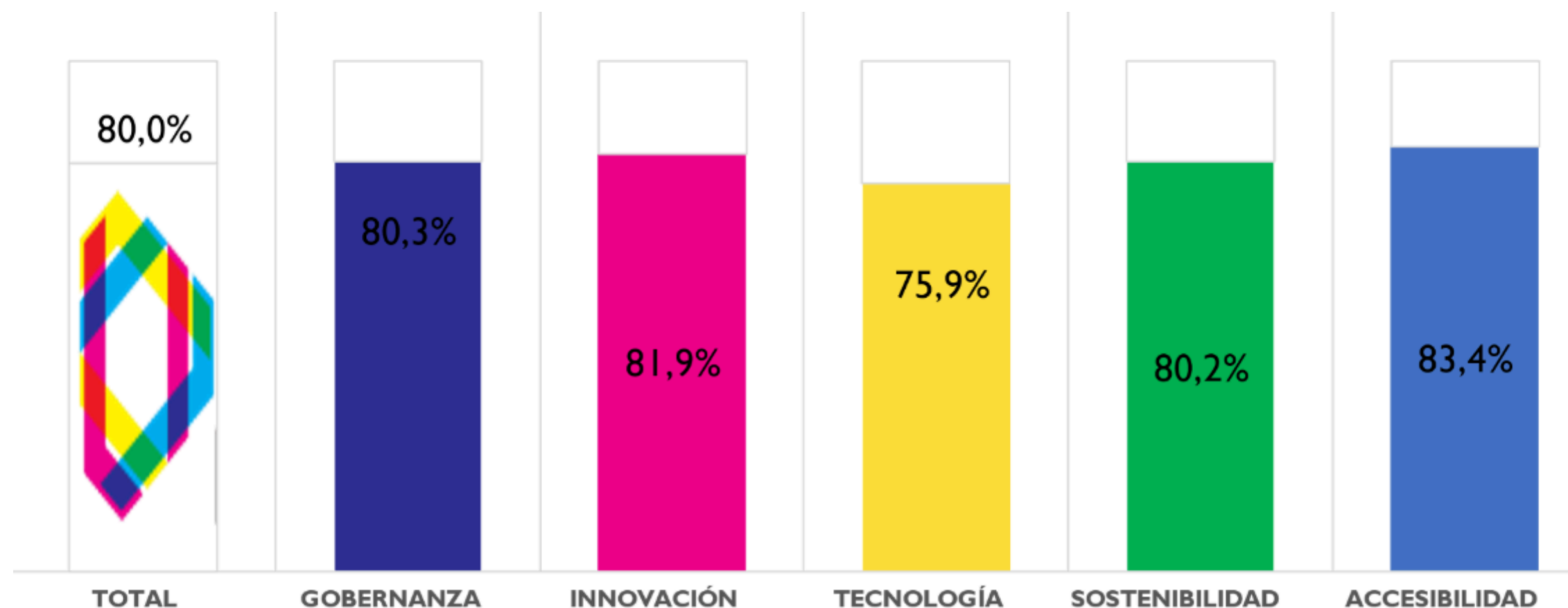


Procesos ▾ Indicadores ▾ Estrategia ▾ Planes de Acción ▾ Grupos de Interés ▾ Riesgos ▾ Seguimientos ▾ Configuración ▾



07 RESULTADO RED DTI NACIONAL

En 2024 se ha realizado el diagnóstico de la Red DTI nacional obteniendo los siguientes resultados:



Destacando el eje de accesibilidad con un 21,1% más de desarrollo con respecto a la última evaluación realizada con la Red DTI Nacional, durante el 2025 se ha estado trabajando para hacer el plan de acción de cara al 2026