PLAN ESTRATÉGICO DE TURISMO

2026-2029

ajuntament benidorm

Ayuntamiento de Benidorm - https://sede.benidorm.org/eAdmin - CSV: 035011DOC232693E11C609974884



NOMBRE:
EVA SEGARRA MOLINER
ANTONIO PEREZ PEREZ

PUESTO DE TRABAJO:
TÉCNICO MEDIO TURISMO
ALCALDE PRESIDENTE AYUNTAMIENTO BENIDORM

FECHA Y HORA DE FIRMA:
03/11/2026 09:05:06
05/11/2026 12:05:25

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

ÍNDICE

1 INTRODUCCIÓN

2 CONTEXTO

3 ANÁLISIS DAFO

4 DESARROLLO DEL PLAN

5 OBJETIVOS, LÍNEAS ESTRATÉGICAS Y ACTUACIONES

ANEXO I FICHAS TÉCNICAS POR ACTUACIONES Y CALENDARIZACIÓN

Ayuntamiento de Benidorm - https://sede.benidorm.org/eAdmin - CSV: 035011DOC232693E11C609974884

NOMBRE:
EVA SEGARRA MOLINER
ANTONIO PEREZ PEREZ

PUESTO DE TRABAJO:
TÉCNICO MEDIO TURISMO
ALCALDE PRESIDENTE AYUNTAMIENTO BENIDORM

FECHA Y HORA DE FIRMA:
03/11/2026 09:05:06
05/11/2026 12:05:25

ÍNDICE

6 FICHAS TÉCNICAS POR LÍNEA ESTRATÉGICA Y CALENDARIZACIÓN

7 SEGUIMIENTO DEL PLAN

8 PROCESO DE ELABORACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO

Ayuntamiento de Benidorm - https://sede.benidorm.org/eAdmin - CSV: 035011DOC232693E11C609974884

NOMBRE:
EVA SEGARRA MOLINER
ANTONIO PEREZ PEREZ

PUESTO DE TRABAJO:
TÉCNICO MEDIO TURISMO
ALCALDE PRESIDENTE AYUNTAMIENTO BENIDORM

FECHA Y HORA DE FIRMA:
03/11/2026 09:05:06
05/11/2026 12:05:25

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y TABLAS

Gráfico 1: Pirámide poblacional 2024.....6
Gráfico 2: Nacionalidad de los habitantes de Benidorm 7
Gráfico 3: Proporción de empresas en Benidorm por sector.....8
Gráfico 4: Desglose datos en Benidorm por sector a 1 de enero de 2024.....9
Gráfico 5: Paro Registrado en Benidorm 10
Gráfico 6: Climograma de Benidorm.....11
Gráfico 7: Evolución de la capacidad aérea mensual del Aeropuerto El Altet.....12
Gráfico 8: Evolución de las plazas hoteleras y extrahoteleras.....31
Gráfico 9: Evolución de las plazas en restaurantes.....33
Gráfico 10: Evolución del porcentaje de turistas de Benidorm (2017-2024).....35
Gráfico 11: Evolución de los viajeros nacionales en Benidorm (2019 – 2024) 37
Gráfico 12: Evolución mensual del número de turistas en 2024.....38

Tabla 1: Establecimientos hoteleros y extrahoteleros.....29
Tabla 2: Número y plazas de bloques y conjuntos de viviendas turísticas de Benidorm (2024).....30
Tabla 3: Procedencia de los visitantes internacionales de Benidorm en 2024.....35

Imagen 1: Mapa de Benidorm.....5

Ayuntamiento de Benidorm - https://sede.benidorm.org/eAdmin - CSV: 035011DOC232693E11C609974884

NOMBRE:
EVA SEGARRA MOLINER
ANTONIO PEREZ PEREZ

PUESTO DE TRABAJO:
TÉCNICO MEDIO TURISMO
ALCALDE PRESIDENTE AYUNTAMIENTO BENIDORM

FECHA Y HORA DE FIRMA:
03/11/2026 09:05:06
05/11/2026 12:05:25

INTRODUCCIÓN

Con la finalización del Plan Estratégico de Turismo 2021-2024, el municipio de Benidorm ha decidido comenzar a establecer las nuevas directrices que guiarán el desarrollo turístico del municipio en los próximos años. Benidorm, considerada la capital europea y nacional del turismo de sol y playa, es uno de los destinos turísticos más destacados de España. Su marca turística es ampliamente reconocida tanto a nivel nacional como internacional, gracias a su diversa oferta turística y a su innovador modelo urbanístico.

Este modelo se caracteriza por una planificación anticipada y un enfoque vertical que ha favorecido el aumento de la densidad urbana, permitiendo la creación de un espacio eficiente y sostenible. El crecimiento de Benidorm ha sido tanto horizontal como vertical, destacando la construcción de rascacielos, que ha transformado la ciudad en un destino turístico moderno y bien estructurado.

Históricamente, la marina mercante ofreció a los hombres la oportunidad de viajar, mientras que las mujeres se encargaban del alquiler de habitaciones, lo que dio origen al turismo y a la necesidad de una gestión organizada del mismo.

Además, el 61% del suelo se mantiene protegido, limitándose la edificación al 30% de la propiedad y desarrollándose esta en vertical. Esta planificación minimiza la proyección de sombras sobre las playas, garantizando una mejor calidad ambiental y una experiencia turística más agradable.

La planificación de la ciudad se basó en principios bien definidos, tomando como referencia tanto los ensanches en cuadrícula del siglo XIX como la tradición de los centros vacacionales clásicos europeos.

De este modo, Benidorm ha logrado consolidarse como una ciudad compacta, dominada por el ocio y la vivienda, y se ha convertido en un ejemplo singular de cómo el orden y la secuenciación del desarrollo urbano pueden transformar un destino tradicional de sol y playa en un espacio turístico altamente distintivo y moderno.

Ayuntamiento de Benidorm - https://sede.benidorm.org/eAdmin - CSV: 035011DOC232693E11C609974884

ANTECEDENTES

Benidorm ha sido y continúa siendo uno de los destinos de referencia en España en el sector turístico. Especializado en el turismo de sol y playa, se ha consolidado como un destino altamente desarrollado desde el punto de vista vacacional. En las últimas décadas, Benidorm ha experimentado una importante transformación turística, fruto de la incorporación de nuevos recursos, parques temáticos, nuevos establecimientos hoteleros y el desarrollo de nuevos equipamientos y resorts vacacionales.

De este modo, su amplia oferta turística, basada en el clima, las playas, una importante planta hotelera y una notable oferta de ocio, le ha permitido posicionarse y convertirse en uno de los destinos de sol y playa más demandados.

En este contexto, la Concejalía de Turismo pretende establecer una estrategia en función del posicionamiento actual y del posicionamiento deseado del destino, definiendo las líneas de actuación y las acciones necesarias que deberán seguirse para alcanzar los objetivos establecidos como prioritarios y lograr la posición deseada.

La Concejalía de Turismo tiene como objetivo potenciar la oferta del destino y poner en valor sus recursos turísticos, mientras que la promoción turística fuera de la ciudad se planifica y desarrolla desde Visit Benidorm, con la colaboración de la Concejalía.

En este marco, en el año 2010 se creó Visit Benidorm, un ente mixto público-privado, con el apoyo de una subvención de la Secretaría de Estado de Turismo.

Fruto de la importancia de la actividad turística y de la certificación de Benidorm como Destino Turístico Inteligente conforme a la Norma UNE 178501 SIG DTI, el área asumió el encargo de elaborar un Plan Estratégico de Turismo. Su elaboración se inició en 2017 y, desde entonces, el plan de actuación se ha ido cumpliendo año tras año.

El Plan Estratégico será revisado por la Concejalía de Turismo anualmente, con el objetivo de comprobar su grado de cumplimiento y corregir las posibles desviaciones.

FINALIDAD

La finalidad del Plan Estratégico 2026-2029 es establecer la hoja de ruta de las políticas turísticas para los próximos cuatro años, a partir de una serie de estrategias y objetivos previamente definidos. El Plan adopta un enfoque teórico orientado al desarrollo de prácticas y se plantea como un instrumento de referencia para la planificación, implementación, seguimiento y evaluación de los distintos aspectos que conforman el sector turístico, integrándolos en el SGDTI.

Entre los beneficios esperados de la implantación del Plan se encuentran la mejora de la imagen de Benidorm como destino turístico, el aumento de la competitividad y la mejora de su posicionamiento turístico, la mejora de la experiencia global del turista y el incremento de la calidad de vida tanto de residentes como de turistas. Asimismo, se pretende modernizar la gestión mediante la incorporación de tecnología, mejorar la accesibilidad universal y la sostenibilidad, reforzar la conectividad entre personas, empresas, servicios y destinos, y aumentar la oferta de empleo local.

Ayuntamiento de Benidorm - https://sede.benidorm.org/eAdmin - CSV: 035011DOC232693E11C609974884

Para ello, el Plan Estratégico de la Concejalía de Turismo servirá como guía para mejorar el estado actual de la gestión turística del destino, estableciendo un conjunto de líneas de acción y objetivos fundamentados en principios coherentes, alcanzables y adecuados a las necesidades y demandas tanto de los turistas como de los ciudadanos de Benidorm, dejando la promoción exterior de la ciudad a Visit Benidorm.

POLÍTICA MUNICIPAL

El desarrollo de los objetivos de la Concejalía de Turismo ha estado siempre determinado por la necesidad de comprender y responder a las demandas del sector turístico, así como por la puesta en marcha de acciones vinculadas a la mejora de la gestión del área y del ámbito turístico.

El turismo adquiere en Benidorm una importancia fundamental, dado que su modelo económico se basa principalmente en el sector servicios y que el municipio está reconocido como Destino Turístico Inteligente. Por ello, la Concejalía de Turismo desempeña un papel estratégico dentro del desarrollo del destino y de la planificación turística.

En este contexto, la política turística municipal se orienta a consolidar un modelo de gestión basado en la planificación, la coordinación entre áreas, la colaboración público-privada y la mejora continua. La condición de Benidorm como Destino Turístico Inteligente exige, además, integrar de forma transversal criterios de sostenibilidad, accesibilidad, innovación, tecnología y gobernanza, en el día a día de la Concejalía de Turismo.



CRITERIOS TÉCNICOS

Para el desarrollo del presente Plan Estratégico se establecen los siguientes aspectos y criterios:

- Analizar la coherencia de las actuaciones propuestas con el estado actual del turismo en el municipio.
- Asignar los medios materiales y humanos disponibles en la Concejalía, garantizando que los objetivos planteados sean realistas y contribuyan al desarrollo de la estrategia definida.

Asimismo, el Plan Estratégico se encuentra en consonancia con los presupuestos municipales asignados a la Concejalía.

Ayuntamiento de Benidorm - https://sede.benidorm.org/eAdmin - CSV: 03501IDOC232693E11C609974884

CONCLUSIONES PLAN ESTRATÉGICO 2022-2025

El anterior Plan Estratégico de Turismo alcanzó un grado de cumplimiento del 100 % de los planes de acción previstos, consolidando avances relevantes en ámbitos como la promoción, la calidad, la transformación digital, la accesibilidad, la formación, la gobernanza y el posicionamiento de Benidorm como Destino Turístico Inteligente.

Durante su periodo de ejecución, se reforzó, por ejemplo, la marca «Benidorm Gastronómico» mediante la programación de eventos a lo largo del año vinculados a los productos turísticos del destino. Asimismo, se mantuvo una colaboración continuada con asociaciones y centros de formación, entre ellos el CDT, los IES y la Universidad de Alicante, con el objetivo de favorecer la cualificación de los profesionales del sector turístico.

El Plan también permitió intensificar la divulgación del valor económico, social y cultural del turismo mediante iniciativas como el Día Mundial del Turismo, el Foro Internacional de Turismo de Benidorm y otras actividades desarrolladas en colaboración con el sector y con la Cátedra de Estudios Turísticos Pedro Zaragoza.

Paralelamente, se actualizaron y reeditaron los materiales de información y promoción turística, adaptándolos a las necesidades del destino y de sus visitantes.

En el ámbito de la gestión interna, se avanzó en la digitalización y simplificación de procesos mediante la ampliación y mejora de las herramientas informáticas. También se reforzó la coordinación municipal a través de mecanismos compartidos de planificación y organización, contribuyendo a una gestión más eficiente y transversal de la actividad turística.

Uno de los principales resultados del periodo fue el avance con la estrategia de Destino Turístico Inteligente, orientada a mejorar la competitividad, la gestión del destino y la integración de la tecnología en los servicios turísticos. En este contexto, se modernizaron las oficinas de turismo y los canales digitales con el objetivo de proporcionar una información turística de mayor calidad y adaptada a las nuevas necesidades de las personas usuarias.

El Plan impulsó igualmente la mejora continua de la calidad turística mediante el apoyo al sistema SICTED, el mantenimiento de las certificaciones implantadas en las oficinas de turismo y el refuerzo de una estructura municipal orientada a la gestión de la calidad. Estas actuaciones permitieron avanzar hacia una prestación más homogénea, eficaz y evaluable de los servicios turísticos.

La accesibilidad universal constituyó otro de los ámbitos prioritarios. Se desarrollaron actuaciones para mejorar la accesibilidad del destino, sus recursos, establecimientos y oficinas de turismo, incorporando progresivamente medidas dirigidas a facilitar una experiencia turística más inclusiva.

Ayuntamiento de Benidorm - https://sede.benidorm.org/eAdmin - CSV: 035011DOC232693E11C609974884

En materia de sostenibilidad, se promovió la colaboración entre áreas municipales para desarrollar experiencias turísticas y acciones de sensibilización dirigidas a los visitantes. A su vez, se reforzó la formación de los informadores turísticos mediante su participación en las actividades promovidas por la Red Tourist Info.

Finalmente, se desarrollaron actuaciones destinadas a consolidar la percepción de Benidorm como un destino turístico seguro, facilitando a los visitantes información sobre medidas de prevención y pautas de actuación.

PRINCIPALES RETOS ESTRATÉGICOS DEL PERIODO 2026-2029

Benidorm inicia el periodo 2026-2029 desde una posición consolidada como destino turístico internacional, con una elevada capacidad alojativa, una amplia oferta de ocio y servicios, una fuerte conectividad aérea y una trayectoria reconocida en la aplicación del modelo de Destino Turístico Inteligente. El Aeropuerto de Alicante-Elche Miguel Hernández, principal puerta de entrada internacional al destino, alcanzó cerca de 20 millones de pasajeros en 2025 y mantiene una oferta de conexiones especialmente relevante con los principales mercados europeos.

.

Esta posición de liderazgo no elimina, sin embargo, la necesidad de adaptar la gestión turística a un escenario caracterizado por la transformación digital, el cambio climático, la evolución de los mercados, las nuevas exigencias en materia de sostenibilidad y accesibilidad y la necesidad de compatibilizar la actividad turística con la calidad de vida de la población residente. En este contexto, el Plan Estratégico de Turismo 2026-2029 debe orientar el crecimiento hacia un modelo basado no solo en el volumen de visitantes, sino también en la rentabilidad, la generación de valor local, la resiliencia y la gestión inteligente del destino.

Benidorm parte, además, de avances significativos. El reconocimiento como Pionero Verde del Turismo Inteligente 2025 pone de manifiesto el trabajo desarrollado en materia de sostenibilidad, movilidad, eficiencia energética y accesibilidad universal. Asimismo, la incorporación del municipio a la Plataforma Inteligente de Destinos y el despliegue del proyecto «Benidorm DTI Integra con la PID» abren una nueva etapa en la utilización coordinada de datos para la gestión de aparcamientos, recursos hídricos, aforos, movilidad y servicios turísticos.

Sobre esta base, se identifican los siguientes retos estratégicos:

Ayuntamiento de Benidorm - https://sede.benidorm.org/eAdmin - CSV: 035011DOC232693E11C609974884

1. Consolidar el liderazgo de Benidorm como Destino Turístico Inteligente

El destino deberá evolucionar desde la implantación de soluciones tecnológicas aisladas hacia un modelo integrado de gestión del dato. Esto exige garantizar la interoperabilidad de los sistemas, la calidad de la información, la ciberseguridad, la protección de datos y la aplicación responsable de la inteligencia artificial a la planificación, la atención al visitante y la toma de decisiones.

2. Incrementar el valor y la rentabilidad de la actividad turística

La competitividad del destino deberá medirse no solo mediante el número de visitantes y las pernoctaciones, sino también a través del gasto medio, la duración de la estancia, la rentabilidad empresarial, el empleo generado y el retorno económico y social para el municipio. El objetivo será avanzar hacia una economía del visitante que distribuya mejor sus beneficios entre el comercio, la restauración, el ocio, la cultura y el conjunto del tejido productivo local.

3. Adaptar el destino al cambio climático

El aumento de las temperaturas, las olas de calor, los episodios meteorológicos extremos y la presión sobre los recursos hídricos hacen necesario reforzar la capacidad de adaptación del destino. Benidorm dispone de un Plan de Adaptación ante el Cambio Climático cuyo horizonte alcanza 2030, por lo que el Plan Estratégico de Turismo deberá coordinarse con sus medidas de gestión hídrica, infraestructura verde, confort climático, protección del litoral y reducción de emisiones.

4. Garantizar una gestión eficiente del agua, la energía y los recursos

La especialización turística y la elevada concentración de población residente y visitante requieren mantener una gestión avanzada de los consumos. El nuevo periodo deberá reforzar la monitorización del agua y la energía, la economía circular, la reducción de residuos y la incorporación de criterios ambientales en establecimientos, eventos y servicios turísticos.

5. Mejorar la convivencia y la calidad de vida de la población residente

El turismo deberá seguir contribuyendo al bienestar colectivo, evitando que la presión sobre la vivienda, la movilidad, el espacio público, el ruido o los servicios municipales genere una percepción negativa de la actividad. Será necesario medir periódicamente la satisfacción de la población residente, reforzar los canales de participación y evaluar los efectos sociales de las políticas turísticas. La propia metodología DTI vincula la transformación del destino con la mejora de las condiciones de vida de sus habitantes.

6. Avanzar en una movilidad turística sostenible, accesible y conectada

El crecimiento de la conectividad aérea y de los desplazamientos hacia el destino deberá gestionarse mediante una mayor coordinación con el transporte público, la movilidad metropolitana, los aparcamientos, las zonas peatonales, la bicicleta y los sistemas de información en tiempo real. La finalidad será reducir la dependencia del vehículo privado, mejorar la experiencia de llegada y facilitar los desplazamientos de residentes y visitantes.

Ayuntamiento de Benidorm - https://sede.benidorm.org/eAdmin - CSV: 035011DOC232693E11C609974884

7. Diversificar productos, mercados y temporadas

Aunque Benidorm presenta una actividad turística más estable que otros destinos vacacionales, debe continuar desarrollando productos capaces de generar demanda y gasto durante todo el año. El turismo deportivo, gastronómico, MICE, familiar, cultural, accesible, de salud y bienestar, así como las experiencias vinculadas al litoral, ofrecen oportunidades para diversificar mercados y reforzar las temporadas media y baja.

8. Impulsar la innovación y la transformación del tejido empresarial

La competitividad del destino dependerá también de la capacidad de sus empresas para incorporar tecnología, inteligencia artificial, sostenibilidad, accesibilidad, comercialización digital y sistemas avanzados de gestión. El Ayuntamiento deberá promover la colaboración con asociaciones empresariales, universidades, centros de formación y agentes tecnológicos, prestando especial atención a las pequeñas y medianas empresas.

9. Atraer, formar y retener talento turístico

La calidad del destino está directamente relacionada con la profesionalización de sus servicios. El Plan deberá responder a las necesidades de formación en idiomas, competencias digitales, inteligencia artificial, sostenibilidad, accesibilidad, atención al cliente y gestión empresarial, favoreciendo la estabilidad laboral, el relevo generacional y la captación de perfiles especializados.

10. Reforzar la gobernanza, la coordinación y la evaluación

La ejecución del Plan exigirá una gobernanza estable, basada en la coordinación entre la Concejalía de Turismo, el Ente Gestor DTI, las áreas municipales, Visit Benidorm, el sector empresarial y las partes interesadas. Cada actuación deberá disponer de un responsable, un calendario, recursos, indicadores, metas y evidencias de ejecución. La evaluación periódica permitirá detectar desviaciones, revisar prioridades y mantener la trazabilidad entre el diagnóstico, los objetivos, las actuaciones y los resultados.

Ayuntamiento de Benidorm - https://sede.benidorm.org/eAdmin - CSV: 03501IDOC232693E11C609974884

Ayuntamiento de Benidorm - https://sede.benidorm.org/eAdmin - CSV: 035011DOC232693E11C609974884

ANÁLISIS DEL DESTINO

NOMBRE:
EVA SEGARRA MOLINER
ANTONIO PEREZ PEREZ

PUESTO DE TRABAJO:
TÉCNICO MEDIO TURISMO
ALCALDE PRESIDENTE AYUNTAMIENTO BENIDORM

FECHA Y HORA DE FIRMA:
03/11/2026 09:05:06
05/11/2026 12:05:25

BENIDORM, DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE DE REFERENCIA

Benidorm ha consolidado su posición como destino turístico inteligente de referencia, no solo en la Comunitat Valenciana, sino a nivel nacional e internacional. Su transformación hacia un modelo basado en la sostenibilidad, la digitalización, la accesibilidad y la gobernanza lo ha situado a la vanguardia del turismo inteligente. Esta evolución ha sido reconocida con numerosos hitos, entre ellos, el haber sido el primer destino del mundo en certificar su modelo como DTI conforme a la norma UNE 178501. El compromiso de Benidorm con la calidad, la innovación y el uso eficiente de los recursos ha marcado un antes y un después en la gestión turística.

PRIMEROS PASOS COMO DTI

El camino de Benidorm hacia la inteligencia turística comenzó en 2016 con la creación de su Ente Gestor del DTI, una estructura organizativa encargada de liderar el proceso de transformación. En 2018, el municipio elaboró su Informe Diagnóstico y Plan de Acción, en colaboración con SEGITTUR, dando los primeros pasos formales dentro del modelo DTI. Ese mismo año, Benidorm se convirtió en miembro titular de la Red DTI nacional y de la Red DTI-CV, consolidando su compromiso con la innovación y la transformación digital del destino.

PLAN DIRECTOR DTI: PILAR ESTRATÉGICO DEL TURISMO EN BENIDORM

Benidorm ha elaborado y ejecutado varios planes directores alineados con el modelo DTI: el primero de ellos para el periodo 2015-2020, seguido del Plan Director DTI + Seguro 2021-2022 y, actualmente, el Plan Director DTI 2022-2026. Este último representa una evolución hacia un modelo más regenerativo y circular, integrando la inteligencia colectiva pública y privada para responder a los retos presentes y futuros.

El plan guía las actuaciones estratégicas del destino en cinco ejes clave: gobernanza, innovación, sostenibilidad, tecnología y accesibilidad, consolidando a Benidorm como un ecosistema turístico avanzado. Asimismo, promueve el desarrollo económico local, la creación de productos turísticos especializados y la mejora continua basada en datos.

Ayuntamiento de Benidorm - https://sede.benidorm.org/eAdmin - CSV: 03501IDOC232693E11C609974884

NOMBRE:
EVA SEGARRA MOLINER
ANTONIO PEREZ PEREZ
PUESTO DE TRABAJO:
TÉCNICO MEDIO TURISMO
ALCALDE PRESIDENTE AYUNTAMIENTO BENIDORM
FECHA Y HORA DE FIRMA:
03/11/2026 09:05:06
05/11/2026 12:05:25

BENIDORM, DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE DE REFERENCIA

CERTIFICACIÓN COMO DTI POR LA NORMA UNE 178501

Benidorm ha sido el primer destino del mundo en obtener la certificación como Destino Turístico Inteligente conforme a la norma UNE 178501, tras superar con éxito la auditoría realizada por AENOR. Este hito histórico posiciona a la ciudad como líder global en turismo inteligente, al cumplir con los estándares más exigentes de calidad, innovación, sostenibilidad y accesibilidad.

El proceso de certificación ha sido acompañado por el reconocimiento con la Marca Q del Instituto para la Calidad Turística Española, y por una implicación activa en el desarrollo de normativas técnicas y de indicadores de seguimiento (como la UNE 178502). Además, Benidorm es la única ciudad que ha certificado su sistema de inteligencia turística bajo la norma UNE 166006 de Vigilancia Tecnológica e Inteligencia Competitiva.

ENTE GESTOR DE DESTINO (EGD): COORDINACIÓN Y GOBERNANZA

Desde marzo de 2016, Benidorm cuenta con un Ente Gestor del DTI que lidera la planificación, coordinación e implementación del sistema de gestión turística inteligente.

Este órgano, transversal y participativo, está compuesto por distintas áreas del Ayuntamiento y trabaja conjuntamente con entidades externas, como la Fundación Visit Benidorm, para garantizar una gobernanza efectiva y alineada con los objetivos del destino.

El EGD es responsable de impulsar la política de calidad del DTI, de realizar el seguimiento de indicadores y auditorías, de facilitar la transparencia a través del portal de datos abiertos, y de fomentar la participación de los actores locales.

ESTRUCTURA EGD:

TITULAR	PUESTO	ÁREA
Sr. D. Antonio Pérez Pérez	Responsable DTI	Alcaldía y Turismo
S.ª D.ª Virginia Puchades	Coordinadora Eje de Gobernanza	Área de Turismo
S.ª D.ª Rocío Lozano	Eje de Gobernanza	Área Atención Ciudadana
S.ª D.ª Joaquina Felipe	Eje de Gobernanza	Área de RRHH
Sr. D. Vicente Mayor	Eje de Innovación	Área de Urbanismo
Sr. D. Luis Manuel García	Eje de Tecnología	Área de Nuevas Tecnologías

Ayuntamiento de Benidorm - https://sede.benidorm.org/eAdmin - CSV: 03501IDOC232693E11C609974884

NOMBRE:
EVA SEGARRA MOLINER
ANTONIO PEREZ PEREZ
PUESTO DE TRABAJO:
TÉCNICO MEDIO TURISMO
ALCALDE PRESIDENTE AYUNTAMIENTO BENIDORM
FECHA Y HORA DE FIRMA:
03/11/2026 09:05:06
05/11/2026 12:05:25

BENIDORM, DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE DE REFERENCIA

ESTRUCTURA EGD:

TITULAR	PUESTO	ÁREA
Sr. D. Jaime Alonso	Eje de Tecnología	Área de Nuevas Tecnologías
Sr. D. Moises Pellicer	Eje de Sostenibilidad Medioambiente	Área Playas y Medio Ambiente
Sr. D. Juan Robledo Roque	Eje de Accesibilidad	Área Accesibilidad Universal
S.ª D.ª Mariola Lillo	Eje de Sostenibilidad	Área Bienestar Social
Sr. D. Fernando Mahiques	Eje de Sostenibilidad	Área Patrimonio Histórico
S.ª D.ª Maria Victoria Blazquez	Eje de Sostenibilidad	Área Patrimonio Histórico
S.ª D.ª Angels Doménech	Eje de Sostenibilidad	Área de Empleo y Desarrollo Local
S.ª D.ª Leire Bilbao	Eje de Innovación	Fundación Visit Benidorm
S.ª D. Eduardo Jarén	Coordinador Implantación	Amma Consulting

RED NACIONAL DE DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES (RED DTI)

Benidorm forma parte activa de la Red Nacional de Destinos Turísticos Inteligentes, impulsada por SEGITTUR y la Secretaría de Estado de Turismo, desde el año 2018. Además, es miembro titular con representación destacada en diferentes grupos de trabajo, y ha sido elegida como destino de referencia para el futuro Centro Nacional de Inteligencia Turística.

Su experiencia ha sido clave en la definición de estándares y buenas prácticas, siendo una de las pocas ciudades piloto para la validación de la norma UNE 178501 y participando en la redacción de la norma UNE 178502 sobre indicadores turísticos inteligentes.

Red DTI
Destinos turísticos inteligentes

Ayuntamiento de Benidorm - https://sede.benidorm.org/eAdmin - CSV: 035011DOC232693E11C609974884

BENIDORM, DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE DE REFERENCIA

RED DTI DE LA COMUNITAT VALENCIANA (RED DTI-CV)

En el ámbito autonómico, Benidorm forma parte de la Red DTI-CV desde su creación, donde también ejerce un rol activo como destino ejemplar. La ciudad comparte buenas prácticas, colabora en proyectos piloto y representa un modelo avanzado dentro de la red, especialmente en áreas como la sostenibilidad urbana, la accesibilidad universal y la gestión inteligente de los servicios turísticos.

DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES
COMUNITAT VALENCIANA

INNOVACIÓN Y SOSTENIBILIDAD: SMART OFFICE Y LIVING LAB

La Smart Office DTI es la Oficina Técnica de Innovación e Inteligencia de Benidorm, creada como una de las acciones estratégicas del Plan Director DTI. Esta oficina impulsa la vigilancia tecnológica y la captación de fondos. Además, da apoyo técnico a todas las áreas municipales en sus procesos de innovación y de llevar la gestión de la plataforma Core y de la PID.

Igualmente, en el Torrejó se inaugura Hub Be City, que permite el diseño de proyectos piloto y la coordinación de la colaboración público-privada.

Paralelamente, Benidorm ha puesto en marcha el Observatorio de Sostenibilidad y Regeneración Turística, el primero liderado por un destino turístico, con el objetivo de medir el impacto del modelo DTI en el territorio. A través de este observatorio, se analizan indicadores relacionados con los ODS, el flujo turístico, el gasto, la creación de negocios, la sensorización de servicios y la participación ciudadana.

Este enfoque permite conocer con mayor precisión las fortalezas y debilidades del destino, y contribuye a una toma de decisiones más efectiva y basada en datos reales.

Ayuntamiento de Benidorm - https://sede.benidorm.org/eAdmin - CSV: 035011DOC232693E11C609974884

BENIDORM, DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE DE REFERENCIA

ACCESIBILIDAD Y EXPERIENCIA DEL TURISTA

La accesibilidad es uno de los pilares de la estrategia DTI de Benidorm. El municipio ha desarrollado iniciativas pioneras para garantizar una experiencia inclusiva y sin barreras. Entre ellas destacan:

- Transporte público adaptado para personas con movilidad reducida (PMR)
- Amplia red de empresas de alquiler de scooters y sillas de ruedas eléctricas
- Adaptación de playas y espacios públicos
- Acciones formativas y sensibilización en accesibilidad universal

En 2024, Benidorm fue reconocido en FITUR como Destino Nacional Inclusivo, consolidando su compromiso con un turismo accesible, equitativo y de calidad.

Desde la Concejalía de Turismo, Benidorm ha elaborado el I Plan de Accesibilidad Turística de Benidorm, fruto de un convenio de colaboración con PREDIF (hoy Impulsa Igualdad) iniciado en 2017 y presentado públicamente el 19 de noviembre de 2020. El plan, alineado con el Plan Director DTI, la Agenda 2030 y el Plan de Accesibilidad Universal municipal, contempla los siguientes ámbitos de actuación:

- Diagnóstico de la situación
- Formación y sensibilización
- Desarrollo de productos accesibles
- Innovación tecnológica
- Promoción del turismo accesible
- Seguimiento y evaluación continua

Además, a través del convenio de colaboración con Impulsa Igualdad, el municipio ha desarrollado diversos proyectos con la metodología TUR4all, como el Plan de Transporte Turístico Accesible (presentado en FITUR 2024) y la guía de experiencias turísticas accesibles. A día de hoy, más de un centenar de recursos turísticos públicos y privados de Benidorm cuentan con el distintivo TUR4all.

Ayuntamiento de Benidorm - https://sede.benidorm.org/eAdmin - CSV: 035011DOC232693E11C609974884

NOMBRE:
EVA SEGARRA MOLINER
ANTONIO PEREZ PEREZ
PUESTO DE TRABAJO:
TÉCNICO MEDIO TURISMO
ALCALDE PRESIDENTE AYUNTAMIENTO BENIDORM
FECHA Y HORA DE FIRMA:
03/11/2026 09:05:06
05/11/2026 12:05:25

Ayuntamiento de Benidorm - https://sede.benidorm.org/eAdmin - CSV: 035011DOC232693E11C609974884

ANÁLISIS DAFO

NOMBRE:
EVA SEGARRA MOLINER
ANTONIO PEREZ PEREZ

PUESTO DE TRABAJO:
TÉCNICO MEDIO TURISMO
ALCALDE PRESIDENTE AYUNTAMIENTO BENIDORM

FECHA Y HORA DE FIRMA:
03/11/2026 09:05:06
05/11/2026 12:05:25

DEBILIDADES

- Insuficiente desarrollo de nuevos productos turísticos que permitan diversificar la oferta, a pesar de contar con una amplia variedad de recursos y espacios disponibles
- Desigualdad en los niveles de calidad de los servicios turísticos ofrecidos, lo que afecta a la percepción de excelencia del destino.
- Baja presencia de información específica del área de turismo en redes sociales.
- Necesidad de reforzar la capacitación del personal turístico para garantizar un trato excelente, personalizado y adaptado a las nuevas exigencias del visitante.
- Deficiencias en la accesibilidad integral del destino.
- Necesidad de modernizar tecnológicamente el servicio de atención al turista en las oficinas Tourist Info para alcanzar mayores niveles de personalización y eficiencia.

Ayuntamiento de Benidorm - https://sede.benidorm.org/eAdmin - CSV: 03501IDOC232693E11C609974884

AMENAZAS

- Cambios en las motivaciones y hábitos de consumo turístico, con mayor demanda de experiencias únicas, digitales y responsables.
- Acelerado avance tecnológico que podría dejar obsoleto el modelo de gestión actual si no se adapta con agilidad.
- Exigencias cada vez mayores de los visitantes en cuanto a accesibilidad, sostenibilidad y personalización de la experiencia turística.
- Impactos del cambio climático sobre la experiencia turística.
- Dificultad para mantener la fidelidad de la demanda si no se implementan acciones eficaces.

Ayuntamiento de Benidorm - https://sede.benidorm.org/eAdmin - CSV: 035011DOC232693E11C609974884

FORTALEZAS

- Sólida trayectoria en gestión turística que avala la capacidad del destino para liderar, innovar y responder con eficacia a las demandas del sector.
- Atractivos turísticos diversos y con alto potencial, que permiten desarrollar una oferta competitiva y adaptable a diferentes perfiles de visitantes.
- Modelo de gestión turística orientado a la mejora continua de la experiencia del visitante, con enfoque en la calidad y la satisfacción.
- Disponibilidad de un Plan Director de Destino Turístico Inteligente, que aporta una hoja de ruta clara para avanzar en sostenibilidad, innovación, tecnología, accesibilidad y gobernanza.
- Área de Promoción Exterior con Visit Benidorm.

Ayuntamiento de Benidorm - https://sede.benidorm.org/eAdmin - CSV: 035011DOC232693E11C609974884

OPORTUNIDADES

- Evolución de las tecnologías digitales aplicadas al turismo, que permiten mejorar la personalización y la fidelización de visitantes.
- Creciente demanda de experiencias turísticas auténticas, responsables y conectadas con la identidad local: gastronomía, cultura o sostenibilidad.
- Impulso institucional y europeo al modelo de Destino Turístico Inteligente (DTI), que facilita el acceso a financiación y redes de cooperación para avanzar en innovación, sostenibilidad, gobernanza y accesibilidad.
- Consolidación de Benidorm como laboratorio vivo de innovación turística, gracias a proyectos piloto como el Xato Cube o los Premios TFG/TFM, que refuerzan su liderazgo y capacidad de experimentación.
- Creciente concienciación social sobre la sostenibilidad, que abre oportunidades para posicionar a Benidorm como destino responsable mediante certificaciones, buenas prácticas y campañas de sensibilización.
- Incremento de las políticas públicas orientadas a la mejora de la calidad turística, la formación profesional y la accesibilidad universal, que ofrecen marcos de actuación alineados con las prioridades del destino.
- Mejora del acercamiento al turista en materia de seguridad, la atención al turista extranjero en el destino, así como la prevención de riesgos.
- Fortalecimiento de alianzas con el ecosistema turístico local, académico y tecnológico.

Ayuntamiento de Benidorm - https://sede.benidorm.org/eAdmin - CSV: 035011DOC232693E11C609974884

Ayuntamiento de Benidorm - https://sede.benidorm.org/eAdmin - CSV: 035011DOC232693E11C609974884

DESARROLLO DEL PLAN

NOMBRE:
EVA SEGARRA MOLINER
ANTONIO PEREZ PEREZ

PUESTO DE TRABAJO:
TECNICO MEDIO TURISMO
ALCALDE PRESIDENTE AYUNTAMIENTO BENIDORM

FECHA Y HORA DE FIRMA:
03/11/2026 09:05:06
05/11/2026 12:05:25

MISIÓN Y VISIÓN

MISIÓN

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 estaría 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 product o turístico;

programar de manera continua una oferta de eventos que permitan atraer flujos de demanda de visitantes durante todo el año.

La Concejalía de Turismo debe ser capaz de realizar una excelente promoción en destino, para satisfacer las exigencias y demandas del turista durante su estancia, proporcionando una respuesta personalizada a cada demanda, en base a las preferencias y motivaciones principales del visitante y de la oferta existente, con el fin de posicionarnos como marca y proporcionar una excelente experiencia turística comprendida en las diferentes fases del ciclo del viaje.

Ser parte activa del Ente Gestor DTI y fomentar y colaborar con las diferentes áreas del Ayuntamiento para que se nos reconozca como destino turístico inteligente y con todas las partes interesadas público/privadas.

Ayuntamiento de Benidorm - https://sede.benidorm.org/eAdmin - CSV: 03501IDOC232693E11C609974884

MISIÓN Y VISIÓN

VISIÓN 2030

En 2030, Benidorm será reconocido como el destino turístico urbano y vacacional de referencia en el Mediterráneo por su capacidad para integrar innovación, sostenibilidad, accesibilidad universal, tecnología y gobernanza inteligente.

La Concejalía de Turismo impulsará un modelo turístico competitivo, resiliente y centrado en las personas, capaz de anticiparse a los cambios del mercado, gestionar el destino mediante datos y conocimiento, proteger sus recursos naturales y culturales y ofrecer experiencias de calidad, seguras, inclusivas y personalizadas.

Este modelo favorecerá una actividad turística equilibrada durante todo el año, generadora de empleo estable, oportunidades empresariales y prosperidad económica, garantizando al mismo tiempo que el desarrollo turístico contribuya de forma directa a la calidad de vida, el bienestar y la convivencia de la población residente.

Benidorm avanzará mediante la colaboración entre el Ayuntamiento, el sector turístico, la ciudadanía, las universidades y los agentes sociales, consolidando una gobernanza participativa y una cultura de mejora continua que permita medir resultados, gestionar riesgos y asegurar que los beneficios del turismo se distribuyan de manera sostenible entre residentes, empresas y visitantes.

Ayuntamiento de Benidorm - https://sede.benidorm.org/eAdmin - CSV: 035011DOC232693E11C609974884

PRINCIPIOS Y VALORES

VALORES

La Concejalía de Turismo de Benidorm reafirma su compromiso con la mejora continua, asegurando que nuestra misión se cumpla con los más altos estándares de excelencia. Conscientes de que formamos parte activa y esencial de un entorno socioeconómico dinámico, trabajamos constantemente para interactuar de manera positiva tanto con nuestros visitantes como con la comunidad local.

Nuestro compromiso diario se refleja en el trato igualitario y equitativo hacia todos nuestros turistas, brindando una amplia gama de servicios con dedicación y profesionalismo. Nos esforzamos por ofrecer lo mejor de nosotros mismos, actuando con conocimiento, proactividad y responsabilidad, con el objetivo de transmitir confianza y garantizar una experiencia satisfactoria para todos aquellos que eligen nuestro destino.

A su vez, reconocemos el valor fundamental de los residentes en el desarrollo y sostenibilidad del destino. Trabajamos de manera estrecha con la comunidad local, garantizando que las acciones turísticas no solo beneficien a los visitantes, sino que también contribuyan a mejorar la calidad de vida y el bienestar de los residentes de Benidorm.

Ayuntamiento de Benidorm - https://sede.benidorm.org/eAdmin - CSV: 035011DOC232693E11C609974884

PRINCIPIOS Y VALORES

PRINCIPIOS	
Transparencia	Eficacia y eficiencia
Calidad	Datos abiertos
Transversalidad	Accesibilidad de la información
Integridad	Accesibilidad Universal en las actividades y eventos turísticos
Igualdad de género	Sostenibilidad
Disminución de género	Innovación
Descenso	Adaptabilidad
Participación ciudadana	

Ayuntamiento de Benidorm - https://sede.benidorm.org/eAdmin - CSV: 035011DOC232693E11C609974884

MARCO NORMATIVO Y COMPETENCIAL

Ámbito nacional

- Norma UNE 178501 Sistema de Gestión de Destinos Turísticos Inteligentes: Elaborada por el Comité Técnico CNT 178 Ciudades Inteligentes, cuya secretaría desempeña la UNE, esta norma establece un marco de referencia para la implementación y gestión de destinos turísticos inteligentes, alineándose con las mejores prácticas internacionales para fomentar la innovación, la sostenibilidad y la mejora de la experiencia del visitante.

Ámbito autonómico

- Ley 15/2018, de 7 de junio, de Turismo, Ocio y Hospitalidad de la Comunitat Valenciana: Esta ley regula las bases del desarrollo turístico en la Comunitat Valenciana, destacando la importancia del turismo sostenible, accesible y de calidad, y estableciendo el marco legal para la promoción de políticas públicas que fomenten el turismo como motor económico y social.
- Libro blanco para una estrategia turística de la Comunitat Valenciana: Documento estratégico que plantea las líneas fundamentales para el desarrollo del turismo en la región, orientado a posicionar a la Comunitat Valenciana como un referente en innovación, sostenibilidad y accesibilidad en el ámbito turístico.

Ayuntamiento de Benidorm - https://sede.benidorm.org/eAdmin - CSV: 03501IDOC232693E11C609974884

ALINEACIÓN CON LA ESTRATEGIA LOCAL

Actualmente, la ciudad de Benidorm se encuentra inmersa en una estrategia de Destino Turístico Inteligente (DTI), que constituye un pilar clave para su futuro turístico y económico. El turismo es la principal actividad de la ciudad, desempeñando un papel fundamental como motor económico y siendo la palanca para mejorar la competitividad del destino. Esta estrategia forma parte del eje DTI de Gobernanza, ya que la gestión eficiente y sostenible del destino es un aspecto crucial de la gobernanza turística. Además, la integración de la gobernanza turística con las políticas públicas locales también es esencial para la sostenibilidad económica del municipio.

El compromiso con el Desarrollo Sostenible se amplía con la alineación con la Agenda Urbana, cuya visión busca un crecimiento urbano más eficiente, inclusivo y respetuoso con el entorno. La ciudad de Benidorm se adapta a esta visión, orientándose hacia un modelo de desarrollo urbano que favorezca no solo la calidad de vida de los residentes, sino también la experiencia de los turistas, garantizando que el crecimiento económico y la innovación sean compatibles con la sostenibilidad social y ambiental.

Ayuntamiento de Benidorm - https://sede.benidorm.org/eAdmin - CSV: 035011DOC232693E11C609974884

ALCANCE

El Plan Estratégico de Turismo de Benidorm 2026-2029 tiene un alcance integral que abarca todo el término municipal. A nivel interno, está dirigido principalmente al área de turismo del Ayuntamiento, enfocándose en la gestión y optimización de los recursos, políticas y acciones turísticas del destino. A nivel externo, el Plan se orienta a toda la población de Benidorm, tanto residentes como visitantes, y a los usuarios destinatarios de las actividades turísticas que se ofrecen y programan anualmente.

Este alcance se intensifica a través de la colaboración con organizaciones y asociaciones locales relacionadas con el sector turístico, que tienen su sede en Benidorm y desarrollan una amplia variedad de actividades. El Plan busca fortalecer la cooperación y la sinergia entre estas entidades, con el fin de lograr un desarrollo turístico más inclusivo, participativo y sostenible para toda la comunidad.

Ayuntamiento de Benidorm - https://sede.benidorm.org/eAdmin - CSV: 035011DOC232693E11C609974884

METODOLOGÍA

El enfoque metodológico de planificación estratégica utilizado para elaborar el plan se basa en una metodología básica de planificación de actuaciones anuales, denominada PLAN DE ACCIÓN MUNICIPAL (PAM), dirigido a vertebrar las estrategias y actuaciones a realizar por cada área municipal de un ayuntamiento.

Las fases que comprenden la elaboración de este plan son las siguientes:

- FASE 1: Análisis del área municipal y de la dimensión turística en la ciudad.
- FASE 2: Aportación técnica a través de reuniones internas y externas con trabajadores municipales, áreas interesadas y sectores locales.
- FASE 3: Incorporación de la información de valor al plan.
- FASE 4: Elaboración del diagnóstico del plan, selección de retos y resumen de propuestas recogidas.
- FASE 5: Formulación estratégica del plan, desarrollo del plan de acción, temporalización de las actuaciones, y aprobación del plan.

Ayuntamiento de Benidorm - https://sede.benidorm.org/eAdmin - CSV: 035011DOC232693E11C609974884

PARTICIPANTES Y PARTES INTERESADAS

El desarrollo y la ejecución del Plan Estratégico de Turismo de Benidorm 2026-2029 involucra a una amplia red de participantes y actores clave, tanto dentro del propio Ayuntamiento como en el ámbito externo, para garantizar una gestión turística eficaz, inclusiva y sostenible. La colaboración entre diferentes áreas municipales y actores del sector turístico es esencial para la implementación de acciones coordinadas que beneficien tanto a los residentes como a los turistas.

Participantes:

- Concejalía de turismo: concejal, responsable y técnicos.
- En relación con otras áreas municipales: alcaldía, presidencia, cultura, prensa, educación, igualdad, eventos, fiestas patrimonio histórico, bienestar social, juventud, escena urbana, ss.tt., ingeniería, seguridad ciudadana, vía pública-tráfico, playas, secretaria general, área económica, contratación, imprenta municipal y deportes, film office, protocolo, oficinas de turismo, educación, conservatorio música y danza, igualdad, recursos humanos, y prevención riesgos laborales,
- Actores del destino: Visit Benidorm, HOSBEC, Invattur.
- Residentes y turistas

Partes interesadas

- Dentro del destino: Empresas turísticas, establecimientos hoteleros, agencias de viajes, touroperadoras.
- Fuera del destino: Organizaciones públicas en materia de turismo (OMT) y la Cátedra Pedro Zaragoza.

Ayuntamiento de Benidorm - https://sede.benidorm.org/eAdmin - CSV: 035011DOC232693E11C609974884

Ayuntamiento de Benidorm - https://sede.benidorm.org/eAdmin - CSV: 035011DOC232693E11C609974884

OBJETIVOS, LÍNEAS ESTRATÉGICAS Y ACTUACIONES

NOMBRE:
EVA SEGARRA MOLINER
ANTONIO PEREZ PEREZ

PUESTO DE TRABAJO:
TECNICO MEDIO TURISMO
ALCALDE PRESIDENTE AYUNTAMIENTO BENIDORM

FECHA Y HORA DE FIRMA:
03/11/2026 09:05:06
05/11/2026 12:05:25

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

OBJETIVOS GENERALES

OBJETIVO 1

Reforzar la imagen de Benidorm como destino líder, destacando sus productos turísticos a través de acciones de promoción actuales y efectivas.

OBJETIVO 2

Fidelizar a los visitantes mediante el análisis de su experiencia, la personalización de la información y el uso de herramientas tecnológicas en el destino.

OBJETIVO 3

Trabajar para consolidar Benidorm como destino turístico inteligente de referencia, integrando tecnologías innovadoras, modernizando infraestructuras y aplicando una gobernanza participativa basada en datos y sostenibilidad.

OBJETIVO 4

Impulsar la calidad turística integral, renovando certificaciones, fortaleciendo el SICTED y reconociendo a empresas comprometidas con la mejora continua y la atención a colectivos específicos.

OBJETIVO 5

Desarrollar un modelo turístico sostenible e inclusivo, garantizando accesibilidad universal y fomentando buenas prácticas ambientales, sociales y de gobernanza, revalidando la S de sostenibilidad.

OBJETIVO 6

Consolidar un modelo turístico sostenible y resiliente, incorporando criterios ambientales, sociales y de gobernanza en la gestión del destino, evaluando el impacto del turismo en la comunidad local y sensibilizando a residentes y visitantes frente a los retos del cambio climático.

OBJETIVO 7

Fomentar la profesionalización del sector, con programas de formación continua en sostenibilidad, accesibilidad, seguridad, innovación y atención al turista.

Ayuntamiento de Benidorm - https://sede.benidorm.org/eAdmin - CSV: 035011DOC232693E11C609974884

NOMBRE:
EVA SEGARRA MOLINER
ANTONIO PEREZ PEREZ

PUESTO DE TRABAJO:
TÉCNICO MEDIO TURISMO
ALCALDE PRESIDENTE AYUNTAMIENTO BENIDORM

FECHA Y HORA DE FIRMA:
03/11/2026 09:05:06
05/11/2026 12:05:25

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

LÍNEAS ESTRATÉGICAS Y ACTUACIONES

Línea estratégica 1: PROMOCIÓN DEL DESTINO	
1.1	Impulsar la calidad del producto gastronómico local a través de la valorización de platos autóctonos, integrando acciones de sensibilización como charlas sobre sostenibilidad alimentaria, y destacando eventos consolidados como todos los incluidos en Benidorm Gastronómico.
1.2	Actualizar y distribuir material promocional específico (folletos, audiovisuales y recursos digitales) sobre la oferta gastronómica de Benidorm, incluyendo referencias a la sostenibilidad gastronómica.
1.3	Promoción del "Ronqueo del atún" como evento de apertura y antesala de las jornadas del atún
1.4	Apoyar la organización de eventos turísticos, congresos y jornadas especializadas como el Foro de Turismo, Digital Tourist con AMETIC y actividades de la Cátedra de Turismo Inteligente.

Ayuntamiento de Benidorm - https://sede.benidorm.org/eAdmin - CSV: 035011DOC232693E11C609974884

NOMBRE:
EVA SEGARRA MOLINER
ANTONIO PEREZ PEREZ
PUESTO DE TRABAJO:
TECNICO MEDIO TURISMO
ALCALDE PRESIDENTE AYUNTAMIENTO BENIDORM
FECHA Y HORA DE FIRMA:
03/11/2026 09:05:06
05/11/2026 12:05:25

LÍNEAS ESTRATÉGICAS Y ACTUACIONES

Para fortalecer el posicionamiento de Benidorm en el panorama turístico internacional, se ha definido un conjunto de actuaciones estratégicas alineadas con el **Objetivo 1: Potenciar la imagen de Benidorm como destino turístico líder, poniendo en valor su oferta gastronómica, cultural y su impacto social mediante acciones de promoción actualizadas y efectivas.** Estas iniciativas se plantean con el fin de reforzar la competitividad del destino y proyectar una imagen innovadora, sostenible y coherente con las nuevas demandas del mercado.

La estrategia contempla la mejora de la calidad del producto local, la producción de materiales promocionales en distintos formatos, el aprovechamiento de herramientas digitales y la organización de eventos que contribuyan al posicionamiento del destino. De igual forma, se impulsa la colaboración institucional, la presencia activa en foros y ferias especializadas, y la generación de productos turísticos innovadores que enriquezcan la experiencia del visitante.

Con este enfoque integral, Benidorm busca consolidar su liderazgo turístico, reforzar su identidad cultural y gastronómica, y garantizar una proyección sólida y reconocida en el ámbito nacional e internacional.



Ayuntamiento de Benidorm - https://sede.benidorm.org/eAdmin - CSV: 035011DOC232693E11C609974884

LÍNEAS ESTRATÉGICAS Y ACTUACIONES

Línea estratégica 2: FIDELIZACIÓN DE LA DEMANDA	
2.1	Mantener una actualización periódica y dinámica del apartado de la concejalía de turismo de la web municipal y colaboración con Visit Benidorm para la actualización de la web de promoción turística para asegurar la vigencia, accesibilidad y personalización de la información en función del perfil del visitante (idioma, intereses, estacionalidad, etc.).
2.2	Renovar y mantener actualizados los contenidos de las pantallas digitales en oficinas de turismo y puntos estratégicos del destino, incorporando información útil, atractiva y segmentada (eventos, recomendaciones, tiempo real, etc.).
2.3	Realizar encuestas sistemáticas en oficinas de turismo para evaluar la experiencia del visitante, detectar puntos de mejora y conocer motivaciones de repetición del viaje.

Ayuntamiento de Benidorm - https://sede.benidorm.org/eAdmin - CSV: 035011DOC232693E11C609974884

NOMBRE:
EVA SEGARRA MOLINER
ANTONIO PEREZ PEREZ
PUESTO DE TRABAJO:
TECNICO MEDIO TURISMO
ALCALDE PRESIDENTE AYUNTAMIENTO BENIDORM
FECHA Y HORA DE FIRMA:
03/11/2026 09:05:06
05/11/2026 12:05:25

LÍNEAS ESTRATÉGICAS Y ACTUACIONES

Para reforzar la competitividad de Benidorm y garantizar la satisfacción de quienes lo visitan, se ha diseñado un conjunto de actuaciones estratégicas enmarcadas en el Eje 2: Fidelización de la demanda, alineadas con el **Objetivo 2: Fomentar la fidelización de los visitantes mediante el análisis continuo de su experiencia, la personalización de la información turística y la incorporación de herramientas tecnológicas que mejoren la relación con el destino.**

La estrategia contempla la actualización permanente de los canales digitales de información turística, la mejora de los soportes de comunicación en oficinas y puntos clave de la ciudad, y la incorporación de contenidos segmentados que se adapten a los diferentes perfiles y necesidades del visitante. Del mismo modo, se impulsa la realización de encuestas sistemáticas que permitan evaluar la experiencia, detectar áreas de mejora y fomentar la repetición del viaje, asegurando así una gestión basada en el conocimiento y la cercanía con la demanda.

Con este enfoque integral, Benidorm busca consolidar la relación con sus visitantes a través de una atención personalizada, dinámica y tecnológicamente avanzada, fortaleciendo su fidelidad y garantizando una experiencia turística de calidad que contribuya a la sostenibilidad y al liderazgo del destino.



Ayuntamiento de Benidorm - https://sede.benidorm.org/eAdmin - CSV: 035011DOC232693E11C609974884

LÍNEAS ESTRATÉGICAS Y ACTUACIONES

Línea estratégica 3: INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA	
3.1	Coordinar el Ente Gestor DTI para garantizar la gestión eficiente del modelo y su certificación.
3.2	Participar activamente en los Consejos Municipales de Escena Urbana, Igualdad y Participación Ciudadana, integrando el enfoque DTI en la planificación local.
3.3	Participar en la redacción del nuevo Plan Director DTI como miembro del EGDTI, alineado con el modelo SEGITTUR y la Agenda 2030.
3.4	Participar con evidencias para actualizar el Diagnóstico DTI con Red DTI-CV y SEGITTUR para mantener la vigencia del posicionamiento del destino.
3.5	Representar a Benidorm en los encuentros y consejos de las redes DTI, compartiendo experiencias y buenas prácticas.
3.6	Actualizar la Oficina de Turismo con criterios inteligentes (tecnología, accesibilidad, sostenibilidad).
3.7.	Identificar y aprovechar oportunidades de financiación pública y privada (europea, nacional y autonómica) para impulsar proyectos tecnológicos e innovadores alineados con el modelo DTI para el área de turismo.

Ayuntamiento de Benidorm - https://sede.benidorm.org/eAdmin - CSV: 03501IDOC232693E11C609974884

LÍNEAS ESTRATÉGICAS Y ACTUACIONES

Línea estratégica 3: INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA	
3.8	Impulsar la candidatura del municipio para los Premios de Innovación de la Red Turist Info.
3.9	Garantizar la transparencia y el acceso a la información turística publicando en el portal web del destino documentos relevantes como planes estratégicos, proyectos en curso, presupuestos, agendas ODS vinculadas al turismo y memorias de gestión.
3.10	Integrar información y estadísticas relacionadas con la actividad turística en los portales de datos abiertos municipales, fomentando la reutilización de datos y el conocimiento compartido.
3.11	Utilización del software de gestión y seguimiento del DTI con los indicadores y seguimiento de la estrategia de turismo.
3.12	Desarrollo de un catálogo de experiencias inmersivas para el visitante en Oficina de Turismo - Smart Cube.

Ayuntamiento de Benidorm - https://sede.benidorm.org/eAdmin - CSV: 03501IDOC232693E11C609974884

NOMBRE:
EVA SEGARRA MOLINER
ANTONIO PEREZ PEREZ
PUESTO DE TRABAJO:
TECNICO MEDIO TURISMO
ALCALDE PRESIDENTE AYUNTAMIENTO BENIDORM
FECHA Y HORA DE FIRMA:
03/11/2026 09:05:06
05/11/2026 12:05:25

LÍNEAS ESTRATÉGICAS Y ACTUACIONES

En el marco del Eje 3: Innovación y Tecnología, se desarrollan actuaciones alineadas con el **Objetivo 3: Transformar y consolidar a Benidorm como un destino turístico inteligente de referencia internacional, mediante la integración efectiva de tecnologías innovadoras, la modernización de infraestructuras turísticas y una gobernanza participativa basada en datos, sostenibilidad y mejora continua.**

Las iniciativas incluyen la coordinación del Ente Gestor DTI, la modernización de infraestructuras, la participación en redes y foros especializados, el impulso a la transparencia y la apertura de datos, así como la capacitación digital de los agentes locales. Con ello, Benidorm refuerza su liderazgo como destino inteligente, innovador y sostenible.



Ayuntamiento de Benidorm - https://sede.benidorm.org/eAdmin - CSV: 035011DOC232693E11C609974884

LÍNEAS ESTRATÉGICAS Y ACTUACIONES

Línea estratégica 4: CALIDAD TURÍSTICA	
4.1	Garantizar la renovación y mantenimiento de los sistemas de certificación del destino: Norma UNE 178501 (Sistema de Gestión de Destinos Turísticos Inteligentes), SICTED, Q de Calidad Turística y S de Sostenibilidad.
4.2	Desarrollar mejoras continuas asociadas al sello “Compromiso con las Personas Mayores”, reforzando la atención, accesibilidad y servicios específicos.
4.3	Gestionar y dinamizar el sistema SICTED, incluyendo la plataforma, el seguimiento de empresas, talleres formativos y la Mesa de Calidad.
4.4	Promover entre las empresas turísticas locales la obtención de certificaciones en calidad, sostenibilidad y accesibilidad, fomentando su adhesión a los estándares reconocidos por el programa Qualitur de Turisme Comunitat Valenciana.

Ayuntamiento de Benidorm - https://sede.benidorm.org/eAdmin - CSV: 035011DOC232693E11C609974884

NOMBRE:
EVA SEGARRA MOLINER
ANTONIO PEREZ PEREZ
PUESTO DE TRABAJO:
TECNICO MEDIO TURISMO
ALCALDE PRESIDENTE AYUNTAMIENTO BENIDORM
FECHA Y HORA DE FIRMA:
03/11/2026 09:05:06
05/11/2026 12:05:25

LÍNEAS ESTRATÉGICAS Y ACTUACIONES

En el marco del Eje 4: Calidad Turística, se han definido actuaciones estratégicas orientadas a reforzar el compromiso de Benidorm con la excelencia. Todas ellas se alinean con el **Objetivo 4: Fomentar una cultura de calidad turística integral en el destino, mediante la renovación y mantenimiento de certificaciones, el impulso del SICTED y el reconocimiento público de las empresas comprometidas con la mejora continua, la sostenibilidad y la atención a colectivos específicos.**

La estrategia contempla la renovación de certificaciones del destino, la dinamización del sistema SICTED y el impulso de programas de formación y acompañamiento a las empresas locales en materia de calidad, sostenibilidad y accesibilidad. Asimismo, se fomenta la visibilidad de las entidades distinguidas a través de espacios de promoción en las oficinas de turismo, contribuyendo a consolidar un modelo turístico basado en la excelencia y en la mejora continua de la experiencia del visitante.



Ayuntamiento de Benidorm - https://sede.benidorm.org/eAdmin - CSV: 035011DOC232693E11C609974884

NOMBRE:
EVA SEGARRA MOLINER
ANTONIO PEREZ PEREZ

PUESTO DE TRABAJO:
TECNICO MEDIO TURISMO
ALCALDE PRESIDENTE AYUNTAMIENTO BENIDORM

FECHA Y HORA DE FIRMA:
03/11/2026 09:05:06
05/11/2026 12:05:25

LÍNEAS ESTRATÉGICAS Y ACTUACIONES

Línea estratégica 5: ACCESIBILIDAD	
5.1.	Revisión y actualización periódica de la Guía de Accesibilidad Turística de Benidorm (incluyendo nuevos recursos y mejoras realizadas).
5.2.	Actualización de contenidos y recursos accesibles en los canales digitales oficiales (web, redes sociales, apps).
5.3.	Colaboración en las campañas de promoción del turismo accesible con enfoque inclusivo y narrativas centradas en la diversidad.
5.4.	Diseño y distribución de materiales turísticos accesibles: Folletos en lectura fácil, braille y lengua de signos e incorporación de códigos QR accesibles.
5.5.	Auditoría y evaluación continua de los recursos turísticos y oficinas de turismo clave en materia de accesibilidad.
5.6.	Redacción del nuevo Plan de Accesibilidad Turística 2027-2030

Ayuntamiento de Benidorm - https://sede.benidorm.org/eAdmin - CSV: 035011DOC232693E11C609974884

NOMBRE:
EVA SEGARRA MOLINER
ANTONIO PEREZ PEREZ
PUESTO DE TRABAJO:
TECNICO MEDIO TURISMO
ALCALDE PRESIDENTE AYUNTAMIENTO BENIDORM
FECHA Y HORA DE FIRMA:
03/11/2026 09:05:06
05/11/2026 12:05:25

LÍNEAS ESTRATÉGICAS Y ACTUACIONES

En el marco del Eje 5: Accesibilidad, se han definido actuaciones que refuerzan el compromiso de Benidorm con la inclusión y la sostenibilidad. Todas ellas se encuentran alineadas con el **Objetivo 5: Impulsar un modelo turístico sostenible e inclusivo en Benidorm, fortaleciendo la accesibilidad universal en los recursos y servicios turísticos y promoviendo la adopción de buenas prácticas medioambientales, sociales y de gobernanza entre los agentes del destino.**

La estrategia contempla la actualización periódica de la Guía de Accesibilidad Turística, la incorporación de recursos accesibles en los canales digitales y el diseño de materiales inclusivos en distintos formatos. También se impulsa la mejora de las oficinas de turismo para garantizar accesibilidad física, cognitiva y sensorial, junto con programas formativos que fortalezcan la capacitación en accesibilidad universal de los profesionales del sector y del ámbito municipal.

Con este enfoque, Benidorm avanza hacia un modelo turístico más inclusivo y responsable, integrando la accesibilidad como pilar fundamental de la experiencia del visitante y como valor diferencial de su posicionamiento como destino de referencia.



Ayuntamiento de Benidorm - https://sede.benidorm.org/eAdmin - CSV: 035011DOC232693E11C609974884

LÍNEAS ESTRATÉGICAS Y ACTUACIONES

Línea estratégica 6: SOSTENIBILIDAD	
6.1.	Actualización y distribución de un folleto de buenas prácticas sostenibles para eventos gastronómicos.
6.2.	Difusión y refuerzo de las campañas municipales de sostenibilidad turística entre visitantes, residentes y empresas.
6.3.	Evaluación de la opinión de los residentes sobre el turismo
6.4.	Evaluación de la opinión y confianza empresarial del sector turístico
6.5.	Colaborar en la creación del cuadro de mando para medir el impacto medioambiental del sector turístico.

Ayuntamiento de Benidorm - https://sede.benidorm.org/eAdmin - CSV: 03501IDOC232693E11C609974884

LÍNEAS ESTRATÉGICAS Y ACTUACIONES

En el marco del Eje 6: Sostenibilidad, se han definido actuaciones alineadas con el **Objetivo 6: Consolidar un modelo turístico sostenible y resiliente, incorporando criterios ambientales, sociales y de gobernanza en la gestión del destino, evaluando el impacto del turismo en la comunidad local y sensibilizando a residentes y visitantes frente a los retos del cambio climático.**

Las acciones contemplan la elaboración y difusión de materiales informativos y de sensibilización, el refuerzo de campañas municipales y la promoción de buenas prácticas en eventos turísticos. Asimismo, se impulsa la proyección internacional del destino a través de candidaturas y distintivos de prestigio, se refuerza la comunicación con visitantes y residentes en ámbitos clave como la atención al turista extranjero o la prevención frente a fenómenos climáticos, y se desarrollan herramientas de evaluación de la opinión ciudadana y empresarial.

De igual forma, se avanza en la realización de inventarios de recursos naturales y culturales, generando un conocimiento actualizado que contribuya a la gestión sostenible del destino. Con este enfoque, Benidorm reafirma su liderazgo turístico, integrando la sostenibilidad como un valor estratégico que garantiza la competitividad y el equilibrio entre desarrollo y conservación.



Ayuntamiento de Benidorm - https://sede.benidorm.org/eAdmin - CSV: 035011DOC232693E11C609974884

NOMBRE:
EVA SEGARRA MOLINER
ANTONIO PEREZ PEREZ

PUESTO DE TRABAJO:
TECNICO MEDIO TURISMO
ALCALDE PRESIDENTE AYUNTAMIENTO BENIDORM

FECHA Y HORA DE FIRMA:
03/11/2026 09:05:06
05/11/2026 12:05:25

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

LÍNEAS ESTRATÉGICAS Y ACTUACIONES

Línea estratégica 7: FORMACIÓN	
7.1.	Impulsar la organización de acciones formativas periódicas sobre accesibilidad, sostenibilidad, seguridad, nuevas tecnologías, IA, DTI y atención inclusiva al turista, para el personal del área de turismo.
7.2.	Promoción de la participación del personal en foros, congresos y encuentros profesionales del sector turístico.
7.3.	Promover la formación especializada del personal del sector en colaboración con la Asociación de Restauradores y el CDT, orientada a la recuperación, interpretación y comercialización de recetas tradicionales y la sostenibilidad gastronómica.
7.4.	Reforzar la colaboración con el CDT mediante la participación en su consejo, el desarrollo de actividades conjuntas y la dinamización del tejido profesional local.

Ayuntamiento de Benidorm - https://sede.benidorm.org/eAdmin - CSV: 035011DOC232693E11C609974884

NOMBRE:
EVA SEGARRA MOLINER
ANTONIO PEREZ PEREZ
PUESTO DE TRABAJO:
TECNICO MEDIO TURISMO
ALCALDE PRESIDENTE AYUNTAMIENTO BENIDORM
FECHA Y HORA DE FIRMA:
03/11/2026 09:05:06
05/11/2026 12:05:25

LÍNEAS ESTRATÉGICAS Y ACTUACIONES

En el marco del Eje 7: Formación, se han definido actuaciones estratégicas orientadas a reforzar las competencias del personal vinculado al sector turístico local. Todas ellas se alinean con el **Objetivo 7: Fomentar la profesionalización del sector turístico mediante programas de formación continua dirigidos al personal técnico del destino, con enfoque en sostenibilidad, accesibilidad, seguridad, innovación y atención al turista.**

La estrategia contempla la organización periódica de acciones formativas adaptadas a las nuevas necesidades del sector, el impulso de la participación en foros y encuentros profesionales, y la promoción de programas especializados en colaboración con asociaciones y centros de formación turística. Asimismo, se refuerza la cooperación con el CDT a través de actividades conjuntas y de la dinamización del tejido profesional, consolidando una base formativa sólida que contribuya a la competitividad y excelencia de Benidorm como destino.



Ayuntamiento de Benidorm - https://sede.benidorm.org/eAdmin - CSV: 035011DOC232693E11C609974884

Ayuntamiento de Benidorm - https://sede.benidorm.org/eAdmin - CSV: 035011DOC232693E11C609974884

ANEXO I: FICHAS TÉCNICAS POR LÍNEAS ESTRATÉGICAS

NOMBRE:
EVA SEGARRA MOLINER
ANTONIO PEREZ PEREZ

PUESTO DE TRABAJO:
TECNICO MEDIO TURISMO
ALCALDE PRESIDENTE AYUNTAMIENTO BENIDORM

FECHA Y HORA DE FIRMA:
03/11/2026 09:05:06
05/11/2026 12:05:25

FICHAS TÉCNICAS POR LÍNEAS ESTRATÉGICAS

Línea estratégica 1: PROMOCIÓN DEL DESTINO
Benidorm, como destino turístico de referencia internacional, debe seguir posicionándose en un entorno global cada vez más competitivo, donde la diferenciación y la comunicación efectiva son claves. Esta línea estratégica tiene como finalidad reforzar y actualizar la imagen del destino, poniendo en valor no solo su reconocida oferta de sol y playa, sino también su diversidad gastronómica, cultural, deportiva y social. A través de acciones promocionales innovadoras, colaboraciones institucionales y el aprovechamiento de canales digitales, se busca consolidar a Benidorm como un destino líder, auténtico y sostenible. Además, se pretende conectar mejor con los nuevos perfiles de visitantes, más exigentes, informados y comprometidos, asegurando que la propuesta turística de la ciudad sea visible, atractiva y alineada con las tendencias actuales del mercado. Esta línea estratégica incluye actuaciones específicas que destacan productos locales, potencian eventos de referencia y fortalecen la presencia del destino en ferias, congresos y plataformas digitales, garantizando una promoción coherente, estratégica y de alto impacto
Objetivo ligado a la actuación
Potenciar la imagen de Benidorm como destino turístico líder, poniendo en valor su oferta gastronómica, cultural y su impacto social mediante acciones de promoción actualizadas y efectivas.

Eje Estratégico DTI (UNE 178501)	Eje Estratégico DTI-CV	ODS
Gobernanza, Innovación y tecnología	Gobernanza, Innovación y tecnología	ODS 8 y 12

Actuaciones
1.1. Impulsar la calidad del producto gastronómico local a través de la valorización de platos autóctonos, integrando acciones de sensibilización como charlas sobre sostenibilidad alimentaria, y destacando eventos consolidados como todos los incluidos en Benidorm Gastronómico.
1.2. Diseñar y distribuir material promocional específico (folletos, audiovisuales y recursos digitales) sobre la oferta gastronómica de Benidorm, incluyendo referencias a la sostenibilidad gastronómica.
1.3. Promoción del "Ronqueo del atún" como evento de apertura y antesala de las jornadas del atún
1.4. Apoyar la organización de eventos turísticos, congresos y jornadas especializadas (como el Foro de Turismo, Digital Tourist con AMETIC y actividades de la Cátedra de Turismo Inteligente.

Ayuntamiento de Benidorm - https://sede.benidorm.org/eAdmin - CSV: 035011DOC232693E11C609974884

Indicadores
• Número unidades de material impreso. • Número de publicaciones reeditadas/actualizadas • Número de creaciones nuevas. • Número de merchandising adquirido

Ayuntamiento de Benidorm - https://sede.benidorm.org/eAdmin - CSV: 035011DOC232693E11C609974884

FICHAS TÉCNICAS POR LÍNEA ESTRATÉGICA

Línea estratégica 2: FIDELIZACIÓN DE LA DEMANDA
Esta línea busca consolidar el vínculo de los visitantes con Benidorm mediante el conocimiento profundo de su experiencia, la adaptación de los contenidos turísticos a sus preferencias y el uso de herramientas digitales que acompañen al turista en todas las fases del viaje. La fidelización se plantea no solo como una estrategia de retorno, sino también como una oportunidad para convertir al visitante en prescriptor del destino, incrementando así el valor relacional y reputacional de Benidorm en los distintos mercados.
Objetivo ligado a la actuación
Fomentar la fidelización de los visitantes mediante el análisis continuo de su experiencia, la personalización de la información turística y la incorporación de herramientas tecnológicas que mejoren la relación con el destino antes, durante y después del viaje.

Eje Estratégico DTI (UNE 178501)	Eje Estratégico DTI-CV	ODS
Innovación, tecnología y accesibilidad	Inteligencia, Información, Marketing Online	ODS 8,11,12 y 17

Actuaciones
2.1. Mantener una actualización periódica y dinámica del apartado de la concejalía de turismo de la web municipal y colaboración con Visit Benidorm para la actualización de la web de promoción turística para asegurar la vigencia, accesibilidad y personalización de la información en función del perfil del visitante (idioma, intereses, estacionalidad, etc.).
2.2. Renovar y mantener actualizados los contenidos de las pantallas digitales en oficinas de turismo y puntos estratégicos del destino, incorporando información útil, atractiva y segmentada (eventos, recomendaciones, tiempo real, etc.).
2.3. Realizar encuestas sistemáticas en oficinas de turismo para evaluar la experiencia del visitante, detectar puntos de mejora y conocer motivaciones de repetición del viaje.
Indicadores
• Número de visitas únicas al apartado de turismo de la web municipal. • Indice de satisfacción • Reseñas de Google • Número total de encuestas realizadas al año

Ayuntamiento de Benidorm - https://sede.benidorm.org/eAdmin - CSV: 03501IDOC232693E11C609974884

Línea estratégica 3: INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA
Benidorm reafirma su compromiso con la transformación digital y la innovación turística como pilares para su consolidación como Destino Turístico Inteligente (DTI) de referencia internacional. Este eje integra iniciativas destinadas a la modernización tecnológica de infraestructuras, la aplicación de herramientas de gestión avanzada, el fomento de la cultura de la innovación y el uso intensivo de datos para una toma de decisiones eficiente. Además, se fomenta la transparencia, la participación ciudadana y la mejora continua mediante proyectos alineados con la Agenda 2030 y el modelo SEGITTUR.
Objetivo ligado a la actuación
Transformar y consolidar a Benidorm como un destino turístico inteligente de referencia internacional, mediante la integración efectiva de tecnologías innovadoras, la modernización de infraestructuras turísticas y una gobernanza participativa basada en datos, sostenibilidad y mejora continua.

Eje Estratégico DTI (UNE 178501)	Eje Estratégico DTI-CV	ODS
Gobernanza, Innovación y tecnología	Innovación, Inteligencia, marketing online, conectividad, gobernanza	ODS 9,11,16 y 17

Actuaciones
3.1. Coordinar el Ente Gestor DTI para garantizar la gestión eficiente del modelo y su certificación.
3.2. Participar activamente en los Consejos Municipales de Escena Urbana, Igualdad y Participación Ciudadana, integrando el enfoque DTI en la planificación local.
3.3. Participar en la redacción del nuevo Plan Director DTI como miembro del Ente Gestor DTI, alineado con el modelo SEGITTUR y la Agenda 2030
3.4. Participar con evidencias para actualizar el Diagnóstico DTI con Red DTI-CV y SEGITTUR para mantener la vigencia del posicionamiento del destino
3.5. Representar a Benidorm en los encuentros y consejos de las redes DTI, compartiendo experiencias y buenas prácticas.
3.6. Actualizar la Oficina de Turismo con criterios inteligentes (tecnología, accesibilidad, sostenibilidad).
3.7. Identificar y aprovechar oportunidades de financiación pública y privada (europea, nacional y autonómica) para impulsar proyectos tecnológicos e innovadores alineados con el modelo DTI para el área de turismo.

Ayuntamiento de Benidorm - https://sede.benidorm.org/eAdmin - CSV: 035011DOC232693E11C609974884

Actuaciones
3.8. Colaborar con las entidades competentes para poner en marcha programas de capacitación digital dirigidos a emprendedores turísticos locales, que incluyan formación específica, asesoramiento técnico y espacios de experimentación e innovación como laboratorios o talleres prácticos.
3.8. Garantizar la transparencia y el acceso a la información turística publicando en el portal web del destino documentos relevantes como planes estratégicos, proyectos en curso, presupuestos, agendas ODS vinculadas al turismo y memorias de gestión.
3.9. Integrar información y estadísticas relacionadas con la actividad turística en los portales de datos abiertos municipales, fomentando la reutilización de datos y el conocimiento compartido.
3.10. Utilización del software de gestión y seguimiento del DTI con los indicadores y seguimiento de la estrategia de turismo.
Indicadores
• Número de reuniones del Ente Gestor DTI realizadas al año • N° total de viajeros. • N° total de pernoctaciones en alojamientos turísticos. • Plazas hoteleras. • Pernoctaciones hoteleras. • Estancia media en hoteles • Ocupación hotelera.

Ayuntamiento de Benidorm - https://sede.benidorm.org/eAdmin - CSV: 035011DOC232693E11C609974884

Línea estratégica 4: CALIDAD TURÍSTICA
Esta línea estratégica busca consolidar una cultura de calidad integral en el destino, reforzando el compromiso con la excelencia en la atención al visitante, la sostenibilidad, la accesibilidad universal y la mejora continua de los servicios turísticos. Benidorm, como destino pionero en certificaciones, apuesta por mantener y mejorar sus estándares mediante sellos reconocidos como la Norma UNE 178501, la Q de Calidad Turística y la S de Sostenibilidad, así como a través del impulso de programas como el SICTED o Qualitur. A su vez, se valora la atención a colectivos específicos como las personas mayores, generando un entorno turístico más humano, inclusivo y competitivo.
Objetivo ligado a la actuación
Fomentar una cultura de calidad turística integral en el destino, mediante la renovación y mantenimiento de certificaciones, el impulso del SICTED y el reconocimiento público de las empresas comprometidas con la mejora continua, la sostenibilidad y la atención a colectivos específicos.

Eje Estratégico DTI (UNE 178501)	Eje Estratégico DTI-CV	ODS
Innovación	Calidad, Accesibilidad, Sostenibilidad, Información y Marketing Online	ODS 8,11,12 y 16

Actuaciones
4.1. Garantizar la renovación y mantenimiento de los sistemas de certificación del destino: Norma UNE 178501 (Sistema de Gestión de Destinos Turísticos Inteligentes), Q de Calidad Turística y S de Sostenibilidad.
4.2. Desarrollar mejoras continuas asociadas al sello “Compromiso con las Personas Mayores”, reforzando la atención, accesibilidad y servicios específicos.
4.3. Gestionar y dinamizar el sistema SICTED, incluyendo la plataforma, el seguimiento de empresas, talleres formativos y la Mesa de Calidad.
4.4. Promover entre las empresas turísticas locales la obtención de certificaciones en calidad, sostenibilidad y accesibilidad, fomentando su adhesión a los estándares reconocidos por el programa Qualitur de Turisme Comunitat Valenciana.
4.5. Mantener un espacio en las oficinas de turismo para promocionar empresas distinguidas con certificados de calidad y sostenibilidad, y del DTI.

Ayuntamiento de Benidorm - https://sede.benidorm.org/eAdmin - CSV: 035011DOC232693E11C609974884

Actuaciones
4.6. Colaboración en la creación del cuadro de mando de Biosphere. .
Indicadores
• Número de talleres formativos impartidos • Crecimiento del número de establecimientos adheridos al SICTED

Ayuntamiento de Benidorm - https://sede.benidorm.org/eAdmin - CSV: 035011DOC232693E11C609974884

FICHAS TÉCNICAS POR LÍNEA ESTRATÉGICA

Línea estratégica 5: ACCESIBILIDAD
Benidorm apuesta por consolidarse como un destino accesible e inclusivo, garantizando que todas las personas, independientemente de sus capacidades, puedan disfrutar plenamente de su oferta turística. Esta línea estratégica promueve la mejora continua de la accesibilidad universal en infraestructuras, servicios, canales digitales y atención al visitante, al tiempo que fomenta una cultura inclusiva en el conjunto del ecosistema turístico. Las actuaciones previstas abordan la accesibilidad desde una perspectiva transversal, combinando innovación, formación, comunicación y evaluación continua.
Objetivo ligado a la actuación
Impulsar un modelo turístico sostenible e inclusivo en Benidorm, fortaleciendo la accesibilidad universal en los recursos y servicios turísticos y promoviendo la adopción de buenas prácticas medioambientales, sociales y de gobernanza entre los agentes del destino.

Eje Estratégico DTI (UNE 178501)	Eje Estratégico DTI-CV	ODS
Accesibilidad	Innovación, Accesibilidad, Marketing online	ODS 4.10, 11 y 16

Actuaciones
5.1. Actualización periódica de la Guía de Accesibilidad Turística de Benidorm (incluyendo nuevos recursos y mejoras realizadas).
5.2. Incorporación progresiva de contenidos y recursos accesibles en los canales digitales oficiales (web, redes sociales, apps).
5.3. Colaboración en las campañas de promoción del turismo accesible con enfoque inclusivo y narrativas centradas en la diversidad.
5.4. Diseño y distribución de materiales turísticos accesibles: Folletos en lectura fácil, braille y lengua de signos e incorporación de códigos QR accesibles.
5.5. Desarrollo de programas formativos en accesibilidad universal dirigidos al personal municipal y al sector turístico, integrados en el Lab de Innovación Social.
5.6. Auditoría y evaluación continua de los recursos turísticos y oficinas de turismo clave en materia de accesibilidad.
Indicadores
• Número de colaboraciones con entidades de accesibilidad/inclusión • Número de programas formativos impartidos

Ayuntamiento de Benidorm - https://sede.benidorm.org/eAdmin - CSV: 035011DOC232693E11C609974884

Línea estratégica 6: SOSTENIBILIDAD
Benidorm refuerza su compromiso con un modelo turístico sostenible, equilibrado y resiliente que armonice la actividad turística con la calidad de vida de los residentes y la conservación del entorno. Esta línea estratégica promueve prácticas responsables entre visitantes, empresas y administración pública, fomentando una conciencia colectiva orientada a mitigar los impactos del turismo y a maximizar sus beneficios sociales, económicos y medioambientales. La sostenibilidad se entiende como un valor transversal, integrado en la gestión del destino y visibilizado a través de acciones informativas, evaluativas y de mejora continua.
Objetivo ligado a la actuación
Fomentar un modelo turístico sostenible y resiliente en Benidorm, que integre criterios ambientales, sociales y de gobernanza en la planificación y gestión del destino, promoviendo buenas prácticas entre los agentes turísticos, evaluando el impacto del turismo en la comunidad local y reforzando la conciencia colectiva sobre los retos del cambio climático y la sostenibilidad.

Eje Estratégico DTI (UNE 178501)	Eje Estratégico DTI-CV	ODS
Sostenibilidad	Sostenibilidad, Gobernanza, Información, Marketing Online, Inteligencia	ODS 11, 12, 13 y 17

Actuaciones
6.1. Elaboración y distribución de un folleto de buenas prácticas sostenibles para eventos gastronómicos.
6.2. Difusión y refuerzo de las campañas municipales de sostenibilidad turística entre visitantes, residentes y empresas.
6.3. Impulsar la presentación del destino a reconocimientos y distintivos internacionales que pongan en valor sus atributos singulares, como la candidatura a Ciudad Creativa de la Gastronomía de la UNESCO.
6.4. Difusión de un folleto físico y online informativo sobre el Servicio de Atención al Turista Extranjero (SATE).
6.5. Evaluación de la opinión de los residentes sobre el turismo
6.6. Evaluación de la opinión y confianza empresarial del sector turístico

Ayuntamiento de Benidorm - https://sede.benidorm.org/eAdmin - CSV: 035011DOC232693E11C609974884

FICHAS TÉCNICAS POR LÍNEA ESTRATÉGICA

Indicadores
• Número de campañas realizadas al año. • Número de encuestas completadas a residentes • Número total de recursos inventariados

Ayuntamiento de Benidorm - https://sede.benidorm.org/eAdmin - CSV: 035011DOC232693E11C609974884

LÍNEA ESTRATÉGICA 7: FORMACIÓN
La capacitación continua del personal técnico y empresarial del sector turístico es clave para garantizar un modelo de destino competitivo, actualizado y alineado con los principios de sostenibilidad, accesibilidad, seguridad y digitalización. En este eje, Benidorm apuesta por consolidar un ecosistema formativo que impulse la mejora de competencias profesionales en todos los niveles del sector, desde la administración local hasta las empresas turísticas. Se promueve una formación práctica, colaborativa y especializada, que refuerce la identidad del destino, facilite la adaptación a los nuevos retos del turismo y contribuya a la excelencia en la atención al visitante. La colaboración con agentes estratégicos como el CDT y las asociaciones empresariales es fundamental para lograr una formación alineada con las necesidades reales del territorio.
Objetivo ligado a la actuación
Fomentar la profesionalización del sector turístico mediante programas de formación continua dirigidos al personal técnico del destino, con enfoque en sostenibilidad, accesibilidad, seguridad, innovación y atención al turista.

Eje Estratégico DTI (UNE 178501)	Eje Estratégico DTI-CV	ODS
Innovación	Innovación y Sostenibilidad	ODS 4,8 y 11

Actuaciones
7.1. Impulsar la organización de acciones formativas periódicas sobre accesibilidad, sostenibilidad, seguridad, nuevas tecnologías, IA y DTI, y atención inclusiva al turista para el personal del área de turismo.
7.2. Promoción de la participación del personal en foros, congresos y encuentros profesionales del sector turístico.
7.3. Promover la formación especializada del personal del sector en colaboración con la Asociación de Restauradores y el CDT, orientada a la recuperación, interpretación y comercialización de recetas tradicionales y a la sostenibilidad gastronómica.
7.4. Reforzar la colaboración con el CDT mediante la participación activa en su consejo, el desarrollo de actividades conjuntas y la dinamización del tejido profesional local.
Indicadores
• N.º cursos realizados

Ayuntamiento de Benidorm - https://sede.benidorm.org/eAdmin - CSV: 035011DOC232693E11C609974884

CALENDARIZACIÓN

Línea estratégica 7: FORMACIÓN	
7.1.	Organización de acciones formativas periódicas sobre accesibilidad, sostenibilidad, seguridad, nuevas tecnologías y atención inclusiva al turista.
7.2.	Promoción de la participación del personal en foros, congresos y encuentros profesionales del sector turístico.
7.3.	Promover la formación especializada del personal del sector en colaboración con la Asociación de Restauradores y el CDT, orientada a la recuperación, interpretación y comercialización de recetas tradicionales y la sostenibilidad gastronómica.
7.4.	Reforzar la colaboración con el CDT mediante la participación en su consejo, el desarrollo de actividades conjuntas y la dinamización del tejido profesional local.

Ayuntamiento de Benidorm - https://sede.benidorm.org/eAdmin - CSV: 035011DOC232693E11C609974884

CALENDARIZACIÓN

Línea estratégica	2026	2027	2028	2029
L1. Promoción del destino	Implantación y continuidad	Desarrollo	Consolidación	Evaluación y continuidad
L2. Fidelización de la demanda	Implantación y medición inicial	Desarrollo	Consolidación	Evaluación de resultados
L3. Innovación y Tecnología	Planificación e implantación	Desarrollo prioritario	Consolidación e integración	Evaluación y actualización
L4. Calidad Turística	Mantenimiento y mejora	Seguimiento y renovación	Mejora continua	Evaluación y renovación
L5. Accesibilidad	Diagnóstico y actualización	Desarrollo prioritario	Implantación y seguimiento	Evaluación y mejora
L6. Sostenibilidad	Implantación y medición inicial	Desarrollo	Consolidación	Evaluación de impacto
L7. Formación	Programación anual	Programación anual	Programación anual	Evaluación y programación futura

Ayuntamiento de Benidorm - https://sede.benidorm.org/eAdmin - CSV: 03501IDOC232693E11C609974884

NOMBRE:
EVA SEGARRA MOLINER
ANTONIO PEREZ PEREZ
PUESTO DE TRABAJO:
TÉCNICO MEDIO TURISMO
ALCALDE PRESIDENTE AYUNTAMIENTO BENIDORM
FECHA Y HORA DE FIRMA:
03/11/2026 09:05:06
05/11/2026 12:05:25

Ayuntamiento de Benidorm - https://sede.benidorm.org/eAdmin - CSV: 035011DOC232693E11C609974884

SEGUIMIENTO DEL PLAN

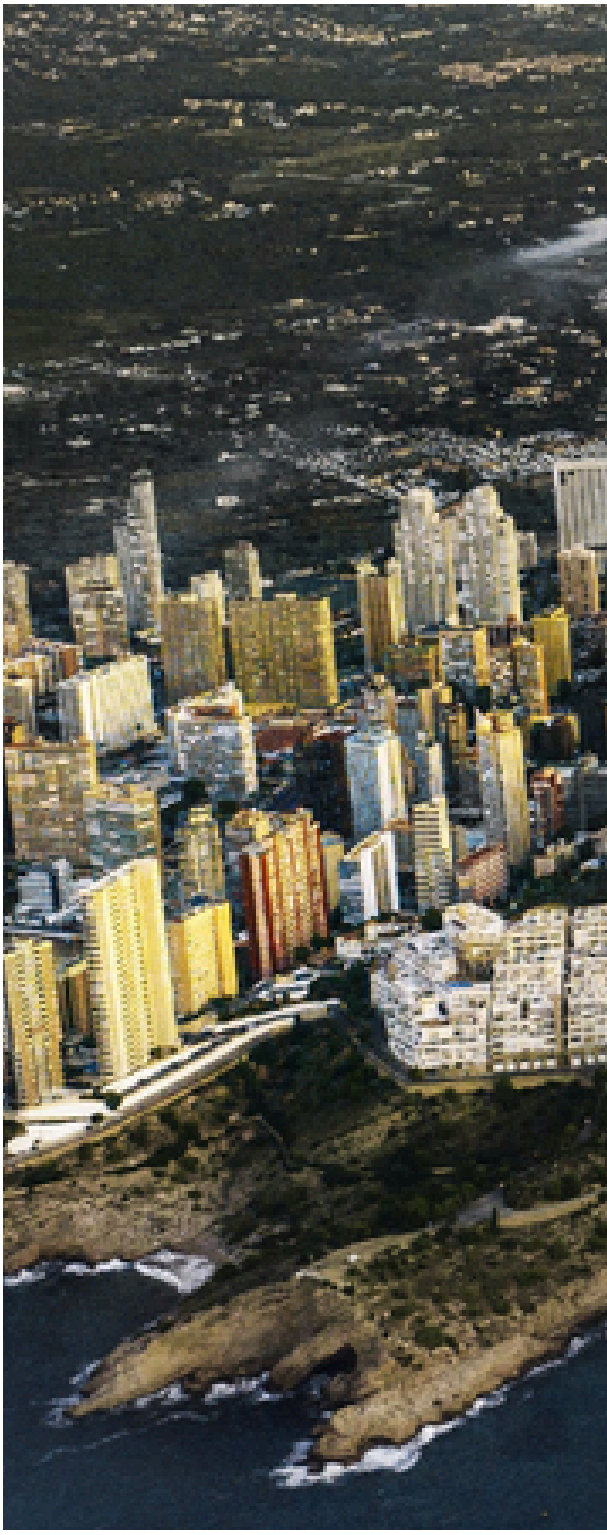
NOMBRE:
EVA SEGARRA MOLINER
ANTONIO PEREZ PEREZ

PUESTO DE TRABAJO:
TECNICO MEDIO TURISMO
ALCALDE PRESIDENTE AYUNTAMIENTO BENIDORM

FECHA Y HORA DE FIRMA:
03/11/2026 09:05:06
05/11/2026 12:05:25

SEGUIMIENTO DEL PLAN

Para garantizar un seguimiento eficaz del Plan Estratégico de Turismo de Benidorm 2026-2029, el control se realizará a través de los indicadores integrados en la herramienta **CICLOPS DTI**, el software especializado de gestión y seguimiento de Destinos Turísticos Inteligentes. Esta plataforma actúa como soporte esencial para monitorizar los cinco ejes clave del modelo DTI —gobernanza, innovación, tecnología, sostenibilidad y accesibilidad— y está alineada con las normas UNE 178501 y UNE 178502, asegurando una gestión sistemática y conforme a estándares de calidad reconocidos.



El uso de esta herramienta garantiza una trazabilidad clara del grado de cumplimiento de las actuaciones, permitiendo evaluar tendencias, detectar desvíos con rapidez y ajustar el curso de acción para asegurar que el desarrollo del plan se mantenga alineado con las metas estratégicas. La plataforma proporciona cuadros de mando visuales y dinámicos que reflejan el progreso operativo, facilitando la supervisión de resultados y la mejora continua.

Con este enfoque, Benidorm implementa un sistema de monitoreo robusto, tecnológico y adaptable, que dota al Plan Estratégico de Turismo de una capacidad real de seguimiento en tiempo real, favorece la transparencia y fortalece la eficacia en la gestión del destino.

Ayuntamiento de Benidorm - https://sede.benidorm.org/eAdmin - CSV: 035011DOC232693E11C609974884

Ayuntamiento de Benidorm - https://sede.benidorm.org/eAdmin - CSV: 035011DOC232693E11C609974884

ajuntament benidorm

NOMBRE:
EVA SEGARRA MOLINER
ANTONIO PEREZ PEREZ

PUESTO DE TRABAJO:
TÉCNICO MEDIO TURISMO
ALCALDE PRESIDENTE AYUNTAMIENTO BENIDORM

FECHA Y HORA DE FIRMA:
03/11/2026 09:05:06
05/11/2026 12:05:25