

BENIDORM DTI **INTELIGENCIA APLICADA A UN DESTINO TURÍSTICO**



24 NOVIEMBRE 2022

GII JORNADAS DE TURISMO INTELIGENTE - TECNOLOGÍA Y COMPETITIVIDAD TURÍSTICA



Càtedra Gandia
Turisme Intel·ligent

¡ALGUNOS INDICADORES!

BENIDORM →

1

Residentes: **70.450**, Población flotante: **150.000-400.000**

2

Pernoctaciones 2019: 16,259,600 en hoteles, aptos y campings
Alojamiento reglado: 65,000 plazas.

3

Empleo en el sector turístico: 60,000

4

38Km2 de superficie municipal **61% protegida**, Modelo Vertical

5

Movilidad 70% a pie. 134 km de carril bici y ciclovía

6

Reducción de **consumo de agua: -18%** en los últimos 25 años
crecimiento de **población (+40%)** y **pernoctaciones (+26%)**.

7

Rendimiento hídrico ciclo integral del agua **96%**

8

Medición **19 indicadores ambientales** (UNE 178 502)



UNE 178501 Y LA METODOLOGÍA DE LA RED DTI (SEGITTUR)



EVOLUCIÓN #BENIDORMDTI!!

FASE 1: AMBITO DE ACTUACIÓN

- Determinar las necesidades para implementar la norma de DTI.
- Incorporación de un ente gestor del DTI.
- Creación de un Plan Director con la hoja de ruta del Plan Operativo.

FASE 2: ANÁLISIS DE SEGITTUR

- Trasladar la información de la fase I, para la realización por parte de Segittur de un análisis, diagnóstico y recomendaciones.
- Recogida de documentación
- Segittur realiza un informe y unas conclusiones.

FASE 3: IMPLANTACIÓN Y AUDITORIA

- Implementar los procesos para la gestión de un DTI.
- Gobernanza – Innovación – Tecnología – Sostenibilidad – Accesibilidad
- Establecer los procedimientos y
- registrar para preparar a Benidorm para cumplir la Norma UNE 178501

FASE 4: SEGUIMIENTO

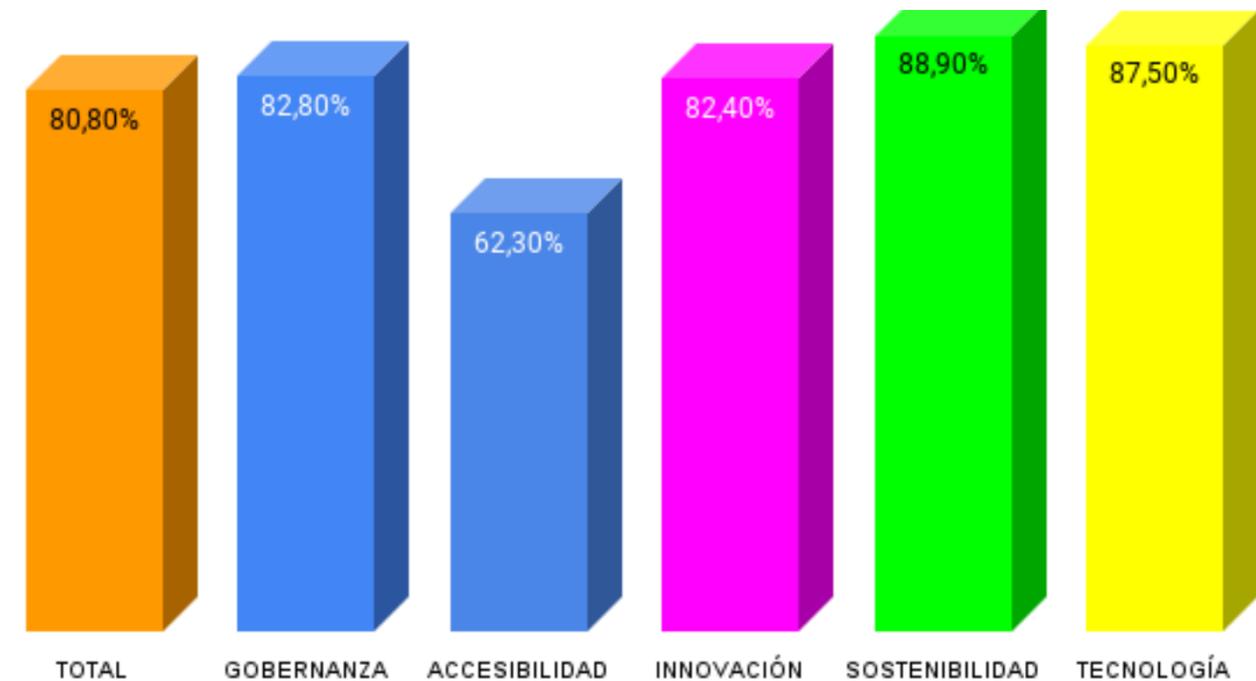
- Norma UNE 178501 (2018-2022)

BENIDORM 1ER DTI CERTIFICADO UNE 178 501



Benidorm
Destino Inteligente
2018

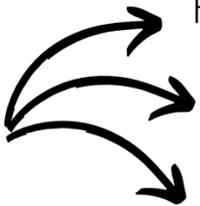
1º en distinguirse en la **Red DTI** con **más** de un **80%** de media en los 5 ejes.



Càtedra Gandia
Turisme Intel·ligent

ALGUNOS CONCEPTOS GOBERNANZA

✓ Ente Gestor del Destino Turístico Inteligente (EGDTI)  Creado en 2016 para cubrir los 5 ejes del DTI

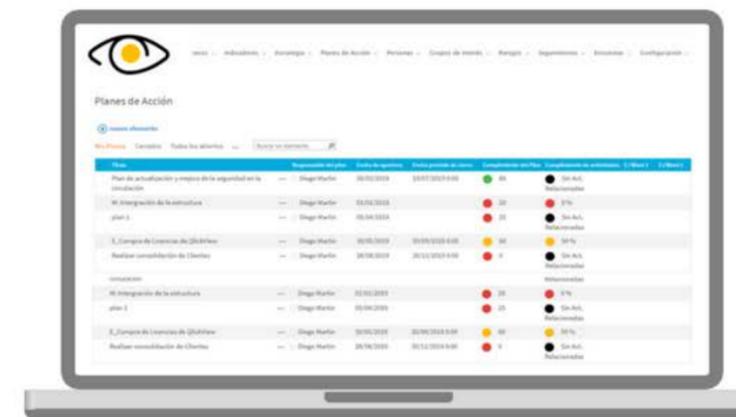
✓ Consejo Rector del Ente Gestor DTI (CREGDTI)  Órgano Mixto y Plural  Representantes políticos
Consejo vecinal
Fundación Visit Benidorm

✓ Sistema de Gestión DTI Benidorm  

SMART OFFICE

Espacio de gestión operativa del Ente Gestor DTI

- 1 Estrategia de datos:** inteligencia turística (UNE 166 006), cuadro de mando de indicadores, transparencia y open data
- 2 Análisis de datos**
- 3 Calidad**
- 4 Captación y gestión de fondos** área de compra pública innovadora
- 5 Búsqueda y puesta en marcha de pilotos, lab de innovación y tecnología.**
- 6 Ciclops, seguimiento sistema integral de gestión DTI** (UNE 178 501)



Vista de Planes de Acción con índices de Cumplimiento del Plan y Actividades



GOBERNANZA - OFICINA TURISMO



- ✓ **Compartición de datos** - necesidad de integrar la información con las oficinas de turismo y evitar la duplicidad en la carga de datos. (API)
- ✓ UPV (OCITY) - Tourist Info (Info Tourist) - Smart Office (Ciclops)

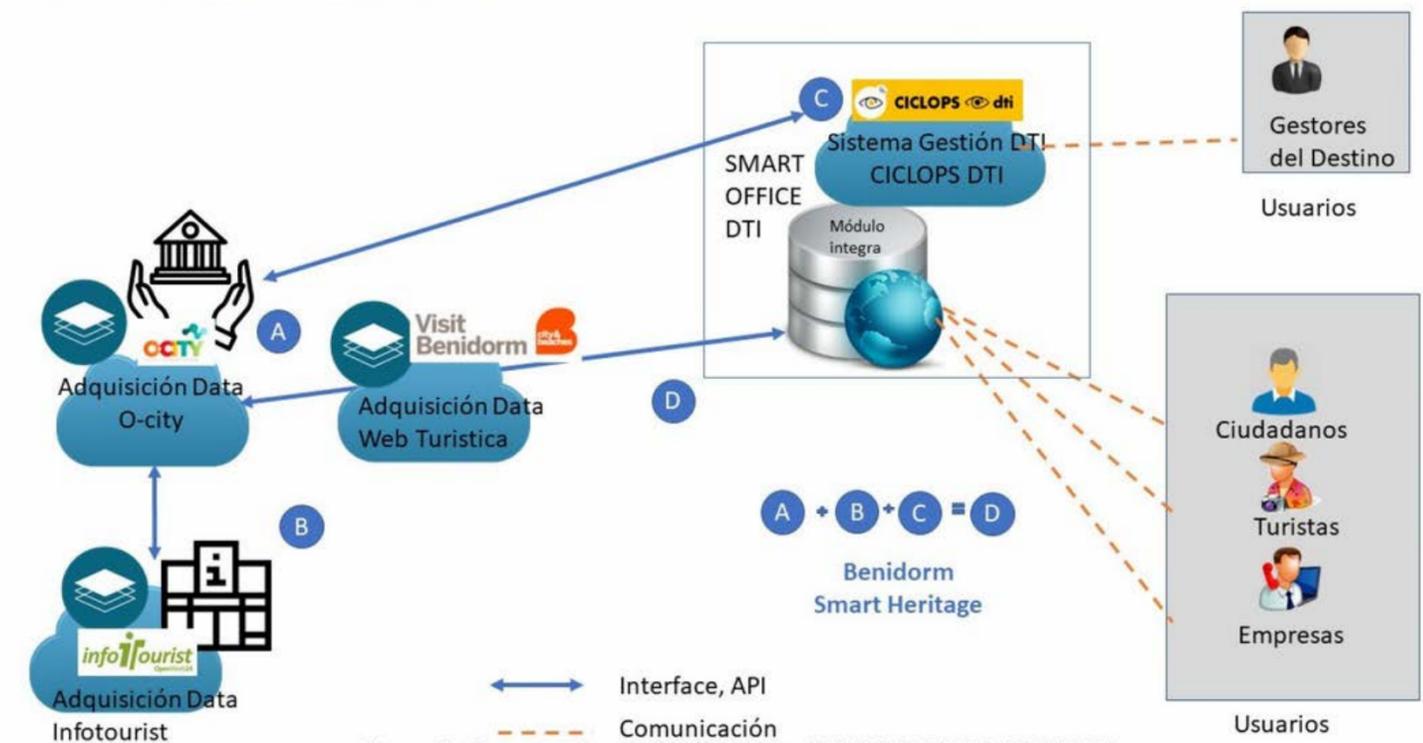
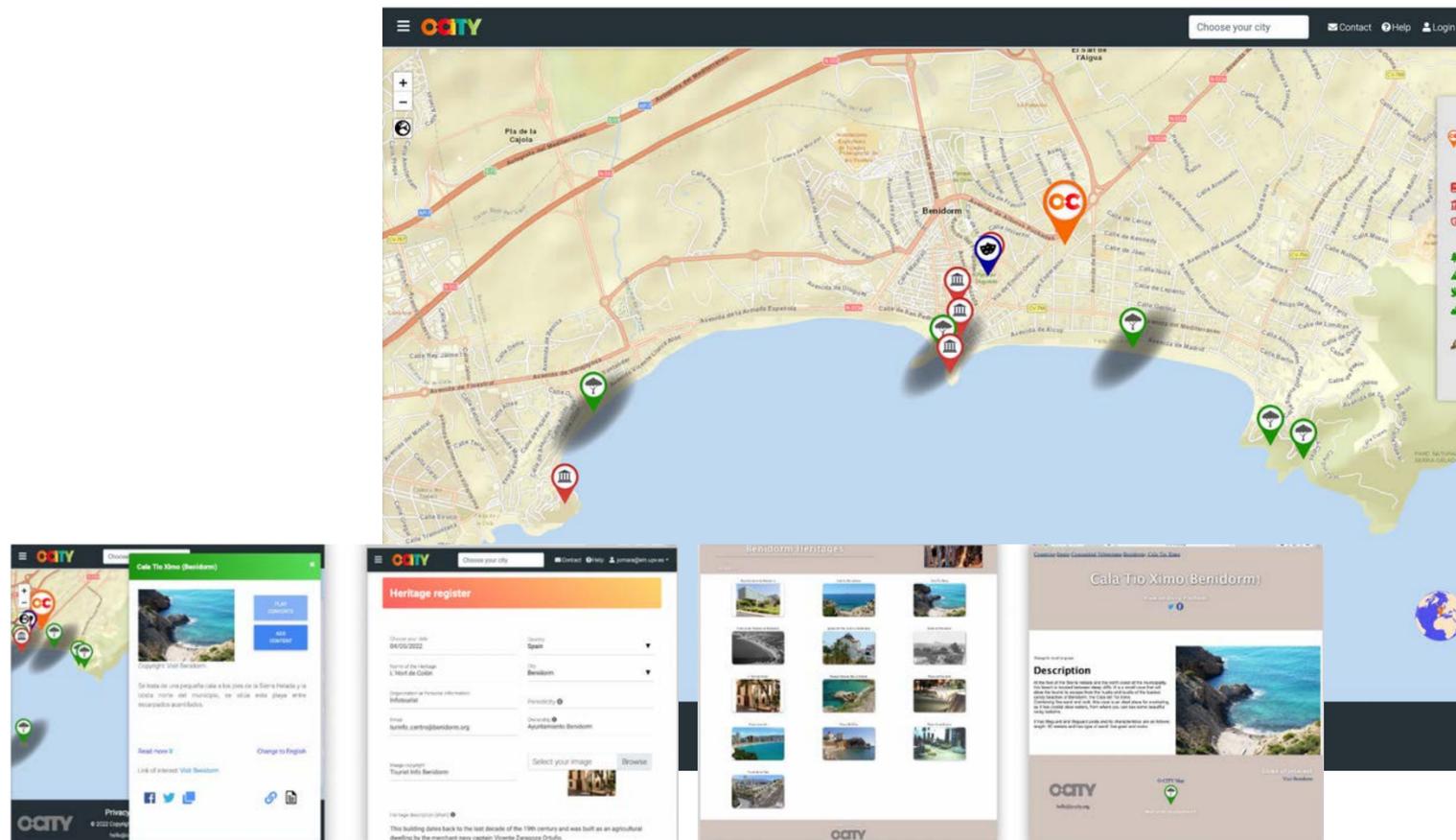


Figure 1. Diagrama Conceptual Proyecto BENIDORM DATA HERITAGE

GOBERNANZA EN SEGURIDAD

- ✓ **Coordinación y cooperación** entre las diferentes fuerzas de seguridad.
- ✓ **Drones avanzados** para control aéreo (sensores térmicos)



POLÍTICAS DE ACCESIBILIDAD

✓ **Consejo Municipal de Personas con Diversidad Funcional**

Compuesto por concejalía de Bienestar Social, miembros políticos y de otros consejos, asociaciones discapacitados.

Creación de comisiones: accesibilidad en vías públicas y privadas; cultura y ocio inclusivo.

✓ **Plan Estratégico de Accesibilidad Turística**



✓ **Plan de Movilidad Urbano Sostenible**



INDICADORES MOVILIDAD

MÁS DEL 70% DE LOS RECORRIDOS EN BENIDORM SON PEATONALES
(SUPERANDO LA MEDIA EUROPEA DE UN 50%)



Plan de Movilidad Urbana Sostenible

- ✓ 134 kms carriles bici interconectados
9,5 km de vias peatonales
- ✓ **Benidorm, Ciudad Amable** **10** **20** **30**
Premio Nacional de Movilidad.
- ✓ Los accidentes se han reducido un 60%. Pero sobretodo, se han reducido la gravedad de los accidentes.
- ✓ Control por cámaras: permite visualizar urgencias, prevenir catástrofes, gestionar accesos y movilidad.

INDICADORES ACCESIBILIDAD

- ✓ **Playas accesibles certificadas** en accesibilidad universal
- ✓ Oficina de Turismo Adaptada
- ✓ Guía de Accesibilidad de PREDIF
- ✓ Mapa Turístico Accesible para Ciegos y Hipoacúsicos
- ✓ Departamento de Accesibilidad Universal Transversal
- ✓ **Navilens**, una evolución de los códigos QR que se pueden leer con los smartphones a gran distancia, en movimiento y sin necesidad de enfocar



INDICADORES ACCESIBILIDAD

- ✓ Eliminación de barreras físicas y visuales
- ✓ Puntos de interés patrimonial en mesas interpretativas accesibles
- ✓ Benidorm conectado (wifi abierto)



INDICADORES SOSTENIBILIDAD



1

El **61% del suelo está protegido**, el porcentaje de la superficie verde es del 32,16% (20% recomendado)

2

Alta calidad de aire según la OMS: Entre las 7 ciudades españolas de más de 50.000 habitantes que no sobrepasa los 10 microgramos de dióxido de nitrógeno.

3

96% de rendimiento hídrico en la ciudad, 36% de uso de agua reutilizada

4

En **4 horas se recoge toda la basura** de la ciudad. Residuos 28,6% Kg/hab/día menos que la media nacional gracias a su buena gestión y la industria turística

5

En Benidorm se recicla **56,4 kg/persona de vidrio (3 veces más que la media española)**

6

30% de la iluminación pública con sistema de **electricidad LED**

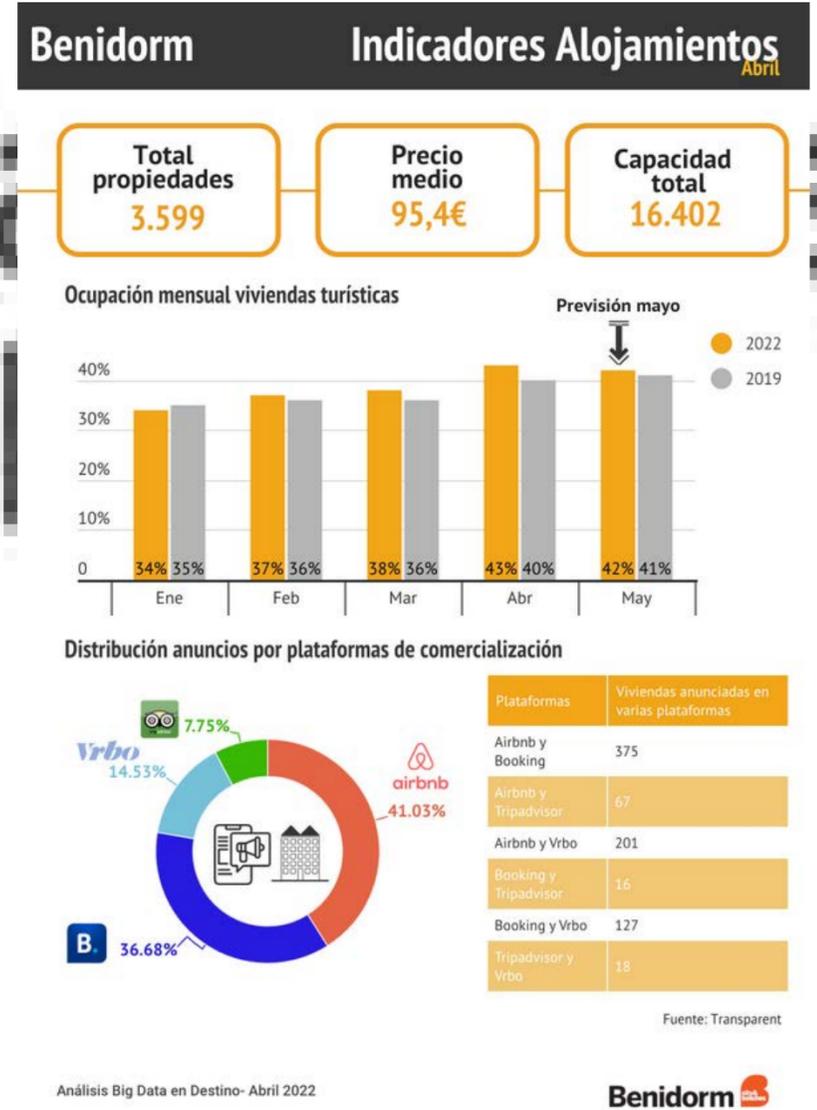
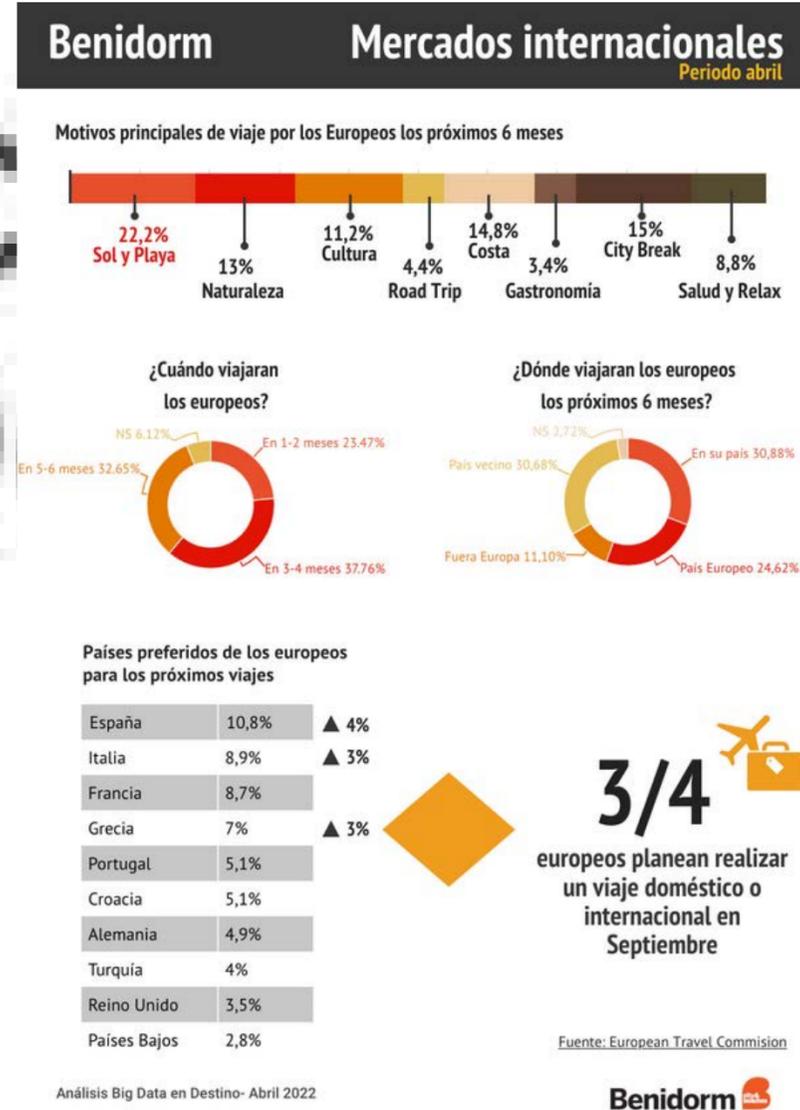
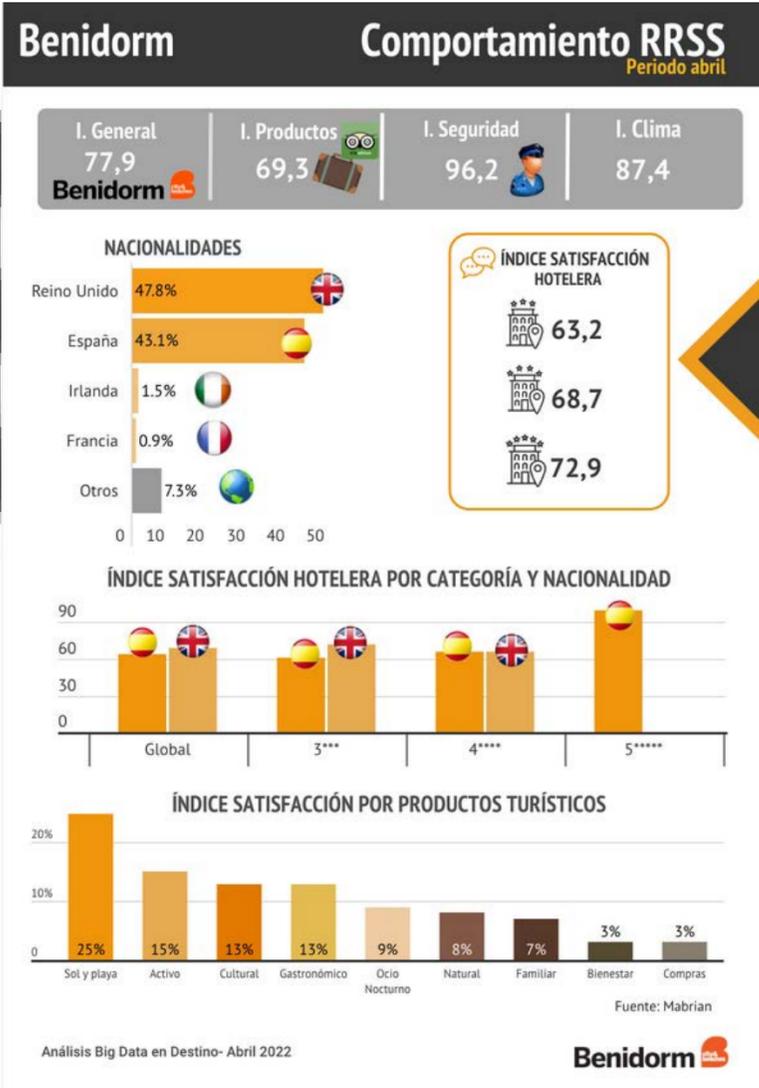


INTELIGENCIA TURISTICA Y FUENTES

Incorporación del análisis de datos globales y actualizados al proceso de toma de decisiones en el sector turístico



EJEMPLOS INFORMES INTELIGENCIA



Leire Bilbao

Visit Benidorm

direccion@visitbenidorm.es

GRACIAS

