











# Benidorm

**Open Government, Social Innovation and Intelligent  
Tourist Destination - Cities Best Practices  
Comité Técnico RECI 2019  
03-oct 2019**



# #BenidormDTI | Destino Turístico Inteligente

-  3 Ideas clave de partida
-  Normalización: punto de vista tecnológico
-  Normalización: Punto de vista sistema gestión
-  Fase I: Ámbito de Actuación
-  Fase II: Testeo Segittur
-  Fase III: Implantación
-  Fase IV: Certificación
-  Hitos Conseguídos



# #BENIDORMDTI | 3 IDEAS CLAVE DE PARTIDA



## Idea 1

**NORMALIZACIÓN** de los procesos en los Destinos Turísticos Inteligentes

UNE 178501  
UNE 178502  
UNE 166006  
UNE 178104  
UNE 178301...



## Idea 2

**INTELIGENCIA TURÍSTICA, TIC's E INNOVACIÓN**  
**SMART OFFICE DTI:** Conector de las diferentes capas del destino inteligente



## Idea 3

**5 X C para un DESTINO**

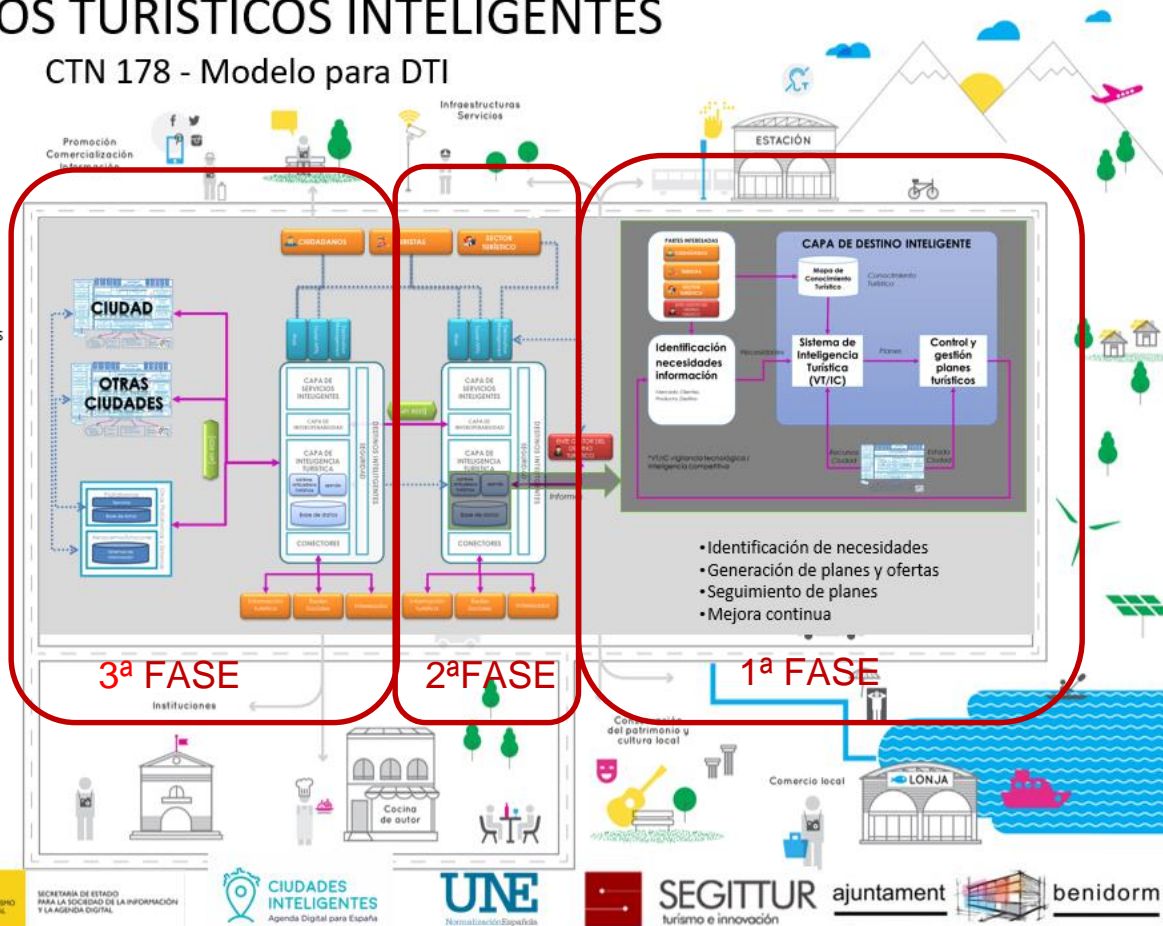
- Criterios Unificados
- Capas de Datos
- Conectividad
- Capacitación Training
- Captación de Fondos

# #BenidormDTI | Normalización: punto de vista Tecnológico

## DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES

CTN 178 - Modelo para DTI

- Integración de todos los actores turísticos
- Normalización
  - Definición de estructuras semánticas
  - Estandarización de comunicaciones
- Certificación



- Identificación de necesidades
- Generación de planes y ofertas
- Seguimiento de planes
- Mejora continua



Benidorm

# #BenidormDTI | Ruta Marcada Normalización



- 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.

- 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.

- 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

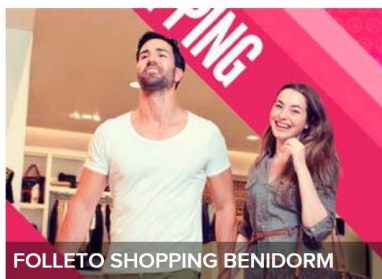
- Dotar a Benidorm con la Certificación DTI, el 1er destino turístico certificado.

- Solicitar y pasar la auditoría a la entidad certificadora correspondiente.

# #BenidormDTI | Ruta Marcada Fase I Ámbito de Actuación

## 1. Marcar el ámbito de Actuación:

- **Alcance Geográfico:** Territorio municipal de Benidorm
- **Productos turísticos a acometer:** Film Office, Gastronómico, Deportivo, Compras, MICE, Salud Bienestar y el llamado Verde Benidorm





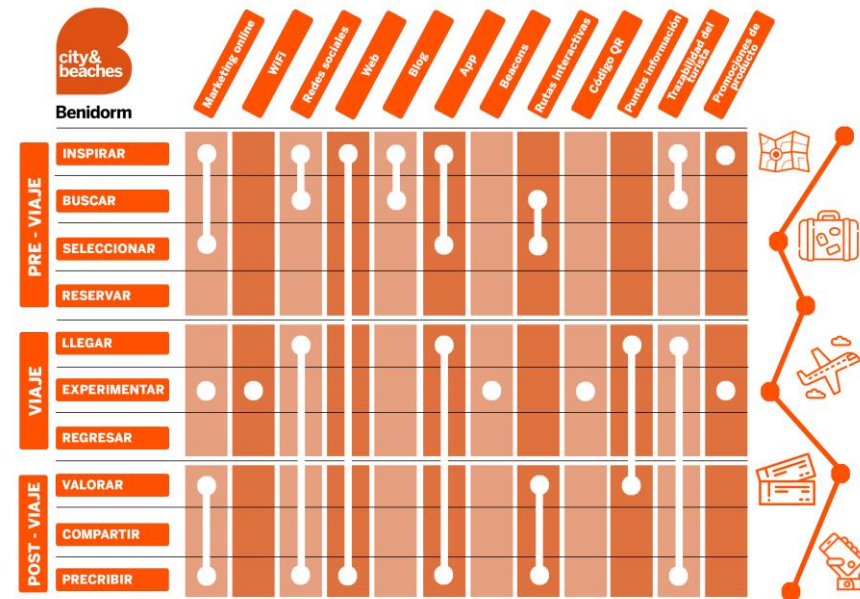
# #BenidormDTI | Ruta Marcada Fase I Ámbito de Actuación

## 2. Crear un Sistema de Inteligencia Turística

Para tener información, datos estructurados, conocer mejor al turista y así poder establecer estrategias de promoción mucho más dinámicas y mejor orientadas según el mercado y el tipo de turística que recibía la ciudad.

En estos momentos cuenta con conocimiento para elaborar diferentes productos turísticos y datos sobre el origen y comportamiento del turista durante y después de su viaje a Benidorm.

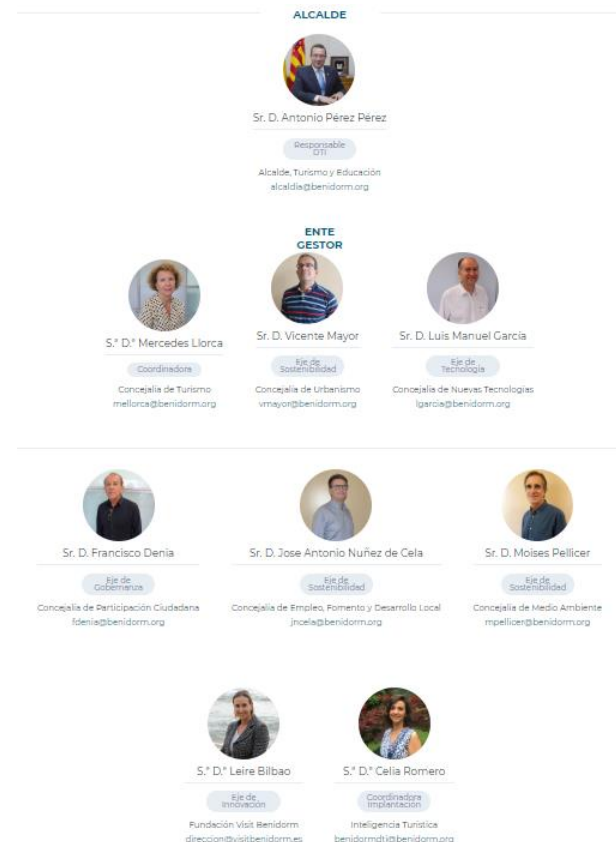
La Fundación Turismo de Benidorm (**VisitBenidorm**) se convirtió en la primera fundación a nivel nacional en disponer de un sistema de inteligencia turística certificado bajo la norma UNE 166006



# #BenidormDTI | Ruta Marcada Fase I Ámbito de Actuación

## 3. Crear un Ente Gestor para el DTI

- Compuesto por integrantes de diferentes áreas del ayuntamiento con relevancia en los ejes a acometer para un DTI
- El Ayuntamiento de Benidorm cuenta con un Ente Gestor desde el mes de marzo de 2016 para coordinar la implantación del SGDTI, así como asegurar que sea conforme a la norma UNE 178501:2016, e informar al Responsable SGDTI sobre el desempeño del SGDTI a través de las revisiones y las diferentes auditorías que realice para el cumplimiento de los objetivos, la política y la mejora continua del sistema.





# #BenidormDTI | Ruta Marcada Fase I Ámbito de Actuación

## 4. Realizar un Plan Director para el DTI

El Plan Director Benidorm DTI, se constituye como el documento de referencia para los distintos agentes públicos y privados **del nuevo modelo de gestión turística del municipio que permite el establecimiento de planes de actuación**, para alcanzar el siguiente objetivo principal:

***“Posicionar Benidorm como Destino Turístico Inteligente y Sostenible líder, dentro del marco de referencia de los territorios inteligentes a nivel nacional e internacional”***



# #BenidormDTI | Ruta Marcada Fase I Ámbito de Actuación

## Objetivos Del DTI

1. **Definir una gestión a través de la inteligencia turística**, para que nos ayude a desarrollar propuestas que haga aumentar al máximo la experiencia del turista, la calidad de vida del ciudadano.
2. **Creación de un foro de encuentro, consulta, impulso y asesoramiento** permanente que participe en las decisiones y actuaciones llevadas a cabo por el Ayuntamiento y que afecten al municipio de Benidorm como DTI.
3. **Potenciar la competitividad de la localidad**, mediante **acciones innovadoras aplicadas** al Destino Turísticos Inteligente.
4. Trabajar el modelo de Benidorm DTI para que permita **el desarrollo económico, social y ambiental del municipio de Benidorm**.
5. **Adaptar y facilitar la información y las instalaciones tanto municipales como de los servicios turísticos para hacerlos accesibles para todos**.



# #BenidormDTI | Ruta Marcada Fase II Testeo Segittur

1. El municipio de Benidorm fue junto con tres municipios más los encargados de Testear la norma UNE 178501 con Segittur



# #BenidormDTI | Ruta Marcada Fase III Implantación



Benidorm

# #BenidormDTI | Ruta Marcada Fase III Implantación

## EJES ESTRATEGICOS BENIDORM DTI

### GOBERNANZA

- G1 PLANES ESTRATEGICOS POR ÁREAS/ CAMPOS DE ACTUACIÓN
- G2 PARTICIPACIÓN PARTES INTERESADAS
- G3 PLAN DE COMUNICACIÓN

### INNOVACIÓN

- I1 LAB INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA TURISTICA
- I2 SMART OFFICE: OFICINA DE INNOVACIÓN E INTELIGENCIA
- I3 SISTEMA INTELIGENCIA TURISTICA
- I4 PLAN DE CAPTACIÓN DE FONDOS

# #BenidormDTI | Ruta Marcada Fase III Implantación

## EJES ESTRATEGICOS BENIDORM DTI

### TECNOLOGÍA

T1 PLAN SISTEMAS DE INFORMACIÓN

T2 MEJORA CONECTIVIDAD Y SENSORIZACIÓN

T3 CUADRO DE MANDO DE INDICADORES/ BUSINESS INTELLIGENCE

### SOSTENIBILIDAD

S1 PAES

S2 CICLO DEL AGUA

S3 BENIDORM SMART BEACHES

### ACCESIBILIDAD

A1 PLAN DE MOVILIDAD URBANO SOSTENIBLE

A2 PLAN DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL



**#BenidormDTI | Smart Office DTI**



**Benidorm**



## #BenidormDTI | Smart Office DTI

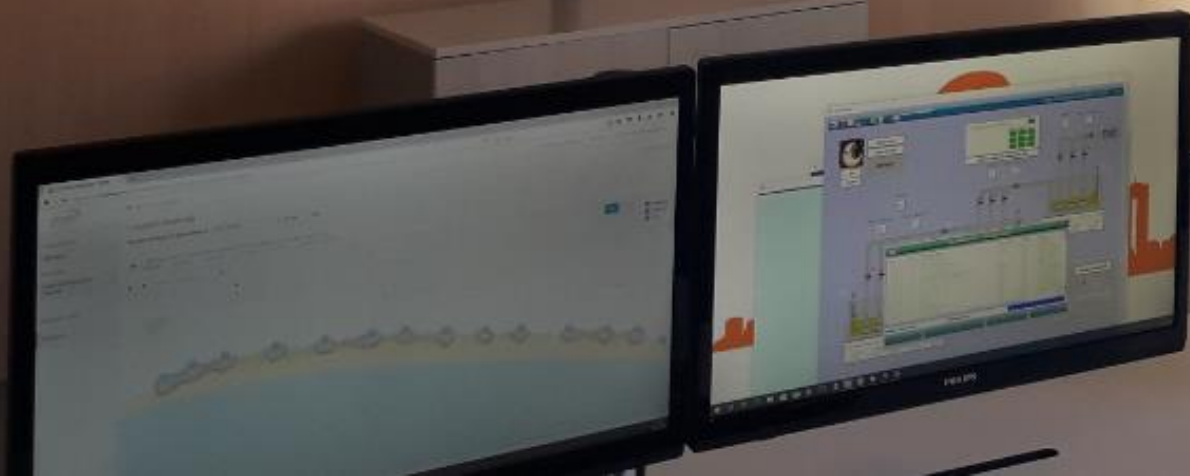
- Es la herramienta de gestión operativa del Ente Gestor DTI.
- A nivel de coordinación y planificación es donde se van a realizar las siguientes funciones:
  - Estrategia de datos: inteligencia turística, cuadro de mando de indicadores, transparencia y open data,
  - Análisis de datos,
  - Calidad,
  - Captación y gestión de fondos área de compra pública innovadora,
  - Búsqueda y puesta en marcha de pilotos, laboratorio de innovación y tecnología, entre otras.

# #BenidormDTI | Smart Office DTI

## Oficina de Innovación e Inteligencia Turística







## #BenidormDTI | Smart Office DTI

- Se incorporan herramientas tecnológicas:
  - cuadro de mando de business intelligence, <http://www.benidorm.org/smart-city>
  - big data: Mabrian, Wiongo, Airdna,...
  - vigilancia e inteligencia: Innguma,
  - centros de control remotos: tráfico, agua, alumbrado
  - Scada: sistema de escalar y comunicación de soluciones
- Ayudan a incorporar tanto en los ejes del DTI, el ciclo del viaje y las fuentes de datos necesarias.

## Benidorm es un destino turístico inteligente, eficiente y sostenible

Este portal recoge los principales indicadores basados en los ejes de gobernanza, innovación, accesibilidad, tecnología y sostenibilidad recogidos en la norma UNE178501 (Sistema de Gestión de los Destinos Turísticos Inteligentes)

86.67%

GOBERNANZA

71.43%

INNOVACIÓN

76.19%

TECNOLOGÍA

52.63%

ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

88.24%

SOSTENIBILIDAD



### Benidorm Destino Inteligente

Cómo se prepara su certificación y/ UNE 178501



### Ente Gestor DTI

Composición de los Responsables del Sistema de Gestión del DTI



### Acciones

Actividades realizadas en el ámbito del DTI



### Plan Director DTI

Guía del nuevo modelo de gestión turística del DTI

▼ Elige una Categoría

▼ Elige una Subcategoría

IR

## INDICADORES DESTACADOS





# #BENIDORMDTI | Fase IV Certificación

## 1º DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE CERTIFICADO DEL MUNDO



# #BENIDORMDTI | HITOS CONSEGUIDOS

- B** Distintivo de la RED DTI nacional
- B** Distintivo de la RED DTICV
- B** Certificado sistema de Inteligencia Turística según norma UNE 166006- Sistema de Vigilancia e Inteligencia Competitiva, única ciudad de España
- B** Participa activamente en las normas de gestión del DTI UNE 178501 y de indicadores UNE 178502, a través del comité de normalización CTN 178



# #BENIDORMDTI | PARTICIPACIÓN ACTIVA

- B** Forma parte como vocal de la RED DTI
- B** Forma parte como vocal de la REDTI CV
- B** Forma parte de la RECI (Red Española de Ciudades Inteligentes) coliderando Grupo trabajo Turismo
- B** Miembro de la RED INNPULSO
- B** Miembro de la RED RIU
- B** Participación en proyectos piloto europeos, nacionales y CCAA.



# #BENIDORMDTI | PARTICIPACIÓN ACTIVA



## #BenidormDTI

1er Destino Turístico Certificado del Mundo

# #BENIDORM DTI | MUCHAS GRACIAS



## Benidorm

