ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

ajuntament benidorm

ACTA DE LA REUNIÓN CELEBRADA DEL CONSEJO RECTOR "ENTE GESTOR DEL DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE" DE BENIDORM, EL VEINTIUNO DE DICIEMBRE DE DOS MIL VEINTIDOS.

En la Villa de Benidorm, el día 21 de diciembre de 2022, se reunieron en la sala de reuniones de la quinta Planta del Edificio Torrejó, al objeto de celebrar sesión ordinaria del Consejo Rector "Ente Gestor del Destino Turístico Inteligente" de Benidorm, previamente convocada, los señores que a continuación se relacionan:

MIEMBROS DE LA CORPORACIÓN MUNICIPAL:

D. Antonio Pérez Pérez, Alcalde-Presidente, en calidad de Presidente.
D. José Ramón González de Zárate Unamuno, concejal delegado de Espacio Público, Obras, Accesibilidad Universal, Movilidad, Limpieza Viaria y Ciclo del Agua. En calidad de representante del Partido Popular.
D. Conrado Hernández Alvarez, concejal del grupo municipal Socialista.
Dª. Anastasia Pérez Sebastia, concejala del grupo municipal Ciudadanos.

MIEMBROS DEL ENTE GESTOR:

D. Carlos Sacanell Ruiz de Apodaca, Funcionario de Turismo, miembro del Ente Gestor, Coordinador EGDTI.
D. Vicente Mayor Cano, miembro del Ente gestor. Area de Ingeniería, Eje de Innovación
Dª Maria Victoria Blazquez Soldevila, funcionaria de Patrimonio Histórico. Eje de sostenibilidad.
D. Fernando Mahiques, Funcionario de la Biblioteca municipal. Eje de sostenibilidad social.

REPRESENTANTES DE ENTIDADES:

Dª Leire Bilbao Laredo, en calidad de representante de Fundación Visit Benidorm.
D. Juan José Camarasa. Secretario de AICO.
Dª. Beatriz Sanz, Representante de AVIBE
D. Miguel Angel Sotillos Román, Presidente de APTUR

Invitados:
Dª Natalia Andreu. Representante de Inteligencia Turística S.L.
Dª Virginia Puchades Quinza, Técnico de Turismo.

Actúa como Secretario P.S. **Dª. Francisca Marín Navarro**.

Hora de inició: 11:00 horas
Hora de terminación: 12:00 horas

Declarado abierto el acto, seguidamente se dio comienzo al tratamiento de los siguientes asuntos incluidos en el orden del día.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

1. LECTURA DEL ACTA ANTERIOR Y APROBACIÓN DE LA MISMA.

Dado que todos los miembros tienen conocimiento de la misma por haber sido entregada junto con la convocatoria, se somete a votación, aprobándose por unanimidad de los presentes, el acta de la reunión anterior, celebrada el 11 de enero de 2022.

2. PRESENTACIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS EN 2022

D. Carlos Sacanell Ruiz de Apodaca, Funcionario de Turismo, miembro del Ente Gestor, Coordinador EGDTI, informa de las actividades realizadas en 2022, haciendo con carácter previo, una mención especial a la labor desarrollada por Celia Romero, que ha estado en todo momento implicada en la realización de todas las actividades, por lo que desea que conste el reconocimiento a su trabajo, deseando su pronta recuperación.

Seguidamente presenta las actividades realizadas en 2022, mediante power point proyectado. Que se acompaña a la presente acta como **ANEXO 1.**

Por unanimidad de los presentes de aprueba la propuesta anterior.

El Alcalde informa de la reunión del pasado 13 de diciembre del Comité para el estudio y valoración de los Planes de Sostenibilidad, y de la comunicación del Ministerio informando de la aprobación de la segunda convocatoria con una dotación de siete millones de euros destinados a proyectos de destinos turísticos. El proyecto presentado por Benidorm inicialmente ascendía a 8 millones de euros pero se ha rebajado a algo más de seis millones. Actualmente estamos a la espera que nos comuniquen su aprobación y concesión de la correspondiente subvención para llevarlo a cabo. Seguidamente pone de manifiesto el valor del trabajo que realiza Celia Romero y de su equipo, conformando las personas que posibilitan que los proyectos sean una realidad a través de la ejecución de los planes que requieren asimismo la movilización de recursos municipales. Lo que se inicia como una idea, posteriormente se debe desarrollar, elaborar el correspondiente pliego, adjudicar para llevarlo a cabo con la correspondiente captación de fondos de ayudas de las distintas administraciones. Las ayudas de 2023 están volcadas en destinos turísticos de sol y playa de larga trayectoria, donde estamos muy bien situados.

3. PLAN DIRECTOR DTI 2022-2026.

Toma la palabra el Alcalde-Presidente indicando respecto del Plan Director que se somete a aprobación, que la ejecución del mismo conlleva trabajo para las distintas áreas municipales. En este momento los fondos que moviliza la Unión Europea para actuaciones vinculadas al turismo, exigen el desarrollo de funciones y proyectos en los que Benidorm está a la cabeza gracias al trabajo que ya hemos hecho como, por ejemplo, el Plan de Movilidad Urbana Sostenible, por lo que agradece a los técnicos municipales el trabajo desarrollado, cumpliendo las elevadas exigencias que se imponen.

Ahora procede aprobar, en su caso, el Plan Director DTI 2022-2026, por el Consejo Rector para llevarlo al próximo pleno ordinario.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

El Alcalde agradece el trabajo de los funcionarios municipales, así como de Celia Romero, con su equipo y del personal de Visit Benidorm

Dª Natalia Andreu. Representante de Inteligencia Turística S.L., como Directora de operaciones, presenta el plan director para su aprobación por el Consejo Rector "Ente Gestor del Destino Turístico Inteligente" de Benidorm y elevar posteriormente a su aprobación por el Pleno del Ayuntamiento.

Sometido a votación, por unanimidad de los presentes, se acuerda la aprobación del Plan Director DTI 2022-2026, por el Consejo Rector y su sometimiento al próximo pleno ordinario.

Se acompaña el plan aprobado a la presente acta como **ANEXO 2.**

4.- RUEGOS Y PREGUNTAS

El Alcalde pregunta si hay algún ruego o alguna cuestión por parte de alguno de los asistentes.

El concejal del grupo municipal Socialista, D. Conrado Hernández, solicita que se remita por email el Plan Director a todos los asistentes. A lo que se responde afirmativamente.

No habiendo más asuntos que tratar, el Presidente del Consejo Rector "Ente Gestor del Destino Turístico Inteligente" de Benidorm, desea a todos Feliz Navidad y seguidamente levanta la sesión, a la hora indicada, de todo lo cual como Secretario acctal. doy fe.

EL PRESIDENTE **LA SECRETARIO acctal.**

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

MEMORIA 2022

Destino Turístico Inteligente



Benidorm city&beaches

ajuntament benidorm

InteligenciaTuristica®

CALIDAD TURISTICA

Benidorm Destino Inteligente

RED DE DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES COMUNITAT VALENCIANA
DTICV Benidorm

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

FIRMADO POR | FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE | 10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA | 10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44

01 GOBERNANZA

02 SOSTENIBILIDAD

03 ACCESIBILIDAD

04 INNOVACION

05 TECNOLOGIA

06 AUDITORIA 2022 UNE 178501

RESULTADOS



ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44

01 GOBERNANZA

Autodiagnostico Red DTI CV done se revisaba con ello el permanecer en el nivel II de dicha red, el mas avanzado	Se ha elaborado su actualización con los siguientes resultados 



ajuntament benidorm · InteligenciaTuristica® · Calidad Turística · Benidorm Destino Inteligente · Red de Destinos Turísticos Inteligentes Comunitat Valenciana DTI CV Benidorm

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

FIRMADO POR | FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE | 10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA | 10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44

01 GOBERNANZA

RED DTI Mejoras del Plan Acción de su metodologia	 Puede que algunos elementos estén ocultos.
Actualización Indicadores norma UNE 178502	Este año de ha incorporado los indicadores de medición planteados nuevos en la revisión de la norma UNE 178502, empezando a terminar de recopilar mediciones a principios del 2023, pudiendo encontrarlos ya en www.beniodrm.org/smart-city

Título	Cumplimiento de actividades	Cumplimiento del Plan	Proyecto	EJ Nivel 1	EJ Nivel 2
Testeo Segittur Gobernanza	77 %	80	Testeo Segittur 2018		
Testeo Segittur Innovación	86 %	90	Testeo Segittur 2018		
Testeo Segittur Tecnología	71 %	57	Testeo Segittur 2018		
Testeo Segittur Sostenibilidad	67 %	67	Testeo Segittur 2018		
Testeo Segittur Accesibilidad	56 %	56	Testeo Segittur 2018		



ajuntament benidorm · InteligenciaTurística® · Calidad Turística · Benidorm Destino Inteligente · Red de Destinos Turísticos Inteligentes Comunitat Valenciana DTICV Benidorm

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

FIRMADO POR | FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE | 10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA | 10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44

01 GOBERNANZA

Auditoria Norma UNE 178501	Se ha realizado la auditoria de 1 seguimiento UNE 178501 en el mes de noviembre 2022.
Partes Interesadas: parte activa asociaciones	Se han realizado varias reuniones con asociaciones sectoriales identificando los retos de los mismos, con comercio y restauración principalmente, gracias ha ello se han podido incluir sus peticiones en diferentes ayudas presentadas como es el caso de la ayuda a comercio con el proyecto concedido BENIDORM PHYGITAL que está en proceso de licitación para su ejecución en 2023



ajuntament benidorm · InteligenciaTuristica® · Calidad Turística · Benidorm Destino Inteligente · Red de Destinos Turísticos Inteligentes Comunitat Valenciana DTI CV Benidorm

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

FIRMADO POR | FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE | 10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA | 10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44

02 SOSTENIBILIDAD

Igualdad:
Grupo mejora SICTED plan igualdad empresas turísticas

Sensibilización
A residentes sobre DTI: medición grado satisfacción benidorm DTI para ello se ha preparado un plan de acción que se llevará a cabo durante 2023

Preparación ayuda Benidorm
Phydigital Ministerio de Industria, Turismo y Comercio "un proyecto innovador para impulsar el turismo de compras en zonas comerciales de la ciudad y que, inicialmente, se plantea circunscribir a ochos calles y avenidas del centro urbano, las que presentan una mayor afluencia y tránsito de personas, y a la primera línea de las playas de Levante y Poniente
desarrollo 2023
colabora aico y abreca
La iniciativa está valorada en 300.000 euros y hoy el alcalde, Toni Pérez, ha anunciado que el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio ha accedido a sufragar 165.326 euros para hacerla realidad. El resto lo aportará el Ayuntamiento.



ajuntament benidorm · InteligenciaTuristica® · Calidad Turística · Benidorm Destino Inteligente · Red de Destinos Turísticos Inteligentes Comunitat Valenciana DTICV Benidorm

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

FIRMADO POR | FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE | 10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA | 10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44

02 SOSTENIBILIDAD

Plan Sostenibilidad BND DTI + SEGURO	Se HAN PODIDO PONER EN MARCHA las siguientes actuaciones, • PLAN DE FORMACIÓN PARA LA ACELERACIÓN DEL TURISMO GASTRONOMICO • PARA LICITACION SERVICIO GESTION CALIDAD • PARA LICITACION PREPARACIÓN CONVOCATORIA ENTRADA OBSERVATORIO SOSTENIBILIDAD INSTO OMT LICITADO Y EJECUCIÓN 2022- 2023. • AULA DEL MAR • INSTALACIÓN DEL SISTEMA INTELIGENTE DE ANÁLISIS DE DATOS PARA SUS ZONAS TURÍSTICAS RESTO DE ACTUACIONES ESTÁN PREVISTAS REALIZARSE DURANTE AÑO 2023



ajuntament benidorm · InteligenciaTuristica® · Calidad Turística · Benidorm Destino Inteligente · Red de Destinos Turísticos Inteligentes Comunitat Valenciana DTICV Benidorm

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

FIRMADO POR | FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE | 10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA | 10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44

03 ACCESIBILIDAD

Guía Accesibilidad turística Hoteles SE PRESENTARÁ EN FITUR 2023	

Leyenda de pictogramas

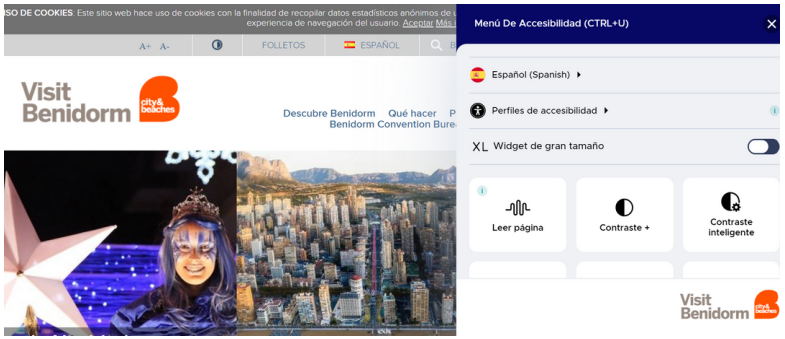
- Plaza de aparcamiento reservada para vehículos de PMR
- Aseo de uso común reservado para PMR
- Habitación adaptada para PMR
- Bucle de inducción magnética
- Facilidades o productos de apoyo de acceso al vaso de la piscina para PMR
- Menú para personas con intolerancias alimentarias
- Facilidades para familias con niños
- Personal con conocimientos de LSE
- Personal de atención al público formado en trato al cliente con necesidades de accesibilidad

ajuntament benidorm · InteligenciaTuristica® · Calidad Turística · Benidorm Destino Inteligente · Red de Destinos Turísticos Inteligentes Comunitat Valenciana DTICV Benidorm

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

FIRMADO POR | FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE | 10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA | 10-01-2023 11:56:13
Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44

03 ACCESIBILIDAD

Fomación Accesibilidad OFICINAS DE TURISMO Y EMPRESAS TURISTICAS	https://benidorm.org/es/noticias/benidorm-programa-su-segunda-accion-formativa-de-la-apuesta-municipal-por-el-turismo-accesible 8 Y 9 DE MARZO 2022 Se desarrollará los días 8 y 9 de marzo, de 9 a 14 horas, enmarcada en los objetivos generales del Ayuntamiento de Benidorm sobre la necesidad de informar, sensibilizar y formar a profesionales del sector turístico en cuestiones relativas a Turismo Accesible en colaboración con PREDIF
Mejora web turística Accesibilidad SE HA INSTALADO UN PLUGIN PARA MEJORAR SU ACCESIBILIDAD	

ajuntament benidorm
InteligenciaTuristica®
CALIDAD TURISTICA
Benidorm Destino Inteligente
RED DE DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES COMUNITAT VALENCIANA DTICV Benidorm

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

FIRMADO POR | FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE | 10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA | 10-01-2023 11:56:13
Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44

03 ACCESIBILIDAD

Naviles QR inteligente Casco antiguo	Se han colocado 30 puntos naviles que ayudan al guiado y a entenderlo en multitud de idiomas según el IP del movil y se ha realizado el enriquecimiento de la descripción de ls puntos de interes https://benidorm.org/es/noticias/benidorm-pone-en-marcha-el-innovador-sistema-de-guiado-de-personas-navilens-en-el-casco-antiguo
Analisis sociologico de la movilidad urbana en Benidorm	Se ha encargado estudio a la universidad de alicante que consiste en analizar los efectos que están teniendo las medidas que se están adoptando desde el Ayuntamiento de Benidorm en materia de movilidad en los últimos años finalización 2023
PAU extendido	Se ha solicitado la ampliación de la realización del plan de accesiblidad universal para poder finalizar todo lo que se planeaba en el mismo ya que debido a la pandemia se ha retrasado el cumplimiento del mismo

FIRMADO POR
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE
MARIN NAVARRO FRANCISCA
FECHA FIRMA
10-01-2023 11:36:08
10-01-2023 11:56:13
Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44
ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

04 INNOVACION

CAPTACION FONDOS	• Ayuda AVI Concedida sobre teleasistencia a través de contadores de agua no intrusivo e inteligencia artificial ◦ IMPORTE solicitado: 135.000,00 SUBVENCIONADO 94.161,00 APORTA AYTO BENIDORM: 40.839 • • PSETUR 2022: BENIDORM VISION 360: : este plan incluye 14 actuaciones como el Plan de gestión integral de la huella hídrica de Benidorm, la renovación catenaria levante: ejecución desde la avenida Europa hasta avenida Ametlla del Mar, la implantación de puntos de recarga eléctrica en la zona de levante o la implantación de infraestructura para préstamos de bicicletas. También prevé la mejora de la accesibilidad de la información para grupos con necesidades especiales en el transporte. ◦ IMPORTE CONCEDIDO 100 % subvención fondos NEXT GENERATION EU 6.103.783,00 € • • AYUDA DIGITALIZACION RED DTI: SOLICITADO SIN RESOLVER A FECHA INFORME ◦ AYUDA SOLICITADA 98.020,28 euros incluye: ▪ RENOVACION PORTAL WEB TURISMICO, ▪ CRM TURISTICO, ▪ Digitalización de los recursos turísticos de carácter patrimonial de naturaleza y experiencias ▪ y un plan de encuestas de satisfacción entre los usuarios del destino ▪ • AYUDA DIPUTACION ALICANTE: PORTAL PARTICIPACION CIUDADANA Y VISOR PRESUPUESTOS ◦ ayuda concedida: 10000 EURO



ajuntament benidorm · InteligenciaTuristica® · CALIDAD TURISTICA · Benidorm Destino Inteligente · RED DE DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES COMUNITAT VALENCIANA DTICV Benidorm

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

FIRMADO POR | FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE | 10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA | 10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44

04 INNOVACION



A TRAVÉS DE FEMPA SE REALIZÓ SESIÓN DE PRESENTACIÓN DEL KIT DIGITAL Y SE HABILITO UN ESPACIO PARA:

1. Informar sobre ayudas para la transformación digital de tu PYME
2. Organización jornadas y eventos
3. Fomento de la Transformación Digital
4. Estimulo a la Demanda

CON ENLACE DIRECTOR A LA OFICINA DE ACELERACIÓN PYME DE FEMPA





ajuntament benidorm · InteligenciaTuristica® · CALIDAD TURISTICA · Benidorm Destino Inteligente · RED DE DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES COMUNITAT VALENCIANA DTICV Benidorm

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44

04 INNOVACION

proceso participativo retos dti
I boot camp SURFEA BENIDORM DTI



DURANTE 1 MES Y MEDIO SE PISO EL TERRIOTORIO DE BENIDORM Y SE ANALIZAN MATERIAS VINCULADAS DIRECTAMENTE CON LOS DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES

RETOS ANALIZADOS

- ESPACIO COMPARTICION DE DATOS,
- VISIBILIDAD 360,
- TURISMO INCLUSIVO,
- NORMALIZACIONA,
- FONDOS NEXT GENT EU

Las conclusiones son parte de la guía de retos DTI y se trabajarán en el nuevo plan director DTI



ajuntament benidorm · InteligenciaTuristica® · CALIDAD TURISTICA · Benidorm Destino Inteligente · RED DE DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES COMUNITAT VALENCIANA DTICV Benidorm

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44

04 INNOVACION



- LA PRESENTACIÓN DE LA “GUÍA DE RETOS BENIDORM DTI” CONSOLIDA AL MUNICIPIO EN LA VANGUARDIA DE LA GOBERNANZA INTELIGENTE Y SOSTENIBLE A NIVEL INTERNACIONAL.
- “PROCESO PARTICIPATIVO” CON ACTORES CLAVE Y PERSONAS EXPERTAS QUE HAN PARTICIPADO EN EL I BOOT CAMP SURFEA BENIDORM DTI,
- HA PERMITIDO COMBINAR LOS 5 EJES ESTRATÉGICOS DEL DTI (GOBERNANZA, TECNOLOGÍA, INNOVACIÓN, ACCESIBILIDAD Y SOSTENIBILIDAD) CON LOS RETOS ESTABLECIDOS POR EL ENTE GESTOR DEL MUNICIPIO.

DESCARGAR GUIA: HTTPS://TIENDA.INTELIGENCIATURISTICA.COM/GUIA-DE-RETOS-DTI/



ajuntament benidorm · InteligenciaTuristica® · Calidad Turistica · Benidorm Destino Inteligente · Red de Destinos Turísticos Inteligentes Comunitat Valenciana DTI CV Benidorm

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

FIRMADO POR | FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE | 10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA | 10-01-2023 11:56:13
Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44

04 INNOVACION

Firma Acuerdos de colaboración partes interesadas: ADESTIC, FEMPA, DISTRITO DIGITAL ?¿	INCIO PROCESO 2022 y Se formalizarán 2023
Proyectos Pilotos: Green Urban Data, Ciclogreen, Benidorm Smart Heritage, Proyecto SCORE	• GREEN URBAN DATA: CON DINAPSIS HERRAMIENTA BIG DATA CON SATELITES PARAMETROS MEDIOAMBIENTALES • CICLOGREEN: CON DINAPSIS • BENIDORM SMART HERITAGE: UPV GANDIA; O CITY • PRYECTO EUROPEO SCORE: CON UNIVERSIDAD ALICANTE • RECOMENDADRO HOTEES CON INTELIGENCIA ARTIFICIAL: CON INSTITUTO AIJU INFORMACION EN BENIDORM.ORG AREA MUNICIPAL INNOVACION Y CALIDAD



ajuntament benidorm · InteligenciaTuristica® · Calidad Turística · Benidorm Destino Inteligente · Red de Destinos Turísticos Inteligentes Comunitat Valenciana DTICV Benidorm

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

FIRMADO POR | FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE | 10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA | 10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44

05 TECNOLOGIA

Licitación AYUDA PLATAFORMA DTI POR Red .es Y PUESTA EN MARCHA	• PROYECTO DE 2018 • LICITADO POR RED.ES Y ADJUDICADO EN MES • DE OCTUBRE 2022 • 19 COMPONENTES CON IMPLANTACION 2023-2024 RESUMEN PROYECTO EN: https://contenidos.benidorm.org/sites/default/files/documentos/descarga_iniciativa_benidorm.pdf 
Formación Accesibilidad	• INFORMACIÓN AREAS AYUNTAMIENTO REALIZÓ UNA FORMACIÓN SOBRE ACCESIBILIDAD WEB • FORMACIÓN BENIDORM TICS TRAVÉS DE LA AYUDA EDUSI , SE HA DESTINADO 100 CURSOS La inversión asciende a 139.939 euros, al 50% entre los fondos FEDER europeos y el Ayuntamiento de Benidorm. 



ajuntament benidorm InteligenciaTuristica® CALIDAD TURISTICA Benidorm Destino Inteligente RED DE DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES COMUNITAT VALENCIANA DTICV Benidorm

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

FIRMADO POR | FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE | 10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA | 10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44

06 AUDITORIA 1º SEGUIMIENTO UNE 178501

RESULTADOS

20 Areas auditadas, que cumplen con los requisitios norma

13 Observaciones de mejora a contemplar

Destaca el liderazgo del ENTE GESTOR DTI para coordinar las acciones a realizar por las aéreas con el software ciclops dti

1 No conformidad menor mapa polucion



ajuntament benidorm · InteligenciaTuristica® · Calidad Turística · Benidorm Destino Inteligente · Red de Destinos Turísticos Inteligentes Comunitat Valenciana DTI CV Benidorm

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44

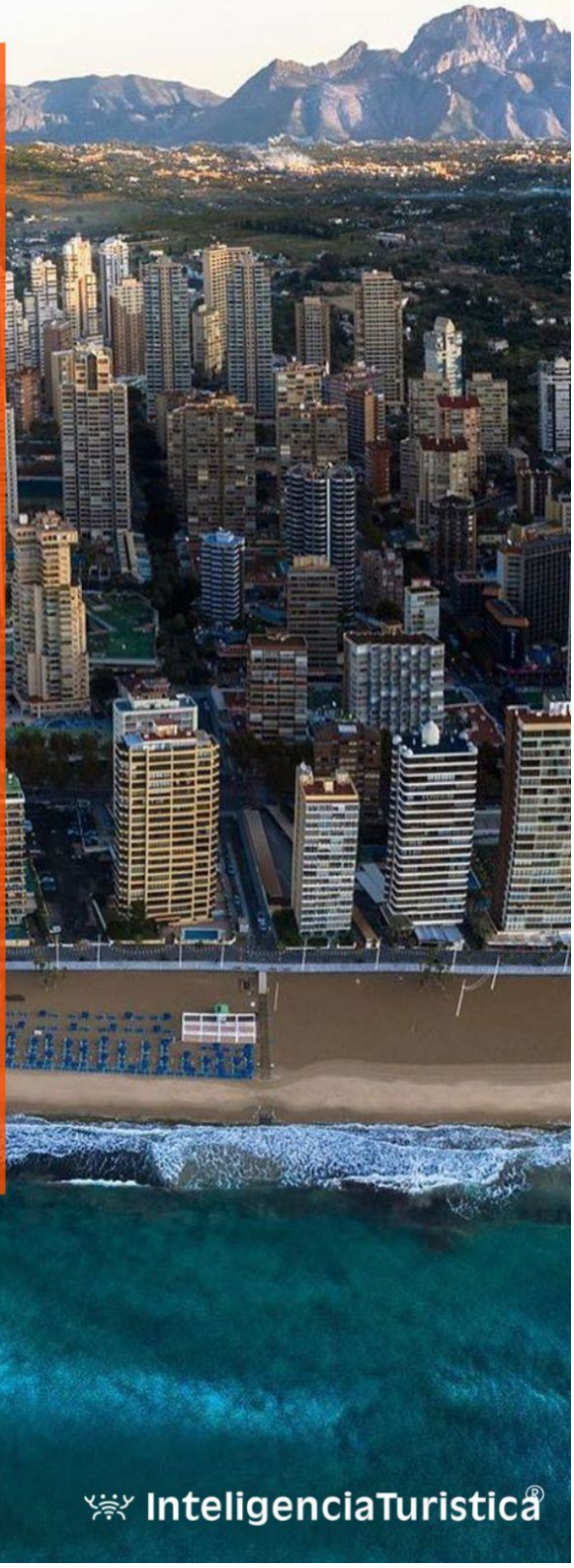
ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

ajuntament benidorm

smart destination Benidorm

PLAN DIRECTOR DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE BENIDORM

2022-2026



InteligenciaTuristica®

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

ÍNDICE

1.INTRODUCCIÓN 4

1.1. PRESENTACION DEL PLAN 4
1.2. CONTEXTO ACTUAL 6
1.3. TENDENCIAS DE PLANIFICACION INTELIGENTE 7
1.4. MARCO COMPETENCIAL DEL PLAN 9

2. DESTINO BENIDORM 12

2.1. DESCRIPCION DEL MUNICIPIO 12
2.2. DELIMITACION DEL AMBITO DE ACTUACION 15
2.3. CLIMATOLOGIA 18
2.4. PRINCIPALES RECURSOS Y PRODUCTOS TURISTICOS 19

3. ANÁLISIS DEL DESTINO 29

3.1. ASPECTOS DEL MERCADO 30
3.1.1. Situación competitiva 30
3.1.2. Oferta turística 31
3.1.3. Demanda turística 34
3.1.4. Planificación y gestión turística 38
3.2. ASPECTOS SOCIOECONOMICOS 41
3.2.1. Sectores económicos 41
3.2.2. Empresa y emprendimiento 42
3.2.3. Socioeconomía y empleo 45
3.2.4. Desarrollo local 47
3.3. ASPECTOS SOCIOCULTURALES 48
3.3.1. Convivencia e integración 48
3.3.2. Servicios sociales 50
3.3.3. Igualdad y diversidad 51
3.4. ASPECTOS DEMOGRAFICOS 53
3.5. ASPECTOS MEDIOAMBIENTALES 56
3.5.1. Conservación del medio natural 56
3.5.2. Ciclo del agua 59
3.5.3. Recogida de residuos urbanos 61
3.5.4. Consumo energético 64
3.5.5. Calidad del aire 65
3.5.6. Contaminación acústica 66
3.6. ASPECTOS DE MOVILIDAD Y ACCESIBILIDAD 69
3.6.1. Movilidad 69
3.6.2. Comunicaciones 71
3.6.3. Transporte público 73
3.6.4. Aparcamientos 74
3.6.5. Accesibilidad 76
3.7. ASPECTOS COMERCIALES 79
3.8. ASPECTOS TECNOLOGICOS 82
3.8.1. E-Administración 82
3.8.2. Open Data 83
3.8.3. Tecnologías 84
3.9. ASPECTOS EN INNOVACIÓN 87
3.10. ASPECTOS POLITICOS 88
3.10.1. Gestión pública 88
3.10.2. Transparencia municipal 91
3.10.3. Participación Ciudadana 92
3.10.4. Convenios con asociaciones y empresas 95

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

3.11. ASPECTOS DE SEGURIDAD Y SALUD 96
3.11.1. Seguridad Ciudadana *96*
3.11.2. Sanidad pública *98*
3.11.3. Deporte y bienestar *100*
3.11.4. Personas mayores *102*
3.12. ASPECTOS RELACIONADOS CON OTROS AMBITOS 104
3.12.1. Alineación con la Agenda 2030-ODS *104*
3.12.2. Lucha contra el cambio climático *106*
3.12.3. Proyectos europeos *107*
3.12.4. Calidad del destino *110*
3.12.5. Centros de estudios e investigación *111*
3.12.6. Redes, alianzas y compromisos *112*

4. DIAGNÓSTICO 113

4.1. ANALISIS DAFO 113
4.2. MODELO DTI 124
4.3. PRIORIZACION DE LAS ACTUACIONES 127

5. FORMULACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN 130

5.1. FASES DE ELABORACIÓN 130
5.2. FICHAS DE ACTUACION 131
GOBERNANZA 131
INNOVACIÓN 134
TECNOLOGÍA 140
ACCESIBILIDAD 144
SOSTENIBILIDAD 146
5.3. CALENDARIZACION DE ACTUACIONES 151

6. COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN 163

7. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN 167

7.1. PROCEDIMIENTOS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION 167
7.2. INDICADORES DE SEGUIMIENTO DEL PLAN 168

ANEXO I 169

Benidorm Destino Inteligente

RED DE DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES COMUNITAT VALENCIANA
DTICV
Consultora adherida

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

1.INTRODUCCIÓN

1.1. PRESENTACIÓN DEL PLAN

Benidorm, capital europea y nacional del turismo de sol y playa que produce más de 16.500.000 de pernoctaciones en hoteles, apartamentos y campings anuales según el INE (2019), previo al COVID-19, con una intensa actividad de índole social, cultural, deportivo y de congresos en la ciudad, es uno de los destinos turísticos de España más atractivos, con una marca turística reconocida a nivel nacional e internacional por su oferta turística y su modelo urbanístico.

Benidorm es el primer destino turístico inteligente del mundo certificado por la UNE 178501 y eso conlleva a cumplir los siguientes aspectos previos para definirse como destino turístico:

- Es un destino delimitado geográficamente, según detallamos en el punto 2.2. descripción del territorio de este documento.
- Dispone de organizaciones públicas y empresariales, presentadoras de servicios turísticos, tal y como se detalla en el punto 3.1.4 gestión turística
- En el ámbito territorial tiene una afluencia cuantificable de visitantes y pernoctan tal y como de detalla en el punto 3.1.2 y 3.1.3. Oferta y Demanda turística, con más de 16.500.000 pernoctaciones en el 2019.
- Dispone de la marca comercial diferenciada y reconocible por la demanda objetivo.

Imagen 1. Logo Benidorm.
Fuente: Ayuntamiento de Benidorm

- La actividad turística es significativa sobre la economía del municipio
- Los servicios públicos tienen una total orientación turística específica y continuada con competencias sobre el territorio en materia de innovación, tecnología, accesibilidad, sostenibilidad, y seguridad.
- Contando una estructura organizativa para la gestión turística formada por Concejalía de Turismo, un ente de promoción a través de la Fundación Visit Benidorm y la creación de un Ente gestor DTI.

Tal y como señala la norma UNE 178501 sistema de gestión del DTI, por la cual Benidorm está certificado como DTI, el ayuntamiento 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"*.

Previamente a la certificación como DTI, se realizó por parte de SEGITTUR el Autodiagnóstico de la metodología de la Red DTI desarrollada por la misma entidad, obteniendo un plan de acción para avanzar en la transformación como Destino Turístico Inteligente que alineado con la norma UNE 178501 se normalizó el sistema de gestión certificándose como el primer DTI del mundo.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

Dicha certificación tiene por alcance a todo el territorio municipal y los productos turísticos de Film Office, Gastronómico, Deportivo, Compras, MICE, Salud Bienestar y el llamado Verde Benidorm.

En 2021 se realizó la auditoría de renovación como DTI bajo la Norma UNE 178501 Sistema Integral de Gestión de los DTIs, destacando la implementación del software de gestión y seguimiento para el Ente Gestor DTI, CICLOPS DTI, puesto en funcionamiento este mismo año, así como indicando que Benidorm cumple a nivel general con los requisitos de la norma, aunque estableció una serie de no conformidades, observaciones y puntos débiles a abordar para la mejora y consolidación del DTI que se han tenido en cuenta también para redirigir su estrategia de Destino Turístico Inteligente y Sostenible, en aras de resituar la gobernanza local y el Plan Director DTI de la ciudad para que sus acciones se integren y alineen ponderándose también con criterios de seguridad, salud pública y bienestar social.

Con el plan **BENIDORM DTI + SEGURO** queremos hacer uso de la inteligencia colectiva tanto pública como privada para poder engranar un plan de acción que dé respuesta a las debilidades actuales del municipio, así como sacar a relucir las potencialidades de la ciudad y de su modelo de gestión, como primer destino turístico inteligente, y con todo ello, poder afrontar con la máxima garantía de éxito los retos y desafíos que se nos presentan de cara al 2022 y años posteriores.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

1.2. CONTEXTO ACTUAL

El turismo tiene un **gran peso estratégico en la economía global**, sobre todo en España, debido a su vocación y a sus increíbles atractivos naturales, culturales y sociales. Antes de la aparición de la crisis sanitaria causada por el virus SARS-COV-2, **el sector turístico representaba el pilar económico más relevante**, con 83,7 millones de visitas, 154.487 millones de euros de aporte al país y un porcentaje del 12,4% sobre el conjunto de los sectores económicos (INE, 2019). En el año 2021 se consiguió recuperar ligeramente la actividad turística en España a pesar de las continuas olas de la pandemia que se han sufrido, llegando a representar el sector turístico un 7,4% del PIB con 88.546 millones de euros. A finales de 2021, la sexta ola de la pandemia ha supuesto un súbito freno a la paulatina recuperación que se venía observando desde mediados del verano; cerrando este año con volúmenes de demanda extranjera y de gasto nuevamente muy lejos de los niveles previos a la pandemia, aunque 15 puntos porcentuales superiores a los registrados en 2020 por la reactivación iniciada durante el verano.

Exceltur, declaraba en su informe de *"Valoración turística empresarial 2021 y perspectivas para 2022"*, que en "***el año turístico 2022 se confía en que se consolide una recuperación turística*** *que irá de menos a más principalmente sí sucede la mejora esperada de la situación sanitaria y de la economía global. El horizonte a medio plazo ofrece buenas perspectivas por la clara evidencia de una potente demanda latente en cuánto se relajan las restricciones a la movilidad, aunque los resultados empresariales se verán algo mermados por el impacto en márgenes y capacidad de gasto turístico de hogares y empresas, ante la subida de precios energéticos y suministros*", hecho que se ha visto agravado tras el reciente conflicto entre Ucrania y Rusia.

La **incertidumbre** provocada entre ambos países ha provocado **inseguridad entre la población**, así como restricciones de movilidad y encarecimiento de la energía. Este último hecho ya se venía dando en 2021, cuando el coste de la energía, de carburantes y combustibles acumulaban incrementos interanuales del 32,1% y 26,3% hasta noviembre de 2021, respectivamente, según el IPC del INE. Esta situación está prevista que se mantenga durante 2022, con altos precios del petróleo llegando incluso a los 3€ por litro de gasolina.

Para que la situación actual del sector turístico se revierta, será necesario, en un primer lugar que acaben los conflictos armados en Europa, para que los turistas recuperen la confianza y la seguridad necesaria para viajar. Así mismo, será necesario que los precios de los servicios turísticos no se vean afectados durante un periodo largo, ya que esto afectaría directamente a las reservas y provocaría un encarecimiento de todos los costes.

Ante las nuevas tendencias del mercado y la coyuntura de crisis, Benidorm **requiere de una estrategia renovada y de actuaciones transformadoras** que aprovechen las potencialidades y oportunidades del destino y la coyuntura, para salir reforzado, mejorar su posición competitiva en el mercado y seguir siendo un **Destino Turístico Inteligente** de referencia en la *Comunidad Valenciana* y a nivel nacional e internacional.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44
Página: 26 / 190

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

1.3. TENDENCIAS DE PLANIFICACIÓN INTELIGENTE

La **planificación turística**, al igual que cualquier otra disciplina, vive una continua transformación de sus metodologías. Ante la coyuntura cambiante a nivel mundial, la planificación vive continuamente un proceso de reflexión y redefinición, que desemboca en una **reformulación de su modelo**, con el fin de adaptarse a la situación actual y mejorar sus fórmulas e instrumentos de gestión, ante una realidad que requiere de respuestas rápidas y soluciones alternativas.

Las tendencias imperantes en la planificación de los destinos turísticos han estado influenciadas por el paradigma Smart City, entendido como *"una visión holística de una ciudad que aplica las TIC's para la mejora de la calidad de vida y la accesibilidad de sus habitantes y asegura un desarrollo sostenible económico, social y ambiental en mejora permanente (CNT 178)"* y que posteriormente ha desembocado en el modelo de Destino Turístico Inteligente.

La innovación y el conocimiento al servicio de la competitividad turística son las palancas que pueden facilitar que la gobernanza y la toma de decisiones se realicen de un modo más eficiente e inteligente, por medio de herramientas, infraestructuras y equipamientos tecnológicos que posibiliten la recogida, medición y análisis de datos, cuyas evidencias permitan tomar decisiones en tiempo real y ayudar a gestionar de un modo óptimo la ciudad.

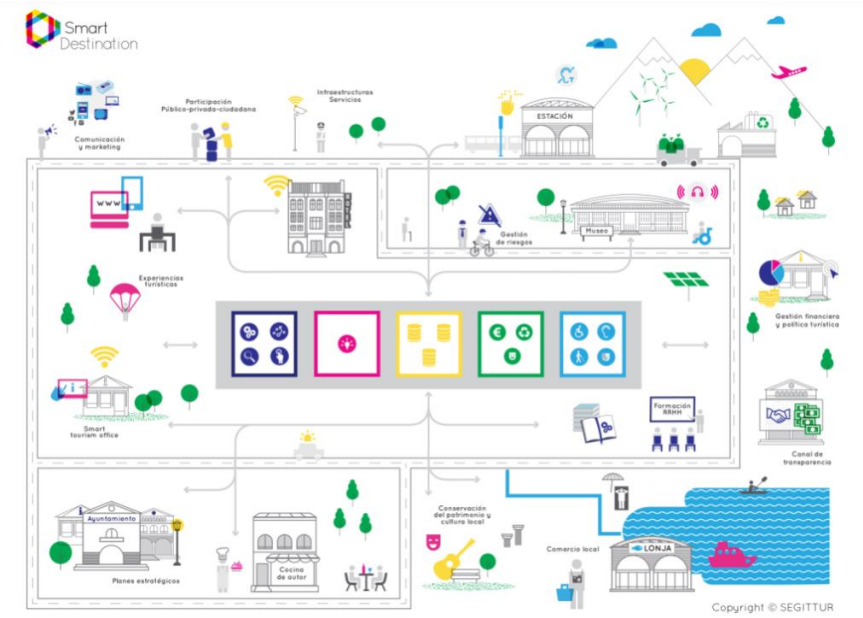


Imagen 2. Eje del DTI con las verticales del destino
Fuente: www.destinosinteligentes.es

La irrupción del paradigma DTI en España supone una oportunidad para aquellos destinos turísticos que quieran mejorar la gestión integral del municipio, apostando por un **desarrollo turístico sostenible**, sirviéndose para ello de la innovación, la tecnología, la digitalización, la cooperación público-privada y la participación de la ciudadanía y los propios visitantes y turistas. Según la UNWTO,

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

"los destinos turísticos inteligentes son clave para el desarrollo sostenible y contribuyen, no solo a introducir mejoras para el sector turístico, sino también para el conjunto de la sociedad".

La reconversión de un municipio en DTI supone la revalorización del destino, que conlleva un aumento de la competitividad, una mejora de la eficiencia, así como un impulso al desarrollo sostenible, no solo en el ámbito medioambiental, sino también en el económico y el sociocultural.

La alineación de los objetivos del destino con las metas prioritarias de la sostenibilidad, son un aspecto transversal para abordar en el PDTI, con la alineación de la **Agenda 2030**, el cumplimiento de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** (en adelante, ODS) y el abordaje de la **Agenda Urbana Española**. Así como otros aspectos importantes, como son la accesibilidad, la integración social, la igualdad de género y la seguridad sociosanitaria.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

1.4. MARCO COMPETENCIAL DEL PLAN

La creación del **Plan Director DTI de Benidorm** se basa en el marco normativo y competencial marcado por la Red DTI, impulsada por SEGITTUR, que guía la estrategia de desarrollo e implantación de los DTI, así como las indicaciones estratégicas fundamentales para los destinos durante ese proceso de transformación y la norma UNE 178501

El modelo de Destinos Turísticos Inteligentes está provocando el reposicionamiento de multitud de ciudades y la aceleración para su transformación DTI, gracias a la labor estratégica de la Red DTI y el potencial que su metodología posee para la mejora de la planificación y gestión de los destinos dentro de un paradigma de gobernanza inteligente y un enfoque de turismo sostenible.

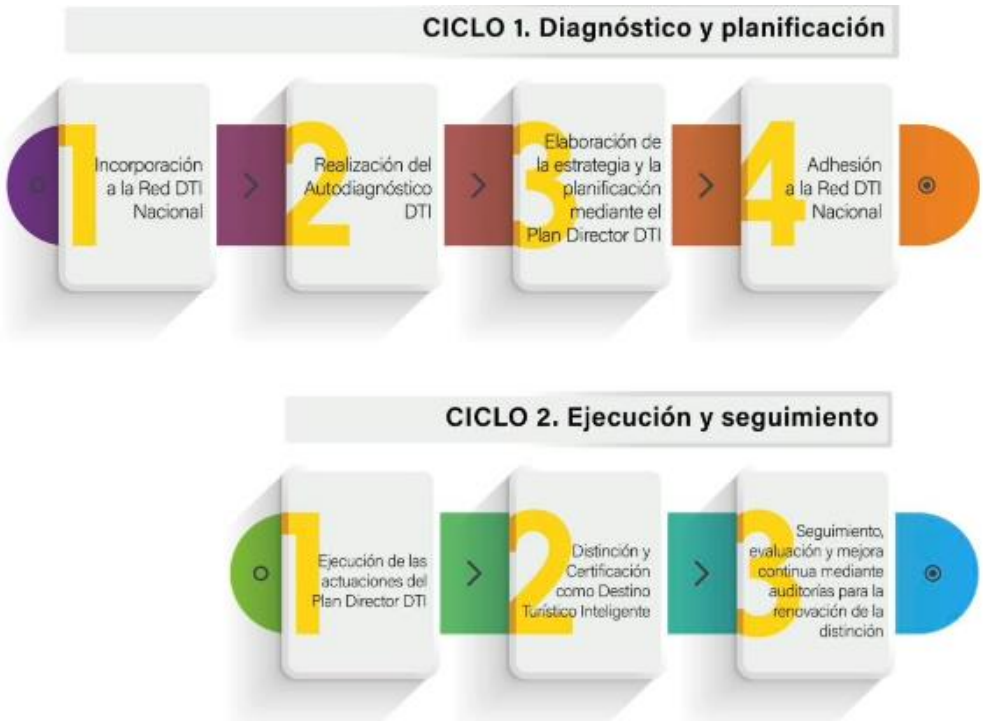


Figura 1. Metodología DTI según la Red DTI.
Fuente: Elaboración propia a partir de www.destinosinteligentes.es

Los destinos miembros de la Red DTI, deben seguir la **metodología DTI** basada en un proceso, dividido en 2 ciclos, de **diagnóstico, planificación, ejecución y seguimiento** que pivota alrededor de cinco ejes estratégicos: **gobernanza, innovación, tecnología, sostenibilidad y accesibilidad.**

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

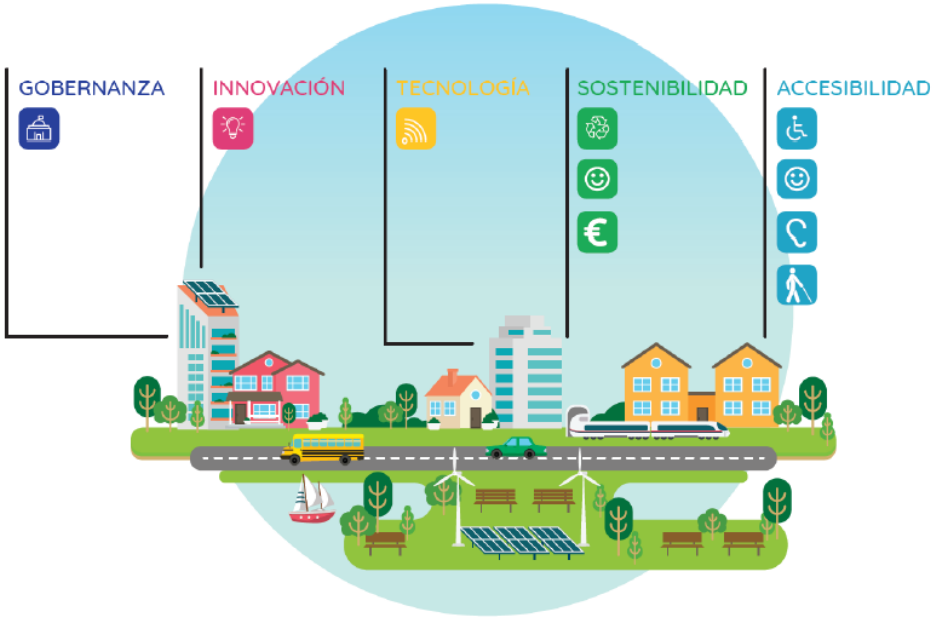


Imagen 3. Los 5 ejes estratégicos del Destino Turístico Inteligente.
Fuente: www.destinosinteligentes.es

El avance del destino hacia la normalización conforme a la norma UNE 178501, les situó en una ventaja competitiva y permitió especificar donde se especifican los requisitos del Sistema Integral de Gestión, a partir del cual, el **Ente Gestor DTI debe desarrollar e implementar una política de gestión para el destino turístico, con el establecimiento de un Plan Director DTI que englobe los 5 ejes del DTI y el establecimiento de metas y actuaciones para la creación de un plan operativo anual de avance en el DTI.**

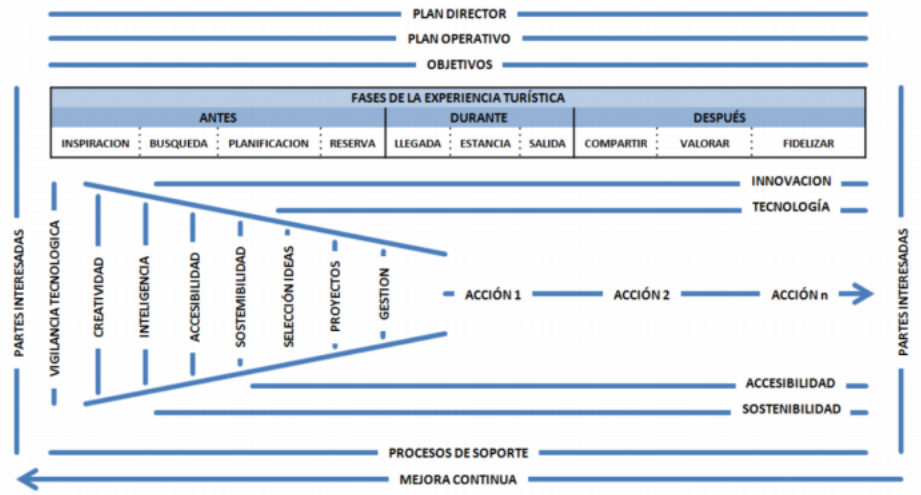


Figura 2. Modelo de generación de acciones.
Fuente: UNE 178501 Planificación de un DTI.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

Marco competencial del modelo DTI a nivel nacional

- Norma UNE 178501:2018 de Sistema de Gestión de los Destinos Turísticos Inteligentes (CTN 178).
- Norma UNE 178502 de Indicadores y herramientas del destino turístico inteligente (CTN 178).
- Norma UNE 178503 de Semántica aplicada a los destinos inteligentes (CTN 178).
- Norma UNE 178504 Hotel digital inteligente y conectado (CTN 178)
- Red de Destinos Turísticos Inteligentes de Segittur.
- Libro Blanco de Destinos Turísticos Inteligentes.
- Guía para acelerar la Reactivación de Destinos Turísticos Inteligentes En el Contexto del #COVID19.
- "Semántica" Manual de Buenas Prácticas para Destinos Turísticos Inteligentes (Segittur).

Organizaciones impulsoras del modelo DTI

- Comité técnico de normalización 178 ciudades inteligentes de (CTN 178).
- Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, S.A. (SEGITTUR).
- Red de destinos turísticos inteligentes
- Red de destinos turísticos inteligentes de la Comunidad Valenciana

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

2. DESTINO BENIDORM

2.1. DESCRIPCIÓN DEL MUNICIPIO

Benidorm es una ciudad que cuenta con 69.118 habitantes (INE, 2022), con una superficie de 38,51 km², con 14,3 km de litoral, y una longitud administrativa litoral de 12,7 km, situada en la provincia de Alicante.

Benidorm representa el caso de un pequeño pueblo que, en un lapso muy corto de tiempo, ha sido capaz de sufrir una metamorfosis integral que le ha llevado a ser una ciudad nueva basada en el ocio y el turismo, y que ha sabido aprovechar las condiciones climatológicas y funcionales de su situación geográfica para convertirse en una ciudad turística con flujos permanentes e intensos.

El municipio de la costa alicantina es un modelo paradigmático, muchas veces menospreciado y mal entendido en la síntesis de las características territoriales, urbanas y ambientales de los destinos de sol y playa mediterráneos. Cuando paradójicamente, son numerosos y muy importantes los atributos que lo diferencian de otros destinos y que lo convierten en un espacio turístico singular, que desde hace varios años tiene la intención de revalorizar su espacio público y aumentar sus áreas verdes en pro de avanzar hacia un desarrollo urbano más sostenible.

Benidorm es una ciudad compacta, aglomerada, concentrada y densificada, caracterizada por su verticalidad, que aumenta la densidad urbana y permite un modelo urbano sostenible y eficiente. La comarca donde se ubica Benidorm presenta una contrastada dualidad entre los municipios del interior y los de la costa, consecuencia de una peculiar ubicación en el ámbito donde las sierras béticas se precipitan en el Mediterráneo (Benidorm Ciudad Nueva, 1977).

La redacción del Plan General de 1956, siendo pionero en sus días, pretendía crear una ciudad concebida para el ocio turístico a base de calles bien trazadas y amplias avenidas siguiendo la configuración de las playas. Esto supuso el desarrollo urbanístico acelerado de la ciudad, de modo que en diez años (1950–1960), se pasó de 2.726 habitantes a 6.259. Creció la oferta de plazas hoteleras aumentando el turismo de fuera de Europa, alentado por la entrada en funcionamiento del aeropuerto de l'Altet en 1967. La ciudad se desarrolló espectacularmente tanto en plano horizontal, como en el vertical, con la construcción de edificios de gran altura. Benidorm se ha convertido en un modelo singular, en la síntesis de las características territoriales, urbanas y ambientales de los destinos tradicionales de sol y playa mediterráneos, siendo numerosos y muy importantes los atributos que lo diferencian de otros destinos y que lo convierten en un espacio turístico contemporáneo.

Benidorm, es una ciudad concentrada, dominada por el espacio privado de productos residenciales y de ocio turístico, en detrimento de espacios y equipamientos públicos de calidad; más necesarios todavía si se tiene en cuenta que la realidad administrativa de la ciudad no coincide con su realidad urbana, que triplica su población durante todo el año. A nivel de espacio público, el espacio privado predomina en el entramado urbano de la ciudad, en forma de hoteles, restaurantes, áreas comerciales y edificios residenciales; mientras que las zonas

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

verdes, equipamientos públicos y lugares de encuentro, también son una parte importante de la ciudad, en incremento durante los últimos años.

El destino turístico Benidorm se desarrolla sobre unas condiciones geoturísticas excepcionales (atractivo climático y extensas playas de fina arena con orientación meridional) mediante la aplicación del Plan General de Ordenación Urbana de 1956 que se definió un modelo de ciudad vertical basado en la idea de ciudad jardín. Un modelo urbanístico que posibilita la configuración de una verdadera "ociurbe" desde los primeros años setenta y que se reconoce actualmente por su funcionalidad y su eficiencia económica y territorial, e incluso medioambiental en la medida en que supone una ocupación de suelo más reducida que los desarrollos urbanos extensivos en los que el suelo se colmata albergando escasa capacidad residencial y, por lo tanto, malgastando este recurso cada vez más escaso.

En Benidorm, sin embargo, la extensión en altura permite alcanzar la masa poblacional crítica necesaria para conseguir una gestión más racional de vectores ambientales como el agua, un menor uso del transporte privado o una mayor calidad del espacio urbano que le confieren un mayor atractivo para actividades de ocio.

No se trata, por tanto, de un destino carente de planificación, característica comúnmente atribuida a los destinos de sol y playa tradicionales. Desde los años setenta del siglo XX, Benidorm se ha convertido en uno de los principales destinos turísticos del Mediterráneo, experimentando una evolución que pone de manifiesto su capacidad de adaptación a los ciclos económicos y turísticos.

El Ayuntamiento de Benidorm, lleva años avanzando hacia un modelo de ciudad sostenible social, medioambiental y económicamente, elaborando y ejecutando planes y estrategias en pro de la mejora continua. Estos documentos sirven de base para el avance planificado desde el conocimiento.

AÑO	ESTRATEGIAS, PLANES Y PROYECTOS
1990	Plan General de Ordenación Urbana
2007	Plan Territorial de Emergencias
2009	Plan de Acción Comercial
2014	Plan de Acción para la Energía Sostenible
2016	Plan de Movilidad Urbana Sostenible
2016	Plan de Estacionamiento Sostenible
2016	Plan Director Benidorm Ciudad Turística Inteligente 2015-2020
2016	Plan Municipal de Igualdad de Oportunidades
2016	I Plan para el colectivo de lesbianas, gays, transexuales, bisexuales, y otros colectivos (LGTB+) de Benidorm 2016-2020
2016	II Plan Municipal de Igualdad de Género 2016-2020
2016	Plan de Prevención de Conductas Adictivas
2016	Plan Municipal de Integración y Convivencia de las Personas Inmigrantes
2016	Benidorm Ciudad Turística Inteligente y Sostenible. Programa Red.es
2017	Plan de Funcionamiento de Playas Accesibles
2017	Plan Local de Incendios Forestales
2017	Plan de Autoconsumo de Fotovoltaica

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44

2018	Plan de Transporte Urbano Sostenible
2018	Plan de Accesibilidad Universal
2018	Plan Director DTI Benidorm 2018-2021
2020	Plan Estratégico de Accesibilidad Turística

Tabla 1. Estrategias y planes del destino Benidorm.
Fuente: Elaboración propia

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

2.2. DELIMITACIÓN DEL ÁMBITO DE ACTUACIÓN

El término municipal de Benidorm está situado en la provincia de Alicante, a las orillas del mar mediterráneo, en la **comarca de la Marina Baja**. Benidorm es el municipio más denso y poblado de la comarca con una densidad de población de 1795 hab/km^2 y 69.118 habitantes.

Su particular configuración geográfica hace que las montañas que la rodean: el **parque natural de la Sierra Helada**, por el Este; **Sierra Cortina** y el **Puig Campana** por el Norte y el **Tossal de la Cala** por el Oeste, la protejan de la acción de los vientos que pudieran alterar su agradable climatología.

TÉRMINO MUNICIPAL

- *Superficie 38,51km^2*
- *14,3 km de litoral*
- *Longitud administrativa litoral 12,7km*
- *Longitud física litoral 13,3*
- *Densidad poblacional 1795 hab/km^2*
- *Altitud máxima 965 metros*

Benidorm presenta una superficie territorial que abarca su espacio urbano y su zona litoral. El municipio es limítrofe al este de España y Comunidad Valenciana, con:

- Al norte: Benimantell, Polop y Finestrat
- Sur: Mar Mediterráneo
- Este: Polop, La Nucía y L'Alfàs del Pi
- Oeste: Finestrat

El municipio de Benidorm se encuentra ubicado geográficamente a orillas del mar Mediterráneo, conformada por las playas de Levante y Poniente, en un territorio históricamente aislado y con una orografía caracterizada el fraccionamiento del espacio urbano por numerosos cursos fluviales de carácter espasmódico (barrancos) e inmerso en el interior por zonas de arboledas y pinadas. Espacio natural que, tras el desarrollo urbano intenso vivido durante las últimas décadas, ha quedado seccionado.

La transformación urbana de la ciudad desde su refundación como ciudad de sol y playa, se ha extendido por todo su litoral, desde la playa Levante hasta la playa Poniente. Así como en el interior, hasta sus márgenes naturales (barrancos, ramblas, arboledas) y de infraestructuras (carreteras y vía del tren).

La ciudad está distribuida en tres zonas, Levante, Poniente y La Cala, separadas por la costa por estructuras de acantilados y peñones. Los límites espaciales de la ciudad en sus márgenes interiores se encuentran irregularmente acoplados en su nexo rural y urbano. Benidorm, como ciudad turística, tiene la voluntad de adherirse a una noción de ciudad apuntalada sobre un modelo positivo de ciudad turística en la región mediterránea, que apuesta por un desarrollo sostenible e integrado en sus entornos, frente a desarrollos territoriales masivos e insostenibles, y deficitarios en ordenación y planificación territorial. Cabe decir que el desarrollo

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44

territorial de Benidorm está asentado sobre un modelo sostenible y eficiente gracias a su alta verticalidad y densidad, y a un uso eficiente de los recursos naturales, siendo pioneros en el tratamiento y gestión del ciclo del agua.



Imagen 4. Mapa de las zonas de Benidorm.
Fuente: www.visitbenidorm.com

Benidorm es una ciudad comprometida desde una planificación urbanística sostenible y a la vanguardia en el tiempo. A través de la concentración y densidad urbana han favorecido una movilidad apoyada en el peatón; una gestión eficiente de los recursos hídricos y del ciclo integral del agua, han permitido un desarrollo sostenido en el tiempo; y con todo ello una ciudad comprometida con los factores medioambientales, culturales y socioeconómicos de su habitad, ayudan a traccionar de por si un ecosistema de inteligencia competitiva territorial más allá de la ciudad propiamente dicha.

El municipio está ordenado administrativamente en 4 zonas, aunque la mayoría de las edificaciones se concentran en la línea de costa en las playas de Levante y Poniente.

- Playa Poniente
- Casco histórico
- Zona Centro
- Rincón de Loix

El **ámbito de actuación del PDTI** está delimitado por el núcleo urbano principal, los diferentes barrios, que limitan con espacios periurbanos, y finalmente, por el espacio litoral conformado por sus playas. Está dirigido a toda la población del municipio, tanto a la ciudadanía residente, como a los visitantes y turistas.

A nivel estratégico, **el PDTI presenta una dimensión integral y transversal**, enfocado desde la dimensión turística, pero agrupando a todos los aspectos ligados a la gestión municipal y al modelo de ciudad de Benidorm, partiendo de los ejes del DTI: gobernanza, innovación, tecnología, accesibilidad y sostenibilidad. Así como otros aspectos de importancia como la seguridad, la salud, la integración

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

social o la cooperación público-privada, entre otros. Siendo los **productos turísticos** de Benidorm:

- Sol y playa
- Deporte y Activo
- Shopping
- Festivales
- Gastronomía
- Salud y Wellness
- NightLife
- Congresos e incentivos
- Excursiones
- Turismo Cultural
- Parques temáticos, zoos y parques acuáticos

Benidorm cuenta con una amplia y variada oferta de actividades que complementan y añaden valor a la oferta de sol y playa y la convierten en un destino turístico de referencia para un variado perfil de visitantes, encontrando en la ciudad de Benidorm, la combinación más adecuada a sus expectativas.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

2.3. CLIMATOLOGÍA

El clima de Benidorm es típicamente mediterráneo, debido a la brisa marina que atempera la sensación de calor. La lluvia es bastante escasa, produciéndose la mayor parte de las precipitaciones en primavera y otoño. A menudo son torrenciales y los barrancos hacen su función.

La particular configuración geográfica con la que cuenta hace que las montañas que la rodean, como son el Parque Natural de la Sierra Helada por el Este, Sierra Cortina y el Puig Campana por el Norte y el Tossal de la Cala por el Oeste, la protejan de la acción de los vientos que pudieran alterar su agradable climatología. Es decir, tiene un cierto resguardo frente a los fuertes vientos debido a su enclave entre el Tossal de la Cala, que frena el Poniente, y la Sierra Helada, que frena el Levante.

Una buena parte de los atractivos iniciales de Benidorm se debieron a su situación en la costa del Mediterráneo, frente a una bellísima bahía, partida en dos por la punta rocosa del antiguo castillo y con una orientación hacia el sur, mientras que, por el resto de los puntos cardinales, encontraba la protección de otras tantas cadenas montañosas que la protegen de los vientos dominantes de Levante o de los fríos del Norte. Esto hace que el microclima que se disfruta, sobre todo en primavera, invierno y otoño, sea sumamente benigno, con temperaturas sensiblemente más altas que en el resto del litoral y con el agua del mar dentro de unos límites que permiten el baño prácticamente durante todo el año.

A continuación, mostramos un resumen de los datos meteorológicos del destino por meses.

	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
Temp. - día	13°C	14°C	16°C	19°C	21°C	25°C	27°C	27°C	25°C	21°C	16°C	13°C
Temp. - noche	6°C	7°C	9°C	11°C	14°C	18°C	21°C	21°C	19°C	15°C	11°C	8°C
Hrs. de sol	5	6	7	8	9	10	11	10	8	6	5	4
Promedio lluvias	31mm	39mm	48mm	43mm	54mm	37mm	27mm	49mm	76mm	86mm	52mm	5mm
Temp. del agua	14°C	13°C	14°C	15°C	17°C	21°C	21°C	25°C	24°C	21°C	18°C	15°C

Tabla 2. Datos meteorológicos Benidorm 2021.
Fuente: Reto 2022 Benidorm

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

2.4. PRINCIPALES RECURSOS Y PRODUCTOS TURÍSTICOS

Benidorm es una ciudad **agradable y acogedora**, en la que disfrutar de sus increíbles y numerosos recursos y atractivos turísticos, potenciados por una valiosa oferta cultural y natural, y un conjunto de infraestructuras y servicios de calidad disponibles para toda la ciudadanía. Su gran diversidad de recursos turísticos hace que dispongan de una amplia y variada oferta de productos turísticos en los que trabajar.

El destino destaca por su gran variedad de tipologías turísticas que junto con la gran diversidad de servicios destinados a turistas configuran una oferta turística muy completa.

Las tipologías turísticas que más destacan en el destino son las siguientes:

SOL Y PLAYA

La **oferta de sol y playa** constituye el **principal atractivo turístico** de Benidorm, habiendo sido sus playas las que han contribuido a configurar la imagen e identidad del municipio a lo largo de su desarrollo, y constituyen los signos de identidad de la fachada marítima de Benidorm.

Benidorm es uno de los destinos turísticos más importantes del litoral mediterráneo; visitado cada año por millones de europeos que llegan atraídos por la benignidad de su clima a lo largo de todo el año, su cuidada oferta de servicios o su privilegiado entorno natural, pero además y principalmente por la calidad y características de sus playas.

Las playas de Benidorm, tanto desde su aportación inequívoca a la construcción de la imagen e identidad del municipio, como por configurar el principal atractivo turístico de la ciudad, son elementos de vital importancia. De hecho, Benidorm se reorganiza a partir de los años 60 como una ciudad nueva que tiene en las playas el elemento morfológico más significativo, que llega a determinar la ubicación y orientación del espacio urbano de la ciudad, construyendo así, una experiencia prácticamente única en la historia del urbanismo mundial. En este sentido, las playas han impulsado el progreso de una ciudad al ritmo de sus propias necesidades.

Aun cuando la importancia de las playas puede ser compartida en el tiempo con otros elementos que la logren complementar en el conjunto de la oferta turística, se mantienen como principal seña de identidad de Benidorm y de toda una manera de entender el disfrute turístico. En Benidorm, mar y playa son el centro de la vida turística, no solo de la ciudad y sus visitantes, sino también, de un amplio entorno cuyos habitantes se sienten atraídos por su belleza y comodidad.

El nivel de exigencia de los ciudadanos y usuarias/os ha aumentado en los últimos años y está conciencia del consumidor-usuario/a ha favorecido el que las empresas tiendan a implantar sistemas de calidad y de gestión medioambiental.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

La demanda de los usuarios/os de las playas hacia el Ayuntamiento también ha crecido en las últimas décadas, tanto en cuanto a la cantidad de los servicios que solicitan, como en la calidad de estos y del entorno que disfrutan.

El litoral de Benidorm orientado hacia el sur y protegido por Sierra Helada abarca 12.300 entre las que se incluyen las siguientes playas:

Playa de Levante

Es una de las playas más conocidas de Europa. Se trata de una playa urbana que discurre entre Punta Pinet y Punta Canfali.

Paralelo a la playa discurre un paseo marítimo con amplia oferta de restaurantes y locales que dotan a la zona de gran actividad.



Características

- Longitud: 2.084 m.
- Anchura media: 55 m.
- Anchura máxima: 75 m.
- Anchura mínima: 20 m.
- Superficie de arena: 125.785 m2

Imagen 5. Playa de Levante.
Fuente: Las Provincias

Playa de Poniente

Es la playa más extensa del municipio, con un carácter más tranquilo que la de Levante. Mantiene mayor concentración de turistas nacionales. Esta playa urbana, cuenta con un paseo marítimo anexo que alberga una amplia oferta de restauración y locales para el ocio.



Características

- Longitud: 3.100 m.
- Anchura media: 75 m.
- Anchura máxima:105 m.
- Anchura mínima: 33 m.
- Superficie de arena: 146.239 m2

Imagen 6. Playa de Poniente.
Fuente: visitbenidorm.es

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

Playa del Mas Pas

Se trata de una pequeña cala que separa las Playas de Levante y Poniente. Se encuentra entre la Punta Canali y el Puerto y su ambiente es más tranquilo.



Características

- Longitud: 120 m.
- Anchura media: 20 m.
- Anchura máxima: 30 m.
- Anchura mínima: 2 m.
- Superficie de arena: 2.400 m2

Imagen 7. Playa del Mas Pas.
Fuente: visitbenidorm.es

Además, se suceden unas pequeñas calas de piedra y arena en el último tramo de la zona norte que ofrecen unos fondos de roca muy adecuados para ideales para la práctica del submarinismo, entre las que se encuentra la cala Tío Ximo.

Cala del Tío Ximo

Pequeña y tranquila cala situada entre escarpados acantilados a los pies de la Sierra Helada y la costa norte. Sus especiales características la convierten en lugar ideal para la práctica del snorkel.



Características

- Longitud: 60m

Imagen 8. Cala del Tío Ximo.
Fuente: visitbenidorm.es

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

Cala Almadraba

Situada a los pies de la Sierra Helada. Las especiales características de su arena, sus aguas y fondos marinos hacen de esta cala un espacio privilegiado para el relax y el descanso y es lugar habitual para la práctica del buceo y el baño.



Características

- Longitud: 100m

Imagen 9. Cala Almadraba.
Fuente: visitbenidorm.es

DEPORTE Y ACTIVO

En Benidorm se puede practicar diferentes deportes y actividades tales como los deportes náuticos, vela, kayak, submarinismo y snorkel, cable ski, excursiones marítimas, senderismo, rutas en bicicleta, golf, jeep tour, running contando con diferentes empresas preparadas para ofrecer dichas prácticas a nivel de ocio y de forma más profesional, con stages contando con un amplio abanico de actividades deportivas durante todo el año.

Benidorm permite realizar multitud de deportes a lo largo de su perímetro territorial:

Running

Benidorm con sus cerca de 6 kilómetros de playas urbanas, es una ciudad hecha para correr. Además de sus maravillosos paseos al borde del mar, cuenta con un buen número de calles peatonales. Es el mejor escenario para los amantes del running al aire libre. Una ciudad sostenible que permite aunar el deporte y el ejercicio con la belleza del entorno. A lo largo del año se realizan diversos eventos alrededor de este deporte:

- Cross del Calvari
- Subida a la Cruz
- 10k Benidorm
- San Silvestre Benidorm
- Media Maratón Nocturna Benidorm
- Subida Vertical Gran Hotel Bali

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

Ciclismo y Mountain Bike

Benidorm, gracias a la buena climatología del lugar, con lluvias muy escasas a lo largo del año y temperaturas invernales muy suaves, reúne unas características únicas para la práctica de las distintas modalidades del deporte del ciclismo, siendo la Marina Baixa la región una de las más frecuentadas de España para su práctica.

Rutas propuestas desde VisitBenidorm:

- Benidorm- Serra Gelada- Faro Albir- Benidorm
- Ruta Benidorm- Casa Dios- Benidorm
- Ruta Benidorm- Puig Campana- Benidorm
- Costa de Benidorm en bicicleta
- L'Albir- Benidorm
- Benidorm- Punta del Cavall
- Benidorm- Villajoyosa- Orxeta- Sella- Puerto Tudons- Relleu- Orxeta- Villavoyosa-Benidorm
- Benidorm- Relleu- Sella – Benidorm
- Benidorm- Callosa- Tárbena- Campell- Parcent- Rates- Benidorm

Senderismo

Dentro de su término municipal, Benidorm cuenta con dos montañas idóneas para la práctica del senderismo: Sierra Cortina y Serra Gelada. La primera presenta un relieve menos pronunciado, por lo que es apta para todos los públicos: versados y principalmente en esta modalidad deportiva. Desde su parte más alta ofrece una vista panorámica de toda la ciudad y de buena parte de la comarca. Serra Gelada, por su parte, cuenta con rutas de diferente nivel de dificultad y resulta muy atractiva porque discurre entre acantilados de 300 metros sobre el mar, en pleno corazón del parque natural.

Rutas de senderismo propuestas:

- Travesía Serra Gelada
- Benidorm- Punta del Cavall
- Benidorm- Cruz de la Serra Gelada
- Puig Campana

Escalada

La Marina Baixa se ha convertido durante los 12 meses del año en un lugar cada vez más frecuentado por asiduos a la escalada que encuentran en la comarca una pronunciada verticalidad. Rutas de escalada propuestas:

- Vía Ferrata Ponoig
- Puig Campana
- La Peña Maura
- La Peña Alcalà

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44
Página: 43 / 190

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

Buceo

Los fondos marinos de Benidorm se caracterizan por ser luminosos, de dorada arena y frondosas praderas de posidonia. La Isla, gracias a su especial geología, configura un paisaje variado en el que habitan multitud de especies.

Submarinismo

Benidorm se ha convertido en uno de los destinos más buscados del Mediterráneo para practicar buceo. Varias rutas nos permiten descubrir una flora y fauna marina espectacular y estar en contacto con ambas. Gran parte de estas rutas se encuentran en la zona de la Isla de Benidorm, frecuentada por buceadores en cualquier época del año por sus aguas tranquilas y cristalinas.

Rutas de Submarinismo propuestas:

- Ruta de La Llosa
- Ruta de la 2º Llosa
- Ruta Punta Garbí
- Ruta Los Arcos

Snorkel

Benidorm cuenta con 3 calas de aguas cristalinas que suponen el lugar idóneo para la práctica de este deporte. Su clima privilegiado y la temperatura de sus aguas ofrecen la posibilidad al bañista de sumergirse y disfrutar de sus fondos en cualquier época del año.

Zonas de Snorkel y Buceo propuestas:

- Playa del Mal Pas
- Cala de la Almadraba
- Cala del Tío Ximo
- La Isla de Benidorm

Golf

Benidorm dispone en su territorio de dos espacios para la práctica de golf, Las Rejas Open Club Benidorm y el Villaitana Wellness Golf & Business Resort.

SHOPPING

Benidorm tiene más de 2.000 comercios repartidos por todos los barrios, aunque la mayor concentración se da en pleno corazón de la ciudad, donde además podemos encontrar las conocidas tiendas de moda de franquicia.

La gran zona comercial se articula desde la Plaza Triangular hasta la avenida de Los Almendros, extendiéndose por las principales calles del casco antiguo y del centro como La Alameda, Gambo, Martínez Alejos o el Paseo de la Carretera.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

En Benidorm operan como un gran centro comercial abierto, al aire libre y a orillas del mar, en el que se puede comprar de todo, desde productos exclusivos hasta auténticas gangas. La mayor parte de sus calles son peatonales, así que lo mejor es dejar el coche aparcado para no perderse ni un escaparate.

Durante el verano, muchos establecimientos del centro están abiertos toda la semana, incluidos los domingos, y tienen horarios más amplios para que los visitantes puedan hacer sus compras tranquilamente al caer el sol y sin necesidad de renunciar a los momentos de playa y ocio.

En la zona centro funcionan varios aparcamientos públicos y también privados durante las 24 horas, en los que se puede estacionar el coche durante la jornada de compras.

Asimismo, Benidorm cuenta con el mercadillo municipal situado en el recinto ferial y que tiene lugar los miércoles por la mañana (de 8:00h a 13:30h aprox.). Está dividido en dos partes: la zona de alimentación y la zona destinada a los productos textiles, zapatería y decoración.

El municipio también dispone de un mercadillo en el pueblo situado en El Rincón de Loix, que se celebra los miércoles y domingos por la mañana.

En Benidorm, además de los mercadillos anteriormente mencionados, se celebra el Rastro El Cisne, que se encuentra a las afueras en dirección l'Alfàs del Pi, muy cerca de la huerta y junto a la Ermita de Sanç. Se celebra los sábados y domingos por la mañana (de 8:00h a 13:30h aprox.).

FESTIVALES

Benidorm son vibraciones, música y experiencias. Una ciudad llena de vida que hace vibrar y emociona a quién tiene la oportunidad de disfrutar de alguno de los múltiples eventos que se celebran durante todo el año. Entre sus festivales más destacados encontramos el Benidorm Fest, antiguamente conocido como el Festival Internacional de la Canción de Benidorm, y que sirve como preselección para escoger al representante de España en Eurovisión. Asimismo, destacan los festivales de:

- Low Festival. Festival de música Indie Rock, que ha celebrado en 2015 su sexta edición. El festival se celebra en la ciudad deportiva Guillermo Amor y ofrece un amplio abanico de actividades en el propio recinto alrededor de las actuaciones musicales. La compra de abonos para la asistencia al mismo se realiza a través de la web www.visitbenidorm.es – "Que hacer" – "Festivales".
- Día Orgullo. Benidorm Pride: La experiencia de más de 30 años en locales de ambiente y gayfriendly, culminan con este festival del Orgullo Gay de Benidorm. Este festival se extiende a lo largo de una semana por las calles de la ciudad y finaliza con el desfile de carrozas del Orgullo o Benidorm Pride Parade.
- Iberia Festival. Festival de música Pop Rock que se celebra en el mes de septiembre. La adquisición de entradas puede realizarse on line a través de la web www.visitbenidorm.es – "Que hacer" – "Festivales".

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

GASTRONOMÍA

La gastronomía es un aspecto fundamental de las vacaciones de miles de turistas en Benidorm, que aprovechan su estancia para disfrutar de la gastronomía mediterránea. En los últimos años se ha hecho una apuesta fuerte y decidida por poner en valor la cocina que se hace en la ciudad a través de Benidorm Gastronómico una iniciativa que incluye diversas jornadas y actividades para acercar y dar a conocer la oferta culinaria a precios asequibles. Aunque estas jornadas se celebran en momentos puntuales del año, la cocina y los platos que les dan forma se pueden encontrar en las cartas de restaurantes y gastrobares durante los 12 meses, salvo en el caso de determinados pescados o productos de temporada.

SALUD Y WELLNESS

Benidorm es desde sus inicios un lugar ideal para el disfrute del Turismo de Salud. Tanto es así que el primer folleto turístico de la ciudad es precisamente el del antiguo 'Balneario Virgen del Sufragio', precursor sin duda del Turismo de Salud en Benidorm.

Ya por aquel entonces el especial microclima de Benidorm, caracterizado por unas temperaturas suaves durante todo el año, y la calidad de sus playas sirvieron de reclamo para miles de turistas que visitaban Benidorm no solo con motivaciones lúdicas sino también de salud.

Benidorm cuenta con dos modernos hospitales privados, Hospital Clínica Benidorm y Hospital Imed Levante, dotados de una amplia estructura de servicios y un equipo de profesionales que los sitúan entre los mejores centros médicos de la provincia de Alicante.

Benidorm, dispone también de Hoteles que ofrecen tratamientos médicos de última generación realizados por profesionales con acreditación internacional. En concreto dispone de nueve hoteles que ofrecen servicios de Wellness Center y otros nueve que ofrecen servicios de SPA.

NIGHTLIFE

Benidorm es una ciudad en constante movimiento, que se transforma y reinventa para ofrecer mayor calidad y bienestar a ciudadanos y visitantes. Una ciudad líder y un destino de primera orden que cuenta con una oferta nocturna, de ocio y de compras insuperable.

Sus discotecas de vanguardia y 160 disco-pubs, son el reflejo de la chispeante vida nocturna que se disfruta en la ciudad, con sus fiestas y ambientes variopintos concentrados en el Paseo de Levante, casco antiguo, calle Esperanto y la Nacional 332, en dirección a Altea, donde abren sus puertas la discotecas más divertidas.

La conocida popularmente como ‘zona inglesa’, que comprende las calles Gerona, Ibiza, Mallorca y Londres, sumerge al visitante en otro mundo. Decenas de locales donde corre la cerveza y la sidra inglesa, suenan los últimos éxitos de la música

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

disco, música en directo, y gente de todas las nacionalidades se divierten hasta bien entrada la madrugada.

Benidorm es también referente para despedidas de soltero y otras celebraciones en grupo, así como aquellos que buscan los efectos de Cupido. Muchos establecimientos celebran por todo lo alto la llegada de San Valentín.

CONGRESOS E INCENTIVOS

Todo lo que necesita la celebración de un congreso o reunión profesional, Benidorm lo ofrece. La ciudad reúne las condiciones necesarias para garantizar su éxito, y además ofrece a sus participantes múltiples variantes para disfrutar de sus ratos de ocio, desde actividades al aire libre a viajes turísticos por la provincia.

Sus temperaturas suaves durante los doce meses y sus numerosas horas de sol, permiten a las empresas y asociaciones celebrar los congresos o eventos empresariales en Benidorm en cualquier época del año, sin temor a que el mal tiempo empañe las jornadas.

A la hora de programar y diseñar estos encuentros en la ciudad encontrarán todo tipo de empresas especializadas en congresos y reuniones profesionales, lo que garantiza el soporte técnico y humano necesario para su organización. Además, posee una amplia y variada oferta hotelera, que incluye salones con capacidades de hasta 2.000 personas, y que se suma a una completa oferta de ocio, tanto diurno como nocturno, con multitud de restaurantes, cafeterías, parques de atracciones, instalaciones deportivas, espectáculos, conciertos...

EXCURSIONES

Desde Benidorm se pueden realizar excursiones a lugares, pueblos y ciudades próximos que presentan diferentes atributos de interés turístico. Su cercanía y las buenas comunicaciones por carretera facilitan los desplazamientos a estos otros lugares en vehículo propio o en autobús, las diferentes compañías disponen de ofertas de desplazamiento en especial en fines de semana.

Parajes naturales y playas como la Cala de Finestrat, El Albir en Alfaz del Pi y las Fuentes del Algar en Callosa d´En Sarriá y poblaciones cercanas como Altea, Calpe, Denia, La Villa Joiosa, La Nuncia y Elche entre otras, forman parte del recorrido que los visitantes pueden realizar. Asimismo, la ubicación y las buenas comunicaciones por carretera de las que se dispone Benidorm, permiten realizar excursiones a las capitales de provincia cercanas Alicante y Valencia.

TURISMO CULTURAL

La ciudad de Benidorm ofrece una amplia oferta cultural de la que pueden disfrutar ciudadanos y visitantes, Museos, Bibliotecas, Biblioteca digital, Teatro, cine, exposiciones y fiestas populares, son algunas de las alternativas de ocio cultural.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

Cuenta así mismo con lugares y edificaciones, algunos de ellos declarados de Interés Cultural. La visita a estos lugares configura una oferta alternativa de interés para los visitantes.

PARQUES TEMÁTICOS, ZOOS Y PARQUES ACUÁTICOS

Benidorm dispone de 6 parques, temáticos, acuáticos y de animales:

- Terra Mítica: Giros a 90 kilómetros por hora, loopings imposibles, una caída libre de 60 metros y vértigo, montañas rusas con o sin agua, réplicas de las atracciones para niños y espectáculos, mientras se recorren tres civilizaciones de la Antigüedad: Roma, Egipto y Grecia.
- Terra Natura: Más de 1.500 ejemplares de 200 especies de los cinco continentes, algunas en peligro de extinción, esperan en este inmenso parque, que recrea el hábitat de cada animal. Jaguares, búfalos, tigres y elefantes son algunos de los habitantes de este zoológico, en el que se puede interactuar con varias especies.
- Mundomar: Es el parque de los pingüinos, papagayos, lémures y toda clase de animales exóticos y marinos. No hay que dejar de ver el espectáculo de los delfines. El otro gran espectáculo es el de los leones marinos, con los que incluso puede nadar.
- Aqualandia: Es el mayor parque acuático de Europa y el que alberga el tobogán- cápsula más grande del mundo. Sus toboganes, rápidos y zig-zags, son la combinación perfecta para combatir el calor con diversión. Muchas de las atracciones tienen su minirréplica para que los niños disfruten tanto o más que los adultos
- Aqua Natura: Los pequeños son protagonistas: 1.000 metros de toboganes para niños y adultos y amplias áreas de atracciones infantiles adaptadas a diferentes edades y rodeadas de solariums y spas desde donde los padres pueden seguir de cerca los juegos de sus hijos.
- Iberia Park: Además de atracciones mecánicas, se puede vivir de cerca las andanzas de piratas. Asimismo, cuenta con una zona de spa y jacuzzis al aire libre.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

3. ANÁLISIS DEL DESTINO



FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

3.1. ASPECTOS DEL MERCADO

3.1.1. Situación competitiva

La villa de Benidorm tuvo en la **pesca la base de su sustento** desde su origen, debiéndose su emplazamiento actual a las necesidades defensivas medievales de la costa oriental hispánica.

A mediados del siglo XIX se formaron **excelentes marineros locales** cuyo trabajo marcó dos aspectos importantes de la ciudad. Por un lado, las mujeres asumieron un importante papel en la economía local al tiempo que hacían de madres, educadoras y gestoras de recursos, mientras los hombres permanecían fuera. Por el otro, la mentalidad abierta de los marineros, conocedores de otras culturas, permeó también en la conciencia colectiva de Benidorm.

La **mejora de las comunicaciones** a comienzos del siglo XX posibilitó un incipiente y temprano cambio económico y social, con la llegada del primer turismo procedente de Alcoi y Madrid, comenzando la construcción de los primeros chalets en la Playa de Levante en 1925.

A finales de los **años 50 se aprueba el primer Plan General**, lo que permite reorientar la economía hacia el turismo, abandonando gradualmente el sector primario. En este proceso de cambio desataca la participación de numerosas mujeres emprendedoras que con su actividad resolvieron las dificultades inherentes a los cambios económicos y dieron lugar, de manera embrionaria, a la estructura turística de Benidorm.

El **Plan General de 1956 orientó Benidorm al ocio y al turismo**, a base de calles bien trazadas y amplias avenidas siguiendo la configuración de las playas. Esto supuso el desarrollo urbanístico acelerado de la ciudad. En diez años (1950–1960) se pasa de 2.726 habitantes a 6.259, al tiempo que crece la oferta de plazas hoteleras con la llegada de turismo internacional, alentado por la entrada en funcionamiento del aeropuerto de l'Altet en 1967. La ciudad crece espectacularmente tanto en plano el horizontal, como en el vertical, con la construcción de La comarca presenta una contrastada dualidad entre los municipios del interior y los edificios de gran altura.

Benidorm constituye el ejemplo paradigmático de los destinos de sol y playa a escala internacional. Es la referencia para ilustrar el surgimiento de esta tipología turística en Europa y la transformación formal y funcional de espacios costeros cuya evolución socioeconómica pasa a depender del turismo y de los procesos que lleva asociados, entre los que destaca el crecimiento urbanístico.

En resumen, Benidorm es un destino turístico planificado que, desde los años setenta, experimenta una evolución continua que pone de manifiesto su capacidad de adaptación a los ciclos económicos y turísticos, convirtiéndose en el **primer destino turístico inteligente** del mundo certificado por la UNE 178501. Además, por parte de SEGITTUR el Autodiagnóstico de la metodología de la Red DTI desarrollada por la misma entidad; obteniendo un plan de acción para avanzar en la transformación como Destino Turístico Inteligente consiguiendo el distintivo de dicha Red.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

3.1.2. Oferta turística

La oferta de servicios, compuesta por la oferta comercial, restauración, y ocio, constituye una palanca fundamental para el desarrollo turístico y la llegada de turistas. Por otro lado, las actividades que produce y programa la ciudad están protagonizadas exponencialmente por la cultura, y también, sus fiestas y tradiciones, que complementan su oferta turística y mejoran la situación competitiva del destino.

Benidorm dispone de **137 establecimientos** hoteleros, representando así el **32,5% de las plazas**, con un crecimiento en el último año del 2,8% respecto a 2020. En cuanto a la oferta de hostales se dispone de un total de 4 hostales y 151 plazas, decreciendo un 9,6% en las plazas respecto al año anterior.

ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS, HOSTALES Y PENSIONES	
ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS	137
5 estrellas	4
4 estrellas	50
3 estrellas	55
2 estrellas	18
1 estrella	10
HOSTALES	4
PENSIONES	9

Tabla 3. Oferta hotelera según categorías (2021).
Fuente: Turisme Comunitat Valenciana

PLAZAS HOTELEROS, HOSTALES Y PENSIONES	
PLAZAS HOTELERAS	43.139
5 estrellas	1.092
4 estrellas	20.338
3 estrellas	18.991
2 estrellas	2.261
1 estrella	457
HOSTALES	151
PENSIONES	363

Tabla 4. Plazas hoteleras según categorías (2021)
Fuente: Turisme Comunitat Valenciana

Benidorm suma un total de **8.914 apartamentos** en todo su territorio con **33.310 plazas**, suponiendo el 15,53% de los apartamentos de la provincia de Alicante y el 11,99% de las plazas. El municipio ha experimentado un incremento de un 1% en las plazas respecto al año anterior, siendo el **primer destino en número de plazas** de la Comunidad Valenciana.

APARTAMENTOS	
NÚMERO	8.914
Estándar	8.054
Primera	795
Superior	65
PLAZAS	33.310
Estándar	29.895

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44
Página: 51 / 190

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

Primera	3.084
Superior	331

Tabla 5. Oferta apartamentos según categoría (2021)
Fuente: Turisme Comunitat Valenciana

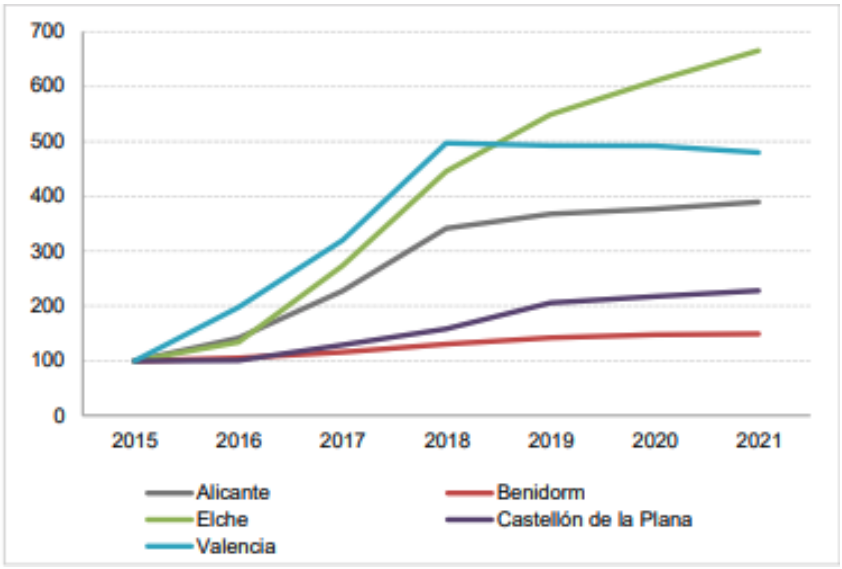


Gráfico 1. Serie plazas en apartamentos principales ciudades, número índice: 2015=100
Fuente: Turisme Comunitat Valenciana

Benidorm suma un total de **10 campings, con 11.645 plazas y 2.816 parcelas**, representando el 8,80% del total de la provincia de Alicante. Respecto al año anterior, Benidorm ha experimentado una disminución del 2,4%.

CAMPINGS	
NÚMERO	10
Una	
Dos	1
Tres	5
Cuatro	3
Cinco	1
PLAZAS	11.645
Una	
Dos	2.003
Tres	6.065
Cuatro	2.911
Cinco	666
PARCELAS	2.816
Una	
Dos	650
Tres	1.901
Cuatro	99
Cinco	166

Tabla 6. Oferta campings en Benidorm (2021)
Fuente: Turisme Comunitat Valenciana

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

Benidorm dispone de **632 restaurantes con 27.629 plazas**, representando así el 9,27% de los establecimientos y el 8,07% de las plazas de la provincia de Alicante.

RESTAURANTES	
NÚMERO	632
Primera	3
Segunda	28
Tercera	601
PLAZAS	27.629
Primera	120
Segunda	1.985
Tercera	25.524

Tabla 7. Oferta restaurantes en Benidorm (2021)
Fuente: Turisme Comunitat Valenciana

Benidorm cuenta con **49 agencias de viaje** en su territorio que representan el 9,45% del total de la provincia de Alicante. Durante este año Benidorm ha sufrido un incremento de un 4,3% en el número de establecimientos.

AGENCIAS DE VIAJE	
Centrales	28
Sucursales	21
TOTAL	49

Tabla 8. Agencias de viaje en Benidorm (2021)
Fuente: Turisme Comunitat Valenciana

El municipio alicantino cuenta con **18 empresas de turismo activo**, suponiendo el 6,76% de las empresas de turismo activo de la provincia de Alicante.

EMPRESAS DE TURISMO ACTIVO	
TOTAL	18

Tabla 9. Empresas de turismo activo en Benidorm (2021)
Fuente: Turisme Comunitat Valenciana

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

3.1.3. Demanda turística

Benidorm y la Costa Blanca, en la actualidad, son los destinos de la Comunitat Valenciana peor parados respecto al 2019 en cuanto a pernoctaciones, ya que Benidorm ha registrado un 65 % menos de pernoctaciones respecto a las registradas en 2019.

Aunque la llegada del 2021 era esperanzadora, los resultados para Benidorm "*no han sido tan positivos como se esperaban"*, puesto que la ocupación hotelera se situó en un 61,3 %, 22,9 puntos menos que en 2019. Las diferentes restricciones o la exigencia del pasaporte de vacunación "*son algunos de los factores que han frenado prácticamente en seco la intención de viajar fuera de sus fronteras al mercado internacional*" y que ha provocado que los datos resultantes no hayan sido los esperados.

En 2021 Benidorm sumó **1.323.140 viajeros** (30,64% viajeros internacionales y 69,36% de viajeros nacionales), suponiendo una disminución del 71,7% en los viajeros internacionales y el 25,6% de los viajeros nacionales. Respecto a la ocupación, en 2021 los apartamentos sumaron un 47,53% de ocupación media, los campings un 80,23% y los hoteles un 61,30%.

En cuanto a las **pernoctaciones**, en 2021 se sumaron un total de **6.780.399** (45,91% viajeros internacionales y 54,09% de viajeros nacionales), sufriendo una disminución del 69,8% de pernoctaciones de viajeros internacionales y un 37% en las pernoctaciones de viajeros nacionales. Respecto a la estancia media, ha sufrido una disminución de 1,7 días, estableciendo la **estancia media** en hoteles en **3,6 días**.

Los datos reflejan que de enero a junio de 2022 se han sumado un total de **828.014 viajeros** (412.881 españoles y 415.133 extranjeros) y **3.806.701 pernoctaciones** (1.667.944 de viajeros españoles y 2.138.757 de viajeros extranjeros).

A **nivel nacional los mercados emisores** son la Comunidad de Madrid con un 30,58%, Alicante con un 7,95%, la provincia de Toledo con un 7,20%, Valencia con un 7,20%, Albacete con un 4,50%, Murcia con un 2,55% y finalmente Valladolid y Navarra, ambas con un 2,85%

En cuanto al **transporte utilizado** por el turista el 77% de los turistas llegaron por carretera en vehículo propio y el 0,6% con vehículo alquilado; el 4,1% en autobús, un 15,9% por vía aérea y el 2,3% en otros transportes. Sobre los **intereses que les mueve a viajar a Benidorm** el primero sigue siendo el sol y la playa, con un 45'4%; descansar (26%) es la segunda opción, que en los meses de septiembre y octubre ronda el 40%. Estar en familia (16%) es una opción generalizada y durante todo el verano la cuestión del ocio y la diversión (6'6%).

Respecto a la **compañía** en la que los turistas visitan Benidorm, el 47'7% de los visitantes disfruta de Benidorm con familiares y el 38'6% con su pareja; en 2020, el 58,4% de los visitantes lo hacían en pareja. El 11'6% lo hace en grupo con amigos y un 1'4% lo hace en solitario. En referencia a dónde se alojan, el hotel acapara el 62,6% el núcleo central de la reserva de hospedaje, seguido de la vivienda en propiedad (8,1%), la vivienda de familiares y/o amigos (5,1%) y apartamento turístico (4,9%).

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44
Página: 54 / 190

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

Ya en la ciudad, **el destino de turistas** se ha centrado en las áreas de Levante (29,3%) y Rincón de Loix (39%) de alta disponibilidad alojativa hotelera. Un elemento que gana cuota en el barómetro es la disfrutar la piscina o de los distintos parques de ocio temáticos que dispone Benidorm es un elemento destacado. Junto a la gastronomía local es señalada con más de un 40% de las opciones, por encima de la opción de compras en la ciudad, del ocio nocturno y de la posibilidad de visitar las localidades cercanas a Benidorm, con más de un 30%.

El **gasto total del turista** se sitúa en una media de **1.155,7 euros**, siendo la media por persona y día de 74,5 euros durante el verano y 82,5 en octubre, según el Barómetro Turístico que realiza la Cátedra de Estudios Turísticos Pedro Zaragoza Orts y el instituto de investigación social aplicada Likert.

En relación con la capacidad aérea del destino (periodo enero-diciembre 2021) se obtuvieron los siguientes resultados:

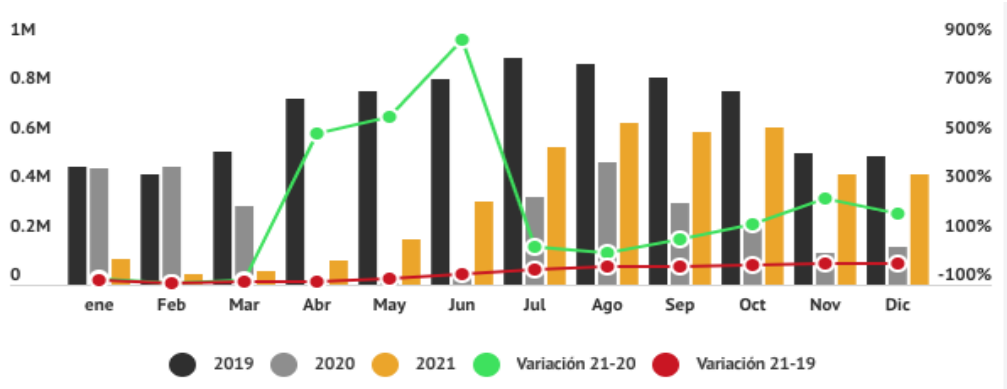


Gráfico 2. Comparativa capacidad aérea total mensual (2021)
Fuente: Visit Benidorm

Según la **capacidad aérea anual** por país destaca Reino Unido con 28,87%, España con 16,84% y Países Bajos con 9,56% para el aeropuerto de Alicante.

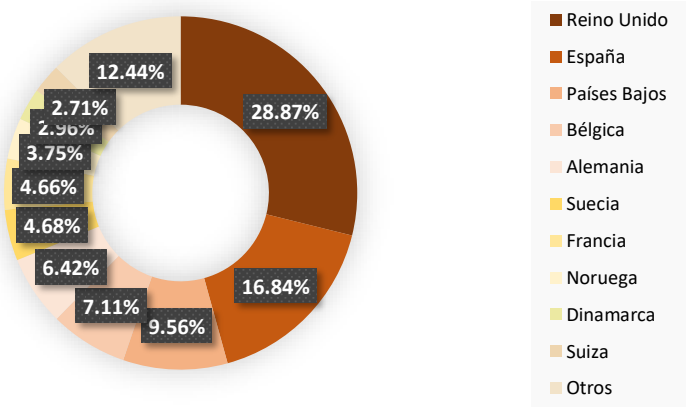


Gráfico 3. Capacidad aérea anual por país (2021).
Fuente: Visit Benidorm

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44
Página: 55 / 190

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

Con relación a los datos obtenidos del **comportamiento de los turistas en RRSS** se han obtenido los siguientes índices de satisfacción:

I. General	I. Productos	I.Seguridad	I.Clima
64,5	42,4	93,9	92,8

Las **nacionalidades con más repercusión en redes sociales** respecto a Benidorm son; España con el 55%, Reino Unido con el 34%, Francia con el 1%, Irlanda con el 1%, Italia con el 1% y otros un 11%.

Benidorm dispone de una estrategia de promoción marcada en cuanto a los mercados a los que dirigirse. Partimos de los dos tipos de mercado claramente diferenciables, el mercado real con el que cuenta el destino y el mercado que es potencialmente atractivo para Benidorm.

MERCADOS DE REALIDAD. Son aquellos en los que Benidorm ha logrado consolidar su posición competitiva como destino turístico. Su interés radica en su aportación presente al sector turístico, ya que su nivel de desarrollo ha alcanzado tal madurez que muestra posibilidades moderadas de crecimiento en el futuro.

MERCADOS CON POTENCIAL. Aquellos que previsiblemente serán claves en el escenario competitivo del futuro. Sus indicadores macroeconómicos se comportan de forma positiva y demuestran tener gran capacidad como emisores turísticos mundiales tanto en volumen emisor como en crecimiento. El turismo procedente de estos mercados demuestra tener gran capacidad adquisitiva en sus visitas a España, según datos de FRONTUR. El interés de estos mercados no solo radica en su contribución presente, sino en la oportunidad estratégica cara al futuro.

Estas dos clasificaciones de mercado serán la base argumental para establecer una planificación estratégica y operativa de Benidorm. A su vez, para que sea más efectiva, partiremos de una agrupación de los mercados emisores, agrupándolos en tres áreas geográficas con un coordinador y un plan estratégico cada una de ellas.

- Europa del Norte y Central: Conformado por Alemania, Bélgica, Dinamarca, Finlandia, Irlanda, Islandia, Noruega, Reino Unido, Países Bajos, Polonia y Suecia (con posibilidad de ampliar Suiza en posteriores ejercicios).

- Europa del sur y Argelia: Formado por Argelia, España, Francia, Italia y Portugal.

- Europa del Este y Rusia: Formado por Armenia, Azerbaiyán, Bielorrusia, Bulgaria, Georgia, Hungría, Letonia, Rumanía y Rusia (con posibilidad a ampliar el área geográfica en posteriores ejercicios hacía, Chequia, Eslovaquia, Eslovenia, Estonia y Lituania).

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44
Página: 56 / 190

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

La estrategia debe girar alrededor de potenciar los mercados realidad que sustentan la economía de Benidorm, pero también, buscando nuevos nichos de mercado para complementar la demanda y no ser tan dependiente de la situación actual; trabajando en futuros mercados potenciales y focalizando los esfuerzos en la desestacionalización.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

3.1.4. Planificación y gestión turística

La **Concejalía de Turismo** tiene como objetivo potenciar la oferta del destino y poner en valor los recursos turísticos en el destino, mientras que la promoción turística fuera de la ciudad se planifica y se desarrolla desde la **Fundación Turismo de Benidorm** (VisitBenidorm), con la colaboración de la Concejalía.

La misión de la Concejalía, en líneas generales, es la de fortalecer la actividad turística como sector económico estratégico, consolidando un modelo económico sostenible y dinámico, equilibrado y garante de la convivencia entre residentes y visitantes. Para ello, entre las funciones de la Concejalía figura la de atender las demandas de información turística del destino, actualizando y poniendo en valor los recursos turísticos de la ciudad; coordinando con otros servicios municipales, administraciones y empresas del sector vacacional la actualización constante de información y recogida de datos, para promover nuestro destino y contribuir a la cualificación del producto turístico; programar de manera continua una oferta de eventos que permitan atraer flujos de demanda de visitantes durante todo el año

Benidorm cuenta desde 2010 con una entidad de promoción de carácter público privado, lo que ha propiciado la gestión estratégica lineal del destino, a través de la segmentación de productos y tipología de clientes, además de otros variables como el origen de los mismos. La entidad VisitBenidorm se encuentra bajo la tutela del Protectorado que ejerce la Generalitat Valenciana a través de su órgano competente. El órgano de gobierno de la Fundación es el Patronato, el órgano supremo de la Fundación. El Patronato está compuesto por Patronos Fundacionales, Patronos Institucionales y Patronos Colaboradores. El cargo de Presidente del Patronato corresponde al Ayuntamiento de Benidorm, personificado en la figura de su Alcalde.

Esta entidad es la Fundación VisitBenidorm que desde 2016 está certificada en Inteligencia Competitiva aplicada al turismo: Inteligencia Turística (UNE166006 Sistema I+D+i: Vigilancia e Inteligencia) y ha permitido aunar el esfuerzo no solo estratégico, si no el económico de las entidades públicas y las privadas con un objetivo común de reposicionamiento del destino. Liderando también el proyecto de Destino Turístico Inteligente de la mano del Ayuntamiento de Benidorm para la consecución de la certificación de Destinos Turístico Inteligente (UNE 178501), poniendo el foco en la necesidad de generar sinergias internas y de no focalizar solo la estrategia en la promoción, sino que está estuviera alineada con la gestión, y la creación de productos turísticos, o la puesta de valor de estos en base a los 5 ejes del DTI.

Las sinergias generadas para una promoción sostenible, contando con la participación del sector privado en las mismas y con instituciones supramunicipales a nivel turístico como son el Patronato Costa Blanca (Diputación de Alicante), Turisme Comunitat Valenciana (entidad de promoción de la Comunidad Valenciana) y por supuesto de Turespaña son vitales en la generación de impactos, y la puesta en valor del producto en cada segmento en origen.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44
Página: 58 / 190

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

En la memoria de acciones 2021 se puede observar el tipo de acciones desarrolladas en coordinación con estas instituciones empezando por ferias, workshops, press trips, blog trips, fam trips y sobre todo un trabajo muy centrado en la comunicación online y publicidad en este formato, midiendo los impactos después de crear una segmentación especifica por país/región, tipo de público, producto para optimizar al máximo los recursos económicos y humanos.

En todo este proceso se trabaja en diferentes clubes de producto con estos organismos desde el producto MICE (Convention Bureau), productos deportivos (ciclismo, running, buceo, golf...), producto gastronómico (jornadas gastronómicas adheridas a L'Exquisit Mediterránea de la CV). Conformando una combinación adecuada y equilibrada tanto para la promoción de destino turístico como de los productos principales, siendo muy fuertes en la realización de actuaciones de promoción on line y off line.

En el documento de #RETO2022 creado por VisitBenidorm se establecen las siguientes acciones y retos a ejecutar:

- Utilización de TikTok para la promoción del destino
- Auge de anuncios personalizados y el fin de las cookies
- Venta en redes sociales
- Adaptación del contenido a las necesidades del consumidor
- Aprovechar la omnicanalidad de canales de comunicación
- Marketing de influencers
- Las marcas deben liderar la descentralización de las redes sociales
- Utilización del metaverso para la conexión con los consumidores
- Tener en cuenta la importancia del comportamiento de la marca
- Considerar para la promoción del destino el poder de las comunidades

Redes sociales

Las redes sociales constituyen una nueva forma de interactuar de igual a igual, que se añade a los medios de comunicación tradicionales, permitiendo publicar, sin intermediación, avisos, presentaciones, ayudas, concursos, etc. y obtener retroalimentación inmediata. Por ello, forman parte de la estrategia comunicativa del Ayuntamiento de Benidorm a nivel turístico.

- Instagram: @visitbenidorm (48.600 seguidores)
- Facebook: @visitbenidorm (84.195 seguidores)
- Twitter: @visitbenidorm (13.200 seguidores)
- Youtube: @lifeinbenidorm (2180 suscriptores)

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

Puntos de información turística del destino

Las Oficinas Municipales de Información Turística de Benidorm están integradas desde 1996 en la Red de Oficinas de Información Turística de la Comunidad Valenciana denominada RED TOURIST INFO, que cubre informativamente el conjunto espacial de la Comunidad Valenciana.

Tourist Info Benidorm ha sido certificada con la marca Q DE CALIDAD TURÍSTICA del I.C.T.E. que garantiza el eficiente funcionamiento de este servicio.

Por otra parte, la Oficina de Turismo de Benidorm atiende las consultas de los turistas también a través del sistema de mensajería Whatsapp, lo que convierte a la ciudad en una de las primeras en implementar este servicio.

Además, gracias a su firme compromiso con la Accesibilidad Universal, la Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física (PREDIF), junto con Turisme Comunitat Valenciana, en el marco de las acciones del Programa de Turismo Accesible de la Comunitat Valenciana 2021-2025, han otorgado a la Tourist Info Benidorm Centro con este distintivo de Turismo Accesible, por trabajar en la mejora de la accesibilidad de sus instalaciones y servicios.

Benidorm dispone de 3 tourist info:

- Tourist Info Centro
- Tourist Info Rincón
- Tourist Info Europa

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44
Página: 60 / 190

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

3.2. ASPECTOS SOCIOECONÓMICOS

3.2.1. Sectores económicos

La prosperidad económica de la ciudad está ligada a la **actividad turística**. De la industria del turismo depende el equilibrio y la sostenibilidad de miles de familias cuyos puestos de trabajo están ubicados en este sector.

	Territorio								
	Benidorm	L'Alfàs del Pi	Altea	Calpe	Dénia	Jávea	Orihuela	Santa Pola	Torrevieja
Industria	70	42	74	36	164	83	264	99	147
Construcción	519	315	446	376	728	651	1.068	269	1.046
Comercio, transporte y hostelería	2.516	677	794	798	1.408	893	2.061	958	2.174
Información y comunicaciones	81	37	30	12	98	45	86	40	72
Actividades financieras y seguros	101	35	44	26	101	82	128	48	94
Actividades inmobiliarias	569	189	231	236	437	327	594	156	721
Actividades profesionales y técnicas	805	326	416	348	975	703	997	354	1.020
Educación, sanidad y servicios sociales	307	142	161	103	400	172	338	148	309
Otros servicios personales	525	172	187	168	355	250	450	256	616
TOTAL	5.493	1.935	2.383	2.103	4.666	3.206	5.986	2.328	6.199

Tabla 10.Empresas por actividad principal por municipios (2021).
Fuente: INE

Benidorm es uno de los municipios que aportan un mayor impulso al crecimiento económico de la provincia de Alicante, siendo uno de los municipios que mayor llegada de turistas reciben y con una mayor contribución económica a la región, gracias a su actividad turística. Según indican los datos de contratación por sectores ofrecidos por la Generalitat Valenciana para el municipio de Benidorm, el sector servicios y la hostelería tienen un enorme peso en la economía del municipio alicantino.

Contratación registrada en Agricultura (%)	0%
Contratación registrada en Industria (%)	1,12%
Contratación registrada en Construcción (%)	2,11%
Contratación registrada en Servicios (%)	96,77%

Tabla 11. Contratación registrada por sector (2022).
Fuente: Generalitat Valenciana

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44
Página: 61 / 190

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

3.2.2. Empresa y emprendimiento

La mayoría de las empresas del destino se dedican al sector servicios, en especial al comercio, transporte y hostelería, concretamente el 45,80% de las empresas pertenecen a este sector.

Respecto a la cantidad de empresas que tienen sede en Benidorm, corresponde al 3,79% de toda la provincia de Alicante.

	Territorio	
	Benidorm	Provincia Alicante
Industria	70	9.841
Construcción	519	19.872
Comercio, transporte y hostelería	2.516	52.541
Información y comunicaciones	81	2.343
Actividades financieras y seguros	101	3.038
Actividades inmobiliarias	569	10.337
Actividades profesionales y técnicas	805	23.823
Educación, sanidad y servicios sociales	307	10.184
Otros servicios personales	525	12.594
TOTAL	5.493	144.573

Tabla 12.Empresas por actividad principal en Benidorm (2021).
Fuente: INE

El sector terciario es el claro motor de la economía de Benidorm, dejando en un lugar casi marginal al resto de sectores económicos. Benidorm es una ciudad eminentemente turística y alrededor de esta gira toda la economía de la ciudad.

Según los datos con los que se cuenta, la actividad agrícola supone en cuanto al destino de la superficie de terreno del municipio a la agricultura se refiere, una actividad que podría ser considerada como residual dentro del conjunto de la economía de Benidorm, ya que ha sido progresivamente abandonada pasando de 207 hectáreas en 2002 a 136 en el año 2012.

En definitiva, los datos indican que la actividad económica en el municipio de Benidorm está basada en la prestación de servicios y en la actividad comercial y de hostelería, básicas para atender al creciente número de turistas y visitantes que recibe la ciudad a lo largo de todo el año. Si tales sectores, debido a la crisis del turismo, sufren una caída en el consumo, las repercusiones a nivel socioeconómico, causadas por la caída del empleo, pueden aumentar los niveles de desigualdad y aumentar la vulnerabilidad de las familias.

Asociaciones empresariales

A nivel empresarial, las organizaciones y representantes empresariales a nivel local más relevantes son las que enumeramos a continuación:

- **HOSBEC**: La Asociación Empresarial Hostelera de Benidorm, Costa Blanca y Comunidad Valenciana (HOSBEC), la Asociación agrupa a cuantas empresas

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44
Página: 62 / 190

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

que, dedicadas a Hospedaje, Alojamiento Turístico, Restauración y Lugares de Esparcimiento en general, estén ubicadas o desarrollen su actividad en la Comunidad Valenciana.

Su presencia siempre es requerida en los principales foros de debate y decisión, y su opinión es fundamental en el desarrollo de la política turística. HOSBEC forma parte de las principales organizaciones empresariales de ámbito nacional: es miembro de CEOE y es miembro de pleno derecho de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT). También HOSBEC está presente en las principales instituciones socioeconómicas, empresariales y turísticas de la Comunidad Valenciana. www.hosbec.com

- **A.I.C.O. Asociación de Comerciantes de Benidorm**: representa a 508 establecimientos Asociados, la renovación estatutaria realizada en el año 2000 abre las puertas a todas las actividades reflejadas en el código mercantil y su ámbito circunscribe a toda la Provincia de Alicante.

  Miembro de la Federación Alicantina de Comercio de la Pequeña y Mediana Empresa (FACPYME) y a su vez miembro de la Confederación Valenciana de Comercio (COVACO), demuestra que AICO es una Asociación abierta y representada a nivel Provincial, Autonómico y Nacional.

  La asociación está acompañando a sus socios en un proyecto para adaptar y formar a sus Miembros a las nuevas tecnologías, contando con el apoyo del Ayuntamiento. www.aicobenidorm.com

- **AVIBE Asociación Empresarial de Agencias de Viajes de Benidorm**: nació para la defensa de los intereses de sus miembros, posicionándose como una de las Asociaciones de Agencias de Viajes más importante de la Comunidad Valenciana.

  Su objetivo no es otro que perseguir y denunciar las actividades de intrusismo, prestar a sus asociados los servicios útiles para el desarrollo de su actividad, representar a sus miembros ante toda clase de organismos y entidades tanto públicas como privadas, y actuar como interlocutor sectorial de las agencias de viajes asociadas.

  AVIBE tiene presencia y participación en la Federación Española de Asociaciones de Agencias de Viajes (FEAAV) y en el año 2008 fundó la Federación de Asociaciones de Agencias de Viajes de la Comunidad Valenciana (FAV), que acoge a las Asociaciones de Agencias de Viajes más importares que radican en la Comunidad Valenciana.

  Las agencias miembros de AVIBE representan al 88% de los Tour Operadores (nacionales y extranjeros) en la Costa Blanca, la función principal es la de Agencia Receptiva, aunque también existen Asociados que hacen funciones de Agencia Emisoras y Mayoristas. www.avibe.org

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44
Página: 63 / 190

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

- **ABRECA Asociación de bares, restaurante y cafeterías de Benidorm**: las funciones más relevantes de la Asociación son la defensa de los intereses de sus asociados, como: representación ante las instituciones para defender sus derechos, asesoramiento ante cualquier problema que surja relacionado con sus establecimientos, informar de las nuevas Leyes u Ordenanzas relacionadas con el sector, alta en turismo. Al mismo tiempo, participa en la negociación del Convenio Colectivo de Hostelería. www.asociacionabreca.org

- **OCIOBAL**: es la asociación dedicada a la promoción del turismo de ocio en Benidorm, representando los intereses del empresariado del sector: Pubs, Discopubs, Discotecas, After hours y Parques Temáticos. www.ociobalbenidorm.es

- **JOVEMPA**: asociación de jóvenes empresarios de ámbito comarcal/provincial, que recoge gran parte del tejido emprendedor de la Marina Baixa, aglutinando a más de 200 asociados. www.jovempa.org/marina-baixa

- **MEMBA**: asociación de mujeres emprendedoras de ámbito comarcal, que recoge gran parte del tejido emprendedor y empresarial de la mujer en la Marina Baixa, aglutinando a más de 200 asociadas. www.membamarinabaixa.org

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

3.2.3. Socioeconomía y empleo

Al estar enfocadas las actividades económicas de Benidorm al sector turístico, y debido al carácter estacional de esta industria en los destinos de sol y playa, durante épocas de temporada alta la tasa de desempleo desciende notablemente, al contrario que durante el invierno, a pesar de que Benidorm destaca por su poca tasa de estacionalidad. La baja diversificación de la economía, hacen que el modelo económico tenga margen de mejora.

Durante la crisis sociosanitaria SARS-COV-2, ha quedado demostrada la sensibilidad del turismo frente a coyunturas que impiden la movilidad y la actividad social en el espacio público. El impacto socioeconómico en Benidorm se ha traducido en cierre temporal y definitivo de establecimientos, desempleo y empeoramiento de las condiciones de vulnerabilidad social.

En el siguiente gráfico se puede observar la evolución anual del paro y el impacto del COVID-19 en el empleo del destino:

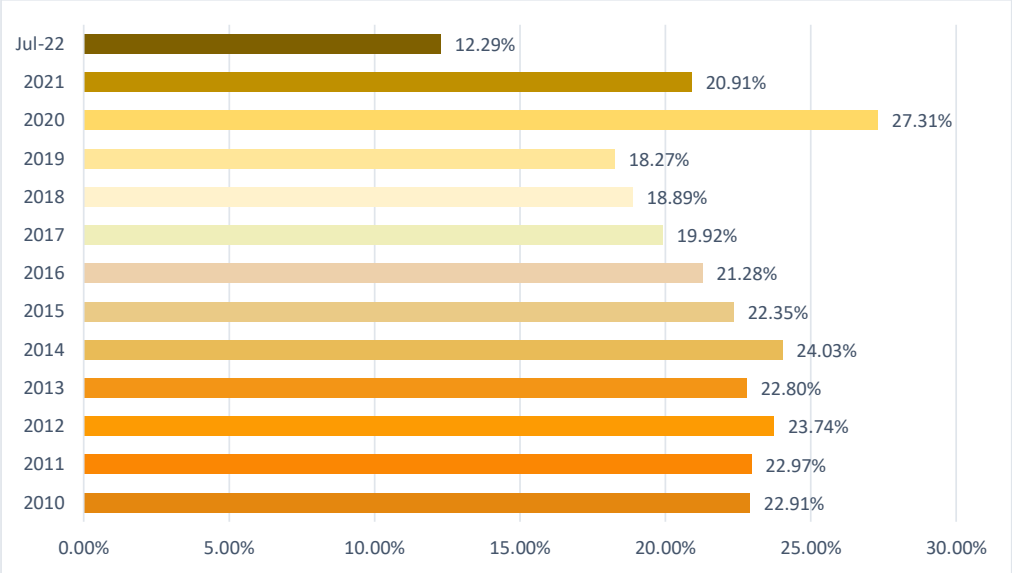


Gráfico 4. Evolución del paro anual en Benidorm.
Fuente: INE

Por otra parte, el sector servicios es el que más paro registra en comparación al resto de sectores debido a la temporalidad de este.

Paro registrado en Agricultura (%)	1,10%
Paro registrado en Industria (%)	2,17%
Paro registrado en Construcción (%)	7,03%
Paro registrado en Servicios (%)	88,04%

Tabla 13. Paro registrado por sectores (2022).
Fuente: Generalitat Valenciana

Las mujeres se están viendo más afectadas por la situación laboral, siendo el número de desempleados del género femenino superior al de los hombres, con un 60,87% a julio de 2022.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

En cuanto a las rentas medias de Benidorm se han obtenido los siguientes datos:

Bruta media por persona	12.286€
Neta media por persona	10.553€
Neta media por hogar	24.900€
Índice de Gini	33,4%

Tabla 14. Rentas medias en Benidorm.
Fuente: Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico

Finalmente, con relación a los tipos de contrato, Benidorm cuenta con un total de 2.693, con un 8,5% de contratos indefinidos y un 91,5% temporales.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

3.2.4. Desarrollo local

La **Agencia de Empleo y Desarrollo Local de Benidorm** es un organismo dependiente de la Concejalía de Empleo, Fomento y Desarrollo Local, y su principal finalidad es apoyar y gestionar iniciativas y proyectos capaces de revitalizar la economía, impulsar la cultura emprendedora, y contribuir a la creación de empleo en el municipio. Para ello, la Agencia dispone tanto de recursos locales, como de fuentes de financiación de las distintas Administraciones. Para alcanzar estos objetivos, las actividades de la Agencia se estructuran en diferentes áreas: Empleo, Formación, y Fomento Empresarial. Con ello se pretende conseguir un desarrollo integrado del territorio que sea capaz de aumentar la calidad de vida de los ciudadanos.

El objetivo principal de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local de Benidorm es la promoción económica y la creación de empleo local, así como el aumento del nivel de bienestar socioeconómico de los ciudadanos del municipio de Benidorm.

Los objetivos específicos de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local son:

- Aumentar la inserción laboral, a través de la intermediación entre las empresas locales y los colectivos desempleados, y desarrollando programas de fomento de empleo y formación.
- Promoción de la actividad empresarial, a través de la información, asesoría, formación e incentivos al asentamiento empresarial en la localidad, así como el fomento de la Economía Social.
- Coordinación de las acciones y proyectos llevados a cabo en el municipio de Benidorm: formación, promoción empresarial, acciones dirigidas a desempleados, etc.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44
Página: 67 / 190

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

3.3. ASPECTOS SOCIOCULTURALES

3.3.1. Convivencia e integración

La población empadronada en Benidorm procede de más de 121 países diferentes por lo que se puede decir que Benidorm es una "moderna torre de Babel" donde se mezclan culturas e idiomas diversos y en el que la convivencia y el entendimiento es posible y necesario. La explotación de esta característica representa un desafío cuyo abordaje es imprescindible ya que supone un gran activo para la ciudad.

Nacionalidad	Total	Hombres	Mujeres
Total población	69.118	34.455	34.663
Españoles	48.949	24.050	24.899
Total extranjeros	20.169	10.405	9.764
Total Europa	10.775	5.230	5.545
Total Unión Europea	5.632	2.737	2.895
Alemania	194	100	94
Bulgaria	657	309	348
Francia	288	154	134
Italia	668	395	273
Polonia	135	50	85
Portugal	97	56	41
Rumanía	2.221	992	1.229
Total Europa No Comunitaria	5.143	2.493	2.650
Rusia	847	323	524
Reino Unido	3.389	1.773	1.616
Ucrania	572	239	333
Total África	2.134	1.206	928
Argelia	876	520	356
Marruecos	1.038	556	482
Nigeria	143	72	71
Senegal	29	20	9
Total América	3.550	1.615	1.935
Argentina	331	161	170
Bolivia	80	29	51
Brasil	166	56	110
Colombia	1.068	460	608
Cuba	505	259	246
Chile	98	48	50
Ecuador	420	228	192
Paraguay	54	14	40
Perú	107	38	69
República Dominicana	138	62	76
Uruguay	96	47	49
Venezuela	293	125	168
Total Asia	3.695	2.343	1.352
China	908	467	441
Pakistán	1.832	1.281	551
Oceanía y Apártidas	15	11	4

Tabla 15. Población según nacionalidad (2021).
Fuente: Instituto Nacional de Estadística

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

El Ayuntamiento de Benidorm dispone de un servicio de atención a personas migrantes. OAPMI (PANGEA), se trata de un recurso de la Concejalía de Bienestar Social de acogida, información y asesoramiento para la población inmigrante residente en la ciudad de Benidorm.

Los objetivos principales de este servicio son:

1. Establecer acciones para iniciar el proceso de integración que facilite la incorporación a la sociedad.
2. Permitir la plena integración de la población migrada permitiendo un equilibrio entre las identidades culturales, originales de la población inmigrada.
3. Colaborar en la creación de redes sociales. potenciar el asociacionismo de personas migradas y su participación activa.
4. Promover la diversidad como un valor.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

3.3.2. Servicios sociales

Conforme a la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana, los servicios sociales valencianos están formados por el conjunto de prestaciones y servicios, de titularidad pública y privada, así como por los planes, estrategias y proyectos destinados a la prevención, promoción de la autonomía personal de carácter integral y atención de las necesidades personales, familiares y sociales, así como la garantía de la inclusión social.

En la Concejalía de Bienestar Social del Ayuntamiento de Benidorm se desarrollan diversas iniciativas de carácter social a través de las cuales se pretende fomentar el desarrollo y la participación de las personas en su medio, prestando especial atención a aquellas familias usuarias de los servicios sociales y en riesgo de exclusión social.

Entre los servicios que se prestan en la Concejalía de Bienestar Social se encuentra la información, orientación y asesoramiento sobre derechos y recursos sociales existentes para la resolución de las necesidades de la población. Asimismo, incluye el diagnóstico y la derivación en los casos que sea requerida. Además, se interviene con personas o grupos de alto riesgo que necesitan de un apoyo para prevención de sus conflictos y su inserción personal en el medio social, por causas sociales y/o económicas, drogadicción, ex-reclusos y jóvenes con dificultades de socialización.

La Concejalía de Bienestar Social sigue las directrices del Plan de Inclusión y Cohesión Social que está relacionado con la sensibilización y reconocimiento de la diversidad, garantizando una ciudad inclusiva y accesible, territorialmente equilibrada en cuanto a equipamientos, servicios y espacios públicos. Con ello, se va a crear el Consejo Municipal de Inclusión y Derechos Sociales, dónde se trabajarán los aspectos más demandados y necesarios para los ciudadanos de la ciudad de Benidorm.

Por otra parte, el Ayuntamiento de Benidorm participa en el programa “Aulas Universitarias de la Experiencia” (AUNEX), un proyecto formativo de la Universidad Miguel Hernandez de Elche en el que colaboran los Ayuntamientos de Benidorm, Elche, Orihuela, Ibi, El Campello y Altea, así como la Fundación Obra Social La Caixa y la Generalitat Valenciana.

Su principal objetivo es atender la demanda educativa y potenciar la cultura y el bienestar de las personas mayores de 55 años a través de un programa de estudios inmerso en un ambiente universitario, sin ser necesario tener estudios previos.

Centros y equipamientos

- Centro Social Jelena
- Centro Social Tanit
- Centro Social José Llorca Linares
- Centro Social La Torreta

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44
Página: 70 / 190

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

3.3.3. Igualdad y diversidad

La Concejalía de Igualdad impulsa acciones dirigidas a promover cambios en las actitudes, comportamientos y estructuras sociales para conseguir que mujeres y hombres tengan las mismas oportunidades de participar en igualdad en la vida política, social, cultural, económica y laboral.

Se trata de establecer un marco único de actuación que permita unificar las actuaciones de promoción de la igualdad puestas en marcha por diferentes departamentos municipales en coordinación con otras administraciones e instituciones.

En cuanto a los servicios de la Concejalía de Igualdad, serían los siguientes:

Políticas públicas municipales.

- Información y formación para la incorporación de la perspectiva de género y diversidad LGTBI, en el funcionamiento de las áreas municipales y de las asociaciones.

Igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.

- "Servicio de Información a la Mujer". Información a mujeres sobre temas y actividades relacionadas con la igualdad.
- Acciones de promoción de la igualdad (sensibilización y formación).
- Apoyo al asociacionismo femenino.

Violencia de Género.

- "Servicio de Información a la Mujer". Información a mujeres en Violencia de Género.
- Sensibilización, prevención y formación en violencia de género.

Igualdad en la diversidad LGTBI

- Información a la ciudadanía sobre temas y actividades relacionadas con la diversidad LGTBI.
- Acciones de sensibilización, prevención y formación LGTBI.
- Apoyo al asociacionismo LGTBI.

Planes de igualdad en las empresas

- Evaluaciones y visados.
- Información a empresas

Desde la Concejalía de Igualdad se desarrollan diferentes campañas para promover la igualdad en la sociedad del municipio, entre las que se encuentran la "Campaña de prevención de agresiones sexuales" realizada en las Fiestas Mayores Patronales en 2021 con el lema "Si, es diversión. No, es agresión", y la campaña realizada el 8 de marzo por el Día Internacional de la Mujer.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44
Página: 71 / 190

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

A lo largo de los años, desde la Concejalía de Igualdad se han realizado diferentes Planes y configurado diversos consejos, con la finalidad de que se incluya la perspectiva de género en las políticas públicas:

- II Plan Municipal de Igualdad de Género
- Plan de igualdad para el personal del ayuntamiento de Benidorm
- Protocolo de actuación frente al acoso sexual y de género
- I Plan Municipal para el colectivo LGTBI+ de Benidorm
- Consejo de Mujeres para la Igualdad
- Consejo Comarcal para la Igualdad

La Concejalía de Igualdad tiene su dirección en el Centro Social “Jelena”.

Asociaciones de mujeres

- Asociación de Amas de Casa
- Asociación Mujeres 2000
- Asociación Mujeres con voz

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

3.4. ASPECTOS DEMOGRÁFICOS

Datos demográficos

- Habitantes: 69.118
- Densidad poblacional: 1.794,81 km^2
- Mujeres: 34.663
- Hombres: 34.455

Evolución de la población

Año	Hombres	Mujeres	Total
2021	34.455	34.663	69.118
2020	35.214	35.236	70.450
2019	34.250	34.471	68.721
2018	33.581	33.977	67.558
2017	33.195	33.636	66.831
2016	33.131	33.511	66.642
2015	34.395	34.650	69.045
2014	34.467	34.543	69.010
2013	37.157	36.611	73.768
2012	36.800	36.191	72.991
2011	36.282	35.780	72.062
2010	35.855	35.343	71.198

Tabla 16. Evolución poblacional de Benidorm.
Fuente: Instituto Nacional de Estadística

Benidorm tiene una población de **69.118 habitantes** repartida en todo su territorio. Como se puede observar en la gráfica, desde 1950 la población ha ido aumentando exponencialmente. Desde 1950 a 2021, se ha producido un aumento de un **96,05%** en la población total del municipio de Benidorm.

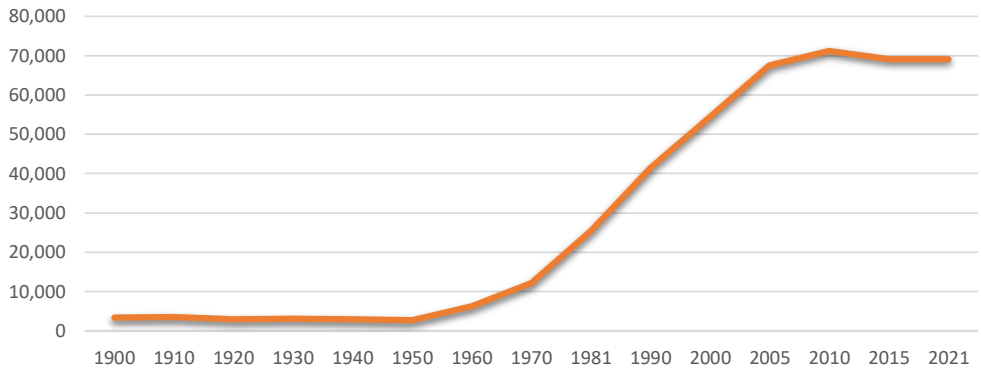


Gráfico 5. Evolución de la población en Benidorm (1900-2021).
Fuente: Instituto Nacional de Estadística

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

Pirámide de la población

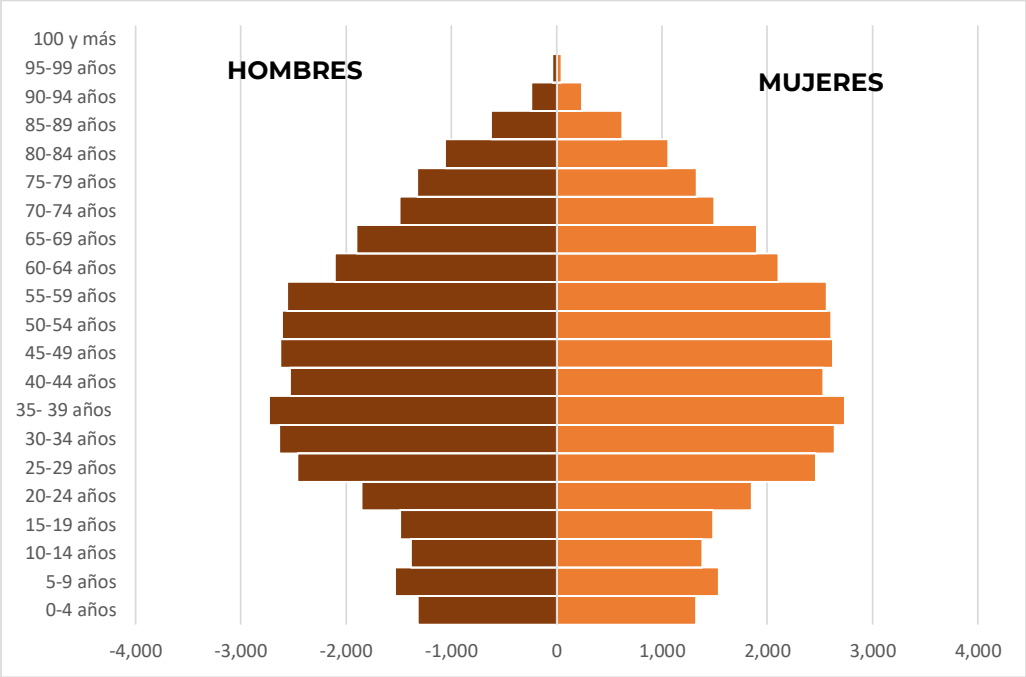


Gráfico 6. Pirámide poblacional de Benidorm (2021).
Fuente: Instituto Nacional de Estadística

El grupo de edad donde se concentra una mayor población en 2021 es entre los 35 y 39 años, con 3.110 hombres y 2.735 mujeres.

Población por edad	Hombres	Mujeres	Total
0-4 años	1.452	1.321	2.773
5-9 años	1.638	1.537	3.175
10-14 años	1.530	1.382	2.912
15-19 años	1.526	1.484	3.010
20-24 años	1.958	1.854	3.812
25-29 años	2.410	2.464	4.874
30-34 años	2.818	2.637	5.455
35- 39 años	3.110	2.735	5.845
40-44 años	2.744	2.531	5.275
45-49 años	2.629	2.623	5.252
50-54 años	2.466	2.609	5.075
55-59 años	2.272	2.562	4.834
60-64 años	1.998	2.107	4.105
65-69 años	1.931	1.903	3.834
70-74 años	1.476	1.494	2.970
75-79 años	1.122	1.327	2.449

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

80-84 años	830	1.059	1.889
85-89 años	417	622	1.039
90-94 años	112	240	352
95-99 años	22	43	65
100 y más	6	9	15

Tabla 17. Distribución de la población según edad y sexo (2021).
Fuente: Instituto Nacional de Estadística

Nacionalidades
121 nacionalidades

	% Total	% Hombre	% Mujer
Española	70,8	69,8	71,8
De la UE	8,1	7,9	8,4
Otras	21,0	22,3	19,8
Resto de Europa	7,4	7,2	7,6
África	3,1	3,5	2,7
América	5,1	4,7	5,6
Resto del mundo y apartidas	5,4	6,8	3,9

Tabla 18. Población nacida en el extranjero según país de nacimiento en 2021 (agrupado en continentes)
Fuente: Instituto Nacional de Estadística.

Benidorm posee un gran número de población extranjera, siendo un total del 29,1% de la población de origen extranjero. En 2019, la población total extranjera fue de 20.113, de la cual la mayor parte procedía del continente europeo, con 5.114 personas, seguido por el continente americano con 3.525 personas.

Indicadores poblacionales

Índice	
Dependencia	52,3%
Dependencia población < 16 años	19,5%
Dependencia población > 64 años	32,8%
Envejecimiento	168,5%
Longevidad	43,6%
Maternidad	16,5%
Tendencia	88,1%
Renovación de la población activa	71,6%

Tabla 19. Indicadores demográficos de Benidorm (2022).
Fuente: Generalitat Valenciana

	2016	2017	2018	2019	2020
Nacimientos	522	472	481	507	439
Defunciones	517	561	556	565	659
Crecimiento Veg.	5	-89	-75	-58	-220

Tabla 20. Movimiento natural de la población (2022)
Fuente: Generalitat Valenciana

Como se puede comprobar en la tabla anterior, Benidorm experimenta un crecimiento vegetativo negativo de 220, ya que las defunciones son superiores a los nacimientos.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

3.5. ASPECTOS MEDIOAMBIENTALES

Los requisitos de este ámbito abarcan todo lo relacionado con el espacio físico del destino, su protección medio ambiental que va desde el territorio, al agua, el aire o la energía, el tratamiento de los residuos y los medios de transporte que dan servicio a residentes y turistas.

3.5.1. Conservación del medio natural

Benidorm cuenta con un total de 744,13 hectáreas de superficie protegida, casi un 20% de la superficie total del municipio, aglutinado figuras de protección como *Zonas de especial protección para las aves, Lugares de interés comunitario* o *microreservas* entre otras.



Figura 3. Tipo de espacios naturales de Benidorm
Fuente: Consejería de Infraestructuras, territorios y medioambiente

Benidorm cuenta con un total de 49,3% de superficie forestal, siendo el 34,0% arbolada y el 15,4% desarbolada.

Por otra parte, el 29 de julio de 2005 el Consell de la Generalitat Valenciana declaró con el Decreto 129/2005 Parque Natural a Sierra Helada y su entorno litoral. Esta zona de protección incluye tanto hábitats terrestres como marinos con valores especialmente relevantes, y con un alto grado de conservación, incluyendo parcialmente los términos municipales de Benidorm, Alfaz del Pi y Altea.

Sierra Helada

La Sierra Helada es una alineación montañosa de origen tectónico que separa las bahías de Benidorm y Altea. Tiene una longitud de 6 kilómetros y presenta imponentes acantilados que superan los 300 m de altura. Está formada por materiales calcáreos y margosos del Cretácico inferior y su organización se dio lugar en el Mioceno medio-superior, entre el Serravaliense y el Tortoniense inferior.

Presenta dunas fósiles sobre zonas de talud y cuevas provocadas por la filtración de agua, como la boca de la Ballena que presenta estalactitas y estalagmitas.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44
Página: 76 / 190

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

La Isla Mediana y la isla de Benidorm

La isla Mediana y la isla de Benidorm son prolongaciones de la Sierra Helada por lo que su composición es la misma. A lo largo de toda su superficie, Sierra Helada exhibe una gran biodiversidad florística con varias especies autóctonas de interés que se encuentran en distintos estados de protección. En cuanto a su fauna, es característico la presencia de aves marinas, debido a su situación, aunque también aparecen algunas otras especies como aves rapaces, aves no marinas nidificantes, murciélagos y reptiles. La Isla de Benidorm, por su parte, destaca la presencia de un ave marina, el paiño.

Cuenta con dos rutas para los visitantes, diferenciadas por los colores amarillo y rojo y a las que se puede acceder mediante la página de la Generalitat Valenciana (http://www.parquesnaturales.gva.es/es/web/pn-serra-gelada/rutas-y-senderos).

Desde el Ayuntamiento de Benidorm, la Concejalía de Medio Ambiente tiene como objetivo la mejora continua de los espacios naturales y la conservación de los mismos, la mejor manera de lograrlo es contar con la ayuda de todos, por ello desde el ayuntamiento de Benidorm se fomentan actividades de educación ambiental que fomenten la conducta responsable y el sentido de pertenencia hacia nuestros espacios naturales.

Jardines y flora autóctona

Dentro del casco urbano, presenta alrededor de 600.000 m2 de jardines y zonas verdes tanto privadas como públicas, dando una relación superior a 8,5 m2/hab. de zona verde por habitante censado (unos setenta mil), valor que se reduce a 3.7 m2/ hab. si hablamos de población media diaria (163.000 de media), valores recomendados por la OMS entre 10 y 15 m^2.

Las zonas verdes más representativas de Benidorm son:

- Parque de L'Aigüera (95.000 m2)
- Parque de Elche (6.500 m2)
- Parque de Foietes (70.000 m2)

El servicio de conservación de parques y jardines de Benidorm está concesionado a la empresa ACTUA. La introducción de buenas prácticas en materia de sostenibilidad es una realidad tanto desde el punto de vista de la conservación y mantenimiento como del uso de elementos tecnológicos para maximizar la eficiencia.

Hay que destacar especialmente el uso de tratamientos no invasivos, como la endoterapia, un método terapéutico de tratamientos fitosanitarios del arbolado urbano que consiste en la inyección del producto fitosanitario y/o abono directamente en el sistema bascular de la planta. En el ámbito del reciclaje, Benidorm reutiliza los restos de poda mediante el triturado de los mismos para su posterior uso como abono.

Desde el punto de vista de la introducción de prácticas de ahorro, el riego se hace de manera automatizada vía móvil, utilizando contadores de impulso para esa de manera obtener una estadística continuada, permitiendo un control y el máximo ahorro de agua. Tal y como ocurre en otras áreas, se usa agua ya reciclada para el

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

riego. Destaca igualmente el uso de hasta un total de 6 vehículos eléctricos y una Piaggio para la realización de tareas.

Por último, resaltar el seguimiento y control que se realiza desde esta área al conjunto de flora autóctona que existe en Benidorm. En el año 2006 se llevó a cabo una catalogación y georreferenciación de los árboles y arboledas de interés local, incluyéndose un total de 19 árboles, cifra que ha ascendido en 2018 a 30 árboles, todo ello en consonancia con la Ley 4/2006, de 19 de mayo, de la Generalitat, de Patrimonio Arbóreo Monumental de la Comunitat Valenciana. Por cada uno de los árboles y/o arboledas catalogadas se ha realizado una ficha técnica en la que se incluyen: fecha de recogida de datos; denominación del árbol; localización, titularidad; descripción; datos técnicos; estudio del medio; estado y diagnóstico; conservación; protección y anexo fotográfico.

La incorporación de la sostenibilidad en el modelo de gestión y en los procesos diarios de una ciudad es uno de los mayores retos a los que se enfrentan los destinos hoy en día. Benidorm ha adoptado una perspectiva integrada de planificación y de gestión de todo el sistema turístico, posibilitando un desarrollo humano integral y reportando sobre los visitantes un alto grado de satisfacción sobre su experiencia.

Un destino sostenible está concebido como un sistema complejo en el que deben participar visitantes, población residente, territorio y patrimonio, con un planteamiento integrador en el que la variable ambiental deberá conjugarse con las restantes variables de la sostenibilidad, las sociales, las culturales, las económicas y las institucionales.

Todos estos factores están presentes en la conformación de Benidorm como ciudad y están siendo tenidos en cuenta en su proceso de crecimiento continuo. En esta ciudad además se dan una serie de elementos que hacen aún si cabe más difícil conseguir este cuórum, la población flotante permanente instalada en el destino con la consiguiente problemática de medir el impacto real de la población real en los servicios del destino.

Una vez la gestión y análisis de los datos que obtiene el destino son claves a la hora de gestionar servicios tan trascendentales para un destino turístico como la recogida de residuos, la gestión del agua, la gestión de los flujos turísticos, la búsqueda de la máxima eficiencia y ahorro, elementos que el destino que no solo ha sabido gestionar sino que además ha sentado bases y practicas excelentes como el caso de la implementación del laboratorio DINAPSIS en el tratamiento de agua y en el programa de resiliencia.

Aun así, Benidorm no debe bajar la guardia y debe implementar mejoras en los restantes aspectos que conforman la sostenibilidad, los ámbitos socioeconómico y cultural.

A pesar de estas puntualizaciones menores, Benidorm puede y debe ser considerado un Destino Turístico Inteligente en el eje de la Sostenibilidad, siendo además un espejo al que debe mirarse cualquier localidad que quiere dar impulso a políticas turísticas de calidad, gracias especialmente a su impecable trayectoria en proyectos en los que la sostenibilidad social, cultural y sobre todo medioambiental es la protagonista.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

3.5.2. Ciclo del agua

El agua es el elemento básico de todo destino turístico, la gestión sostenible y eficiente del ciclo integral del agua es fundamental en la actualidad.

Actualmente la red de agua potable de Benidorm es explotada y mantenida por la empresa HIDRAQUA, el cual garantiza un rendimiento de la red del 95%. La regulación y los objetivos del Ayuntamiento en este ámbito se recogen en la ordenanza municipal de medioambiente.

Desde el punto de vista de la calidad de las aguas, Benidorm dispone de un Laboratorio Municipal desde el año 1985, dedicado al análisis de aguas y alimentos en el municipio, permitiendo que se pueda realizar un seguimiento del control higiénico sanitario de las aguas de baño y de las arenas de las playas, calas y lava pies. Para realizar esta supervisión se analizan muestras tomadas en los puntos establecidos anualmente por la Conselleria de Territorio y Vivienda de la Generalitat Valenciana. La frecuencia de los muestreos es semanal durante el período estival, y quincenal durante el resto del año.

La gestión del agua se realiza de manera integral, desde la recepción de aguas procedentes de varias fuentes, la ETAP y distribución, la recogida y bombeo hasta la EDAR de las aguas residuales, y la desalobración de entorno a la mitad de las aguas tratadas para poder ser reutilizadas en riego agrícola. Se cuenta con una red separativa de aguas pluviales y residuales, aunque actualmente no cubre la totalidad del municipio. Los fangos del tratamiento de residuales se tratan con digestión anaerobia para la producción de gas y la producción de energía eléctrica, y su inertización para su uso agrícola.

Desde el punto de la gestión sostenible del agua, la compañía Hidraqua, concesionaria de la gestión del ciclo integral del agua en Benidorm, y su empresa matriz, el Grupo Suez, ha puesto en marcha el que está llamado a convertirse en un centro de referencia a nivel nacional e internacional en investigación e innovación en esta materia, Benidorm Dinapsis Operation & Lab.

Desde el Hub de Operaciones de DINAPSIS, se presta soporte operativo desde las 6:30 a 20:30 horas 5 días a la semana, a través de la figura del Planificador. Así mismo, mediante la figura del Gestor de Activos se dará soporte a la coordinación y planificación de la Renovación de Activos planificada.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica



Imagen 10. Hub operativo de DINAPSIS impulsado y gestionado por HIDRAQUA en Benidorm.
Fuente: Elaboración propia

Entre las iniciativas llevadas a cabo desde este centro, destacar la búsqueda de la excelencia operativa en el ciclo integral del agua, mediante la monitorización de los abastecimientos que Hidraqua gestiona en el municipio de Benidorm para controlar en tiempo real niveles de consumo, calidad del agua suministrada o de regeneración, incidencias que puedan surgir en la red o el suministro, etc., permitiendo la toma de decisiones y ofreciendo una solución de la forma más eficaz y en el menor tiempo posible.

En este mismo laboratorio se van introduciendo nuevas herramientas cada día, según las necesidades y demandas del destino. Además de las mencionadas, destacar la que se ha implantado para el control del estado de los principales elementos conductuales sitos en alcantarillado, saneamiento y pluviales, tomando como variables los datos visuales capturados de los conductos (tipología del material, estado,...), las condiciones de contorno (tipología de terreno, intensidad de tráfico, presencia de arbolado...) y de operación (caudal, velocidad,...), recogiendo los resultados, apoyados en el software METRESA, en informes periódicos en los que se definen el estado de los activos a lo largo del tramo objeto de inspección, así como recomendaciones sobre actuaciones de renovación y una valoración del nivel de vulnerabilidad de la red (probabilidades de roturas o fallos)

Además de esta monitorización, Hidraqua ha implementado elementos de «escucha activa», donde confluyen toda una serie de actuaciones: desde la colaboración y asesoramiento a Ayuntamientos y otras entidades para ayudarles en la toma de decisiones a otras que pasen por la gestión de alertas climatológicas o de ciberseguridad, especialmente con respecto a los ciberataques dirigidos a infraestructuras críticas de servicios públicos, como podría ser el suministro de agua potable.

Con relación a las estaciones depuradoras de aguas residuales, Benidorm dispone de la situada en su propio municipio con un caudal de 62.320 m^3/d y la de Vila Joiosa con un caudal de 18.000 m^3/d. El caudal total del municipio suma un total de 80.320 m^3/d.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

3.5.3. Recogida de residuos urbanos

Benidorm se integra en el Plan Zonal XV del PIR (Plan Integral de Residuos de la Comunidad Valenciana). En 2021, se recogieron un total de 38.747.800 kg a lo largo del año, siendo agosto el mes en que más residuos se recogieron con 5.591.920 kg. En cuanto a los kg de residuos recogidos en las playas en 2021 se sumó un total de 439.100 kg.

La limpieza viaria se realiza con escoba, además también existe una recogida selectiva de residuos, cartón, papel y vidrio (se plantean la introducción del contenedor marrón y el de poda) y se realizan baldeos con agua reutilizada, siempre en calles peatonales y turísticas.

Los contenedores están sensorizados, de esa manera se evitan desplazamientos no necesarios y se lleva un control más efectivo. En zonas turísticas, también se han introducido mecanismos de sensorización en papeleras turísticas para dar un servicio de recogidas más eficiente.

Además de los contenedores habituales, se han puesto a disposición de los ciudadanos el ecoparque móvil, un vehículo preparado para el depósito de determinados residuos. Cada día de la semana, de lunes a viernes y en diferentes horarios, se situará en distintos puntos de la ciudad para recoger estos residuos, que serán almacenados, tratados y posteriormente reciclados o eliminados en condiciones de seguridad ambiental, facilitando de esta manera a los ciudadanos de Benidorm que no disponen de vehículo o de tiempo para acceder al Ecoparque principal, la gestión adecuada de sus residuos.

Junto con la recogida de residuos de corte más tradicional, Benidorm pone a disposición de sus ciudadanos mecanismos para la recogida de otros materiales como el caso de pilas, aceites, etc. En el caso de los vertidos relacionados con la alimentación, está a disposición de todas las empresas del destino un listado con todos los espacios habilitados para ello.

Es necesario destacar que la empresa concesionaria también realiza la limpieza de barrancos y canalizaciones periurbanas conjuntamente con Hidraqua.

A continuación, se puede observar los kg de residuos recogidos en el municipio de Benidorm por tipo de residuo:

RECOGIDA DE PAPEL Y CARTÓN	
Enero	54960
Febrero	51220
Marzo	62140
Abril	54820
Mayo	64960
Junio	84560
Julio	117640
Agosto	120940
Septiembre	104300
Octubre	97160
Noviembre	85620

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

Diciembre	71480
TOTAL (KG)	**969800**

Tabla 21. Total de kg de residuos de papel y cartón recogidos en Benidorm (2021).
Fuente: Ayuntamiento de Benidorm

RECOGIDA DE VIDRIO	
Enero	80,69
Febrero	48,44
Marzo	90,17
Abril	69,33
Mayo	105,18
Junio	148,80
Julio	183,66
Agosto	279,93
Septiembre	234,76
Octubre	277,32
Noviembre	218,77
Diciembre	175,76
TOTAL TM	**1.912,81**

Tabla 22. Total de tm de residuos de vidrios recogidos en Benidorm (2021).
Fuente: Ayuntamiento de Benidorm

RECOGIDA DE ENVASES	
Enero	42.620
Febrero	40.540
Marzo	45.560
Abril	43.900
Mayo	46.780
Junio	52.940
Julio	70.820
Agosto	79.820
Septiembre	65.020
Octubre	58.200
Noviembre	53.640
Diciembre	49.560
TOTAL (KG)	**649.400**

Tabla 23.Total de kg de residuos de envases recogidos en Benidorm (2021)
Fuente: Ayuntamiento de Benidorm

RECOGIDA DE PILAS ELÉCTRICAS	
Enero	30
Febrero	
Marzo	497
Abril	19
Mayo	79
Junio	268
Julio	29
Agosto	144
Septiembre	208
Octubre	482
Noviembre	132

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

Diciembre	67
TOTAL (KG)	**1955**

Tabla 24. Total de kg de residuos de pilas eléctricas recogidos en Benidorm (2021)
Fuente: Ayuntamiento de Benidorm

RECOGIDA DE ROPA	
Enero	2.960
Febrero	1.970
Marzo	2.300
Abril	3.240
Mayo	4.380
Junio	5.500
Julio	4.100
Agosto	8.500
Septiembre	7.310
Octubre	5.900
Noviembre	3.600
Diciembre	2.650
TOTAL (KG)	**52.410**

Tabla 25. Total de kg de residuos de ropa recogidos en Benidorm (2021)
Fuente: Ayuntamiento de Benidorm

RECOGIDA DE RSU	KG MUNICIPIO	KG PLAYAS
Enero	2.061.120	29.520
Febrero	1.838.620	20.840
Marzo	2.105.880	23.200
Abril	2.122.720	32.840
Mayo	2.577.860	27.720
Junio	3.443.240	52.320
Julio	4.640.240	63.840
Agosto	5.591.920	96.800
Septiembre	4.217.340	31.480
Octubre	3.959.780	28.100
Noviembre	3.233.920	14.480
Diciembre	2.955.160	17.960
TOTAL (KG)	**38.747.800**	**439.100**

Tabla 26. Total de kg de residuos urbanos recogidos en Benidorm (2021)
Fuente: Ayuntamiento de Benidorm

RESUMEN RESIDUOS AÑO 2021	
PAPEL	969.800
VIDRIO	1.912,8
ENVASES	649.400
PUNTOS DE RECOGIDA DE PILAS	1.955
ROPA	52.410

Tabla 27. Resumen residuos recogidos en Benidorm (2021)
Fuente: Ayuntamiento de Benidorm

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

3.5.4. Consumo energético

Benidorm dispone de un Plan de Acción de Energía Sostenible (PAES) desde el año 2014, fruto de la adhesión del municipio al Pacto de los alcaldes un año antes. Este documento permitió extraer una foto fija de la situación de Benidorm desde el punto de vista del consumo energético tanto a nivel de Ayuntamiento como del municipio en general.

Consumo energía PAES	MWh
Edificios municipales	7.936
Equipamientos municipales	24.458
Transporte municipal	52.514
Residencial y Servicios	564.850
Industria	11.247
Transporte privado y comercial	650.502
TOTAL	**1.311.507**

Tabla 28. Consumo de energía según PAES.
Fuente: Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado de Benidorm

A partir de las conclusiones extraídas, Benidorm ha estado trabajando para minimizar el impacto energético, fundamentalmente en todos aquellos elementos en los que las competencias se lo permiten. Por eso desde octubre de 2018, el consumo energético de todos los edificios de competencia municipal y del alumbrado público, proviene de energías 100 por 100 renovables, gracias a la adhesión del municipio al contrato marco de la Diputación de Alicante sobre consumo eléctrico, logrando un importante avance en la gestión del ahorro energético contribuyendo a alcanzar los objetivos fijados por el Ayuntamiento en el Plan de Acción de Energía Sostenible.

Actualmente, el Ayuntamiento de Benidorm está llevando a cabo un proyecto de Eficiencia Energética, financiado con fondos europeos, que llegará a la mitad del alumbrado de la ciudad. La iniciativa supondrá un ahorro energético de hasta el 79% del coste actual.

Con este proyecto, Benidorm avanza en sostenibilidad y en el cumplimiento de la Agenda 2030. Además, va a permitir renovar y actuar en más de la mitad del alumbrado de la ciudad en tres fases, que se van a desarrollar hasta 2023.

El proyecto global de Eficiencia Energética, para el suministro e instalación de luminarias led y su regulación y control, supone una inversión de 6.014.578,57 euros, de los cuales algo más de 2 millones se van a destinar a la primera fase, adjudicada a la empresa concesionaria SICE.

El proyecto prevé actuar en 7.808 puntos de luz de los 14.343 que hay en el municipio, el 54,44% del alumbrado municipal, y llegar a todos los barrios. Se trata del proyecto de alumbrado y energía más importante en la historia de la ciudad por el número de puntos de luz e intervenciones que se van a realizar.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

3.5.5. Calidad del aire

Benidorm cuenta desde septiembre de 2021 con una red de sensores para monitorizar la calidad del aire que se respira en la ciudad. La instalación de estos sensores se ha gestionado a través de la Fundación Visit Benidorm y ha corrido a cargo de la empresa Wiongo, encargada del desarrollo de la red wifi de las playas.

Contar con estos equipos permite obtener datos geolocalizados en tiempo real y cuadros históricos de varios parámetros como las partículas en suspensión de menos de 2,5 micras (PM 2,5), el nivel de ozono (O3), el de monóxido de carbono (CO) o el Índice de Calidad del Aire (AQI). Este último incluye índices como la cantidad de dióxido de azufre (SO2) en el aire, la de dióxido de nitrógeno (NO2), la de benceno o la de plomo, entre otros y permite conocer el grado de pureza o contaminación atmosférica y los efectos para la salud humana asociados con dicha contaminación.

Así, según los datos recogidos por la estación de medición de la Conselleria de Agricultura, Desarrollo Rural, Emergencia Climática y Transición Ecológica, Benidorm ha registrado una media de 6,21 microgramos de NO2/m3 durante los siete primeros meses de 2021, un índice muy inferior a los 10 microgramos que establece la OMS.

En ninguno de los meses de enero a julio de 2021 se registró una media superior a los parámetros recomendados por la OMS. En enero de 2021, el índice fue de 6,87 microgramos/m3, en febrero de 6,92, en marzo de 5,22, en abril de 5,13, en mayo de 5,64, en junio de 5,66 y en julio de 8,03.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

3.5.6. Contaminación acústica

La protección frente a la Contaminación acústica es muy reciente ya que no se consideraba el ruido como un contaminante. Pero las aglomeraciones sumadas al crecimiento industrial e infraestructuras portuarias, ferroviarias, etc. han hecho los núcleos urbanos especialmente ruidosos, por lo que los gobiernos han tenido que tomar medidas de protección frente al ruido.

En España la legislación estatal frente al ruido viene regulada por la Ley 37/2003, de 17 de noviembre, y se puede revisar a través del siguiente enlace: https://www.boe.es/eli/es/l/2003/11/17/37/con. Esta ley establece objetivos de calidad acústica dependiendo de los sectores con predominio de suelo residencial, industrial, recreativo, uso sanitario, terciario, transporte y espacios naturales.

En el caso de Benidorm, se dispone de la Ordenanza municipal nº3 de protección contra la contaminación acústica y vibraciones y que se rige por la Ley 7/2002, de 3 de diciembre, de la Generalitat Valenciana, de Protección contra la Contaminación Acústica, el Decreto 266/2004, de 3 de diciembre, del Consell de la Generalitat, por el que se establecen las normas de prevención y corrección de la contaminación acústica en relación con actividades, instalaciones, edificaciones, obras y servicios, el Decreto 19/2004, de 13 de febrero, del Consell de la Generalitat, por el que se establecen normas para el control del ruido producido por los vehículos a motor, y demás normativa en vigor relacionada con la materia.

La contaminación acústica en Benidorm se debe principalmente al tráfico urbano y a las actividades de ocio. El mapa acústico se encuentra en elaboración detectándose algunos puntos con afecciones sonoras:

- Viales. A continuación, se enumeran los principales viales del municipio (de oeste a este):
    - Av. La Vila Joiosa.
    - Av. Murtal.
    - Av. del Alcalde D. Vicente Pérez Devesa.
    - Av. Ricardo Bayona.
    - Av. Rey Jaime I.
    - Av. Beniardá.
    - Av. Alfonso Puchades.
    - Av. del Mediterráneo.
    - Av. de Europa.
    - Av. de la Comunidad Valenciana.
    - Av. Atmella de Mar.
    - Av. Doctor Severo Ochoa.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

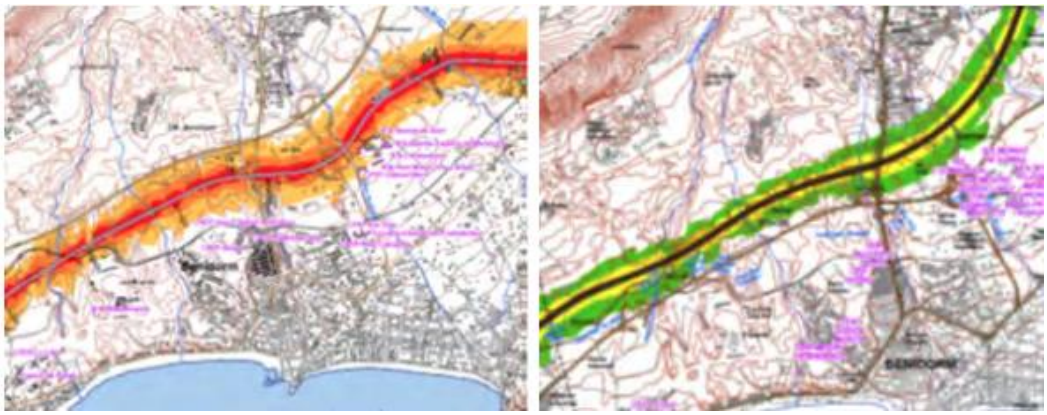


Imagen 11. Mapa de isófonas (Ldia), de la carretera N-332 y de la AP-7
Fuente: Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado de Benidorm

- Ferrocarril. La línea del TRAM discurre próxima a viviendas a su cruce con la Avenida Beniardá.



Imagen 12. Línea de Tram.
Fuente: Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado de Benidorm

- Ocio. El municipio en su conjunto está jalonado por bares, restaurantes, terrazas y hoteles. Destacan tres zonas por su concentración y por el ambiente nocturno:

    - Zona C/ Lepanto
    - Zona Ensanche
    - Zona Playa levante

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44
Página: 87 / 190

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica



Imagen 13. Zonas principales de ocio.
Fuente: *Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado de Benidorm*

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

3.6. ASPECTOS DE MOVILIDAD Y ACCESIBILIDAD

3.6.1. Movilidad

Benidorm desarrolló en 2017 el Plan de Transporte Urbano Sostenible (PTUS), el Plan Estacionamientos Sostenible en 2016 (PES) y aprobó en 2015 el Plan de Movilidad Urbana Sostenible (PMUS) en los que se ponen de manifiesto los aspectos más importantes respecto a la movilidad. En ellos destaca el elevado porcentaje de desplazamientos a pie, superior a la media española, así como en los movimientos de media distancia, en los que usualmente en otras ciudades el uso del vehículo privado es superior, en Benidorm, el modo peatonal se impone, todo ello impulsado por las bonanzas del clima y la compacidad de la trama urbana.

El número de desplazamientos peatonales que se realizan en la ciudad de Benidorm a nivel general es de un 70%, esto da una idea de la importancia que tiene el peatón en la ciudad. Actualmente, la ciudad de Benidorm cuenta en su zona centro, con varias calles peatonales, situadas en un alto porcentaje en el casco antiguo y su ensanche. En 2017 se llevó a cabo la peatonalización de hasta 6 vías.

Según la distancia, el reparto modal es el que se muestra en la siguiente tabla:

Distancia	Pie	Coche	Bus	Bici	Moto	Ciclo	Taxi	Tren
Corta	88,66%	7,69%	0,74%	0,38%	1,96%	0,26%	0,12%	0,18%
Media	53,78%	36,95%	3,75%	0,89%	3,77%	0,15%	0,54%	0,17%
Larga	10,90%	68,10%	9,33%	0,89%	5,30%	0,13%	0,52%	4,83%

Tabla 29. Reparto modal según distancias a recorrer.
Fuente: PMUS

	Pie	Coche	Bus	Bici	Moto	Ciclo	Taxi	Tren
Domiciliaria (residentes)	10,90%	63,38%	4,92%	3,90%	15,25%	0,60%	0,00%	1,05%
Hoteles (turista)	10,90%	35,19%	39,67%	0,99%	6,22%	1,16%	5,46%	0,39%
Estival (residentes temporales)	10,90%	48,03%	14,61%	2,38%	17,39%	2,14%	3,57%	1,00%

Tabla 30. Reparto final adoptado para cada uno de los tres tipos de población.
Fuente: PMUS

El uso de la bici se dispara en periodo estival y cuando la motivación de desplazamiento tiene que ver con el ocio, y su uso es más frecuente en el género masculino. Según se desprende del documento EDUSI Benidorm, la intensidad del uso varía según la zona geográfica debido en gran medida al menor o mayor grado de pendiente de las calles por las que quiera circular.

Estas cifras vienen a consolidar la apuesta del consistorio por la bicicleta, iniciativa que debe seguir extendiéndose en otros ámbitos, con el objetivo de evitar errores que se han detectado durante la evaluación en destino, especialmente desde el punto de vista de la seguridad y el uso del espacio de manera errónea.

Por otra parte, Benidorm está adherido a la red 'Biciregistro.es'. El registro de bicicletas "Biciregistro.es" es válido en todo el territorio nacional y es propiedad de

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

la Red de Ciudades por la Bicicleta. Además, cuenta con la participación de la Dirección General de Tráfico y de los Ayuntamientos adheridos.

Respecto a la implementación de mejoras sostenibles en otros medios de transporte, Benidorm cuenta con la limitación de las competencias, ya que la concesión de la empresa que presta el servicio de autobuses depende directamente de la Generalitat Valenciana y no es posible licitar de manera individual para la ciudad, ya que se trata de una concesión intermunicipal, por lo que se dejaría de prestar el servicio a otros municipios cercanos. Aun así, el Ayuntamiento trabaja junto con la Generalitat en impulsar criterios de sostenibilidad en la realización de los pliegos de contratación.

En esta misma línea, Benidorm participa del proyecto europeo SIMPLA (Sustainable Integrated Multi-sector Planning), dentro del programa Horizonte 2020 de la UE, en el que los técnicos del área de movilidad sostenible del Ayuntamiento de Benidorm trabajan para la armonización e integración del PAES-PMUS. El objetivo es optimizar recursos técnicos y económicos y disponer de indicadores para la medición de la movilidad que sean homogéneos y comparables, consiguiendo un PMUS armonizado más ecológico e inteligente. También se busca incrementar la habitabilidad de los espacios urbanos y la calidad de vida de los ciudadanos, así como crear un entorno favorable para atraer inversores y estimular el desarrollo económico.

Se ha mencionado con anterioridad la existencia de una ordenanza de movilidad. Dicha ordenanza no sólo recoge los modos de transporte más tradicionales, sino que también ha incluido una regulación especial para el uso de las scooters, vehículos eléctricos de uso mayoritario entre las personas de más 55 años o con movilidad reducida.

Benidorm, en el último año ha destinado 836.00 euros a ocho actuaciones de mejora de la movilidad, integradas dentro del proyecto “Mejora la Accesibilidad 2022” que a su vez está enmarcado en el Plan de Accesibilidad Universal de Benidorm y en el Plan de Accesibilidad Turística.

Finalmente, en relación con los vehículos matriculados en el municipio, los datos son los que se observan en la siguiente tabla:

Tipo de vehículo	N.°
Turismo	29.166
Motocicleta	8.345
Ciclomotor	4.780
Camión	2.389
Tractor	271
Autobús	212
Remolque	126
Semiremolque	6
Total	**42.295**

Tabla 31. Vehículos matriculados en Benidorm
Fuente: Ayuntamiento de Benidorm

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

3.6.2. Comunicaciones

Benidorm es considerado el primer enclave turístico del Mediterráneo, por lo que su amplia red de comunicaciones permite su rápida conexión con el resto del mundo por tierra, mar y aire.

Por tierra

Por tierra, la ciudad de Benidorm se encuentra perfectamente situada en el arco mediterráneo que traza la AP7 y la Carretera Nacional 332, logrando un cómodo acceso mediante medios de transporte propios y líneas de autobuses que, con regularidad, la unen con innumerables puntos geográficos nacionales y europeos.

Una eficaz conexión terrestre que no podemos olvidar es el tren, otro importante medio de transporte, que facilita la llegada de viajeros a esta ciudad. El tren de alta velocidad, AVE, conecta Alicante y Benidorm con las principales ciudades españolas.

Viajar en tren a lo largo de la Costa Blanca es una posibilidad que ofrece el Tren de Vía Estrecha. Desde Benidorm, punto intermedio del recorrido, el visitante podrá realizar interesantes excursiones. Desde Alicante se puede viajar en tren a través de la Red Nacional. Un medio de transporte que une la provincia de Alicante con el resto de España.

Servicios de Autobús línea regular:

La nueva estación de autobuses, situada en un magnífico emplazamiento a la entrada de Benidorm, cumple perfectamente las funciones para las que fue diseñada. Un fácil acceso desde la autopista AP-7 (salida Benidorm-Playade Levante), desde la carretera N-332 o desde el centro de la ciudad, hace de su localización una tarea sencilla.

Los buenos servicios de transporte público como los autobuses urbanos o los taxis hacen que en pocos minutos podamos acceder hasta la estación desde cualquier punto de Benidorm. En concreto, las líneas de transporte urbano 3, 4 y 11 dan servicio a la estación de autobuses.

Existe una línea regular de autobuses que enlaza el aeropuerto de Alicante con Benidorm y que tienen salida/llegada en la propia estación, así como en la avenida de Europa. También existen servicios de transfer privados desde el aeropuerto y la estación de RENFE (ALITREN) con una mayor flexibilidad de horarios y puntos de destino en Benidorm, que puedes reservar con antelación.

Por aire

Por aire, el cercano aeropuerto internacional de Alicante - Elche constituye una importante vía de acceso a Benidorm, ya que recibe diariamente los vuelos de multitud de líneas aéreas que transportan a visitantes de todo el mundo. Está situado junto a la ciudad de Alicante a tan solo 60 km de Benidorm. Por su ubicación da servicio al Levante español a través de vuelos regulares y chárter. Más de 15 millones de pasajeros utilizaron en 2019 las instalaciones Aeroportuarias

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44
Página: 91 / 190

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

de Alicante/Elche, un 7,62% más que 2018. Y un 1,2% más de operaciones en el aeropuerto siguiendo la tendencia de aumento de vuelos. La llegada de la crisis sanitaria durante 2020 y 2021 (-18,9% capacidad aérea, -21,2% vuelos) ha dejado unas cifras terriblemente bajas que sin duda hasta finales de 2022 no veremos recuperar los datos aéreos.

	2019	2020	2021
Pasajeros	15,0M	3,7M	5,8M
	7,6% Variación anual	-75,1% Variación anual	-61,2% Variación anual

Tabla 32. Pasajeros recibidos anualmente en el aeropuerto de Alicante- Elche
Fuente: AENA

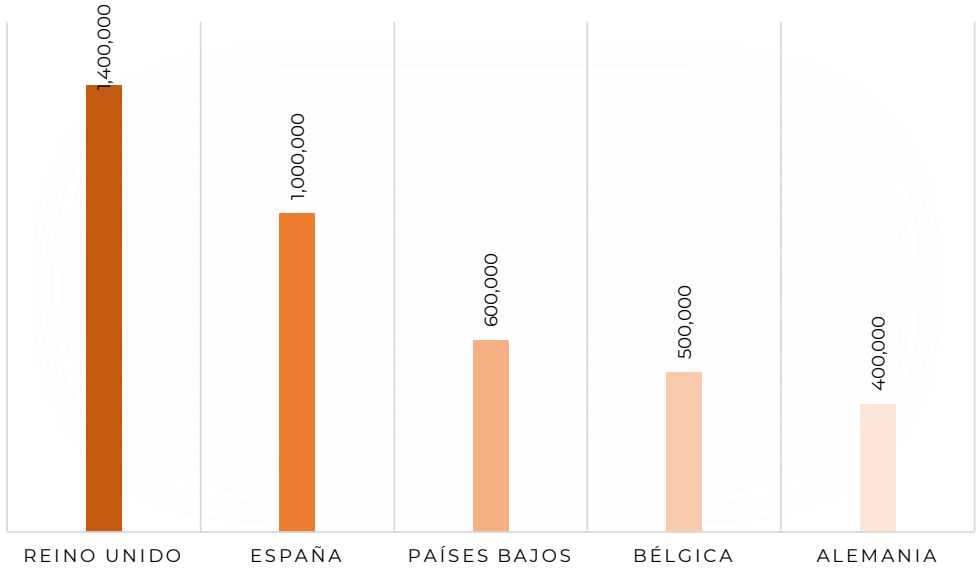


Gráfico 7. Volumen de pasajeros por país en el Aeropuerto Alicante- Elche (2021).
Fuente: AENA

Por mar

También las grandes embarcaciones de recreo y cruceros (a través de embarcaciones pequeñas) pueden recalar en el puerto de Benidorm y en los puertos de Alicante, Altea y Villajoyosa.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

3.6.3. Transporte público

La infraestructura de transporte público de Benidorm se fundamenta en los autobuses urbanos. Si bien es cierto, Benidorm cuenta con servicio de tranvía (tram), sin embargo, no está enfocado a la movilidad dentro de la ciudad sino a conectar otros pueblos cercanos.

Además de los bonos habituales, Benidorm dispone de dos tarjetas de uso personal, la tarjeta turística de Benidorm (24h, 72h, 7 días) y la tarjeta Eco Benidorm (30 días).

Estación de transportes:

- Estación de TRAM
- Estación de autobuses

Líneas urbanas locales principales	3
Líneas urbanas locales secundarias	4
Líneas transversales (microbuses de barrios)	2
Líneas periurbanas principales	4
Líneas periurbanas secundarias	3
Líneas comarcales	2
Línea al aeropuerto provincial	1
Empresas de transportes turísticos	3

Tabla 33. Transporte colectivo de viajeros (2020)
Fuente: Ayuntamiento de Benidorm

PARADAS AUTOBUSES	
Red de transporte urbano	208
Transporte comarcal	3
Discrecionales	15
TOTAL	226
PARADAS TAXIS	
Taxis permanentes	21
Taxis de horario nocturno	2

Tabla 34. Paradas de autobuses y taxis en el municipio (2020).
Fuente: Ayuntamiento de Benidorm

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44
Página: 93 / 190

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

3.6.4. Aparcamientos

Benidorm dispone de multitud de estacionamientos de diferentes tipologías además de disponer de aparcamientos disuasorios debido a la gran cantidad de visitantes que reciben a lo largo del año.

Tipología	N.°
Estacionamiento Libre en superficie	9.346
Estacionamiento regulado (O.R.A.)	1.800
Estacionamiento para motos	3.527
Estacionamiento reservado para minusválidos	168
Estacionamiento público de pago	2.049
Estacionamiento de garajes autorizados	39.700
TOTAL	**56.590**

Tabla 35. Número de tipologías de estacionamiento en Benidorm (2020).
Fuente: Ayuntamiento de Benidorm

En la siguiente tabla se puede observar las diferentes localizaciones y n° de plazas de los aparcamientos disuasorios puestos a disposición por el ayuntamiento con la finalidad de proteger la salud de la ciudadanía y mejorar la calidad del aire, evitando que los vehículos privados entren en la almendra central de la ciudad.

Dirección	Plazas
Av. De Inglaterra S/N	467
C/Virgen del Rocio	112
Plaza Prelado D. Antonio Bayona S/N	14
Parque de Foietes	440
Av. 9 de Octubre	99
Av. Foyetes	90
Av. Venezuela n°10	46
Av. De Honduras	22
Av. Xixo	65
Av. De Cuba	95
Av. De Benisa n°1	41
Av. Marina Baixa n°4	96
Av. Marina Alta S/N	60
C/Presidente Adolfo Suárez	99
C/Comellana	22
Av. Villa Joyosa	75
C/Pajares	24
C/Secretario D. Juan Baldoví	30
Av. Derramador	42
C/ Zamora n°7	148
Av. Almirante Bernat de Sarria	84
Av. Francisco Llorca Antón	233
Av. Comunidad Valenciana	70
Camino de la Barrizada	235
Av. Vicente Pérez Devesa	275

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

Av. Juan Pablo II	215
Av. Beniarda S/N	1.004
Partida Salto del Agua	400
Camino Salto del Agua	45
C/Italia	304
TOTAL	**4.952**

Tabla 36. Ubicación y nº de plazas de los aparcamientos disuasorios de Benidorm (2022).
Fuente: VisitBenidorm

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

3.6.5. Accesibilidad

La ciudad de Benidorm es uno de los destinos turísticos más representativos de España y del Mediterráneo. El Ayuntamiento, como ente gestor del destino y conocedor de esta realidad, es consciente de que apostar por el turismo accesible representa una oportunidad fundamental para consolidarse como destino de calidad, amigable y acogedor, sinónimos de la amabilidad y de la hospitalidad de su gente

Además de ser reconocida como Destino Turístico Accesible 2018 por la empresa Thyssenkrupp Home Solutions, la ciudad de Benidorm se convirtió en el primer Destino Turístico Inteligente certificado con la Marca Q del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE), tras superar en 2018 la auditoría de certificación conforme a la norma UNE 178501 de Sistema de Gestión de Destino Turístico Inteligente (SGDTI), con la que se reconocen las mejoras en la calidad de la experiencia de los turistas y en la relación entre residentes y visitantes, calidad de la experiencia de los turistas, también en relación con la Accesibilidad Universal, siendo uno de los 5 ejes fundamentales de un destino turístico inteligente

Por tanto, Benidorm está preparada en lo referente al turismo accesible, adaptando el destino a las necesidades de personas con necesidades especiales, permitiendo así disfrutar al turista de un amplio abanico de ofertas que pueden satisfacer a todos los visitantes, y ofreciendo la capacidad de disfrutar de la calidad turística de Benidorm al alcance de todos, comprendiendo la movilidad, comunicación y comprensión.

Un ejemplo de ello es la oficina de turismo Centro, que fruto de su apuesta por la Accesibilidad Universal, ha sido certifica por la Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física (PREDIF), junto con Turisme Comunitat Valenciana, en el marco de las acciones del Programa de Turismo Accesible de la Comunitat Valenciana 2021-2025, con el distintivo de Turismo Accesible, por trabajar en la mejora de la accesibilidad de sus instalaciones y servicios. Este recurso turístico está incluido en la plataforma de turismo accesible TUR4all.

Plan de Accesibilidad Turística de Benidorm

El municipio cuenta con un Plan de Accesibilidad Turística, el cual tiene como objetivo principal sentar las bases para que Benidorm consolide su posición de liderazgo a nivel nacional e internacional en turismo accesible durante los próximos 4 años. Asimismo, se pretende mejorar las condiciones de accesibilidad de la oferta turística, planificar y gestionar la accesibilidad en el ámbito turístico, realizar un trabajo de concienciación y profesionalización, mejorar la competitividad, la calidad del producto e incrementar la innovación y finalmente, promocionar y mejorar el posicionamiento.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44
Página: 96 / 190

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

Guía de Accesibilidad del destino

Benidorm dispone de una guía de accesibilidad del destino, en el que a través de la web de TUR4all se puede consultar aquellos recursos que son accesibles para el visitante, siendo los siguientes:

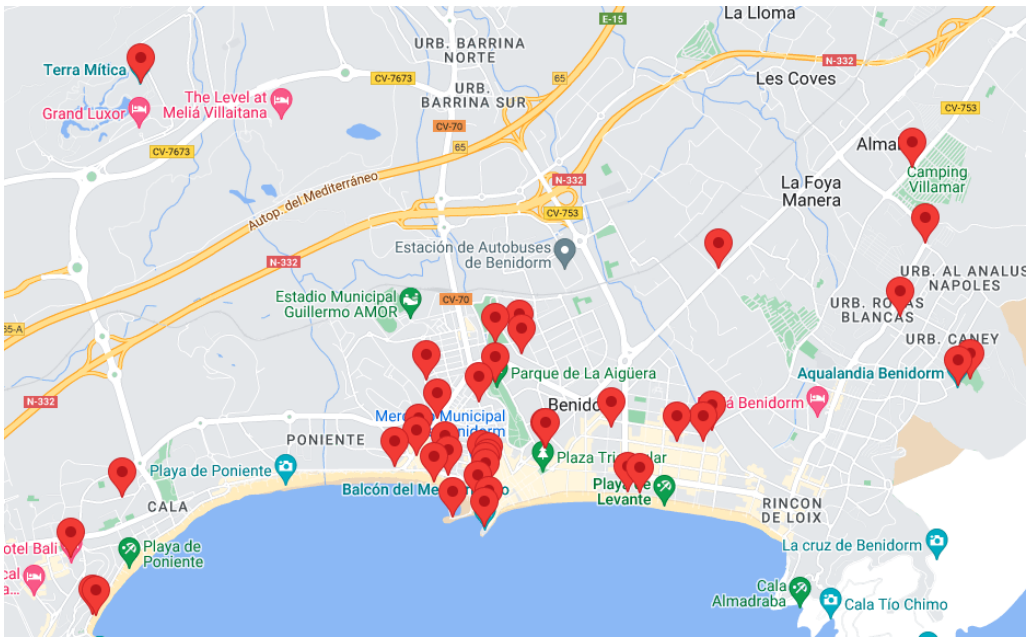


Imagen 14. Recursos accesibles de Benidorm (2022).
Fuente: TUR4all

Benidorm Conectado

Asimismo, el municipio cuenta con el proyecto Benidorm Conectado en el que se ha desplegado una red de wifi gratis en todo el paseo de las Playas de Levante, Poniente y en el Castillo. Durante su estancia en Benidorm, los turistas podrán disfrutar de diversas zonas con Wi-Fi gratuito, incluyendo las BiblioPlayas, la Oficina de Turismo de Plaza de Canalejas, toda la extensión de la Playa de Levante, la Playa de Poniente y la zona del Castillo. La red tiene 30 puntos de acceso diferentes y está en muchos casos patrocinada por distintas campañas.

Playas Accesibles

Por otra parte, Benidorm trabaja para que todas sus playas sean accesibles por ello diversas playas del municipio cuentan con puntos de playa accesibles, es decir, el espacio que, mediante las infraestructuras urbanas adecuadas como transporte público accesible, estacionamiento reservado a personas con movilidad reducida, y elementos como rampas, vestidores, zona de sombra, etc. y los recursos humanos necesarios, permiten que las personas con discapacidad accedan tanto a las zonas de arena de playa como al agua.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

Las playas de Benidorm cuentan con tres puntos de playas accesibles:

1. Playa de Levante, C/Murcia,

   Superficie: 218m2
   Año de instalación: 2000

2. Playa de Poniente, Avd. Mont Benidorm,

   Superficie: 138 m2
   Año de instalación 2001

3. Playa de Poniente, Parque Elche,

   Superficie: 150 m2
   Año de instalación 2003

- Durante el período estival hay, en cada uno de los puntos accesibles, tres profesionales a la atención de las personas que necesiten hacer uso del mismo.
- Entre el 14 de febrero y el 31 de mayo, habrá 2 profesionales mientras que durante la temporada de invierno (los meses restantes), habrá uno solamente.

Mapas itinerarios accesibles Centro Ciudad

Benidorm también dispone de mapas itinerarios accesibles para los turistas a través de la app MAPS VOICE. Se puede vivir satisfactoriamente la experiencia turística con problemas de baja visión o ceguera, gracias a los avances tecnológicos que han supuesto los teléfonos móviles y aplicaciones como la MAPS VOICE, la cual ha sido creada para mejorar la accesibilidad a través de la interpretación por voz de los planos. Benidorm es uno de los municipios pioneros que la han implementado dentro de su oferta de información turística accesible

Puntos de interés patrimonial en una mesa interpretativa accesible

Benidorm ha localizado los principales puntos de interés histórico y natural en una mesa interpretativa, totalmente accesible, instalada en el Paseo de Poniente, a la altura del manantial de Les Fontanelles, uno de los bienes patrimoniales recogido en el panel.

En este panel se ha introducido seis iconos patrimoniales de Benidorm desde el punto de vista natural, histórico y cultural como son el Tossal de La Cala, la isla, el Castell, el manantial de Les Fontanelles, la Serra Gelada y la Torre de Les Caletes.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

3.7. ASPECTOS COMERCIALES

Benidorm tiene más de 2.000 comercios repartidos por todos los barrios, pero el mayor número de establecimientos se encuentran en el centro de la ciudad. La gran zona comercial se articula desde la Plaza Triangular hasta la avenida de Los Almendros, extendiéndose por las principales calles del casco antiguo y del centro como La Alameda, Gambo, Martínez Alejos o el Paseo de la Carretera. Esta última ha sido históricamente una de las principales calles comerciales de la ciudad. No en vano, en poco más de 50 metros se encuentran la farmacia más antigua de Benidorm, el primer estanco que abrió en la ciudad y la administración de lotería número 1.

Durante el verano, muchos establecimientos del centro están abiertos toda la semana, incluidos los domingos, y tienen horarios más amplios para que los visitantes puedan hacer sus compras tranquilamente al caer el sol y sin necesidad de renunciar a los momentos de playa y ocio.

Además, entre compra y compra se pueden hacer paradas para reponer fuerzas tomando un refresco, un helado, una crepe, un gofre o un yogurt helado, en alguna de las numerosas cafeterías situadas estratégicamente entre las tiendas. La mayoría de ellas tiene terrazas para disfrutar del tentempié al fresco.

En el centro están instaladas franquicias de conocidas marcas textiles, de cosmética o regalos; y zapaterías, joyerías, ópticas, tiendas de deporte o decoración, peleterías, librerías y jugueterías. Además, en los últimos años se han asentado outlets especializados en grandes firmas y diseñadores internacionales, en los que se pueden encontrar prendas a buen precio.

Así que entre tanta variedad no es fácil resistirse a la tentación de comprar y llevarse de regreso en la maleta artículos o prendas adquiridas durante las vacaciones. Los establecimientos del centro destacan por su cuidada estética, por la calidad de sus productos y por el trato cercano, atento y profesional que ofrecen a sus clientes.

Mercadillos

Y como no podía ser menos, también se celebran concurridos “mercadillos” en los que se puede encontrar prácticamente de todo.

- Mercadillo de Foietes. Situado junto al polideportivo Municipal de Foietes, es el mercadillo municipal y tiene lugar los miércoles por la mañana (de 8:00 a 13:30 h. aprox.).

- Mercadillo Pueblo. Situado en la Avenida de L'Admirall Bernat de Sarrià junto al Hotel Servigroup Pueblo. Se celebra los miércoles y domingos por la mañana (de 8:00 a 13:30 h. aprox.).

- Mercado El Cisne. Este mercado típico de antigüedades se encuentra en la carretera nacional N-332 Km. 124 junto al camping Benisol y se celebra los

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

sábados y domingos por la mañana (de 8:00 a 13:30 h. aprox.) donde, además, podrá disfrutar de música jazz en vivo gracias a diversos grupos que amenizarán su visita al mercado.

Guía comercial

Benidorm dispone de una guía comercial que permite filtrar por zonas y categorías, así como ver la ficha de cada establecimiento que incluye el contacto de los mismos.

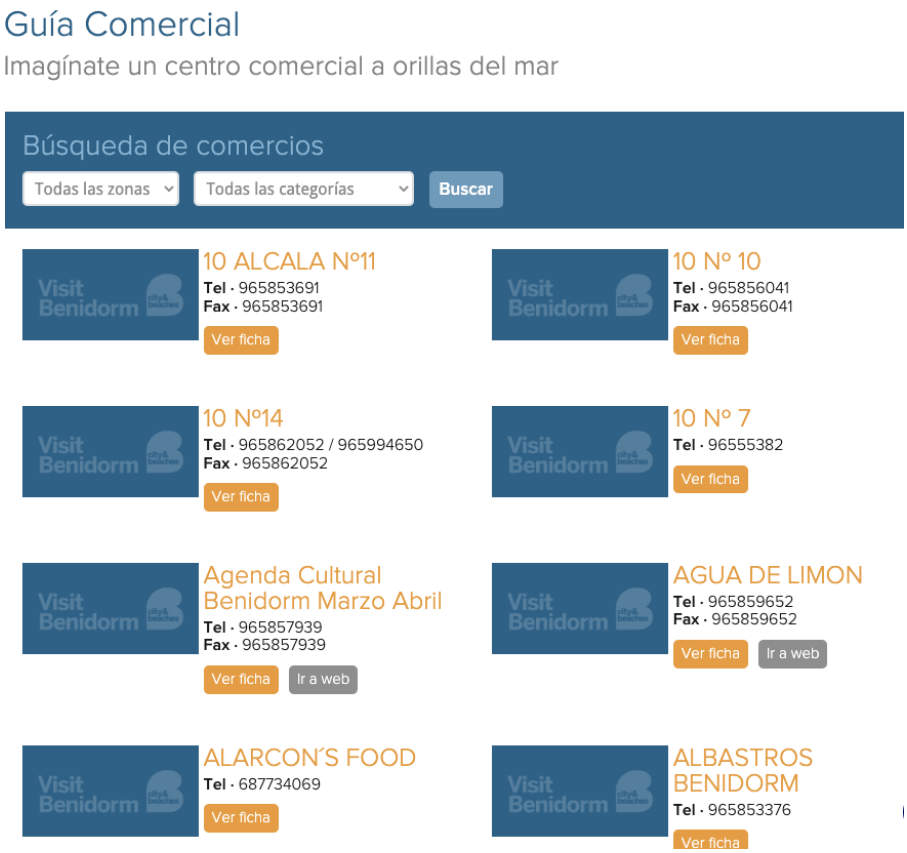


Imagen 15. Guía comercial de Benidorm (2022).
Fuente: Elaboración propia

Campañas de comercio

El Ayuntamiento de Benidorm a lo largo de los últimos años ha realizado diversas campañas de comercio:

- Concurso #BenidormTeEspera
- Concurso #LuceBenidorm
- Concurso de escaparatismo navideño
- Feria Outlet Benidorm
- Benidorm · Fet a mà
- Benidorm compra en casa

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44
Página: 100 / 190

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

Ayudas

Desde el área de Comercio se pretende ayudar a aquellas personas con recursos más limitados, por ello, se puso a disposición de las mismas la "BenidormCard", una tarjeta cargada con 200€ de ayuda extraordinaria a las familias. Con ellas pueden adquirirse productos de necesidad o atender pagos en establecimientos de Benidorm.

Tres mil personas o unidades familiares o de convivencia de Benidorm incluidas en la línea de Ayuda a Familias disponen de la tarjeta "BenidormCard" bajo el lema "Yo consumo en Benidorm" cargada con 200 euros para dinamizar el consumo en establecimientos de Benidorm. Se activa el día 24 de diciembre y se podrá utilizar hasta el 20 de enero de 2021.

Actividad comercial

Establecimientos	N.°
Peluquerías/ Salón Belleza	315
Alimentación	274
Confección	269
Artículos de regalo	93
Calzado/Marroquinería	82
Perfumería/Droguería	52
Electrodomésticos	52
Vehículos/Accesorios	41
Muebles/Material Oficina	40
Joyería/Bisutería	39
Comercio al por Mayor	27
Floristerías/ Animales domésticos	26
Estancos	23
Mercería/Textil-Hogar	22
Prensa/Libros	20
Deportes/Juguetes	20
Material de construcción	20
Lavanderías/ Tintorerías	20
Herboristerías	16
Ferreterías	14
Video Club	1
Total	**1.466**

Tabla 37. Establecimientos comerciales de Benidorm (2020).
Fuente: Ayuntamiento de Benidorm

Servicios	N.°
Profesionales	216
Talleres/Industrias	109
Promoción e Inmobiliarias	125
Gestorías/Asesorías	66
Entidades financieras	34
Locutorios telefónicos	40
Alquiler Vehículos	40
Administración Fincas	25
Otros Servicios	236
Total	**891**

Tabla 38. Establecimientos de servicios en Benidorm (2020).
Fuente: Ayuntamiento de Benidorm

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44
Página: 101 / 190

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

3.8. ASPECTOS TECNOLÓGICOS

3.8.1. E-Administración

En la administración local en este momento se encuentran con un entorno legislativo muy exigente, particularmente desde la entrada en vigor de las leyes 39 y 40/2015, tanto desde el punto de vista de los servicios que se han de prestar a los ciudadanos, como de las exigencias de seguridad y calidad de sus infraestructuras. Por ello, es necesario seguir mejorando la calidad, la seguridad y la profesionalidad de los servicios.

La E-Administración, es ni más ni menos, la herramienta sobre la que ya se gestiona una parte muy importante de sus servicios administrativos, y en el futuro esta tendencia continuará de manera creciente.

En la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Benidorm se dispone de los siguientes trámites:

- Ayudas a empresas financiadas por la Excma. Diputación de Alicante
- Subvención empobrecimiento energético
- Declaración responsable de ejecución de obras
- Registro de documentación no normalizada
- Área personal
- Trámites de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local, Apertura, Archivo, Cementerios, Comercio, Contratación, Cultura, Bienestar Social, Educación, Escena Urbana, Estadística y población, Deportes, Fiestas, Igualdad, Intervención, Juventud, Medio Ambiente, Patrimonio, Playas, Policía Local, Protocolo, Sanciones, Sanidad, Secretaría, Seguridad Ciudadana, Recursos Humanos, Registro, Urbanismo, Tesorería, Transporte Urbano, Turismo, Vía Pública y Movilidad
- Solicitud de representación
- Verificación de documentos
- Tablón de Anuncios
- Autoliquidaciones
- Pago electrónico
- Perfil del Contratante
- Presentación de facturas

	N.°	Media mensual
Expedientes tramitados por la plataforma	88.800	7.400
Expedientes iniciados por Sede	23.652	1.971
Visitas a páginas de la Sede	94.692	7.891
Visitas a la Carpeta Ciudadana de la Sede	25.620	2.135
N° de Autoliquidaciones	9.408	784
Decretos gestionados	5.640	470
Registro de Entrada/Salida	66.924	5.577
Certificados de empadronamiento	7.176	598
Total	**321.912**	**26.826**

Tabla 39. Actividad Registrada en la Sede Electrónica Municipal en 2019.
Fuente: Ayuntamiento de Benidorm

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

3.8.2. Open Data

Es información pública la información elaborada por la Administración y la que esta tiene en su poder como consecuencia de su actividad o del ejercicio de sus funciones, incluida la que le suministran los otros sujetos obligados a cumplir con la Ley de Transparencia.

Las condiciones para el acceso de la ciudadanía a la información pública se regulan en el título III de la Ley 19/2014, de 29 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno: a qué información se puede acceder, quién tiene derecho a hacerlo, cómo debe solicitarse. En aplicación de esta norma, el Ayuntamiento ha elaborado un procedimiento para pedir y obtener la información.

La Ventana de Transparencia

La Ventana Transparencia es una iniciativa del Ayuntamiento de Benidorm para dar cumplimiento a un compromiso adquirido por el Pleno Municipal, de modo que la ciudadanía tenga conocimiento absoluto del patrimonio y de las retribuciones percibidas por sus representantes públicos. Como su denominación persigue, este servicio pretende hacer la gestión pública lo más transparente posible, así como consolidar los principios de ética y honradez como elementos fundamentales del trabajo político.

Índice de Transparencia Internacional

El Ayuntamiento de Benidorm participa en los Índices de Transparencia que elabora y publica Transparencia Internacional España, dirigidos a medir el nivel de transparencia de las correspondientes instituciones públicas, y ello a través de la evaluación de los datos y la información que hacen pública en su página web en relación con los ochenta indicadores y áreas de transparencia de cada Índice, tal y como se explica de forma clara y detallada en la Metodología de cada uno de ellos.

Portal de Transparencia

El Ayuntamiento de Benidorm dispone de un Portal de Transparencia (https://benidorm.transparencialocal.gob.es/) en el que se pueden acceder a los datos internos relevantes del municipio como los contratos menores, licitaciones, convenios, etc. Asimismo, en la propia web municipal se dispone un acceso a esta información (https://benidorm.org/es/pagina/transparencia).

Por otra parte, desde VisitBenidorm también se dispone de un Portal de Transparencia al tratarse de un organismo público-privado (https://www.visitbenidorm.es/ver/3183/portal-de-transparencia.html).

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44
Página: 103 / 190

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

3.8.3. Tecnologías

El desarrollo de las TIC's es necesario para construir una economía más competitiva, con un modelo productivo basado en la innovación y el conocimiento, a través del desarrollo de políticas públicas orientadas a mejorar los sistemas de información y comunicación. El Ayuntamiento de Benidorm está realizando un importante esfuerzo para la introducción de las TIC en todos los ámbitos de la ciudad, con una apuesta firme por su implantación en la gestión administrativa y en la gestión turística, sin olvidar la faceta formativa de los diferentes grupos socioeconómicos de la ciudad.

En los últimos años se han realizado diversos proyectos en el municipio relacionados con la tecnología:

- Aplicaciones de sensorización en la que se recogen datos sobre el uso del wifi en los diferentes puntos sensorizados colocados en la playa de levante y con la implantación en 2018 de wifi en las playas de levante y poniente.
- Uso de beacons, los cuales ofrecen información en los diferentes puntos, que hacen al turista conocer mejor los diferentes recursos de la ciudad, invitándolo a conocer otros puntos del destino. Con dichos datos se pueden conocer gustos y usos del visitante.
- El cuadro de mando integral Benidorm Smart Destination, donde se incorpora una herramienta de Business Intelligence para crear un cuadro de mando integral de indicadores de los 5 ejes estratégicos del DTI del propio Ente Gestor del DTI, así como para facilitar la reutilización de dichos indicadores y del Benidorm en Cifras para las partes interesadas se va a presentando la información en diferentes formatos. (https://benidorm.org/es/smartcity)

  Los indicadores se muestran agrupados en categorías y subcategorías, además de contenidos asociados como noticias e información del proyecto (iniciativas, información legal, etc.), para cumplir con la norma de Sistema Integral de Gestión de los Destinos Turísticos Inteligentes UNE 178501.

  En 2018 se creó la Smart Office DTI® que fue la primera que se incorporaba en un Destino turístico inteligente y que recibió en 2019 el primer premio en los VII Enertic awards permitiendo además estructurar los datos de los distintos centros de control de la ciudad para la mejora en la toma de decisiones.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica



Imagen 16. Smart Office DTI Benidorm
Fuente: Benidorm.org

Además, en 2021 se ha incorporado un software de gestión y seguimiento del DTI, CICLOPS DTI, para llevar tanto el avance del plan director DTI, como de los planes estratégicos de las diferentes áreas incluidas en el alcance del SGDTI y del sistema de gestión del DTI según la norma UNE 178501.

Proyecto Benidorm TIC

Se trata de un programa formativo de alfabetización digital, enmarcado en la Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado (EDUSI) de Benidorm, que busca reducir la brecha digital de los vecinos de Benidorm con cursos gratuitos de hasta 40 horas en nuevas tecnologías.

Este plan de formación incluye más de 100 cursos diferentes como administración digital, uso del DNI electrónico, uso de redes sociales o manejo de teléfonos inteligentes.

La inversión en Benidorm TIC no solo incluye acciones educativas, sino que también se habilitará un aula con ordenadores fijos y otra con equipos portátiles para desarrollar los cursos formativos.

Además, el proyecto de Red.es Destino Turístico Inteligente conseguido como ayuda en 2018 ha sido recientemente adjudicado y permitirá poner en la ciudad una plataforma inteligente para el DTI, que incluirá las diferentes capas de verticales de una smart city junto con la capa de inteligencia turística para dar servicio desde el consistorio no solo a los residentes sino también las demandas de los turistas y organizaciones empresariales.

Así como 18 componentes más que ayudarán a trabajar el concepto de Smart Beach, así como componentes medioambientales, y de control de tráfico.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44
Página: 105 / 190

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

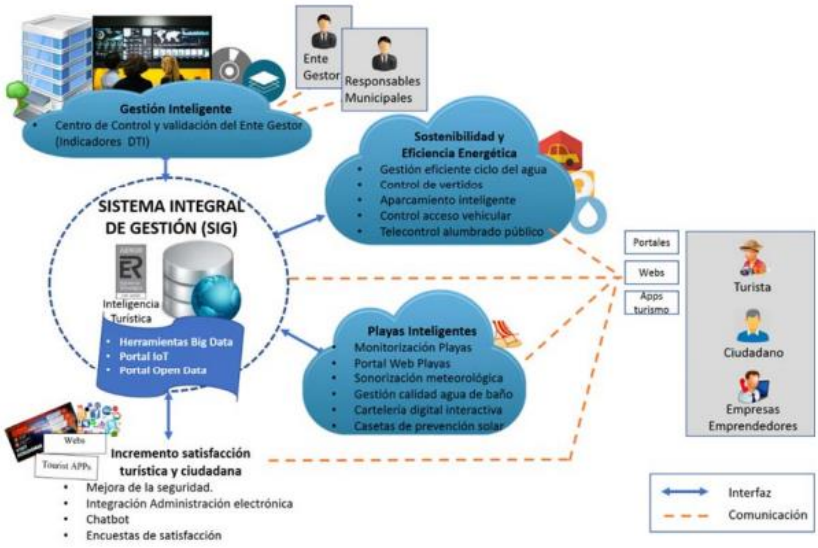


Imagen 17. Diagrama conceptual del Proyecto Red.es Destino Turístico Inteligente
Fuente: Red.es

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

3.9. ASPECTOS EN INNOVACIÓN

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 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.

Lab de Innovación

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

Su objetivo principal es la creación de un Lab de Innovación y Tecnología que consiga la atracción de empresas tecnológicas que ayuden a la incorporación y transformación del destino turístico en un DTI.

En el Lab de Innovación se ha trabajado en diversos proyectos:

- **Denium Startups:** Denium se centra en montar equipos y desarrollar modelos de negocio, ayudando en la captación de talentos, creando la base para que aquellos que sean capaces lo logren.
- **Congreso Digital Tourist:** Benidorm acoge el congreso Digital Tourist, el primer Foro de la Industria Digital centrado en el Turismo, y más concretamente en los Destinos Turísticos Inteligentes que en 2022 celebró su V edición.
- **Proyectos de la Smart Office DTI:** Proyecto PATTI, Red Innpulso, Safety Beach, Content Broker, Benidorm CRM destino, Smart Tourism Destinations, Análisis sociológico de la movilidad urbana en Benidorm, Proyecto SCORE, Benidorm Data Heritage, Proyecto Smart Playas, Bnd phydigital, Bono consumo, Ciclogreen, Green Urban Data, Proyectos datos Smart playas y Vídeo Acta.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44
Página: 107 / 190

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

3.10. ASPECTOS POLÍTICOS

3.10.1. Gestión pública

Ayuntamiento de Benidorm (https://benidorm.org/es)

Los órganos de gobierno del Ayuntamiento de Benidorm son el Alcalde, los Concejales, el Pleno, y las Comisiones Informativas.

Alcaldía

- Gobierno local: 12 ediles
- Oposición: 12 ediles

La administración del Ayuntamiento de Benidorm bajo la dirección de la Alcaldía, se estructura en las siguientes concejalías:

- Presidencia, Patrimonio histórico y cultural, Cultural, Participación Ciudadana, Residentes Extranjeros, Atención al ciudadano y Estadística
- Turismo
- Espacio Público, Obras, Accesibilidad Universal, Movilidad, Limpieza Viaria y Ciclo del Agua
- Hacienda, Contratación, Fondos Europeos, Innovación y Calidad
- Seguridad Ciudadana, Emergencias, Comercio y Aperturas
- Empleo, Desarrollo local, EE.AA.MM., Sanidad, Medio Ambiente y Playas
- Fiestas, plaza de toros y eventos
- Bienestar social, Tercera edad, Cooperación, Inmigración y Cementerios
- Urbanismo y vivienda
- Cultura, Juventud y Patrimonio
- Deportes y Consumo
- Educación e infancia
- Organización y Gestión de RR.HH., Transparencia e Igualdad

Comisiones Informativas

Las comisiones informativas son órganos sin atribuciones resolutorias que tienen por objeto el estudio, informe o consulta de los asuntos que han de ser sometidos a la decisión del Pleno, así como al seguimiento de la gestión del Alcalde, la Junta de Gobierno y los concejales con delegaciones.

En cuanto a sus competencias, emiten dictamen preceptivo salvo caso de urgencia, y no vinculante, de los asuntos que hayan de ser sometidos a la decisión del Pleno y de la Junta de Gobierno cuando ésta actúe con competencias delegadas del Pleno. Igualmente, informarán aquellos asuntos de la competencia propia de la Junta de Gobierno y Alcalde que le sean sometidos a su conocimiento por expresa decisión de aquellos.

En Benidorm se dispone de las siguientes comisiones informativas:

- Comisión Informativa Hacienda

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

- Comisión Informativa Régimen Interior
- Comisión Informativa Urbanismo
- Comisión Informativa Socio Cultural y Turismo
- Comisión Especial de Cuentas

Consejos Municipales

- Consejo Asesor Escena Urbana
- Consejo de Movilidad, Accesibilidad Universal y Energía Sostenible
- Consejo de Mujeres para la Igualdad
- Consejo Municipal Personas con Diversidad Funcional
- Consejo Escolar Municipal
- Consejo Medio Ambiente
- Consejo Vecinal

Plantilla municipal

GR.	ESCALA	SUBESCALA	CLASE	PLAZAS	VACANTES
A1	Administración especial	Técnica	Superior	68	10
A1	Administración general	Técnica		7	2
A1	Administración especial	Servicios especiales	Policía Local	1	0
A1	Habilitación nacional	Intervención - Tesorería	Primera	2	0
A1	Habilitación nacional	Secretaria	Primera	1	0
A2	Administración especial	Técnica	Media	39	7
A2	Administración especial	Servicios especiales	Policía Local	13	1
A2	Administración especial	Servicios especiales	Cometidos Especiales	3	0
C1	Administración general	Administrativa		88	8
C1	Administración especial	Servicios especiales	Policía Local	244	28
C1	Administración especial	Servicios especiales	Cometidos Especiales	27	2
C1	Administración especial	Técnica	Auxiliar	72	7
C2	Administración general	Auxiliar		56	6
C2	Administración especial	Servicios especiales	Cometidos Especiales	13	3
C2	Administración general	Subalterna	(Plaza a extinguir)	2	0

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

C2	Administración especial	Servicios especiales	Personal de oficios	1	1
C2	Administración especial	Técnica	Auxiliar	2	0
AP	Administración especial	Servicios especiales	Personal de oficios	113	30
AP	Administración general	Subalterna		26	5
AP	Administración especial	Servicios especiales	Cometidos especiales	24	3

Tabla 40. Personal municipal del Ayuntamiento de Benidorm (2018).
Fuente: Ayuntamiento de Benidorm

Imagen institucional

La imagen institucional se encuentra en la web del Ayuntamiento: https://benidorm.org/es/ayuntamiento/concejalias/diseno-e-imagen/areas/imagen-corporativa

La agenda institucional de Alcaldía y las concejalías está disponible en la web municipal: https://benidorm.org/es/ayuntamiento/concejalias/alcaldia/agenda-institucional

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

3.10.2. Transparencia municipal

El Ayuntamiento se rige por la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, la cual tiene tres objetivos fundamentales:

- Incrementar y reforzar la transparencia en la actividad pública, que se articula a través de obligaciones de publicidad activa para todas las Administraciones y Entidades Públicas.
- Reconocer y garantizar el acceso a la información, regulado como un derecho de amplio ámbito subjetivo y objetivo.
- Establecer las obligaciones de buen gobierno que deben cumplir los responsables públicos, así como las consecuencias jurídicas derivadas de su incumplimiento.

En cuanto al segundo de los objetivos, indicar que la ley establece que todas las personas tienen derecho de acceso a la información pública que no esté cubierta por las excepciones previstas por la ley y que se podrá solicitar sin necesidad de motivación ninguna y define la información pública como todos los contenidos o documentos cualquiera que sea su soporte o formato, que obren en poder de alguno de los sujetos incluidos en el ámbito de aplicación de la ley, y que hayan sido elaborados o adquiridos en el ámbito de sus funciones. Todo ello a través de un procedimiento que contenga una tramitación breve clara y comprensible.

Asimismo, el ayuntamiento dispone de un proyecto llamado “la Ventana Transparencia”, la cual pretende dar cumplimiento a un compromiso adquirido por el Pleno Municipal, de modo que la ciudadanía tenga conocimiento absoluto del patrimonio y de las retribuciones percibidas por sus representantes públicos.

En 2017 se midió la transparencia de Benidorm a través del Índice de Transparencia Internacional, en el que sumó una puntuación de 74 sobre 80. Actualmente, según el portal DYNTRA, Benidorm se encuentra en la posición 251 al tener cumplimentados 58 de 162 indicadores, sumando un total de 41,54%.

La web de transparencia del Ayuntamiento de Benidorm es la siguiente: https://benidorm.org/es/pagina/transparencia

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

3.10.3. Participación Ciudadana

La participación de los ciudadanos en los asuntos públicos constituye un objetivo de primer orden para el Gobierno de la ciudad de Benidorm, que cuenta para ello con una Concejalía de Participación Ciudadana y un Reglamento de Participación Ciudadana. Este Reglamento se desarrolla con el fin ampliar, mejorar y completar el acuerdo del Pleno de la Corporación Municipal de 29 de septiembre de 1987 por el que se aprobaba la participación ciudadana en las sesiones plenarias.

El Reglamento garantiza a los ciudadanos los siguientes derechos:

- Derecho a la información.
- Derecho de petición.
- Derecho de audiencia.
- Derecho a la iniciativa ciudadana.
- Derecho a presentar quejas y reclamaciones.
- Derecho de intervención en las sesiones públicas municipales.
- Derecho a la consulta popular.
- Derecho a una política municipal de fomento de las asociaciones.
- Derecho al acceso a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Derecho de reunión.

Con el fin de dar cumplimiento a estos derechos el Ayuntamiento ha puesto en marcha los siguientes mecanismos:

Registro municipal de asociaciones y entidades. Es el registro en el que se inscriben las asociaciones y grupos estables que tengan su ámbito de actuación principal en la ciudad de Benidorm. El único requisito para la inscripción es que previamente se hayan inscrito en el Registro de Asociaciones del Ministerio del Interior o en el de la Generalitat Valenciana. El Ayuntamiento publica en su página web un listado de las asociaciones inscritas.

Asimismo, de acuerdo con el Reglamento de Participación Ciudadana y con el fin de canalizar de forma ordenada la participación de los ciudadanos en los asuntos de gobierno, se constituyen el Consejo de Ciudad y el Consejo Vecinal.

- Consejo de ciudad. Es el órgano de participación desde el que se analizan y coordinan las actuaciones que afectan al conjunto de la ciudad. Participan en el mismo, representantes de asociaciones de vecinos, representantes del Gobierno municipal, representantes de las organizaciones sociales, sindicales, profesionales y empresariales más representativas de Benidorm y representantes de asociaciones inscritas en el Registro Municipal de entidades o Asociaciones.

- Consejo Vecinal. Es el órgano de participación desde el que se analizan y coordinan las actuaciones que afectan a cada uno de los barrios de Benidorm, así como su interrelación sobre el conjunto de la ciudad. En este Consejo participan representantes de las asociaciones de vecinos inscritas en el Registro Municipal de Asociaciones y del Gobierno de la ciudad.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44
Página: 112 / 190

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

También se dispone de:

- Oficina de Atención Ciudadana: Atiende peticiones y consultas por vía presencial, telefónica y telemática.

- Portal web municipal (benidorm.org): A través de este portal se ofrece al ciudadano toda la actividad municipal.

- Quejas reclamaciones y sugerencias: Podrán presentarse mediante instancia, en cualquier oficina de Atención Ciudadana, extensión Administrativa o Registro Municipal. El Ayuntamiento facilita a los ciudadanos a través de su web esta instancia, a la que se puede acceder desde benidorm.org – Área de Participación Ciudadana – Sugerencias y Reclamaciones. Asimismo, y con el fin de facilitar el acceso a este derecho por medios electrónicos, la presentación de quejas/sugerencias, se encuentra incluida en el catálogo de trámites de la Sede Electrónica y se facilita su presentación de forma telemática.

Presupuestos Participativos

El Presupuesto Participativo es un mecanismo de participación y gestión del municipio, mediante el cual los ciudadanos de Benidorm pueden proponer y decidir sobre el destino de parte de los recursos Municipales.

El Presupuesto Participativo tiene como principal objetivo la participación directa de la ciudadanía con el fin de establecer sus principales demandas y preocupaciones en materia de inversiones e incluirlas en el presupuesto anual del municipio, priorizando las más importantes y realizando un seguimiento de los compromisos alcanzados.

El proceso del Presupuesto Participativo otorga a la ciudadanía la capacidad de decisión sobre un porcentaje de las inversiones que tiene que llevar a cabo el municipio, por lo que preferentemente las demandas ciudadanas deberán plantearse en torno a las inversiones públicas y deberán referirse a una inversión nueva, o bien a obras de mantenimiento y reparación de las actuales.

Asociaciones Vecinales

- Asociación de vecinos avda. Nicaragua y adyacentes (avana)
- Asociación de vecinos barcelo-ricardo bayona
- Asociación de vecinos calvari nou 2010
- Asociación de vecinos casc antic
- Asociación de vecinos del campo-pza. España
- Asociación de vecinos infante-l'aigüera
- Asociación de vecinos foietes-estacion-via beniarda
- Asociación de vecinos finca barrina-la silueta
- Asociación de vecinos foietes-colonia madrid
- Asociación de vecinos la cala

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44
Página: 113 / 190

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

- Asociación de vecinos l'horta de benidorm
- Asociación de vecinos mont benidorm
- Asociación de vecinos playa poniente
- Asociación de vecinos els tolls
- Asociación de vecinos rincon de loix-playa de levante
- Asociación de vecinos sierra helada-rincon de loix
- Asociación de vecinos ciudad jardin-saladar
- Asociación de vecinos glorieta carrasco
- Asociación de vecinos virgen de la almudena-colonia madrid

Reglamentos

- Reglamento de Participación Ciudadana

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

3.10.4. Convenios con asociaciones y empresas

Convenios 2022

- Convenio de Colaboración con Ra Benidorm S.L.
- Convenio de Colaboración con el Club Balonmano Benidorm
- Convenio de Colaboración con Asociación de Padres de Personas con Tea y Tel – Incluyenos
- Contrato Uso Marca de Calidad Turística
- Convenio de Concesión de Subvención Directa Excepcional a AVIBE
- Convenio de Concesión de Subvención Directa excepcional a HOSBEC
- Convenio con Asociación de Penyes "Verge del Sofratge"
- Convenio de Colaboración con asociación de Bomberos Marina Baixa
- Convenio de Colaboración con Centro Específico de Personas con Enfermedad Mental de Benidorm
- Convenio de Colaboración con Universidad de Alicante – Gestión de Playas
- Convenio de Colaboración con AVIBE
- Convenio de Colaboración con HOSBEC – "Càtedra d'estudis turístics Pedro Zaragoza Orts"
- Convenio de Colaboración con Club Balonmano Foietes Benidorm
- Convenio de Resolución y Liquidación Contrato Estación de Autobuses
- Convenio Marco de Colaboración con Llorente Bus S.L.
- Convenio con Club TAE Benidorm – XIII Open Copa Benidorm 2022 de Taekwon-do ITF
- Convenio de Colaboración para la adquisición de material escolar

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

3.11. ASPECTOS DE SEGURIDAD Y SALUD

3.11.1. Seguridad Ciudadana

La Concejalía de Seguridad Ciudadana tiene como cometido el desarrollo, ejecución, coordinación y la planificación de las competencias que asume el Ayuntamiento de Benidorm para la protección de las personas, medio ambiente y todos los bienes, tanto en accidentes graves como preventivo. Además, tienen como misión ayudar, proteger y servir a los ciudadanos, ofreciendo un servicio de seguridad y prevención en los distintos ámbitos de nuestras competencias. Procurando la mejora de la calidad de nuestro servicio en las materias de seguridad ciudadana, tráfico, ordenanzas municipales, servicios asistenciales, educativos.

Los servicios que se prestan desde la Concejalía de Seguridad Ciudadana son los siguientes:

- Atención permanente las 24 horas del día.
- Prevención de comisión de delitos.
- Intervención en accidentes de tráfico.
- Actuación preventiva mediante controles de tráfico y seguridad ciudadana.
- Regulación del tráfico en el casco urbano.
- Regulación del tráfico en zonas escolares.
- Vigilancia y control del absentismo escolar.
- Formación en materia de Seguridad Vial a escolares.
- Protección de las víctimas de la Violencia de Género.
- Control e inspección de los establecimientos públicos.
- Control y medición de los niveles de ruido.
- Control e inspección de la venta ambulante, obras y cualquier otra actividad susceptible de autorización municipal.
- Vigilancia de las playas y zonas de costa, parajes naturales y zonas rurales.
- Vigilancia aérea del término municipal con la utilización de “drones”.
- Intervención en conflictos privados.
- Atención y auxilio al ciudadano.
- Protección y auxilio a los animales.
- Custodia y gestión de objetos perdidos.
- Retirada de vehículos abandonados

El Ayuntamiento de Benidorm aprobó en marzo de 2012 su Plan de Adecuación al Esquema Nacional de seguridad. El objetivo era acometer las actuaciones necesarias para subsanar las insuficiencias detectadas en cuanto al cumplimiento de lo estipulado por el Esquema Nacional de Seguridad. De esta iniciativa, nacen varios documentos importantes en lo referente a la seguridad y a la calidad de los servicios, como por ejemplo el “Procedimiento General de Acceso Lógico”, o el propio Comité de Seguridad Informática, al cual se le encomienda el seguimiento de todo lo concerniente a esta materia.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

La Policía Local de Benidorm presta los servicios de seguridad ciudadana y tráfico y que en 2020 cuenta con un total de 207 policías locales, 59 de Guardia Civil y 293 policías nacionales. Asimismo, cuentan con los siguientes vehículos:

Tipo de vehículos	N.º
Coches Patrullas	11
Furgón Atestados	1
Furgonetas	3
4x4	1
Scootters	20
Motocicletas de alta cilindrada	12
Quads	2
Remolque	1
Embarcación semirrígida	1
Drones	2

Tabla 41.Vehículos Policía Local (2020).
Fuente: Ayuntamiento de Benidorm

Los servicios de seguridad ciudadana se completan con el servicio de bomberos, ambulancias y emergencias cuyo contacto e información pueden ser consultados a través de la página web del Ayuntamiento.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44
Página: 117 / 190

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

3.11.2. Sanidad pública

La Concejalía de Sanidad se ocupa del control higiénico-sanitario de edificios y lugares de convivencia humana así como del control sanitario de industrias, actividades, servicios y transportes y en general de la detección de cualquier foco de insalubridad en el entorno urbano que pueda suponer un riesgo para la salud de las personas. Igualmente, nuestra labor se centra en el control de las poblaciones consideradas plaga, para procurar una buena calidad de vida de los ciudadanos.

Cuyo objetivo es el de realizar un mantenimiento de una correctas condiciones higiénico-sanitarias en el municipio, que garanticen la salubridad y la salud pública de los ciudadanos, tanto a través de acciones directa en cuanto a que el Ayuntamiento sea el competente, como en la colaboración con otras instituciones públicas que disponen de sus propias competencias y que afectan tanto a los servicios de asistencia sanitaria como al control y vigilancia de actividades que pueda tener incidencia en la salud pública.

Los servicios que presta la Concejalía de Sanidad son los siguientes:

- Servicio de control y prevención en materia de Salud Pública.
- Servicios de asistencia sanitaria como al control y vigilancia de actividades que pueden tener incidencia en la salud pública

En lo que se refiere a la zona sanitaria a la que pertenece Benidorm, corresponde al Departament de Salut de La Marina Baixa según la organización territorial que establece la Consellería de Sanitat de la Generalitat Valenciana.

El municipio de Benidorm forma parte del área hospitalaria 15 que coincide con los límites naturales de los 18 municipios que componen la comarca de la Marina Baixa.

El municipio de Benidorm forma parte de la zona 3 de las 5 zonas hospitalarias que forman el área hospitalaria 15.

La estructura de centros sanitarios públicos, perteneciente a la Conselleria de Sanitat de la Generalitat Valenciana, que presta servicio en el municipio es, según los datos con los que se presentan en la siguiente tabla.

Atención Primaria	
N.º Centros de Salud	4
Médicos	48
Pediatras	11
D.U. Enfermería	42
Fisioterapeutas	4
Matronas	4
Auxiliar Enfermería	14
Celadores	19
Atención Especializada	
N.º Centros	1
Médicos	20

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

D.U. Enfermería	26
Fisioterapeutas	4
Hospital Comarcal	
Médicos	98
D.U. Enfermería	242
Fisioterapeutas	9
Matronas	13
Auxiliar Enfermería	194
Celadores	73
N.º Camas	286

Tabla 42. Centros Sanitarios Públicos - Conselleria Sanitat (2020)
Fuente: Ayuntamiento de Benidorm y Conselleria Sanitat

Respecto a los servicios de atención de urgencias y emergencias, Benidorm presta servicio una unidad SAMU (servicio de asistencia Médica Urgente) que cuenta con 1 ambulancia UVI, 5 médicos, 5 enfermeros y 5 conductores/camilleros.

Además, cuenta con los servicios de 4 socorristas y dos ambulancias de Soporte Vital Básico, así como 11 conductores y ambulancias de Transporte No Asistido para el traslado no urgente de pacientes.

En cuanto a los centros médicos hospitalarios, dos son los hospitales que dan cobertura a la población de la ciudad de Benidorm, con un total de 302 camas, 87 médicos y 202 enfermeros.

El resto de las infraestructuras de carácter sanitario de Benidorm responde a las siguientes cifras:

Farmacias	42
Clínicas Dentales	48
Dietética/Estética	12
Análisis Clínicos	3
Centros Fisioterapia	21
Clínicas Veterinarias	7
Podología	7
Centros Médicos no Hospitalarios	19
Otras Especialidades	12
Ópticas	28

Tabla 43. Otros servicios sanitarios (2020)
Fuente: Ayuntamiento de Benidorm

Residencias para la Tercera Edad	N.º	Plazas
Públicas	1	100
Centro de día	1	20
Privadas	1	51

Tabla 44. Otros servicios Socio-Sanitarios (2020)
Fuente: Ayuntamiento de Benidorm y Consellería de Sanidad

Servicios para Enfermos Mentales	N.º	Plazas
Centro Específico Enfermos Mentales	1	40
Centro Rehabilitación e Inserción Social	1	70
Centro de Día	1	20

Tabla 45. Otros servicios Socio- Sanitarios (2020)
Fuente: Ayuntamiento de Benidorm y Consellería de Sanidad

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

3.11.3. Deporte y bienestar

Infinidad de estudios científicos concluyen que una adecuada actividad física y la práctica deportiva contribuyen a mejorar la calidad de vida general de las personas; entre otras acciones, cimentan una buena salud o la mejoran, corrigen actitudes nocivas, previenen enfermedades o contribuyen a mejorarlas o a rehabilitarlas, promueven la sociabilización y la integración, establecen valores positivos de convivencia en todas las edades, y evitan riesgos psico-sociales derivados de determinados estilos de vida.

Además, dos aspectos contribuyen a valorar la importancia de la actividad física y el deporte en la sociedad del siglo XXI y en concreto, en Benidorm: el ocio y el turismo; por separado o combinados pueden suponer, además de los beneficios nombrados anteriormente, un potencial económico fundamental, tanto a nivel de ingresos como de puestos de trabajo.

El deporte es uno de los elementos básicos para llevar un estilo de vida saludable, contribuyendo a mejorar la calidad de vida general de las personas por ello, la misión de la Concejalía de Deportes del Ayuntamiento de Benidorm es la gestión de los servicios e instalaciones deportivas municipales, fomentando y desarrollando el deporte con sus diferentes programas y actividades para todo tipo de personas o colectivos.

A lo largo del año, en 2021, desde la Concejalía de Deportes se realizan diversas actividades:

- Escuelas deportivas municipales 2020-2021
- Escuelas de verano 2021
- Regata suma falucho
- 4° prueba Cto. Autonómico y Final Autonómica Voley Playa
- V Regata Liga Falucho – VII Trofeu Mare de Deu del Sofratge
- XVIII Open Internacional de España G1 Taekwondo
- Campeonato de España Absoluto de Taekwondo
- XXV Open Ajedrez para ciegos
- Campeonato España de Fitkid
- Open Promesas Comunidad Valenciana de Fitkid
- Vichy Voley Experience
- Cto. Tenis Playa Autonomías
- Campus Fútbol Marina Baixa
- Campús Fútbol Levante Ludcampus Soccer School
- Torneo Fútbol 7 “Benidorm Champions Cup”
- Costablanca Cup
- Cto. Autonómico Voley Playa
- Campus de Fútbol
- Campus Basket
- II Open Ciudad de Benidorm Taekwondo
- Cto. España Natación con Atletas
- ITF Junior J5 Benidorm
- Torneo Internacional de Tenis Juan Fuster Zaragoza

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44
Página: 120 / 190

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

- Travesía a Nado Benidorm
- Copa Pilota Valenciana
- Oceanman
- Regata Remo Anémona
- Open Internacional de Kickboxing Wako
- Medio Maratón y Carrera 10K Benidorm
- Campeonato España Clubes de Taekwondo
- Benidorm Chess Open
- San Silvestre
- Trofeu Nadal Benidorm Pilota Valenciana “Memorial Vicente Pérez Devesa”

Benidorm dispone de 75 instalaciones deportivas municipales:

- Palau Municipal d’Esports L’Illa de Benidorm
- Instalaciones deportivas Antonio López Guerrero
- Ciudad Deportiva y Estadio de Fútbol Guillermo Amor Martínez
- Trinquet de Pilota Alcalde Vicente Pérez Devesa
- Escuelas deportivas municipales

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

3.11.4. Personas mayores

El poderoso atractivo del mar y sus más de 300 días de sol al año han convertido a Benidorm, década tras década en un destino preferente para el colectivo de personas mayores que buscan vivir una segunda juventud con muchas ganas de seguir disfrutando de la vida.

Un clima mediterráneo, una gastronomía de calidad, gran variedad de deportes o espacios naturales son la carta de presentación de una ciudad líder en Turismo senior. Paseos marítimos que deleitan y maravillan a cualquiera que por ellos camine, y después recuperar fuerzas en alguna de sus magníficas terrazas, a las que se suman servicios públicos de primerísima calidad como playas accesibles, biblioplayas y un casco antiguo peatonal repleto de comercios.

Benidorm dispone además de otros muchos atractivos, como el turismo de salud, la práctica del golf, casinos y bingos, espectáculos, mercadillos o rutas a través de los impresionantes acantilados y senderos del Parque Natural de Sierra Helada. Además, el paseo de Levante, entre las avenidas de Alcoy y Madrid, concentra la más fascinante oferta de ocio para los mayores que disfrutan con el baile. Otra particularidad de Benidorm es el coro de voces no profesionales que se congrega, a diario, en el Paseo de Colón, donde el público canta temas populares.

El Ayuntamiento de Benidorm trabaja firmemente por mejorar la calidad de vida de las personas mayores, para ello se ofrecen servicios concretos dirigidos a las personas mayores, proporcionando un amplio programa de actividades saludables y de bienestar, con el objetivo de proteger su salud física y mental.

Desde la Concejalía de Bienestar Social se ofrecen diversos programas para mejorar la calidad de vida de las personas de la tercera edad:

- Sistema para la Autonomía y Atención a la dependencia: Es un servicio que desarrolla la prevención, diagnóstico e intervención en situaciones de diversidad funcional o discapacidad, dependencia o vulnerabilidad, fomentando las relaciones convivenciales durante todo el ciclo vital de las personas.
- Programa de Ayudas para la Asistencia Domiciliaria: es una línea de ayudas para coadyunar los gastos de la atención domiciliaria que tiene por fin sufragar, en proporción a los ingresos económicos de cada unidad familiar, los gastos de atención personal, doméstica, educativa, social y rehabilitadora, en casos donde la situación individual o familiar sea de especial necesidad, procurando la permanencia de las personas en su núcleo familiar o de convivencia. Las prestaciones que se proveen en este servicio se corresponden con el envejecimiento activo y la atención domiciliaria.
- Menjar a casa: El Servicio está dirigido a mejorar la nutrición de las personas mayores, por entender que una nutrición adecuada contribuye de forma decisiva a la salud, bienestar y calidad de vida de todas las personas y, en especial, de las personas mayores.
- Major a casa: El Programa se encuentra dirigido a mejorar las condiciones de vida de las personas mayores que permanezcan en su domicilio,

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

facilitándoles los servicios básicos: la comida diaria, el lavado de ropa de cama y baño, así como la limpieza del hogar, lo que contribuye de forma decisiva a mejorar su salud, bienestar y calidad de vida.

- Teleasistencia domiciliaria: La Teleasistencia domiciliaria es un servicio que, a través de la línea telefónica y con un equipo de comunicación e informático específico, ubicado en un centro de atención y en el domicilio de las personas usuarias, permite a las personas mayores o con discapacidad, al pulsar el botón que llevan constantemente y sin molestias, entrar en contacto verbal "manos libres", las 24 horas del día durante los 365 días del año, con un Centro, atendido por personal especializado, para dar respuesta adecuada a la crisis presentada, bien por sí mismo o movilizando otros recursos humanos o materiales, propios de la persona usuaria o existentes en la comunidad.
- Proyecto Brújula: Constituye una red de prevención y de acción comunitaria dirigida a detectar y prevenir situaciones de riesgo de aislamiento y exclusión en las personas mayores, y a paliar los efectos negativos de la soledad no deseada, contando con la complicidad del entorno.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

3.12. ASPECTOS RELACIONADOS CON OTROS ÁMBITOS

3.12.1. Alineación con la Agenda 2030-ODS

El 25 de septiembre de 2015 la Asamblea General de Naciones Unidas aprobó por unanimidad la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Este es un plan de acción universal, integral y transformador orientado a favorecer el desarrollo humano con un carácter sostenible en el ámbito social, económico y del medio ambiente.

La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, retoma los Objetivos de Desarrollo del Milenio establecidos para el periodo 2000-2015. Da un nuevo impulso al compromiso para la consecución de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible que alcanzan a cinco esferas de importancia crítica para la humanidad y el planeta. Una clara misión y con la promesa de que “nadie se quedará atrás”.

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) son un conjunto de objetivos, metas e indicadores universales que los Estados miembros de la ONU se han comprometido a utilizar para enmarcar las políticas nacionales e internacionales de desarrollo durante los próximos 15 años.

La ciudad de Benidorm es llamada al reto del desarrollo sostenible, cómo sostener a largo plazo vidas dignas en la ciudad para todas las personas que viven en ella.

La Comunitat Valenciana ha sido pionera en España en realizar una apuesta firme por la consecución de la Agenda 2030 de Naciones Unidas. Para ello la Generalitat Valenciana ha asumido el compromiso explícito de incorporar los ODS a las políticas públicas y programas autonómicos y también en impulsar la localización de los ODS en todo el territorio.

Tras la aprobación del Plan de Acción Agenda 2030 y la constitución del Alto Comisionado para la Agenda 2030 por parte del Gobierno de la Nación, la Comunitat Valenciana fue la primera en firmar un acuerdo con este organismo, el Pacto Valenciano por el Desarrollo Sostenible.

La Generalitat Valenciana ha creado un órgano colegiado de coordinación, el Alto Consejo Consultivo para el Desarrollo de la Agenda 2030. Este órgano tiene la función de transmitir a los integrantes del Consell y al resto del sector público, las propuestas y recomendaciones pertinentes para el desarrollo de normas, planes y proyectos autonómicos para la consecución de los 17 ODS y en la priorización de acciones a favor de la Agenda 2030.

Las funciones de impulso a la consecución de la Agenda 2030 están asignadas a la consellería competente en cooperación al desarrollo, sin menoscabo de que otras instancias inicien sus propias actuaciones en este respecto. En este sentido, se han impulsado iniciativas legislativas y se ha instado a la implicación de organizaciones sociales y a la coordinación interinstitucional para el despliegue de programas alineados con los ODS en materias como educación, sensibilización, responsabilidad social corporativa, cambio climático, pobreza, sostenibilidad de los sectores productivos y diálogo social. Asimismo, se promueve la integración de las diferentes iniciativas en redes y alianzas nacionales e internacionales.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44
Página: 124 / 190

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

Turisme Comunitat Valenciana ha impulsado las 100 recomendaciones que se recopilan en una guía (https://www.turisme.gva.es/opencms/opencms/turisme/es/contents/home/tepuedeinteresar/2019_recomendaciones_ODS.html?tam=&menu_id=73) y que son un exponente más del compromiso de la Generalitat Valenciana con la consecución de los ODS. Las recomendaciones encuentran su reflejo en los 17 ODS y en una selección de 54 metas relevantes para el turismo, así como en los compromisos del Código Ético del Turismo Valenciano.

Los planos de trabajo son:

- las empresas que forman su sector turístico;
- el territorio, que incluye todos los atractivos, las infraestructuras, etc.;
- las personas, tanto los profesionales del sector como la población;
- y la gobernanza de la actividad, que implica planificar acciones y una labor de coordinación con todos los demás actores.

Y Benidorm se ha sumado a este reto de impulsar el trabajo de las 100 recomendaciones encontrando el siguiente grado de contribución en 2021:

ODS	N.º de acciones	Grado de contribución Benidorm
ODS 1	15	55,00%
ODS 2	10	72,50%
ODS 3	11	81,82%
ODS 4	21	57,14%
ODS 5	11	45,45%
ODS 6	17	88,24%
ODS 7	13	84,62%
ODS 8	31	78,23%
ODS 9	54	75,93%
ODS 10	25	60,00%
ODS 11	32	75,00%
ODS 12	44	64,20%
ODS 13	19	52,63%
ODS 14	9	69,44%
ODS 15	12	66,67%
ODS 16	17	64,71%
ODS 17	35	60,00%

Tabla 46. Grado de contribución a las ODS por parte de Benidorm según auditoria aplicación de las 100 recomendaciones de aplicación en el sector turístico elaborado por TCV.
Fuente: Ayuntamiento de Benidorm

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44
Página: 125 / 190

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

3.12.2. Lucha contra el cambio climático

Durante este año, el Ayuntamiento de Benidorm ha aprobado el Plan de Acción para el Clima y la Energía Sostenible (PACES), siendo este el marco de referencia para el desarrollo de una estrategia integral y coordinada de cara a la mitigación y adaptación al cambio climático hasta el año 2030.

El PACES incluye las líneas de actuación a desarrollar por los diferentes sectores socioeconómicos de la ciudad con el fin de contar con un instrumento de planificación básico para promover una acción coordinada y coherente entre los mismos.

El plan nace de la adhesión de Benidorm al Pacto de las Alcaldías para el Clima y la Energía. De aquel pacto se salió con el compromiso de presentar el PACES en un plazo de dos años y llevar a cabo un inventario de emisiones de referencia y una evaluación de riesgos y vulnerabilidades derivados del cambio climático.

Así, Benidorm se compromete mediante el PACES a contribuir localmente a la mitigación del cambio climático, cumplir con la legislación ambiental y energética actual y prepararse para escenarios futuros de carácter restrictivo. Además, hay otros objetivos como mejorar la imagen de Benidorm, aumentar la calidad de vida de nuestros ciudadanos, reducir el consumo de energía y los costes económicos asociados, incrementar la eficiencia energética, proteger y preservar el medio ambiente para las generaciones futuras, reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y, en definitiva, adaptarnos al cambio climático.

En cuanto a los objetivos de mitigación del cambio climático para el año 2030, el PACES establece “conseguir al menos un 27% de cuota de energías renovables en el municipio, un ahorro del 27% en la energía consumida y la reducción del 40% de las emisiones generadas por gases de efecto invernadero”. Para esos objetivos de mitigación del cambio climático se han establecido un total de 85 acciones.

La propuesta que se aprobará en el pleno incluye la elaboración de un informe de seguimiento, al menos cada dos años, con fines de evaluación, seguimiento y control.

Según el PACES, se estima que será necesario invertir un mínimo de 3.353.221 euros en ámbitos que dependen directamente del Ayuntamiento para lograr los fines marcados. En cuanto a los ámbitos que no dependen del Ayuntamiento, se calcula que esa cantidad ascenderá a 6.429.030 euros.

Para la financiación, el PACES propone obtener los recursos “mediante fondos propios y subvenciones europeas, ya que hay muchas de ellas que están disponibles que están alineadas con los objetivos del propio plan”.

El PACES, por último, indica en sus conclusiones que “hay mucho terreno adelantado fruto de la apuesta y la estrategia iniciada hace años por este Ayuntamiento por adaptarnos y combatir el cambio climático, por la sostenibilidad, la apuesta por las energías renovables y por la eficiencia en la gestión de los recursos”.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44
Página: 126 / 190

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

3.12.3. Proyectos europeos

El Ayuntamiento de Benidorm cuenta con experiencia en la captación y gestión de proyectos municipales mediante la obtención de financiación comunitaria procedente de la UE, con el fin de desarrollar proyectos e inversiones que transformen la ciudad, para lo cual es fundamental el conocimiento de las fuentes de financiación que la Unión Europea establece para impulsar el desarrollo territorial, la creación de empleo, la mejora de la calidad de vida de las personas y la cohesión social. Por ello, se trabaja para obtener financiación regional, estatal y europea

Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrador (EDUSI)

El Programa Operativo Plurirregional de España 2014-2020, y del Programa Operativo de Crecimiento Sostenible (POCS) impulsan la Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrador (EDUSI), de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado, de la cual Benidorm, tal como establece la Resolución de 4 de mayo de 2018 publicada en el Boletín Oficial del Estado (BOE) de la Orden de la Tercera Convocatoria HFP/888/2017, ha conseguido optar y conseguir una financiación de la ayuda FEDER de 10 Millones de Euros, a través de su estrategia EDUSI BENIDORM.

La EDUSI BENIDORM está compuesta por una serie de objetivos temáticos, específicos, estratégicos y operativos, cuyo impacto social, medioambiental, económico y urbano sobre la ciudad pretende transformar un área urbana delimitada de la ciudad en la que intervenir y regenerar integralmente, en aras además de producir un impacto y mejora global en la ciudad.

Crecimiento Sostenible 2014-2020

Dentro de los proyectos de energías renovables (IDEA) se encuentran los proyectos de inversión en economía baja en carbono como, por ejemplo:

- Instalación de cogeneradores para autoconsumo del biogás y generación de energía eléctrica en la EDAR de Benidorm
- Suministro e instalación de luminarias led y regulación y control, para la mejora de la eficiencia energética en las instalaciones de alumbrado público de Benidorm
- Instalación fotovoltaica para autoconsumo en edificios públicos municipales de Benidorm

Red.es

Red.es es una entidad pública empresarial del Ministerio de Economía y Empresa que depende de la Secretaría de Estado para el Avance Digital.

Desarrolla programas de impulso de la economía digital, la innovación, el emprendimiento, la formación para jóvenes y profesionales y el apoyo a la PYME mediante el fomento de un uso eficiente e intensivo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). También despliega programas de

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44
Página: 127 / 190

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

implantación tecnológica en los servicios públicos de la Administración –especialmente en Sanidad, Justicia y Educación–, y trabaja para el desarrollo de las Ciudades e Islas Inteligentes.

Muchos de los proyectos de Red.es se realizan gracias a la financiación de la Unión Europea, a través del Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) y del Fondo Social Europeo (FSE).

El proyecto 'Benidorm, Destino Turístico Inteligente y Sostenible' tiene un presupuesto de 4.023.058,74 €, aportados en un 60% por Red.es y en un 40% por el Ayuntamiento de Benidorm y está cofinanciado por FEDER a través del Programa Operativo Plurirregional de España (POPE).

Esta iniciativa persigue mejorar el sistema de inteligencia turística del municipio mediante un Sistema Integral de Gestión, que permitirá tener información y datos estructurados para conocer mejor al turista y así poder establecer estrategias de producto y promoción según el mercado y la tipología turística, mejorando a su vez los servicios ofrecidos al ciudadano y empresas.

Contempla la implantación de equipamiento para la gestión inteligente del destino turístico y las playas, de cara a aumentar la sostenibilidad y la eficiencia energética, así como la satisfacción turística y ciudadana.

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia 2020-2021

Dentro de los Proyectos Estratégicos para la Recuperación y Transformación Económica (PERTE) se encuentra el Plan de Sostenibilidad Benidorm DTI + Seguro. Con este plan se pretende ir cubriendo parte de toda la estrategia que se ha realizado en la ciudad de Benidorm para ser más sostenibles inteligentes y seguros, para ello se han analizado los posibles resultados esperados de cada una de las actuaciones programadas teniendo en cuenta los resultados a conseguir prioritariamente. Los ejes que contempla el Plan de Sostenibilidad de Benidorm DTI + Seguro son:

- EJE 1.- Infraestructura, recursos turísticos conectados más accesibles y sostenibles
- EJE 2.- Gestión, planificación inteligente y creación y diversificación de productos turísticos
- EJE 3.- Transformación competitiva
- EJE 4.- Seguridad Higiénico-Sanitaria

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

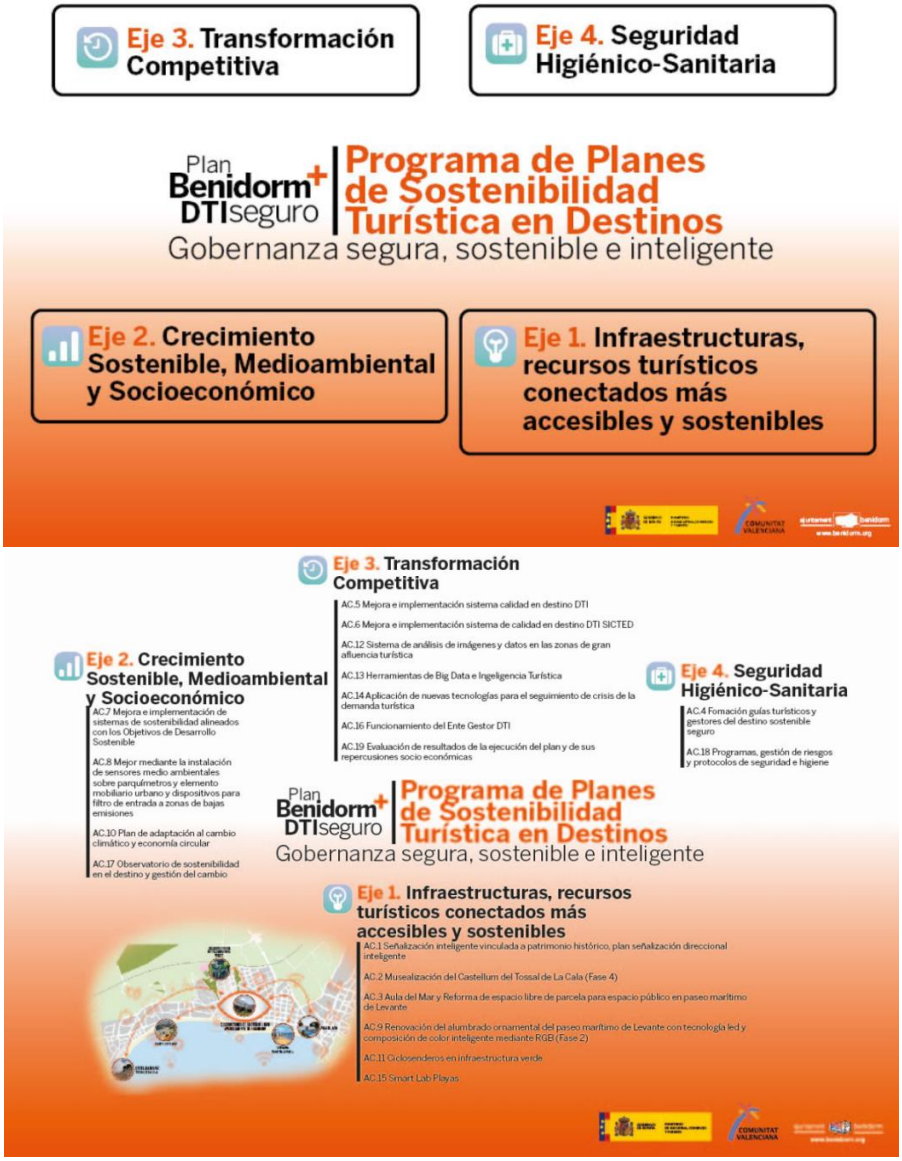


Imagen 18. Esquema de ejes estratégicos del Plan de Sostenibilidad Turística en destino: Plan Benidorm DTI+ Seguro
Fuente: Ayuntamiento de Benidorm

El plan que se presenta tiene una inversión prevista concretada en 2.925.000€ siendo la aportación municipal de 975.000€

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

3.12.4. Calidad del destino

El área de Turismo del Ayuntamiento de Benidorm, junto con diversos empresarios del sector turístico, realizan desde 2014 una apuesta continua por la calidad de su oferta en establecimientos y/o en la presentación de servicios a través del Sistema Integral de Calidad en Destino (SICTED). Este programa, desarrollado por la Secretaría de Estado de Turismo, permite gestionar de forma integral y permanente la calidad en el destino turístico, aunando esfuerzos del sector público y privado, con el objetivo final de mejorar sustancialmente la experiencia y la satisfacción del turista.

Benidorm cuenta con 28 establecimientos adheridos y 72 distinguidos. Estas empresas, junto con el Ayuntamiento, trabajan con gran dedicación para ofrecer a los visitantes una experiencia de calidad y satisfacción completa. Empresas que se diferencian por el esfuerzo, la cualificación de sus profesionales y el cumplimiento y la mejora continua, con el fin de visitar a nuestra ciudad se convierta en un excelente recuerdo y el deseo de volver al destino.



Imagen 19. Establecimientos distinguidos con el Compromiso de Calidad Turística.
Fuente: VisitBenidorm

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

3.12.5. Centros de estudios e investigación

Desde el Ayuntamiento de Benidorm se promueve la colaboración con universidades, centros de estudios e investigación.

Entre las colaboraciones realizadas por el Ayuntamiento con otras administraciones públicas se encuentra el Foro Internacional de Turismo de Benidorm. Impulsado por la Cátedra de Estudios Turísticos "Pedro Zaragoza Orts" de la Universidad de Alicante, el Ayuntamiento de Benidorm, el Patronato Costa Blanca, Turisme de la Comunitat Valenciana, la Fundación Turismo de Benidorm y HOSBEC, el Foro se ha desarrollado, desde sus inicios en 1995, cada dos años y ha abordado diferentes temáticas clave para la planificación y gestión de los destinos y empresas turísticas de la Comunitat Valenciana y en la que se colaboraran en los siguientes aspectos:

- Intercambiar información y conocimientos en el ámbito propio de sus actividades en el sector turístico
- Desarrollar conjuntamente actividades de estudio e investigación de proyectos específicos en el ámbito del turismo mediante acuerdos puntuales
- Desarrollo de programas de actividades conjuntas de formación en turismo
- Organizar fórums de encuentro entre personas académicas, empresarias y estudiantes, que permiten el intercambio de conocimiento, experiencias o inquietudes del sector turístico.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

3.12.6. Redes, alianzas y compromisos

La participación del Ayuntamiento de Benidorm en proyectos y programas europeos, así como su incorporación a la concepción de Destino Turístico Inteligente y sostenible, se le ha otorgado la oportunidad para adherirse a importantes redes, grupos de trabajo e iniciativas internacionales, nacionales y regionales, así como establecer pactos e implicarse con compromisos globales, que, sin duda, han mejorado la predisposición de la ciudad para un crecimiento más inteligente y sostenible.

REDES	
1980	Federación española de municipios y provincias
2016	Red Española para el Desarrollo Sostenible
2016	Red Española de Ciudades Inteligentes
2019	Red de ciudades de Ciencia e innovación (Innpulso)
2019	Red de Destinos Turísticos Inteligentes
2019	Red de Destinos Turísticos Inteligentes CV
2019	United 4 Smart Sustainable Cities
2020	Red Española de Ciudades por el Clima
2022	Red Ciudades por una Movilidad con Bajas Emisiones
2022	Biciregistro.es
PACTOS	
2013	Pacto de las Alcaldías para el Clima y la Energía
2016	Código Ético del Buen Gobierno
2017	Alianza de Municipios Turísticos de Sol y Playa

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

4. DIAGNÓSTICO

4.1. ANÁLISIS DAFO

Tras **analizar el destino**, mediante la recogida y tratamiento de toda la documentación, información y datos recopilados; contrastación de ideas, perspectivas y opiniones sobre Benidorm, se han identificado las necesidades y oportunidades del destino, se ha desarrollado un **DAFO** en el que se plasma las principales cuestiones a tener en cuenta para la transformación de Benidorm como Destino Turístico Inteligente.

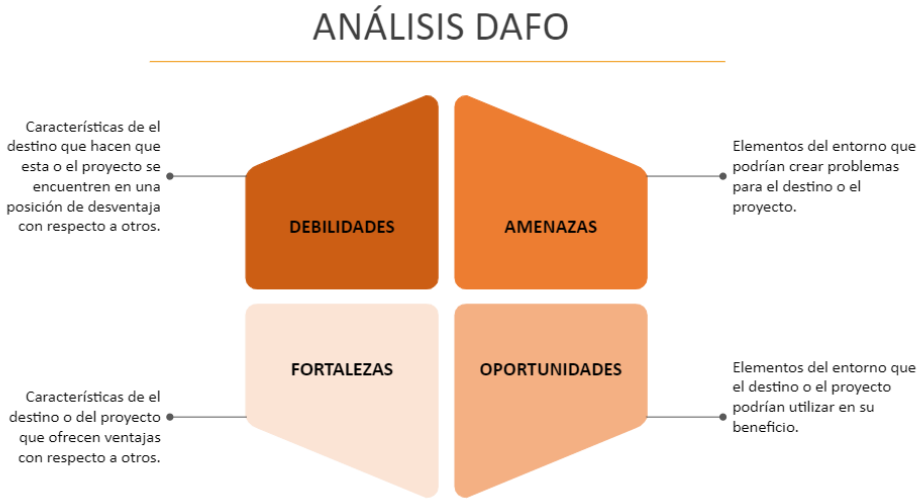


Figura 4. Análisis DAFO.
Fuente: Elaboración propia.

El estudio que ha hecho posible la elaboración de un DAFO preciso, estructurado según los ejes estratégicos del DTI, está basado en un análisis externo e interno, mediante enfoques cualitativos y cuantitativos, que ha dado lugar a la identificación de las **debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades** de Benidorm para ser DTI.

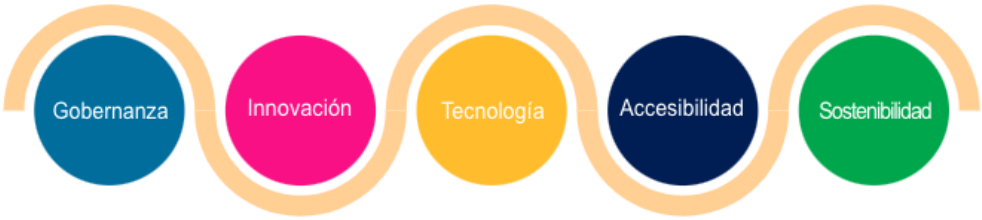


Figura 5. Ejes Destino Turístico Inteligente.
Fuente: Elaboración propia

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

EJE DE GOBERNANZA	
Debilidades	**Amenazas**
• Dependencia del turismo de sol y playa • Crisis económica del sector turístico que dificulta la reactivación de los productos • Saturación en temporada alta • Dependencia del turismo senior en temporada baja • Escasas conexiones aéreas con países emergentes • Insuficiente conocimiento de idiomas de países emergentes • Dependencia del canal de distribución • Baja inversión en promoción turística • Falta de integración de las Pymes en el destino, permitiendo la visualización correcta de la oferta de las empresas debidamente catalogada • Desplazamiento de la población autóctona	• Efectos colaterales de la guerra en Ucrania y la pandemia en el destino. • Fuerte posicionamiento de otros destinos nacionales • Ventajas competitivas de destinos del mediterráneo (Mejora de la coyuntura en Egipto y Turquía) • Brexit en el mercado británico • Estancias medias menores • Incremento de la exigencia del turista • Rechazo a la masificación • Cambios en los comportamientos en la demanda turística. • Escasez de recursos humanos • Desestabilización política que ponga en peligro la correcta priorización de la acción política hacia la maximización del bienestar social.
Fortalezas	**Oportunidades**
• Destino sólidamente posicionado en el mercado nacional y Reino Unido • Destino con multitud de productos destinados a los diferentes segmentos • Alta satisfacción de los turistas • Servicios de seguridad (incluida la sanitaria) muy experimentados • Gran conectividad aérea y red de comunicaciones del destino • Disposición de un ente mixto de promoción turística (Visit Benidorm) • Asociaciones empresariales, especialmente del sector servicios con mucha experiencia (HOSBEC y ABRECA)	• Aumento de la tipología del turismo de sol y playa • Nuevos nichos y segmentos de mercado • Mejora de conectividad aérea del aeropuerto Alicante/Elche • Desarrollo de nuevos productos • Incorporar a la ciudadanía en la creación de la estrategia turística, facilitando y haciendo efectiva la toma de decisiones compartidas y la consulta a la sociedad civil. • Participación en redes y grupos para el intercambio de conocimiento y buenas prácticas • Aprovechamiento de los equipamientos y recintos

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

- Imagen de Benidorm como área de oportunidad económica y como fenómeno turístico y urbanístico a nivel mundial
- Existencia de una Smart Office DTI que permite vertebrar e impulsar procesos y proyectos innovadores
- Primer Destino Certificado del mundo como Destino Turístico Inteligente por la norma UNE 178501
- Existencia de un software de Sistema de Gestión del DTI
- Existencia de un Ente Gestor que lidera el proyecto DTI
- Se realizan acciones de comunicación concretas relacionadas con la promoción del destino y su desarrollo como DTI
- Realización de planes operativos por parte de las áreas del Ayuntamiento
- Es destino SICTED
- Ecosistema turístico fuerte y colaborativo, con sinergias de cooperación pública y privada
- Destino turístico reconocido, experimentado y con mercado fidelizado
- Adhesión a redes estratégicas relevantes, como la red DTI, y firmante de pactos que mejoran su imagen como destino
- Dispone del Sistema de Inteligencia Turística certificado por la norma UNE 166006
- Adaptación de políticas de gobernanza cooperativa: Consejo Ciudadano y presupuestos participativos, Consejo de Movilidad, Consejo de Escena Urbana
- Herramientas de participación ciudadana como CiviCiti y municipales para la realización de actividades y eventos
- Adhesión a nuevas redes estratégicas que puedan beneficiar a la ciudad
- Existencia de un empresariado unido para afrontar retos tanto a nivel local, autonómico como a nivel nacional
- Incremento de la colaboración público-privada
- Experiencia municipal en gestión de fondos
- Creación de una DUSI específica de turismo

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

plataforma de e-Administración (sede electrónica) • Vinculación vecinos y ayuntamiento por medio del consejo vecinal • Benidorm miembro de una amplia red de alianzas estratégicas: AMT, FEMP, sector turismo, RED DTI, RED DTI CV, RECC, U4SSC, Red Innpulso, etc.	

EJE DE INNOVACIÓN	
Debilidades	**Amenazas**
• Falta de digitalización en algunos sectores de la población. • Inexistencia de un Plan de I+D+i dentro del destino • Falta de programas formativos en innovación a técnicos de la administración • Falta de integración de las Pymes en el destino, permitiendo visualización correcta de la oferta de las empresas debidamente catalogada	• Avance de destinos competidores en el ámbito del destino turístico inteligente e innovador • Mayor demanda de innovación por parte del turista • No aplicar la innovación en servicios básicos del destino
Fortalezas	**Oportunidades**
• Gran experiencia privada en gestión de empresas del sector turístico y servicios. Experiencia en emprendimiento • Gran número de negocios y Pymes con gran agilidad para adaptarse a los cambios de mercado • Cumplimiento de requisitos relacionados en materia de innovación en productos y servicios • Cumplimiento de requisitos relacionados en materia en innovación en comercialización y Marketing, especialmente desde VisitBenidorm	• Tradición local emprendedora, jóvenes con marcado carácter emprendedor • Aprovechamiento del conocimiento y la innovación generada por centros y organizaciones I+D+i. • Impulsar la transformación digital para mejorar la cadena de valor turística y la gestión del destino. • La generación de conocimiento e innovación en el ecosistema turístico.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

• Identificación nuevos nichos de mercado y la puesta en valor de productos y servicios turísticos adaptados a los mismos. • Buen uso de las redes sociales para la promoción del destino (Tik Tok, Instagram, Twitter...) • Disposición de un área de innovación en el Ayuntamiento • Realización de proyectos piloto en la Smart Office (Smart Tourism Destinations, Análisis Sociológico de la movilidad urbana en Benidorm, Proyecto SCORE, etc.) • Desarrollo de actividades innovadoras por parte del área de innovación (boot camps) • Disposición de un Lab de Innovación en el que se realizan proyectos como Demium Startups, el congreso Digital Tourist y los proyectos de la Smart Office • Desarrollo de un programa formativo de alfabetización digital, con cursos gratuitos de hasta 40 horas en nuevas tecnologías • Disposición de una Smart Office, Oficina Técnica de Innovación e Inteligencia, creada como estrategia del Plan Director del DTI para el municipio de Benidorm. • Existencia de un Sistema de Vigilancia e Inteligencia Competitiva normalizado • Disposición de un área en la Smart Office de Compra Pública Innovadora • Realización de la coordinación y generación de modelos de colaboración público-privada para la implantación de soluciones inteligentes e innovadoras.	

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

EJE DE TECNOLOGÍA	
Debilidades	**Amenazas**
• Insuficiencia de digitalización de las Pymes, sector comercio, bares y restaurantes • Escasa presencia del sector tecnológico en la economía de la ciudad • Reducida importancia del comercio electrónico en comparación con otras áreas españolas y europeas • Visión social de las TICs por parte de la población con ciertas capacidades, especialmente como acceso al ocio. • Inversión generacional en las capacidades TICs, la juventud supera a los adultos y los ancianos • Brecha digital en ciudadanía y empresas • Falta de formación TIC del personal municipal	• Dificultad de las empresas para la adaptación al cambio de paradigmas económicos motivados por la adopción de las TICs como medios de interacción social, compra y ocio • Acceso a las TICs de jóvenes, aislamiento juvenil, dificultad con las TICs de madres y padres
Fortalezas	**Oportunidades**
• Cobertura de calidad y diversidad de empresas proveedoras de servicios TICs en competencia • Creciente uso de las TICs por parte de la ciudadanía y las empresas • Voluntad por parte municipal de avanzar en el uso de las TICs, la e-administración ya se ha comenzado a implantar, así como ciertas capacidades de Smart City • Modelo de contratas de servicios activos, con capacidad tecnológica y con recursos de inversión (Ciclo del agua, ORA, Basuras, etc.)	• Implantación de TIC's en los procedimientos y conocimientos de los turistas • Incorporación al mercado de trabajo de jóvenes con mayor capacitación y concienciación con respecto a las TICs • Posibilidades tecnológicas para gestión a distancia, reducción de desplazamientos obligados • Aumento de servicios y comercio electrónicos • Desarrollo tecnológico en el campo de la eficiencia en la gestión de recursos, servicios y eficiencia energética • Desarrollo tecnológico de movilidad eléctrica (bici, ciclos, sedeways,coches...)

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

• Utilización de beacons en las playas de Levante, Poniente y Mal Pas • Disposición de un Portal web Benidorm Smart Destination donde se incorpora una herramienta de Business Intelligence • Realización de cursos en competencias TIC (Benidorm TIC) por parte del Ayuntamiento de Benidorm • Disposición de e-administración • Implementación de zonas wi-fi gratuitas en el paseo de las Playas de Levante, Poniente y el Castillo	• Uso de las TICs en la administración como sistema de comunicación, modernización e innovación en relación con la ciudadanía

EJE DE ACCESIBILIDAD	
Debilidades	**Amenazas**
• Margen de mejora en el número de aparcamientos y aumento de número de aparcamientos ilegales • Desequilibrios zonales de equipamientos y falta de conectividad entre ellos • Los viarios principales, la vía del TRAM y el parque de la Aigüera actúan como barreras. • Parque antiguo de viviendas, con deficiencias energéticas, de accesibilidad y de seguridad. • Topografía abrupta en las cercanías del parque de la Aigüera- dificultades para implantación de accesibilidad universal. • Pendientes elevadas, dificultades para uso de la bicicleta • Escasa oferta de transporte urbano, de difícil acceso y con poca información. • Escaso uso de la bicicleta como medio de transporte	• Que el destino quede rezagado en la carrera de los destinos por posicionarse como destinos accesibles. • No contemplar todas las ramas de la accesibilidad a la hora de aplicarla en el destino

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

• Accesibilidad exterior dificultosa. Tram con muy baja velocidad comercial y ausencia de conexión con aeropuerto • Aislamiento de personas vulnerables (diversidad funcional, ancianos, etc.) por deficiencias de accesibilidad en la vivienda	
Fortalezas	**Oportunidades**
• Disposición de infraestructuras, recursos turísticos, accesibles y sostenibles • Orientación, topografía y estructura y compacidad urbana adecuadas para la gestión del territorio • Presencia de activos que permiten dar coherencia a la trama urbana de Benidorm y del área de operaciones centradas en el área (Plataforma FGV, Barrancos urbanos, Moralet, parque de la Aigüera como columna vertebral...) • Cercanía del área de implementación urbana al centro- bien conectado peatonal y rodado. • Predominio del modo peatonal en los desplazamientos • Amplias zonas del área de implementación urbana con zonas 20,30 y peatonales, (Els Tolls) experiencia y planificación de la administración para ir hacia la excelencia en la movilidad sostenible • Disposición de una Guía de Accesibilidad del destino • Adaptación de las playas del destino a través de puntos de playa accesibles • Existencia de códigos QR accesibles que proporcionan información de los recursos turísticos	• Mejorar accesibilidad AVE y aeropuerto • Potenciar la promoción de la oferta accesible de Benidorm • Fomentar movilidad interna en torno a la sostenibilidad, mejoraría calidad de vida y competitividad • Implementación de herramientas que mejoren la accesibilidad del destino

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

• Disposición de mapas itinerarios accesibles en el centro de la ciudad a través de la app MAPS VOICE • Existencia de puntos de interés patrimonial en una mesa interpretativa accesible	

EJE DE SOSTENIBILIDAD	
Debilidades	**Amenazas**
• Elevado consumo energético vinculado al transporte urbano y las edificaciones. El transporte privado es el principal consumidor de energía y generador de emisiones CO2. • Predominio del consumo gasóleo por parte del transporte privado y comercial • Alumbrado público municipal ineficiente por su elevado consumo de energía • Bajo nivel de utilización de las energías renovables frente a las tradicionales más contaminantes • Contaminación acústica en las proximidades de vías de circulación intensivas en tráfico y en zonas de ocio • Falta de concienciación, formación y sensibilización ciudadana y de las empresas en temas medioambientales (ahorro energético, reciclaje, etc.) • Alta producción de residuos sólidos urbanos de particulares empresas (especialmente el sector servicios) • Falta de conexión de y con los espacios naturales • Incremento de la población vulnerable y en riesgo de exclusión • Alta tasa de dependencia	• Agotamiento del modelo económico general, situación de crisis continua • Estacionalidad, precariedad y baja cualificación del empleo • Economía sumergida • Perdida adquisitiva de pensionistas • Desestabilización económica por la situación política convulsa a nivel nacional e internacional • Dependencia del mercado energético de fuentes sometidas a tensiones territoriales y políticas no controlables a nivel local. • Importancia del sector energético en la competitividad de todos los sectores económicos • Cambio climático cada vez más visible en el territorio • Presión urbana sobre el medio ambiente y la naturaleza • Inercia de las prácticas ineficientes y dificultades sociales para la adopción de los principios de la sostenibilidad • Operaciones de carácter ambiental dependientes de ayudas externas • Población inmigrante trabajadora afectada por la precariedad laboral • Tipo de trabajo con dificultades de conciliación familiar, desatención de niños y jóvenes

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44
Página: 141 / 190

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

• Dificultades de acceso al mercado laboral a colectivos de personas desfavorecidas: mujeres, mayores de 45 años, jóvenes con estudios, inmigrantes, etc. • Dificultades de acceso a la educación y la formación a colectivos de personas desfavorecidas o en riesgo de exclusión social • Dificultades para el mantenimiento de la vivienda por parte de la población más desfavorecida • Falta de conciliación familiar en el sector servicios. Falta de concienciación social y de igualdad en las empresas. • Trabajo en sector servicios de baja cualificación y valor añadido, con alta temporalidad • Niveles de renta bajo comparado con otras regiones	• Agotamiento de la relación ciudadano-turista • Brecha de género. Mantenimiento social de estereotipos sexistas.
Fortalezas	**Oportunidades**
• Alta calidad de las aguas para la práctica de deportes acuáticos • Alta eficiencia en la gestión del ciclo del agua • Calidad del aire en Benidorm buena durante todo el año • Modelo urbano, seguridad, nivel de vida, oferta de ocio y clima atractores para la 3º edad • Potencial de Benidorm para demostrar que es un modelo económico sostenible ambientalmente. Indicadores de ciudad "publicitables" (eficiencia en suministro de agua superior al 95%...) • Potencial de atracción al área de segmentos de población ahora no mayoritarios como jóvenes trabajadores y ciudadanos emigrados • Multiculturalidad	• Beneficios de conseguir vertebrar un crecimiento sostenible equilibrado a nivel medioambiental y socioeconómico • El acceso del turista a la cultura y al patrimonio local como valor añadido al hecho turístico • Posicionamiento de Benidorm como modelo de ciudad turística verde y eficiente, exportable. Marca Benidorm. • Situación geográfica general, microclima, infraestructura de playas, seguridad ciudadana, cultura europea, etc. • Creciente importancia económica del ocio y el turismo a nivel mundial • Aumento de la esperanza de vida, poder adquisitivo y calidad de vida de los ancianos

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

- Alto valor ambiental en Pinadas al Norte y Barrancos periurbanos
- Cercanía de los Parques y Zonas Verdes urbanos y espacios naturales al Norte respecto a la zona urbana
- Fuerte implicación de las Administraciones en un turismo sostenible y respetuoso con el medio ambiente
- Turismo de interior verde
- Población de 3º edad multicultural, activa y solidaria
- Fuerte concienciación social y participación para la mejora del área. Gran participación de las mujeres.
- Fuerte implicación de los servicios sociales municipales de la zona, experiencia previa en la implantación de programas sociales
- Voluntad municipal de priorizar los servicios a los ciudadanos en riesgo de exclusión

- Tendencia al envejecimiento activo y aumento del turismo de 3º edad a nivel español, europeo y mundial
- Movimientos de economía colaborativa
- Modelos urbanos y turísticos sostenibles
- Multiculturalidad, sociedad acogedora formada mayoritariamente por personas inmigradas o descendientes de éstas
- Posibilidad de nuevos sectores de aprovechamiento turístico, cultural y deportivo de espacios de alto valor ambiental
- Aumento de la conciencia social sobre temas ambientales
- Movimiento social hacia la tolerancia
- Compromiso social creciente contra la discriminación por razón de género, creencias, procedencia o diversidad funcional
- Apoyo municipal para la contratación personas en riesgo de exclusión

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

4.2. MODELO DTI

El Plan Director DTI Benidorm busca seguir avanzando como Destino Turístico Inteligente, siendo el primer destino certificado en la norma UNE 178501 del mundo, teniendo especial importancia el ámbito de la sostenibilidad dado su carácter litoral. El municipio dispone de un gran posicionamiento, dado que se considera un referente en este ámbito para todos aquellos municipios que siguen el mismo camino. Este plan, pretende ser un documento que aglutine de forma coherente y transversal, en línea con la metodología Red DTI-CV y la Red DTI nacional, todas las conclusiones y directrices del trabajo realizado anteriormente, y, además, propicie un impulso en los pilares de la transformación de un DTI: Gobernanza, Sostenibilidad, Accesibilidad, Innovación y Tecnología.

El modelo de Destinos Turísticos Inteligentes está provocando el reposicionamiento de multitud de ciudades y la aceleración para su transformación DTI, gracias a la labor estratégica de la Red DTI a nivel nacional y autonómica; y el potencial que sus metodologías posee para la mejora de la planificación y gestión de los destinos dentro de un paradigma de gobernanza inteligente y un enfoque de turismo sostenible.

El producto final, es la accesibilidad, la sostenibilidad y la seguridad como metas estratégicas del destino, cuyo alcance requerirá de una mejora de la gobernanza y de un correcto uso de la tecnología y los recursos disponibles.

Los objetivos finales que de modo integral busca el plan, a través de las actuaciones seleccionadas, es provocar trasmitir una sostenibilidad turística en el modelo y una mejora en la gobernanza, planificación y gestión del destino, que como resultado posibilite la recuperación, reactivación, revitalización, modernización, el impulso y la mejora de la competitividad del destino como DTI.

Es importante destacar la relevancia de la Red DTI-CV para los destinos de la Comunidad Valenciana, ya que junto con la Red DTI nacional marcan la metodología a seguir.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44
Página: 144 / 190

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

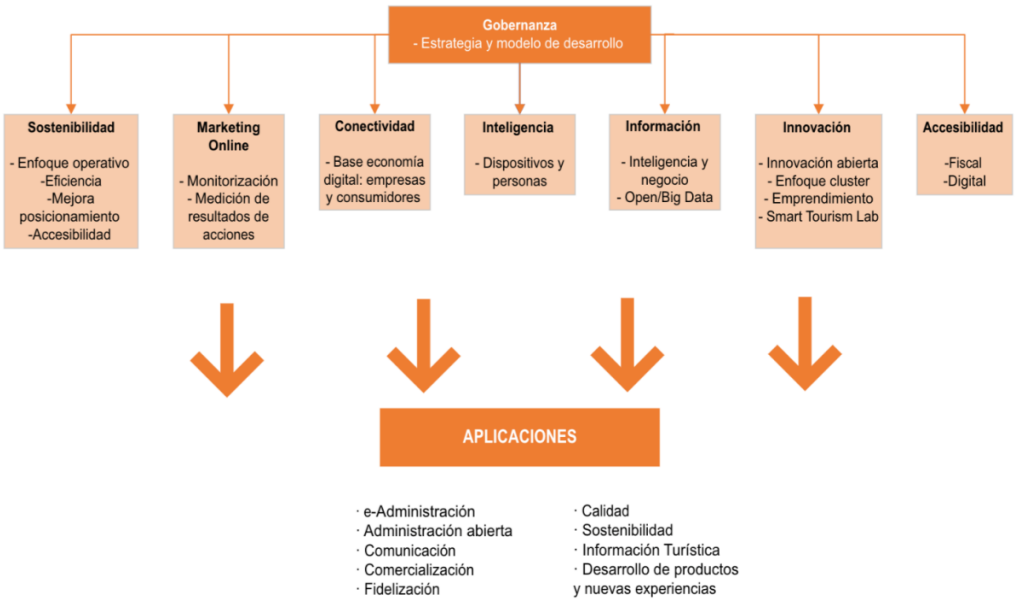


Figura 6. Ejes del modelo Red DTI-CV.
Fuente: Manual de configuración de DTI de la Comunidad Valenciana (Invat·tur).

El Plan Director DTI de Benidorm se basa tanto en los ejes de la Red DTI nacional como los de la Red DTI-CV, cuyos ejes tienen relación entre ellos como se puede comprobar en el siguiente gráfico, y que en cada una de las líneas estratégicas y actuaciones a desarrollar así se detallará.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

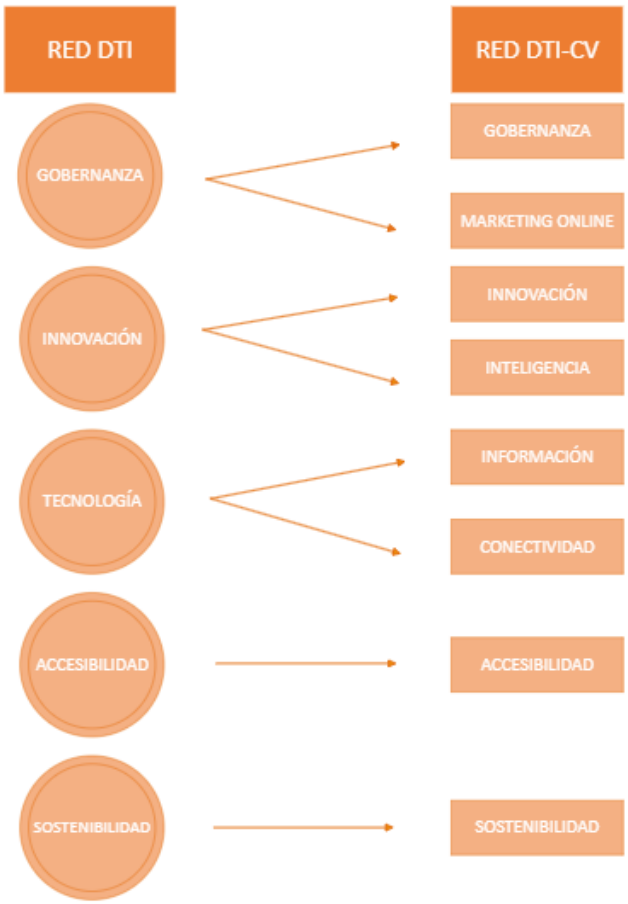


Figura 7. Correlación ejes Red DTI-CV y Red DTI nacional.
Fuente: Elaboración propia

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

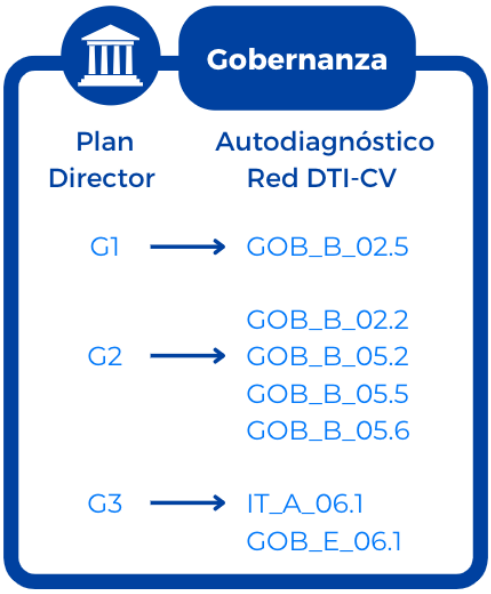
Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44
Página: 146 / 190

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

4.3. PRIORIZACIÓN DE LAS ACTUACIONES

Líneas de Actuación Benidorm DTI		
Gobernanza	**G1**	Planes Operativos por áreas
	G2	Participación de las partes interesadas
	G3	Transparencia como instrumento básico de la gestión del DTI
Innovación	**I1**	Creación laboratorio innovación y tecnología turística
	I2	Smart Office DTI
	I3	Sistema de Inteligencia Turística
	I4	Captación de fondos
Tecnología	**T1**	Plan de sistemas de información
	T2	Mejora de la conectividad y sensorización
	T3	Cuadro de mando de indicadores / Bussines Intelligence
Accesibilidad	**A1**	Plan de movilidad urbano sostenible
	A2	Plan de accesibilidad universal
Sostenibilidad	**S1**	Plan de actuación para la energía sostenible
	S2	Ciclo del agua
	S3	Benidorm Smart Beaches
	S4	Sostenibilidad socio económica
	S5	Plan de Sostenibilidad Turística en Destino

Estas líneas de actuación han sido planteadas a partir de las necesidades del destino y de su contribución a la consecución de los indicadores del Autodiagnóstico de la Red DTI-CV.

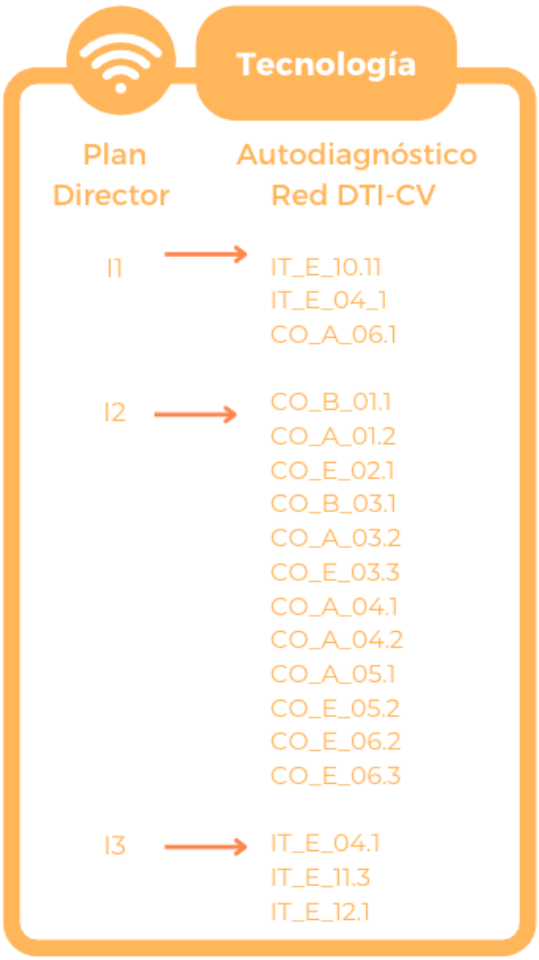


FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44
Página: 147 / 190

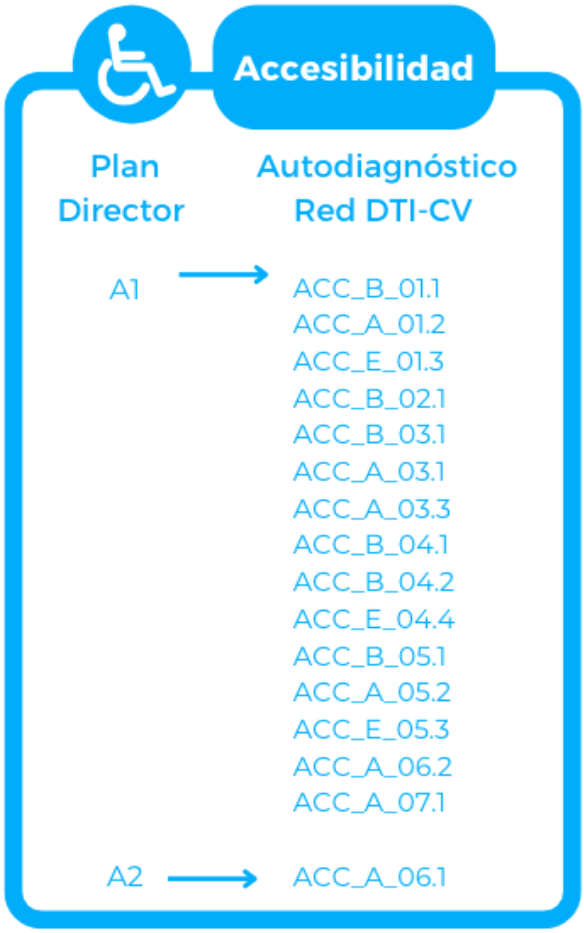
ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

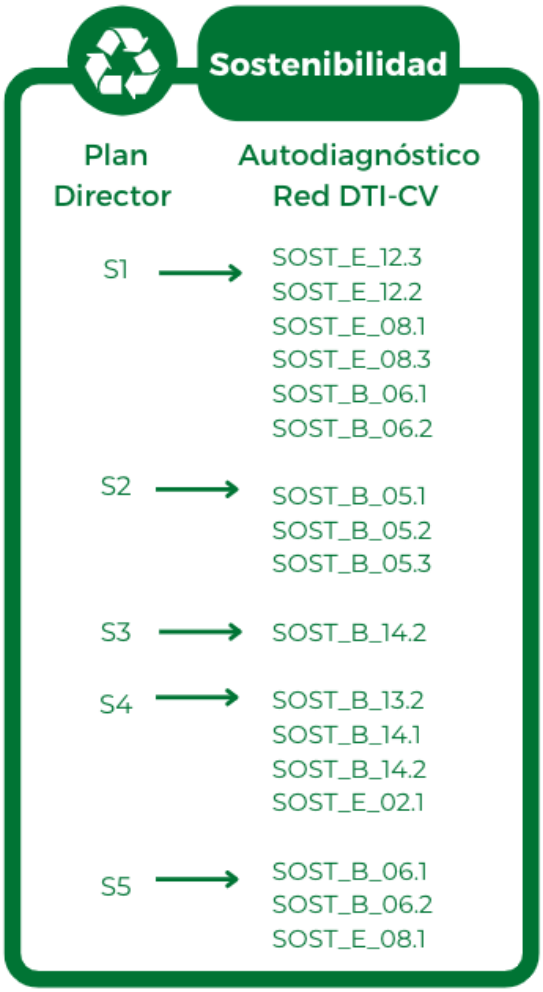




FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica





FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

5. FORMULACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN

5.1. FASES DE ELABORACIÓN

FASE 1. Análisis del contexto

En esta etapa inicial se hizo una planificación general de los trabajos a desarrollar, organizando los aspectos relativos a reuniones, participantes, y tareas a realizar. Por otra parte, se hizo un análisis preliminar de la situación de Benidorm en base a las fuentes de información públicas disponibles para determinar un primer contexto del municipio, y posteriormente un análisis profundo del destino, para finalmente presentar un DAFO.

FASE 2. Análisis interno y FASE 3. Definición de actuaciones

En esta etapa se realizó el diagnóstico de la situación actual, con el fin de establecer un estado de situación que permita una correcta formulación del Plan Director. Para ello se volcaron los resultados de las sesiones de trabajo realizadas para junto con los resultados del DAFO plantear una serie de actuaciones y finalmente, realizar la priorización de las actuaciones.

FASE 4. Plan de acción

Con la información recogida, y la aportación del conocimiento del equipo consultor se definió el marco estratégico que guiará el Plan Director así como las actuaciones con su correspondiente priorización.

Finalmente, se procedió a la consolidación en el documento Plan Director de los diferentes resultados parciales obtenido anteriormente, incorporando adicionalmente en esta fase aspectos muy importantes para la ejecución y gestión del Plan Director como por ejemplo el modelo de gobernanza, el seguimiento, la comunicación, etc.

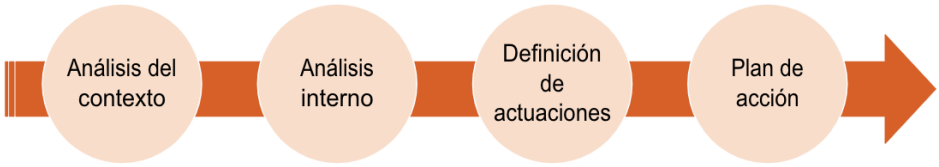


Figura 8. Fases para la elaboración del Plan Director DTI.
Fuente: Elaboración propia

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

5.2. FICHAS DE ACTUACIÓN

GOBERNANZA

EJE GOBERNANZA LA G1		
Línea Actuación	Planes Operativos por áreas	
Alineación estratégica	Eje Red DTI **Gobernanza**	Eje Red DTI-CV **Gobernanza**
Área responsable	Todas las áreas	
Descripción	El Plan Director DTI debe ser concretado a través de planes estratégicos u operativos por cada una de las áreas involucradas, en el alcance definido por el municipio en relación con el DTI. Dichos planes deben estar alineados con el Plan Director y deben permitir la mejora de los productos y/o servicios turísticos. Las áreas con relevancia en el Destino Turístico Inteligente que se han considerado en el alcance del sistema del DTI: • Concejalía Turismo • Fiestas • Oficina de Turismo • Deportes • Fundación VisitBenidorm • Igualdad • Escena Urbana • Bienestar Social • Cultura • Empleo y desarrollo local • Patrimonio Histórico • Nuevas TIC's • Biblioteca • Atención Ciudadana • Archivo Municipal • Film Office • Seguridad Ciudadana • Playas y medioambiente • Sanidad	
Objetivo	Alinear estratégicamente los planes operativos de las diferentes áreas del destino con el DTI y priorizar cada una de las iniciativas de cada área.	
Acciones	G1.1.	Creación de un Plan Operativo anual del DTI y de las áreas de alcance en el DTI
	G1.2.	Memoria de las actividades realizadas del DTI y de las áreas de alcance en el DTI
	G1.3.	Indicadores de medición para el cumplimiento del Plan Director DTI y de las áreas de alcance en el DTI
	G1.4.	Coordinación del Ente Gestor DTI
Indicadores de ejecución	I.G.1.1.	Número de áreas con plan operativo anual
	I.G.1.2.	Número de áreas con memorias
	I.G.1.3.	Número de indicadores de medición usados para el cumplimiento del plan operativo.
	I.G.1.4.	Número de cartas de Servicio por área.

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

EJE GOBERNANZA LA G2		
Línea Actuación	Participación de las partes interesadas	
Alineación estratégica	Eje Red DTI **Gobernanza**	Eje Red DTI-CV **Gobernanza**
Área responsable	Participación ciudadana	
Descripción	Benidorm tiene establecido un programa de estímulo a la Participación Ciudadana a través de consejos locales formados por organizaciones sociales y administrativas del municipio, que basado en documentos y trabajos ya realizados por el Ayuntamiento de Benidorm – Agenda 21 Local, Pacto de los alcaldes, etc. – sirva como referencia para estimular la participación de ciudadanos y visitantes en el desarrollo del Proyecto "BenidormDTI". Siguiendo el principio de colaboración público privada establecido en el municipio de Benidorm y tras la creación del Ente Gestor del DTI, y la incorporación de un Reglamento de organización y funcionamiento del mismo, se puede llegar a un consenso en la elaboración de documentos que materialice los esfuerzos que previamente se han realizado en la ciudad con este mismo objetivo, contando con todos los actores clave, y que suponga una referencia de desarrollo sostenible, dinámico y ambiental del municipio, acordado y aceptado por todos y que sirva para que Benidorm siga operando como un Destino Turístico Inteligente.	
Objetivo	Mantener una estrecha colaboración con otras instituciones públicas, así como con entidades privadas del DTI a través de acuerdos o acciones de coordinación.	
Acciones	G2.1.	Coordinación del Consejo Rector del EGDTI
	G2.2	Coordinación con las partes interesadas, asociaciones empresariales, consejos locales, participación ciudadana, relativas a la mejora del sistema de gestión del DTI del municipio
	G2.3	La web debe informar sobre las vías para la participación ciudadana en la elaboración de los planes del DTI
	G2.4.	Impulsar medidas y proyectos que den respuesta a los objetivos establecidos en el SGDTI.
	G2.5.	Sensibilización e información a las partes interesadas sobre Benidorm DTI
	G2.6.	Medir el grado de satisfacción de los residentes, asociaciones empresariales turísticas y del turista
Indicadores de ejecución	I.G.2.1.	Número de consultas en el Consejo Rector
	I.G.2.2.	Reuniones realizadas con las partes interesadas del destino
	I.G.2.3.	Existencia de información en la web sobre las vías para la participación ciudadana en la elaboración de los planes DTI
	I.G.2.4.	Cantidad de acciones realizadas con el fin de sensibilización e información a las partes interesadas sobre Benidorm DTI.
	I.G.2.5.	Porcentaje de satisfacción de las partes interesadas del destino

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

EJE GOBERNANZA LA G3		
Línea Actuación	Transparencia como instrumento básico de la gestión del DTI	
Alineación estratégica	Eje Red DTI **Gobernanza**	Eje Red DTI-CV **Gobernanza**
Área responsable	Ayuntamiento de Benidorm	
Descripción	La comunicación de un consistorio es compleja dado que abarca, desde el trato directo con el ciudadano, a la información que se ofrece directamente o bien a través de medios de comunicación, la relación y comunicación en foros y redes, el tono del mensaje, la imagen corporativa o bien la imagen que se ofrece como ciudad en su conjunto... Se han de establecer unas pautas, un protocolo y también un calendario determinado para ofrecer la información más relevante, clara, sencilla, concisa y coherente y priorizar las acciones que se consideran clave.	
Objetivo	Proponer determinadas estrategias, priorizadas y a desarrollar siguiendo un calendario determinado, para dotar al consistorio de unos canales de comunicación eficientes y eficaces para mejorar la comunicación entre ciudadanos y ayuntamiento, el conocimiento y la percepción de ciudad y la comunicación en la propia administración local.	
Acciones	G3.1.	En materia de comunicación, aprovechar los recursos tecnológicos actuales de los puntos de información turísticos, introducir nuevas tecnologías para favorecer la información y la comunicación.
	G3.2.	Articular un canal para cubrir el ciclo integral del turista. Informar y comunicar el contenido, objetivos y ventajas del DTI.
	G3.3.	Mejorar la atención al ciudadano y turista.
	G3.4.	Creación y desarrollo de un plan de comunicación de actuaciones del DTI
	G3.5.	Disponer de información en la web de los contratos (no menores) y encomiendas para la ejecución de los planes del DTI.
Indicadores de ejecución	I.G.3.1.	Nuevas tecnologías introducidas por año
	I.G.3.2.	Existencia de un canal para cubrir el ciclo integral del turista
	I.G.3.3.	Existencia plan de comunicación de actuaciones del DTI
	I.G.3.4.	Disposición de los contratos no menores en la web municipal

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

INNOVACIÓN

EJE INNOVACIÓN LA I1		
Línea Actuación	Creación laboratorio innovación y tecnología turística	
Alineación estratégica	Eje Red DTI **Innovación**	Eje Red DTI-CV **Innovación**
Área responsable	Innovación y Calidad	
Descripción	Benidorm es un referente como Destino Turístico Inteligente del Mundo siendo el primer certificado del mundo por la norma UNE 178501 Sistema de Gestión de Destinos Turísticos Inteligentes. El Ayuntamiento de Benidorm, es consciente de que 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. Por ello, se considera necesaria la creación de un lab de innovación y tecnología turística que permita atraer empresas tecnológicas que ayuden a la continua mejora de Benidorm como DTI. Trabajando así, mejorando el espacio de compartición de datos que permita la Interoperabilidad con plataformas "federadas" de la futura plataforma Red.es, actores locales y otras plataformas externas de diputación, autonomía y nacional. Utilizando el ecosistema creado desde la Smart Office DTI y su sistema de gestión del DTI.	
Objetivo	Creación de un Lab de Innovación y Tecnología que consiga la atracción de empresas tecnológicas que ayuden a la incorporación y transformación del destino turístico en un DTI.	
Acciones	I1.1.	Incorporar una gestión profesional tanto de las ideas como proyectos piloto que quieran testearse en el municipio de Benidorm.
	I1.2.	Creación de un inventario de tecnologías e innovaciones para conocer el grado de implementación, así como el grado de satisfacción del mismo y acciones futuras desarrolladas.
	I1.3.	Detección de necesidades de incorporación de tecnologías en cada área de alcance del DTI
	I1.4.	Desarrollar y mantener un espacio de compartición de datos, con mecanismos e instrucciones para incorporar la interconexión de las soluciones TIC con la plataforma del DTI Benidorm
	I1.5.	En el SGDTI 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
	I1.6.	Creación y mantenimiento de equipos de impulso de las diferentes áreas para ayudar a la transformación digital del destino como DTI
	I1.7.	Crear y revisar un Roadmap de trabajo con tejido emprendedor e innovador
	I1.8.	Desarrollo del Smart Destination Living Lab
Indicadores de ejecución	I.I.1.1.	Cantidad de mecanismos incorporados.
	I.I.1.2.	Número de tecnologías implementadas.
	I.I.1.3.	Porcentaje de ideas implantadas y que aportan valores sobre las ideas generadas

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44
Página: 154 / 190

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

	I.I.1.4.	Creación de un Roadmap de trabajo con tejido emprendedor e innovador.
	I.I.1.5.	Desarrollo de la herramienta Smart Destination Living Lab
	I.I.1.6.	Número de proyectos de innovación con participación municipal o pública (en curso, en desarrollo, en fase piloto, fase de implantación...)

EJE INNOVACIÓN LA I2		
Línea Actuación	Smart Office DTI	
Alineación estratégica	Eje Red DTI **Innovación**	Eje Red DTI-CV **Innovación**
Área responsable	Innovación y Calidad	
Descripción	Benidorm creó en 2018 la primera Smart Office DTI, con el propósito de reforzar el eje de gobernanza a través de un Sistema Integral de Gestión que facilite al Ente Gestor del DTI, el desarrollo principal de inteligencia turística y sea el nexo de unión de las demás líneas estratégicas de un DTI. La Smart Office DTI es el espacio físico y virtual en el que se visualiza la optimización de la gobernanza de los datos y se ayuda a planificar, coordinar y ejecutar el desarrollo e implantación del proceso de transformación de un DTI en las tres capas (del destino, de las empresas y de datos inteligentes). 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, nuevas herramientas de innovación y la utilización de la vigilancia e inteligencia que permita: Primordialmente servir de **apoyo al resto de áreas del Ayuntamiento** para dar cumplimiento a sus planes estratégicos, cuadro mando indicadores, tramitación de subvenciones o iniciativas innovadoras. **Realizar una vigilancia e inteligencia** que ayuda 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.	

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

	La **gestión de proyectos piloto** 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 exasistentes, 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 y el crecimiento empresarial y emprendedor del municipio.	
Objetivo	Que la Smart Office DTI continue trabajando para afianzarse como el espacio físico y virtual en el que se visualiza la optimización de la gobernanza de los datos y se ayuda a planificar, coordinar y ejecutar el desarrollo e implantación del proceso de transformación de un DTI en las tres capas (del destino, de las empresas y de datos inteligentes)	
Acciones	I2.1.	Continuar y mejorar la explotación del sistema de inteligencia turística de una forma sistematizada
	I2.2.	Trabajar el Open Data y transparencia del municipio para la reutilización de la información pública.
	I2.3.	La transferencia de los proyectos generados por ideas a los planes de actuación teniendo en cuenta los ejes del DTI: gobernanza, innovación, tecnología, accesibilidad y sostenibilidad.
	I2.4.	Realización de la captación de fondos, y la gestión de los obtenidos, así como de las diferentes áreas del ayuntamiento
	I2.5.	Incorporación de un módulo de validación y análisis de datos, la creación de un equipo especialista en compartición, análisis y difusión de los datos
	I2.6.	Realizar la gestión de proyectos piloto en el llamado laboratorio de innovación y tecnologías
	I2.7.	Facilitar la coordinación y generación de modelos de colaboración público-privada en procesos participativos de cocreación, innovación e identificación de retos para el DTI.
	I2.8	Generación de Base de Datos de Conocimiento
Indicadores de ejecución	I.I.2.1.	Mejoras realizadas en el sistema de inteligencia turística
	I.I.2.2.	Número de proyectos generados por ideas a los planes de actuación
	I.I.2.3.	Número de fondos obtenidos.
	I.I.2.4.	Número de proyectos pilotos a través del laboratorio de innovación
	I.I.2.5.	Número de modelos de colaboraciones público-privadas para la implementación de soluciones inteligentes e innovadoras.
	I.I.2.6.	N° de fuentes identificadas para la creación de la base de datos de conocimiento

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

EJE INNOVACIÓN LA I3		
Línea Actuación	Sistema de inteligencia turística	
Alineación estratégica	Eje Red DTI **Innovación**	Eje Red DTI-CV **Innovación**
Área responsable	Innovación y Calidad	
Descripción	Disponer de un sistema de información con datos estructurados, para conocer mejor al turista y así poder establecer estrategias de promoción mucho más dinámicas y mejor orientadas según el mercado y el tipo de turística que recibía la ciudad. Requiere de la implementación de un sistema de vigilancia tecnológica e inteligencia competitiva que determinará cuales eran las necesidades reales de información para así crear su propio sistema de inteligencia turística. En estos momentos cuenta con conocimiento para elaborar diferentes productos turísticos y datos sobre el origen y comportamiento del turista durante y después de su viaje a Benidorm. La Fundación VisitBenidorm se convirtió en la primera fundación a nivel nacional en disponer de un sistema de inteligencia turística certificado bajo la norma UNE 166006. Se parte de la base de que, para establecer el sistema de gestión del destino, no sólo se tenía que tener en cuenta los diferentes ejes de un DTI, sino que se debía analizar las necesidades de información del municipio desde el punto de vista de a qué mercado es al que nos queríamos dirigir, a qué segmentos de clientes, (millenials, seniors, familiar, ...) y sobre todo que productos turísticos queríamos ofertar y para ello que íbamos a necesitar incorporar en el destino. Además, a diferencia de una Smart City los actores clave no sólo son los ciudadanos, sino que todos los indicadores y herramientas de un DTI debían dar respuesta a las necesidades del Ente gestor, los ciudadanos, el ecosistema empresarial, emprendedor, asociativo y turístico, y los turistas.	
Objetivo	Lograr un mayor conocimiento del visitante y de las dinámicas turísticas que afectan al destino, con objeto de aportar datos y conocimientos que nos guíen en las acciones de desarrollo y promoción que se estimen necesarias pudiendo reforzar las líneas de actuación con información de calidad, transversal y accionable	
Acciones	I3.1.	Disponer y mantener de un sistema certificado de inteligencia turística a través de la mejora de las herramientas de vigilancia tecnológica e inteligencia competitiva.
	I3.2.	Incorporar las herramientas tecnológicas necesarias para el análisis de big data, y smart data para el sistema de inteligencia turística
Indicadores de ejecución	I.I.3.1.	Número de mejoras en las herramientas de vigilancia tecnológica e inteligencia competitiva.
	I.I.3.2.	Número de herramientas tecnológicas utilizadas para el análisis del big data y smart data

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

EJE INNOVACIÓN LA I4		
Línea Actuación	Captación de fondos	
Alineación estratégica	Eje Red DTI **Innovación**	Eje Red DTI-CV **Innovación**
Área responsable	Innovación y Calidad	
Descripción	La intención de convertirse en un DTI supone el **establecimiento de una estrategia de revalorización del destino** que permita **aumentar** su **competitividad**, mediante un mejor aprovechamiento de sus atractivos naturales y culturales, la creación de otros recursos innovadores, la mejora en la eficiencia de los procesos de producción y distribución que finalmente impulse el desarrollo sostenible y facilite la interacción del visitante con el destino. El turismo es un sector especialmente estratégico para la economía valenciana y su desarrollo a corto y medio plazo pasa por el desarrollo de soluciones TIC's que permitan una gestión muy eficiente y personalizada de una oferta de servicios turísticos inteligentes junto a la diversificación hacia nuevos nichos de negocio estacionales, enfocados a un turismo sostenible y de mayor valor añadido que sirva, al mismo tiempo, de escaparate de la oferta de bienes y servicios para aumentar la experiencia del turista y la calidad de vida de los ciudadanos en el DTI. La selección del modelo económico vendrá determinada en cada caso por diferentes elementos de partida, objetivos de la acción, objetivos del proyecto, inversión a realizar, rentabilidad del proyecto, etc., a partir de los cuales se identificarán las responsabilidades de gestión/operación, así como la procedencia de los fondos económicos necesarios. Las diferentes alternativas que podrán seleccionar serán entre otras, las siguientes: FINANCIACIÓN PÚBLICA: • Fondos Europeos • El Plan Nacional de Territorios Inteligentes articula fondos procedentes de Red.es Fondos procedentes de Instituciones Supramunicipales (Diputación de Alicante, Consellería de la Comunidad Valenciana, ...) • Fondos Municipales-Ayuntamiento de Benidorm. FINANCIACIÓN PRIVADA: • Financiación a través de Colaboración Público–Privada • Gestión de servicios públicos a través de empresas públicas, privadas o mixtas. • Compra pública innovadora (CPI). • Otras alternativas al desarrollo de la colaboración entre los sectores público y privado que podrán ser utilizadas para el desarrollo de proyectos en el marco del DTI son: o Proyectos colaborativos. o Plataformas Tecnológicas. o Asociaciones Público-privados (PPPs).	
Objetivo	El objetivo principal es la captación de fondos nacionales y europeos que permitan apoyar la estrategia, planificación y desarrollo de las actuaciones	

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

	en materia de Destino Turístico Inteligente (DTI) en los ejes de gobernanza, innovación, tecnología, sostenibilidad y accesibilidad.	
Acciones	I4.1.	Creación de un mapeo de oportunidades de captación de fondos a nivel local, autonómico, nacional y europeos que ayuden al DTI
	I4.2.	Asegurar la gestión correcta de los fondos captados.
	I4.3.	Promoción de los proyectos realizados mediante captación de fondos en jornadas, seminarios y cualquier foro donde se de visibilidad tanto a nivel nacional e internacional
Indicadores de ejecución	I.I.4.1.	Número de oportunidades de captación de fondos identificados.
	I.I.4.2.	Número de proyectos realizados mediante captación de fondos a los que se le ha hecho promoción.
	I.I.4.3.	Porcentaje del presupuesto DTI destinado a I+D+i

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44
Página: 159 / 190

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

TECNOLOGÍA

EJE TECNOLOGÍA LA TI		
Línea Actuación	Plan de sistemas de información	
Alineación estratégica	Eje Red DTI **Tecnología**	Eje Red DTI-CV **Tecnología**
Área responsable	Innovación y Calidad	
Descripción	En la administración local en este momento se encuentran con un entorno legislativo muy exigente, particularmente desde la entrada en vigor de las leyes 39 y 40/2015, tanto desde el punto de vista de los servicios que se han de prestar a los ciudadanos, como de las exigencias de seguridad y calidad de sus infraestructuras. Esta realidad condiciona mucho, pero no debe ser excusa para en la medida de sus posibilidades, no ocuparse de cambiar el entorno de trabajo para hacerlo más moderno, seguro y profesional. Además de adecuarse a lo dispuesto a las normas, los ciudadanos demandan servicios cada vez de mayor calidad, por lo que se debe ejecutar mejoras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos. La e-administración, es ni más ni menos, la herramienta sobre la que ya se gestiona una parte muy importante de los servicios administrativos del Ayuntamiento de Benidorm, y en el futuro esta tendencia continuará de manera creciente.	
Objetivo	Conseguir una transformación digital de los servicios a la ciudadanía y a los visitantes, acompañando con la adecuación de los sistemas de información necesarios.	
Acciones	T1.1.	Adquisición, mantenimiento y renovación de todos los servicios de telefonía fija, de la red de datos, el acceso a Internet y a la red que permite la transmisión de datos entre las distintas sedes del Ayuntamiento de Benidorm y los servicios de acceso a internet.
	T1.2.	Dotar a los usuarios del Ayuntamiento de Benidorm de un servicio de Telefonía Móvil de calidad, así como facilitar la conectividad de diversos dispositivos dispersos por la ciudad, u otros que en el futuro se irán desplegando
	T1.3.	Sistematizar y mantener la seguridad en los Sistemas de Información del Ayuntamiento, según los requerimientos del ENS, y el cumplimiento del Reglamento Europeo de Protección de Datos (RGPD).
	T1.4.	Garantizar la seguridad mínima y la prestación de los servicios de red del Ayuntamiento de Benidorm
	T1.5.	Aumentar el grado de satisfacción de los ciudadanos ante los servicios prestados por el Ayuntamiento
	T1.6.	Desarrollo y mejora del Plan de Integración de Recursos en Internet del Ayuntamiento de Benidorm
	T1.7.	Dotar y mantener una Plataforma DTI
Indicadores de ejecución	I.T.1.1.	Actualización del servicio de la telefonía fija y acceso a internet en el Ayuntamiento de Benidorm
	I.T.1.2.	Número de dispositivos móvil que se ha dotado o reemplazado.
	I.T.1.3.	Número de medidas de seguridad que se tomen en los Sistemas de información del Ayuntamiento.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

	I.T.1.4.	Número de servicios de seguridad mínimos garantizados en los servicios de red, y dispositivos del propio Ayuntamiento.
	I.T.1.5.	Número de encuestas de satisfacción realizadas a los ciudadanos en relación a los servicios prestados por parte del Ayuntamiento
	I.T.1.6.	Mejoras realizadas en el Plan de Integración de Recursos en Internet
	I.T.1.7.	Creación de una Plataforma DTI

EJE TECNOLOGÍA LA T2		
Línea Actuación	Mejora de la conectividad y sensorización	
Alineación estratégica	Eje Red DTI **Tecnología**	Eje Red DTI-CV **Tecnología**
Área responsable	Innovación y Calidad	
Descripción	Las piedras angulares de toda la digitalización de un destino pasan por la obtención de datos mediante la realización de una conectividad y sensorización de los diferentes verticales de la ciudad, como: - Ciclo del agua - Gestión de Residuos - Alumbrado Público - Parkings y Aparcamientos disuasorios - Gestión de Plagas - Gestión de Playas - Control y Gestión de Tráfico - Control de Policía y Emergencias - Resiliencia Para los próximos años se vislumbra un nuevo paradigma en el que la conectividad de millones de objetos (IoT) y el desarrollo de nuevas aplicaciones y casos de uso, tales como el vehículo conectado, motivarán el despliegue de soluciones que exigirán reforzar drásticamente las prestaciones de las redes fijas y móviles. La conectividad busca que la interactuación y divulgación de contenidos sean llevadas al bolsillo del viajero, posibilitando la utilización de herramientas tecnológicas basadas en la movilidad que harán factible la traslación a la proximidad con el usuario y abrirán nuevos nichos de servicio que permitan exprimir todas las posibilidades del mundo móvil. Los beneficios serán tanto para los residentes como para los turistas, ya que los primeros podrán tener acceso a datos y seguir conectado a su entorno y redes sociales, y el turista dispondrá de una estancia más grata donde el municipio atienda las necesidades de un mercado cada día más hiperconectado y accediendo a cualquier contenido en tiempo real en internet podrá así sacar el máximo provecho a su visita, sin tener que buscar un local comercial con wifi gratuito. Además, Benidorm proyecta una imagen de ciudad moderna, beneficiándose de la difusión de los usuarios mediante el uso de las redes sociales a tiempo real de la visita y se podrá estudiar los flujos y	

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

	tendencias de los mismos, así como crear bases de datos y estadística que permita conocer mejor los mercados encaminando el sector privado los recursos y las promociones de una forma más certera En cuanto a la sensorización del municipio y sus servicios, es una nueva herramienta para seguir profundizando en la transformación digital de Benidorm, ampliando la conectividad y la oferta turística, permite un mayor conocimiento del destino pudiendo mejorar la gestión al analizar sus datos y pudiéndolos cruzar con datos turísticos.	
Objetivo	Disponer de la conectividad y sensorización del territorio para mejorar la gestión y la experiencia tanto del residente como del visitante	
Acciones	T2.1.	Conectividad- Smart Wifi: Conectar el destino con el visitante, así como mejorar los puntos wifi de los edificios públicos
	T2.2.	Sensorización de los diferentes verticales del destino
	T2.3.	Aplicación del 5G
Indicadores de ejecución	I.T.2.1.	Porcentaje de instalaciones municipales que ofrecen a sus usuarios servicios WIFI gratuito y con garantías suficientes de seguridad
	I.T.2.2.	Número de verticales sensorizadas del destino, teniendo en cuenta las renovaciones de las diferentes subcontratas.
	I.T.2.3.	Porcentaje del territorio del DTI que cuenta con cobertura móvil de alta velocidad (3G o superior)

EJE TECNOLOGÍA LA T3		
Línea Actuación	Cuadro de mando de indicadores / Bussines Intelligence	
Alineación estratégica	Eje Red DTI **Tecnología**	Eje Red DTI-CV **Tecnología**
Área responsable	Innovación y Calidad	
Descripción	Un tema prioritario en la norma UNE 178501 es disponer en el eje de tecnología de herramientas de Business Intelligence que permita la recogida de indicadores de medición del DTI para facilitar la gestión y la toma de decisiones. En este proceso se han ido incorporando diferentes herramientas tecnológicas y cambiando sistemas de trabajo en las diferentes áreas del destino, ya que se trabaja con el área de turismo, pero también con más de 20 técnicos de todas y cada una de las áreas que pueden tener influencia en el ciclo del viaje del turista (cultura, patrimonio histórico, fiestas, igualdad, deporte, empleo, medioambiente, escena urbana, nuevas TIC's, ...).	
Objetivo	Construir un Cuadro de mando de Indicadores para la toma de decisiones y ver la evolución de cada eje del DTI	
Acciones	T3.1.	Conocer la evolución de los retos que dan cumplimiento a cada eje de actuación planteado en el Plan Director Benidorm DTI: Gobernanza, Innovación; Tecnología, Sostenibilidad y Accesibilidad

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

	T3.2.	Conocer la evolución de los planes estratégicos de cada área del ayuntamiento de Benidorm con alcance en el DTI de Benidorm
	T3.3.	Se establecerán indicadores lo más visuales para conocer la evolución de implantación del plan director en el municipio de Benidorm
Indicadores de ejecución	I.T.3.1.	N° de Indicadores de evolución de cumplimiento de los retos del Plan Director de Benidorm DTI cumplimentados.
	I.T.3.2.	N° de Indicadores de evolución de los planes estratégicos de cada área del ayuntamiento de Benidorm cumplimentados.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44
Página: 163 / 190

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

ACCESIBILIDAD

EJE ACCESIBILIDAD LA A1			
Línea Actuación	Plan de Movilidad Urbano Sostenible		
Alineación estratégica	Eje Red DTI **Accesibilidad**	Eje Red DTI-CV **Accesibilidad**	
Área responsable	Urbanismo		
Descripción	Benidorm quiere ser un territorio accesible y sostenible, potenciando un modelo urbanístico caracterizado por la edificación en altura y la densidad como principio. La movilidad sostenible se ha convertido en una preocupación compartida por la mayoría de las ciudades, adoptando medidas que respondan al desafío que plantea el desarrollo urbano. Para ello las ciudades apuestan por una mayor calidad en el transporte público, por la promoción de los modos de transporte no motorizados y, en definitiva, por la utilización de aquellos más eficaces desde una perspectiva energética y medioambiental, suscribiendo políticas de transporte que potencien el uso de dichos modos. En este sentido, el Ayuntamiento de Benidorm considera que el potencial de esta ciudad como referencia y catalizador comarcal en materia de transporte, requiere un análisis profundo que permita establecer las pautas de desarrollo futuro enmarcado dentro de los conceptos de eficacia energética, medioambiental y de calidad de vida aplicada a la movilidad. Dicho análisis se concreta en la elaboración de este Plan de Movilidad Urbana Sostenible que permitirá determinar programas concretos que materialicen dichos objetivos y permita desarrollar nuevas fórmulas de transporte y la optimización de recursos disponibles.		
Objetivo	Mejorar de la movilidad en Benidorm siguiendo criterios de sostenibilidad y accesibilidad, incorporando las innovaciones y tecnologías necesarias para el DTI.		
Acciones	A1.1.	Aumentar la conectividad de la red viaria	
	A1.2.	Promover el estacionamiento en superficie con aparcamientos disuasorios y otras opciones alternativas que permitan controlar las épocas de baja demanda turística y de alta demanda.	
	A1.3.	Mejora del transporte público urbano a través de vehículos con conductor accesibles	
	A1.4.	Utilización de sistemas de guiado, señalización y orientación accesibles en el DTI	
	A1.5.	Mejorar la información que recibe el usuario sobre el transporte en la ciudad	
Indicadores de ejecución	I.A.1.1.	Cantidad de redes viarias creadas y/o mejoradas	
	I.A.1.2.	Número de aparcamientos disuasorios creados	
	I.A.1.3.	Existencia de sistemas de guiado, señalización y orientación accesibles en el DTI	
	I.A.1.4.	Porcentaje de vehículos públicos con conductor adaptados para el traslado de personas usuarias de silla de ruedas	

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44
Página: 164 / 190

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

EJE ACCESIBILIDAD LA A2		
Línea Actuación	Plan de Accesibilidad Universal	
Alineación estratégica	Eje Red DTI **Accesibilidad**	Eje Red DTI-CV **Accesibilidad**
Área responsable	Accesibilidad Universal	
Descripción	Se trabaja conjuntamente con el área de nuevas TIC's, Turismo y el área de Escena Urbana del Ayuntamiento de Benidorm desarrollando tanto el Plan de sistema de Información accesibles a todos como en un Plan de Movilidad Urbana Sostenible, donde trabajar en los accesos a la ciudad, la utilización de carriles bici o incorporación de certificaciones de accesibilidad universal en las playas de Benidorm y de una guía de accesibilidad de los recursos turísticos de la ciudad.	
Objetivo	Incorporar la Accesibilidad Universal para ser cada día más accesibles y pioneros en este campo.	
Acciones	A2.1.	Mejorar la accesibilidad urbana
	A2.2.	Accesibilidad en la Información: abarca la disponibilidad, accesibilidad y la asequibilidad de ésta.
	A2.3.	Apoyarse en la comunidad ciudadana para implicar en la mejora de la accesibilidad del destino
	A2.4.	Determinar la accesibilidad por itinerarios, zonas y vías urbanas principales
	A2.5.	Creación y desarrollo de actuaciones mediante un Lab de Innovación Social
Indicadores de ejecución	I.A.2.1.	Cumplimiento del plan operativo sobre la accesibilidad del destino
	I.A.2.2.	Número de consultas resueltas sobre accesibilidad universal
	I.A.2.3.	Número de consultas recogidas por parte de la ciudadanía
	I.A.2.4.	Número de actuaciones realizadas a partir del Lab de Innovación Social
	I.A.2.5.	Porcentaje de recursos turísticos accesibles en el destino sobre el total de la oferta turística catalogada del destino (alojamiento, restauración, productos, monumentos, recursos culturales, naturales, etc.)
	I.A.2.6.	Existencia de información accesible del DTI en varios soportes (digital y físico) y formatos (visual/auditivo/táctil/...)

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

SOSTENIBILIDAD

EJE SOSTENIBILIDAD LA S1			
Línea Actuación	Plan de Actuación para la Energía Sostenible		
Alineación estratégica	Eje Red DTI **Sostenibilidad**	Eje Red DTI-CV **Sostenibilidad**	
Área responsable	Medio Ambiente		
Descripción	Consciente de la realidad del cambio climático, la Comisión Europea lanzó en 2008 la iniciativa denominada PACTO DE ALCALDES que pretendía reunir a los alcaldes de las ciudades europeas en una red permanente de intercambio de información para la aplicación de buenas prácticas. Estas actuaciones llevan en su realización un objetivo claro, el de mejorar la eficiencia energética en el entorno urbano, y conseguir una reducción de las emisiones de CO2 en el ámbito territorial local de, al menos, un 20%. Siguiendo esta línea, se plantea que el Ayuntamiento de Benidorm ejecute un Plan de Actuación para la Energía Sostenible que tenga como objetivo principal contrarrestar las tendencias negativas en Benidorm en tema de emisiones de gases de efecto invernadero, a través de la utilización del ahorro energético, la sensibilización ciudadana y el trabajo continuo del consistorio para la reducción de emisiones.		
Objetivo	Fomentar un modelo de ciudad sostenible y eficiente		
Acciones	S1.1.	Actuaciones de sustitución, renovación e instalación de elementos que mejoren el uso de energías cada vez más sostenibles, así como formar a los técnicos en buenas prácticas energéticas en edificios municipales.	
	S1.2.	Sustitución de equipos e instalaciones municipales consumidoras de energía por otras que utilicen tecnología de alta eficiencia o mejorar la tecnología disponible	
	S1.3.	Adaptación y renovación de la flota de vehículos del transporte público para que cumpla estándares europeos.	
	S1.4.	Incorporar en los contratos municipales clausulas medioambientales, compra de energía verde certificada.	
	S1.5.	Realizar actuaciones sobre el sector residencial y servicios para ser más sostenibles	
	S1.6.	Apoyo a la industria para la sustitución de instalaciones más eficientes	
	S1.7.	Instalación de infraestructuras de electromovilidad en el destino en cumplimiento de la Directiva Europea de eficiencia energética	
	S1.8.	Plan de Adaptación al Cambio Climático	
Indicadores de ejecución	I.S.1.1.	Medición de kWh/a de energías renovables sobre el total de kWh/a consumidos	
	I.S.1.2.	Número de vehículos adaptados según los estándares europeos	
	I.S.1.3.	Número de contratos que incluyen clausulas medioambientales	
	I.S.1.4.	Número de actuaciones realizadas en el sector residencial y servicios	
	I.S.1.5.	N° de puntos instalados de recarga de vehículos eléctricos	
	I.S.1.6.	Elaboración de un Plan de Adaptación al Cambio Climático	
	I.S.1.7.	Existencia de un mapa de polución	
	I.2.1.8.	Existencia de un mapa de ruidos	

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

EJE SOSTENIBILIDAD LA S2		
Línea Actuación	Ciclo del agua	
Alineación estratégica	Eje Red DTI **Sostenibilidad**	Eje Red DTI-CV **Sostenibilidad**
Área responsable	Medio Ambiente	
Descripción	La ciudad de Benidorm es el máximo exponente del turismo y del ocio a todos los niveles, tanto en España como en Europa, desde hace varias décadas. El constante crecimiento de la ciudad ha hecho que el Ayuntamiento de Benidorm siempre haya mostrado una gran preocupación por los recursos hídricos y por la eficacia del servicio de abastecimiento, ya que el municipio apenas tiene agua propia debido a su climatología de precipitaciones escasas e irregulares. Por ello, desde siempre, la viabilidad de Benidorm ha estado vinculada a la capacidad y el conocimiento de resolver su eterno problema: la escasez de agua.	
Objetivo	Generar un plan de actuación sobre todo el ciclo del agua para prevenir y mejorar las infraestructuras para un mayor aprovechamiento del agua.	
Acciones	S2.1.	Inversiones en nuevas infraestructuras e instalaciones, realizando planes de prevención de riadas e inundaciones, así como en el drenaje urbano por zonas y la creación de un sistema de alerta y control en tiempo real de la red de drenaje
	S2.2.	Plan local de prevención de sequía y aprovechamiento de recursos hídricos
	S2.3.	Plan local de obras complementarias de mejora de la infraestructura hidráulica
	S2.4.	Realizar un control de calidad, tanto de las aguas residuales, pluviales, así como la vigilancia de la red de alcantarillado
	S2.5.	Gestión del Agua: Pérdidas de agua potable del destino en la red de suministro
Indicadores de ejecución	I.S.2.1.	Número de infraestructuras e instalaciones nuevas que contemplen un plan de prevención de riadas e inundaciones
	I.S.2.2.	Porcentaje de ejecución del Plan Local de Prevención de sequía y aprovechamiento de recursos hídricos
	I.S.2.3.	Realización de un plan local de obras complementarias de mejora de la infraestructura hidráulica.
	I.S.2.4.	Controles de calidad realizadas tanto a aguas residuales como pluviales y marinas.
	I.S.2.5.	Litros de agua perdida de la red de suministro de agua del DTI/mes
	I.S.2.6.	Consumo de agua en alojamientos turísticos de agua (litros/día)
	I.S.2.7.	Porcentaje de aguas recicladas utilizadas en el DTI

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

EJE SOSTENIBILIDAD LA S3		
Línea Actuación	Benidorm Smart Beaches	
Alineación estratégica	Eje Red DTI **Sostenibilidad**	Eje Red DTI-CV **Sostenibilidad**
Área responsable	Playas e Innovación	
Descripción	El proyecto Benidorm Smart Beaches es una iniciativa innovadora que pretende ayudar a posicionar a Benidorm como un referente mundial en materia de Destinos Turísticos Inteligentes que se apoya en la tecnología para convertirse en un destino social, medioambiental y económicamente sostenible. Ya no es suficiente tener una playa que esté limpia y sea atractiva, confortable y segura, si no que los turistas ya buscan playas inteligentes, es decir, una playa moderna y de alta calidad que complementa un destino inteligente.	
Objetivo	Conseguir la implementación de una Smart Beach que interactúa con los usuarios y que pueda ofrecer una mejor percepción y posicionamiento competitivos a los destinos turísticos mejorando la experiencia turística y mayor rentabilidad a los negocios del municipio.	
Acciones	S3.1	Sistema de monitorización de playas en tiempo real.
	S3.2	Monitorización del nivel de ocupación en playa.
	S3.3	Predicción de la evolución horaria de la ocupación de la playa.
	S3.4	Detección de zonas alta peligrosidad para bañistas tales como zonas con corrientes de resaca.
	S3.5	Ayuda a la detección en tiempo real de situaciones de alta peligrosidad como soporte y ayuda a los servicios de rescate en playas.
	S3.6	Disponer de una política medioambiental impecable y bien dirigida con todas las certificaciones posibles.
	S3.7	Promover un Smart Lab para la realización de proyectos piloto que mejoren las playas y los servicios a ciudadanos y turistas
	S.3.8.	Permitir el desarrollo de actuaciones que promuevan la seguridad de los usuarios en las playas
Indicadores de ejecución	I.S.3.1.	Implementación Sistema de monitorización de playas en tiempo real.
	I.S.3.2.	Sensores implantados para la ocupación y horarios en playas
	I.S.3.3.	Número de zonas de alta peligrosidad para bañistas detectadas
	I.S.3.4.	Cifra de proyectos piloto de mejoras de playas y servicios a ciudadanos y turistas.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

EJE SOSTENIBILIDAD LA S4		
Línea Actuación	Sostenibilidad socioeconómica	
Alineación estratégica	Eje Red DTI **Sostenibilidad**	Eje Red DTI-CV **Sostenibilidad**
Área responsable	Empleo y Desarrollo Local, Seguridad Ciudadana, Comercio, Bienestar Social e Igualdad	
Descripción	La norma UNE 178501 recoge la necesidad de impulsar medidas que promuevan la sostenibilidad social y económica, en esta revisión del Plan Director DTI, se ha visto necesario impulsar una línea de trabajo que recoja las diferentes actuaciones que se realizan en este campo.	
Objetivo	Adquirir un compromiso de mejora de la sostenibilidad social y económica del destino e integrar dicho compromiso en su estrategia de forma transversal.	
Acciones	S4.1.	Promover actividades de fomento y formación para el empleo.
	S4.2.	Promover la seguridad tanto física, de emergencia, de respuesta sanitaria y de seguridad alimentaria.
	S4.3.	Promover la resiliencia, adaptando los servicios a las necesidades y requisitos de los turistas y residentes.
	S.4.4.	Promover actuaciones para incentivar el comercio local, con actuaciones de formación, promoción, uso y transformación digital.
	S.4.5.	Promover actuaciones de bienestar social e igualdad de oportunidades
	S.4.6.	Promover actuaciones de impacto socio- cultural, tanto en la gestión de los activos, mejorando la oferta de actividades de ocio y cultural, y de preservación del patrimonio natural, cultural su promoción, sensibilización e interacción con turistas y residentes.
	S.4.7.	Controlar el impacto del turismo en la comunidad local
Indicadores de ejecución	I.S.4.1.	Número de actividades de fomento y formación para el empleo.
	I.S.4.2.	Formaciones al comercio local realizadas
	I.S.4.3.	Porcentaje del patrimonio cultural del DTI que goza de algún tipo de protección oficial o plan de conservación
	I.S.4.4.	Número de camas hoteleras/100 residentes del DTI

EJE SOSTENIBILIDAD LA S5		
Línea Actuación	Plan de Sostenibilidad Turística en Destino	
Alineación estratégica	Eje Red DTI **Sostenibilidad**	Eje Red DTI-CV **Sostenibilidad**
Área responsable	Turismo y Smart Office	
Descripción	Los Planes de Sostenibilidad Turística en Destinos representan el principal instrumento de intervención de la administración turística española en el proceso de transformación del sector, además de ser un mecanismo de colaboración destacado entre la Administración General del Estado, las comunidades autónomas y las entidades locales.	

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

	El objetivo del Programa es contribuir a la formulación de un nuevo modelo turístico que sitúe a la sostenibilidad en su triple dimensión medioambiental, socioeconómica y territorial como eje vertebrador del destino. El Plan de Sostenibilidad Turistica en Destino BENIDORM DTI + SEGURO nace impulsado por el Ministerio de Industria comercio y turismo en colaboración con Turisme Comunitat Valenciana.	
Objetivo	El objetivo estratégico del Plan de Sostenibilidad Turística de Benidorm es la implementación de un conjunto de actuaciones que permitan al destino turístico inteligente de una estrategia que ahonde en la sostenibilidad en su vertiente socioeconómica, y medioambiental, en aras de mantener y mejorar la competitividad del destino, impulsar un desarrollo sostenible en su territorio, y proteger a la sociedad de una crisis económica que va a afectar sobre todo al sector turístico, prioritario en la ciudad.	
Acciones	S5.1.	Infraestructura, recursos turísticos conectados más accesibles y sostenibles.
	S5.2.	Gestión, planificación inteligente y creación y diversificación de productos turísticos.
	S5.3.	Transformación competitiva
	S5.4.	Plan Sostenibilidad Benidorm Visión 360: Transición Verde, Eficiencia Energética, Transición Digital y Competitividad
Indicadores de ejecución	I.S.5.1.	Grado de ejecución Plan de Sostenibilidad Turística en Destinos

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

5.3. CALENDARIZACIÓN DE ACTUACIONES



FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

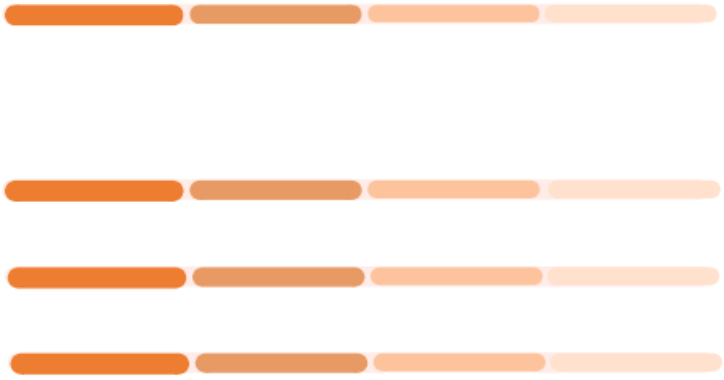
G3 **Transparencia como instrumento básico de la gestión del DTI**

G3.1. En materia de comunicación, aprovechar los recursos tecnológicos actuales de los puntos de información turísticos, introducir nuevas tecnologías para favorecer la información y la comunicación.

G3.2. Articular un canal para cubrir el ciclo integral del turista. Informar y comunicar el contenido, objetivos y ventajas del DTI.

G3.3. Mejorar la atención al ciudadano y turista.

G3.4. Creación y desarrollo de un plan de comunicación de actuaciones del DTI



FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

INNOVACIÓN

Código	Línea de Actuación	Año 1 (1er 2n 3er 4to)	Año 2 (1er 2n 3er 4to)	Año 3 (1er 2n 3er 4to)	Año 4 (1er 2n 3er 4to)
n	**Creación laboratorio innovación y tecnología turística**				
	I1.1. Incorporar una gestión profesional tanto de las ideas como proyectos piloto que quieran testearse en el municipio de Benidorm.				
	I1.2. Creación de un inventario de tecnologías e innovaciones para conocer el grado de implementación, así como el grado de satisfacción de este y acciones futuras desarrolladas.				
	I.3. Definir las necesidades de incorporación de tecnologías en cada área de Alcance del DTI.				
	I1.4. Desarrollar y mantener un Espacio de compartición de datos, con mecanismos e instrucciones para incorporar la interconexión de las soluciones TIC con la plataforma del DTI Benidorm.				
	I.5. En el SGDTI 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				
	I1.6. Proponer la creación de Equipos de impulso de las diferentes áreas para ayudar a la transformación digital del Destino como DTI.				
	I1.7. Crear un Roadmap de trabajo con tejido emprendedor e innovador.				
	I1.8. Desarrollo del Smart Destination Living Lab.				

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

I2 Smart Office: Oficina de innovación e inteligencia

I2.1. Continuar y mejorar la explotación del sistema de inteligencia turística de una forma sistematizada

I2.2. Trabajar el Open Data y transparencia del municipio para la reutilización de la información pública

I2.3. La transferencia de los proyectos generados por ideas a los planes de actuación teniendo en cuenta los ejes del DTI: gobernanza, innovación, tecnología, accesibilidad y sostenibilidad.

I2.4. Realización de la captación de fondos, y la gestión de los obtenidos, así como de las diferentes áreas del ayuntamiento

I2.5. Incorporación de un módulo de validación y análisis de datos. La creación de un equipo especialista en compartición, análisis y difusión de los datos

I2.6. La gestión de proyectos piloto en el llamado laboratorio de innovación y tecnologías.

I2.7. Facilitar la coordinación y generación de modelos de colaboración público-privada para la implantación de soluciones inteligentes e innovadoras.

I3 Sistema de inteligencia turística

I3.1. Disponer y mantener de un sistema certificado a través de la mejora de las herramientas de vigilancia tecnológica e inteligencia competitiva.

I3.2. Incorporar las herramientas tecnológicas necesarias para el análisis de big data, y smart data para el sistema de inteligencia turística.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

14 Captación de fondos

14.1. Creación de un mapeo de oportunidades de captación de fondos.

14.2. Asegurar la gestión correcta de los fondos captados.

14.3. Promoción de los proyectos realizados mediante captación de fondos en jornadas, seminarios y cualquier foro donde se dé visibilidad tanto a nivel nacional e internacional.



FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

TECNOLOGÍA

Código	Línea de Actuación	Año 1				Año 2				Año 3				Año 4			
		1er	2n	3er	4to	1er	2n	3er	4to	1er	2n	3er	4to	1er	2n	3er	4to
T1	**Plan de sistemas de información**																
T1.1.	Adquisición, mantenimiento y renovación de todos los servicios de telefonía fija, de la red de datos y el acceso a Internet. La red que permite la transmisión de datos entre las distintas sedes del Ayuntamiento de Benidorm, y los servicios de acceso a Internet.																
T1.2.	Dotar a los usuarios del Ayuntamiento de Benidorm de un servicio de Telefonía Móvil de calidad, así como facilitar la conectividad de diversos dispositivos dispersos por la ciudad, u otros que en el futuro se irán desplegando.																
T1.3.	Sistematizar y mantener la seguridad en los Sistemas de Información del Ayuntamiento, según los requerimientos del ENS y el cumplimiento del Reglamento Europeo de Protección de Datos (RGPD).																
T1.4.	Garantizar la seguridad mínima y la prestación de los servicios de red del Ayuntamiento de Benidorm																
T1.5.	Aumentar el grado de satisfacción de los ciudadanos ante los servicios prestados por el Ayuntamiento.																
T1.6.	**Desarrollo y mejora del Plan de Integración de Recursos en Internet del Ayuntamiento de Benidorm.**																
T1.7.	Dotar y mantener una Plataforma DTI.																

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

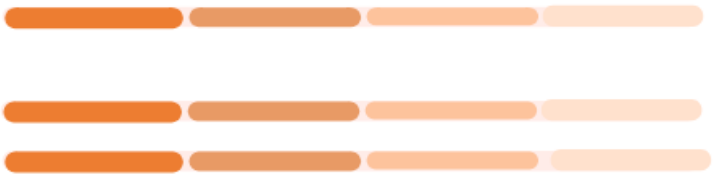
ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

T2 **Mejora de la conectividad y sensorización**

T2.1. Conectividad- Smart Wifi: Conectar el destino con el visitante, así como mejorar los puntos wifi de los edificios públicos.

T2.2. Sensorización de los diferentes verticales del destino.

T2.3. Aplicación del 5G



T3 **Cuadro de mando de indicadores / Bussines Intelligence**

T3.1. Conocer la evolución de los retos que dan cumplimiento a cada eje de actuación planteado en el Plan Director Benidorm DTI: Gobernanza, Innovación; tecnología, Sostenibilidad y Accesibilidad.

T3.2. Conocer la evolución de los planes estratégicos de cada área del ayuntamiento de Benidorm con alcance en el DTI de Benidorm.

T3.3. Se establecerán indicadores lo más visuales para conocer la evolución de implantación del plan director en el municipio de Benidorm.



FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

ACCESIBILIDAD

Código	Línea de Actuación	Año 1 (1er 2n 3er 4to)	Año 2 (1er 2n 3er 4to)	Año 3 (1er 2n 3er 4to)	Año 4 (1er 2n 3er 4to)
A1	**Plan de Movilidad Urbano Sostenible**				
	A1.1. Aumentar la conectividad de la red viaria				
	A1.2. Promover el estacionamiento en superficie con parking disuasorios y otros alternativos que permitan controlar las épocas de baja demanda turística y de alta demanda.				
	A1.3. Mejora del transporte público urbano				
	A1.4. Itinerarios Ciclistas.				
	A1.5. Mejorar la Seguridad Vial, su prevención e información.				
	A1.6. Mejorar la información que recibe el usuario sobre el transporte en la ciudad.				
A2	**Plan de Accesibilidad Universal**				
	A2.1. Mejorar la Accesibilidad Urbana.				
	A2.2. Accesibilidad en la Información: abarca la disponibilidad, la accesibilidad y la asequibilidad de ésta.				
	A2.3. Apoyarse en la comunidad ciudadana para implicarse en la mejora de la accesibilidad del destino.				
	A2.4. Determinar la Accesibilidad por itinerarios, zonas, y vías urbanas principales.				
	A2.5. Accesibilidad para Turismo Inteligente.				
	A2.6. Creación y desarrollo de actuaciones mediante un Lab de Innovación Social				

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

SOSTENIBILIDAD

Código	Línea de Actuación	Año 1 (1er 2n 3er 4to)	Año 2 (1er 2n 3er 4to)	Año 3 (1er 2n 3er 4to)	Año 4 (1er 2n 3er 4to)
S1	**Plan de Actuación para la Energía Sostenible**				
S1.1.	Actuaciones de sustitución, renovación e instalación de elementos que mejoren el uso de energías cada vez más sostenibles, así como formar a los técnicos en buenas prácticas energéticas en edificios municipales.				
S1.2.	Sustitución de equipos e instalaciones municipales consumidoras de energía por otras que utilicen tecnología de lata eficiencia o mejorar la tecnología disponible, campañas de reciclaje o recogida selectiva.				
S1.3.	Adaptación y renovación de la flota de vehículos del transporte público para que cumpla estándares europeos.				
S1.4.	Incorporar en los contratos municipales claúsulas medioambientales, compra de energía verde certificada.				
S1.5.	Realizar actuaciones sobre el sector residencial y servicios.				
S1.6.	Apoyo a la industria para la sustitución de instalaciones más eficientes, Formación y Fomento de auditorías energéticas.				
S1.7.	Aumento carril bici y pasos de peatones, promocionar el empleo de biocarburantes y el empleo de tecnologías más eficientes y renovación del parque móvil.				
S1.8.	Plan de Adaptación al Cambio Climático				

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

S2 Ciclo del agua

S2.1. Mantenimiento y renovación de Infraestructuras e Instalaciones: Actuando en la gestión de aguas potables, aguas residuales, pluviales y marina.

S2.2. Inversiones en nuevas infraestructuras e instalaciones, realizando planes de prevención de riadas e inundaciones, así como en el drenaje urbano por zonas, creación de un sistema de alerta y control en tiempo real de la red de drenaje.

S2.3. Plan local de prevención de sequía y aprovechamiento de Recursos Hídricos.

S2.4. Plan local de obras complementarias de mejora de la infraestructura Hidráulica.

S2.5. Realizar un control de calidad, tanto de las aguas residuales, pluviales, así como la vigilancia de la red de alcantarillado.

S3 Benidorm Smart Beaches

S3.1. Sistema de monitorización de playas en tiempo real.

S3.2. Monitorización del nivel de ocupación en playa.

S3.3. Predicción de la evolución horaria de la ocupación de la playa.

S3.4. Detección de zonas alta peligrosidad para bañistas tales como zonas con corrientes de resaca.

S3.5. Ayuda a la detección en tiempo real de situaciones de alta peligrosidad como soporte y ayuda a los servicios de rescate en playas.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

S3.6. Disponer de una política medioambiental impecable y bien dirigida con todas las certificaciones posibles.

S3.7. Promover un Smart Lab para la realización de proyectos piloto que mejoren las playas y los servicios a ciudadanos y turistas

S3.8. Permitir el desarrollo de actuaciones que promuevan la seguridad de los usuarios en las playas

S4 **Sostenibilidad socio económica**

S4.1.Promover Actividades de Fomento y formación para el empleo.

S4.2.Promover la seguridad tanto física, de emergencia, de respuesta sanitaria y de seguridad alimentaria.

S4.3.Promover la Resiliencia, adaptando los servicios a las necesidades y requisitos de los turistas y residentes.

S.4.4. Promover actuaciones para incentivar el comercio local, con actuaciones de formación, promoción, uso y transformación digital.

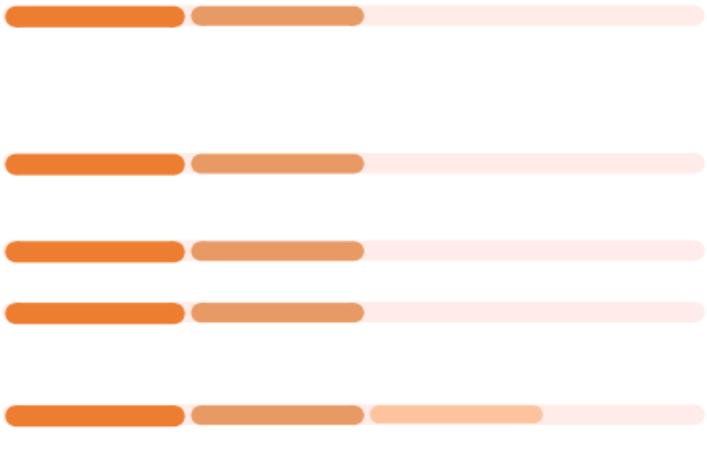
S.4.5. Promover actuaciones de bienestar social e igualdad de oportunidades.

S.4.6. Promover actuaciones de impacto socio- cultural, tanto en la gestión de los activos, mejorando la oferta de actividades de ocio y cultural, y de preservación del patrimonio natural, cultural su promoción, sensibilización e interacción con turistas y residentes.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

S5 **Plan de Sostenibilidad Turística en Destino**



FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

6. COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN

El Ayuntamiento de Benidorm debe establecer un plan de comunicación para dar a conocer su avance continuo como el primer Destino Turístico Inteligente del mundo, siguiendo la línea de transparencia e involucración que ha estado llevando el destino los últimos años. Durante la ejecución del PDTI se proponen los siguientes **procedimientos para garantizar la comunicación y difusión del desarrollo de las actuaciones y canalizar la participación de los actores locales en la ejecución del plan.**



En cuanto a los mecanismos de participación identificamos los siguientes:

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica



I Boot Camp Surfea Benidorm DTI

El ayuntamiento de Benidorm, tras dos meses de trabajo a raíz del **I Boot Camp Surfea Benidorm DTI,** en el que expertos han estado participando en el análisis de la ciudad. A partir de este proceso participativo, se ha elaborado la **I Guía de Retos DTI**, un documento disponible en formato digital (https://tienda.inteligenciaturistica.com/formulario-descarga-guia/) que desgrana los diferentes retos a los que se enfrenta un Destino Turístico Inteligente, a través de la experiencia y el conocimiento que tienen los agentes que participan en el engranaje de la ciudad en esta materia, todo un **proceso participativo** que pretende ser escalable y que sirva de faro para otros municipios en la misma situación.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

Se proponen soluciones a los retos planteados por la ministra de Turismo, **Reyes Maroto**, y el presidente de Segittur, **Enrique Martínez**, durante el V Congreso Digital Tourist en Benidorm. Estos se enmarcan bajo cinco títulos:

1. **Espacio de compartición de datos:** Los datos que se generan en un destino tanto 'online' como 'offline', tienen que poder ser compartidos para generar un mapa de conocimiento del lugar que ayude a su transformación en DTI y a su rentabilización. Para ello, aconsejan la creación de un equipo especialista en este campo, para su análisis y difusión de los datos, así como la interoperabilidad de plataformas "federadas".

2. **Sostenibilidad, turismo inclusivo y neurodiversidad:** Conocer la forma en la que se aplican las herramientas vinculadas, las nuevas formas de turismo y la neurodiversidad. Las soluciones aportadas para la ciudad en concreto es la creación de un Benidorm Lab Innovación Social para convertir a la localidad en un referente en el turismo inclusivo, diversidad y sostenibilidad. Además de aconsejar que se **complete y actualice la guía accesible no solo con los recursos del destino, sino con las empresas del destino,** oferta alojativa, de turismo de ocio y restauración, etc.

3. **Visibilidad 360 de los destinos**: Conocer el itinerario tecnológico a implementar en un DTI desde las tres visiones: el destino, sus pymes conectadas y el ciclo del viajero. Como soluciones, la guía plantea la creación de un visual data market place en el que salgan **datos a tiempo real y tenga espacios para la trazabilidad y la web semántica**. Además, proponen la difusión entre el sector empresarial y gestores de informes dinámicos para la toma de decisiones. *"Es muy importante la creación de unidades de inteligencia especializadas por tipo de turismo, mercado y segmentos para ayudar a los destinos a su descentralización y especialización de la oferta y demanda existente"*

4. **Normalización DTI**: Ampliar la visión de destino conociendo las normas de aplicación en un DTI. Para ello, recomiendan optimizar el uso de Ciclops DTI, que permite gestionar la implantación y el seguimiento, y convertirse en un referente sobre las normas y su uso práctico con acciones de comarketing nacional e internacional.

5. **Financiación Next Gen EU:** Saber la estrategia para la obtención de estas ayudas y su gestión, planes antifraude, oficinas de gestión… Por tanto, se recomienda disponer de una **oficina técnica para la captación de fondos**, realizar el mapeo de ayudas objetivo del destino, así como medir el impacto de las ayudas recibidas.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

Relación Retos vs. 5 ejes DTI

RETOS	Gobernanza	Sostenibilidad	Accesibilidad	Innovación	Tecnología
1. Ecosistema DTI Smart Office - Ciclops DTI	x				x
2. Módulo de validación y análisis de datos	x				x
3. Benidorm virtual gemelo digital					x
4 Creación de un Benidorm Lab Innovacion Social			x		
5 Completar y actualizar la guía accesible del municipio			x		
6. Creación de un visual data market place		x			
7. Disponer de los informes dinámicos de IT				x	x
8.Sistema de inteligencia turística (unidades de mercado, segmentos y productos)				x	
9.Sistema de adquisición de datos de turistas, destino, empresas y eventos					x
10.Ciclops DTI, herramienta digital de normalización	x				
11.“Benidorm Show Case”: ser un referente en normalizacion turística y sus casos de uso	x				
12.Disponer de una oficina técnica de captación de fondos	x				
13.Realizar mapeo de ayudas objetivo (PSTD, digitalización, etc.)	x				
14.Medir el impacto de las ayudas recibidas en el destino	x				

Tabla 47. Relación retos vs. ejes DTI
Fuente: Elaboración propia

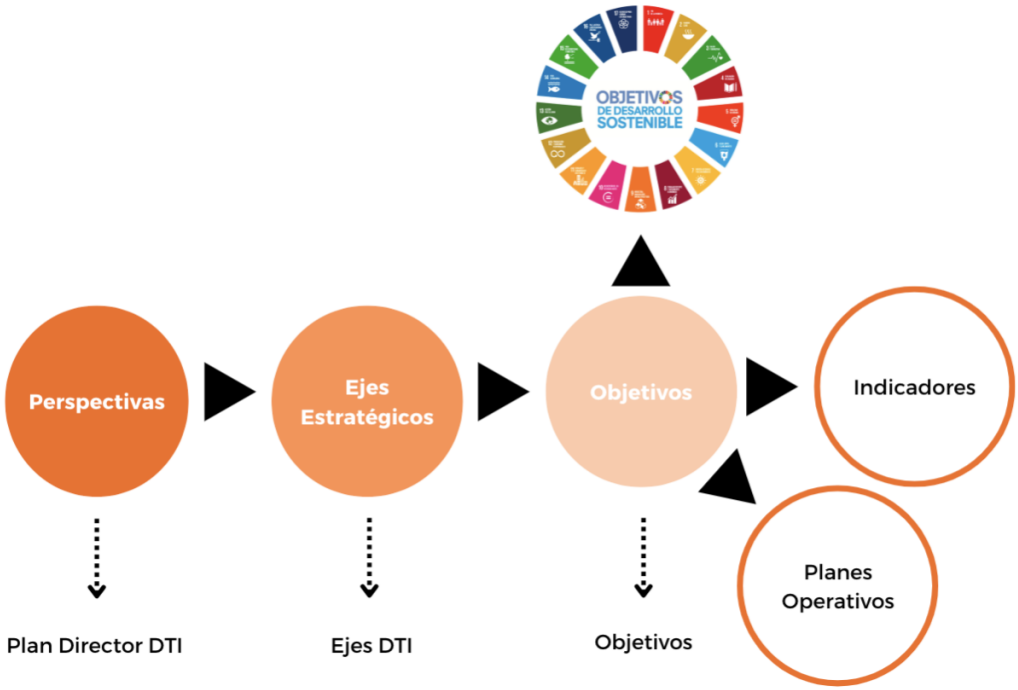
FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

7. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

7.1. PROCEDIMIENTOS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Benidorm dispone de CICLOPS DTI, una herramienta desarrollada para llevar una completa gestión del Sistema Integral de Gestión DTI, desde su definición y carga de información hasta la presentación y explotación de los datos en soluciones de Inteligencia de Negocio mediante Cuadros de Mando interactivos, que nos permiten realizar un análisis tanto en conjunto como en profundidad con el fin de obtener la mejor visión para la toma de decisiones. La utilización de CICLOPS DTI permite al destino disponer de una visión general del avance de Benidorm como Destino Turístico Inteligente, así como de los planes operativos de cada área y el Plan de Sostenibilidad Turística en Destinos.



FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

7.2. INDICADORES DE SEGUIMIENTO DEL PLAN

INDICADORES GENERALES	
1	Porcentaje % de ejecución respecto del total de actuaciones del plan por anualidad
2	Porcentaje % de ejecución del plan a nivel global.
3	Contribución al cumplimiento de los ODS

Tabla 48. Indicadores seguimiento Plan Director DTI.
Fuente: Elaboración propia

Los indicadores de cada eje (Gobernanza, Innovación, Tecnología, Accesibilidad, Sostenibilidad) vienen definidos en las fichas de actuación.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

Ayuntamiento de Benidorm, Plaza de SS.MM. Los Reyes de España, 1 – 03501 Benidorm (ALICANTE)
Tlf: 96 681 54 00 – Fax: 96 586 39 44

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

ANEXO I

Índice de tablas

Tabla 1. Estrategias y planes del destino Benidorm. 14
Tabla 2. Datos meteorológicos Benidorm 2021. 18
Tabla 3. Oferta hotelera según categorías (2021). 31
Tabla 4. Plazas hoteleras según categorías (2021) 31
Tabla 5. Oferta apartamentos según categoría (2021) 32
Tabla 6. Oferta campings en Benidorm (2021) 32
Tabla 7. Oferta restaurantes en Benidorm (2021) 33
Tabla 8. Agencias de viaje en Benidorm (2021) 33
Tabla 9. Empresas de turismo activo en Benidorm (2021) 33
Tabla 10.Empresas por actividad principal por municipios (2021). 41
Tabla 11. Contratación registrada por sector (2022). 41
Tabla 12.Empresas por actividad principal en Benidorm (2021). 42
Tabla 13. Paro registrado por sectores (2022). 45
Tabla 14. Rentas medias en Benidorm. 46
Tabla 15. Población según nacionalidad (2021). 48
Tabla 16. Evolución poblacional de Benidorm. 53
Tabla 17. Distribución de la población según edad y sexo (2021). 55
Tabla 18. Población nacida en el extranjero según país de nacimiento en 2021 (agrupado en continentes). 55
Tabla 19. Indicadores demográficos de Benidorm (2022). 55
Tabla 20. Movimiento natural de la población (2022). 55
Tabla 21. Total de kg de residuos de papel y cartón recogidos en Benidorm (2021). 62
Tabla 22. Total de tm de residuos de vidrios recogidos en Benidorm (2021). 62
Tabla 23.Total de kg de residuos de envases recogidos en Benidorm (2021) 62
Tabla 24. Total de kg de residuos de pilas eléctricas recogidos en Benidorm (2021) 63
Tabla 25. Total de kg de residuos de ropa recogidos en Benidorm (2021). 63
Tabla 26. Total de kg de residuos urbanos recogidos en Benidorm (2021) 63
Tabla 27. Resumen residuos recogidos en Benidorm (2021) 63
Tabla 28. Consumo de energía según PAES. 64
Tabla 29. Reparto modal según distancias a recorrer. 69
Tabla 30. Reparto final adoptado para cada uno de los tres tipos de población. 69
Tabla 31. Vehículos matriculados en Benidorm 70
Tabla 32. Pasajeros recibidos anualmente en el aeropuerto de Alicante- Elche 72
Tabla 33. Transporte colectivo de viajeros (2020). 73
Tabla 34. Paradas de autobuses y taxis en el municipio (2020). 73
Tabla 35. Número de tipologías de estacionamiento en Benidorm (2020). 74
Tabla 36. Ubicación y nº de plazas de los aparcamientos disuasorios de Benidorm (2022). 75
Tabla 37. Establecimientos comerciales de Benidorm (2020). 81
Tabla 38. Establecimientos de servicios en Benidorm (2020). 81
Tabla 39. Actividad Registrada en la Sede Electrónica Municipal en 2019. 82
Tabla 40. Personal municipal del Ayuntamiento de Benidorm (2018). 90
Tabla 41.Vehículos Policía Local (2020). 97
Tabla 42. Centros Sanitarios Públicos - Conselleria Sanitat (2020) 99
Tabla 43. Otros servicios sanitarios (2020) 99
Tabla 44. Otros servicios Socio-Sanitarios (2020) 99
Tabla 45. Otros servicios Socio- Sanitarios (2020) 99
Tabla 46. Grado de contribución a las ODS por parte de Benidorm según auditoria aplicación de las 100 recomendaciones de aplicación en el sector turístico elaborado por TCV 105
Tabla 47. Relación retos vs. ejes DTI 166
Tabla 48. Indicadores seguimiento Plan Director DTI. 168

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13

ID DOCUMENTO: iUh8OEDgGG
Verificación código: https://sede.benidorm.org/verifica

Índice de figuras

Figura 1. Metodología DTI según la Red DTI. 9
Figura 2. Modelo de generación de acciones. 10
Figura 3. Tipo de espacios naturales de Benidorm 56
Figura 4. Análisis DAFO. 113
Figura 5. Ejes Destino Turístico Inteligente. 113
Figura 6. Ejes del modelo Red DTI-CV. 125
Figura 7. Correlación ejes Red DTI-CV y Red DTI nacional. 126
Figura 8. Fases para la elaboración del Plan Director DTI. 130

Índice de gráficos

Gráfico 1. Serie plazas en apartamentos principales ciudades, número índice: 2015=100 32
Gráfico 2. Comparativa capacidad aérea total mensual (2021) 35
Gráfico 3. Capacidad aérea anual por país (2021). 35
Gráfico 4. Evolución del paro anual en Benidorm. 45
Gráfico 5. Evolución de la población en Benidorm (1900-2021). 53
Gráfico 6. Pirámide poblacional de Benidorm (2021). 54
Gráfico 7. Volumen de pasajeros por país en el Aeropuerto Alicante- Elche (2021). 72

Índice de imágenes

Imagen 1. Logo Benidorm. 4
Imagen 2. Eje del DTI con las verticales del destino. 7
Imagen 3. Los 5 ejes estratégicos del Destino Turístico Inteligente. 10
Imagen 4. Mapa de las zonas de Benidorm. 16
Imagen 5. Playa de Levante. 20
Imagen 6. Playa de Poniente. 20
Imagen 7. Playa del Mas Pas. 21
Imagen 8. Cala del Tío Ximo. 21
Imagen 9. Cala Almadraba. 22
Imagen 10. Hub operativo de DINAPSIS impulsado y gestionado por HIDRAQUA en Benidorm. 60
Imagen 11. Mapa de isófonas (Ldia), de la carretera N-332 y de la AP-7 67
Imagen 12. Línea de Tram. 67
Imagen 13. Zonas principales de ocio. 68
Imagen 14. Recursos accesibles de Benidorm (2022). 77
Imagen 15. Guía comercial de Benidorm (2022). 80
Imagen 16. Smart Office DTI Benidorm 85
Imagen 17. Diagrama conceptual del Proyecto Red.es Destino Turístico Inteligente. 86
Imagen 18. Esquema de ejes estratégicos del Plan de Sostenibilidad Turística en destino: Plan Benidorm DTI+ Seguro 109
Imagen 19. Establecimientos distinguidos con el Compromiso de Calidad Turística. 110

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
PEREZ PEREZ ANTONIO - ALCALDE-PRESIDENTE	10-01-2023 11:36:08
MARIN NAVARRO FRANCISCA	10-01-2023 11:56:13