

# Plan Director Destino Turístico Inteligente

---

**BENISSA**

Redacción y coordinación  
Sien Consulting

Edición: Enero 2022



# Índice de contenidos

<b>1. Caracterización del turismo</b>	<b>6</b>
<b>1.1 Sobre el destino</b>	7
1.1.1. Evolución de herramientas de planificación turística	7
1.1.2. Recursos y productos para el uso turístico	11
1.1.3. Oferta turística del destino	21
1.1.4. Demanda turística en las Oficinas de Turismo	29
<b>1.2 Sobre el producto tractor. Turismo natural-deportivo</b>	36
1.2.1. Justificación	36
<b>2. Diagnóstico</b>	<b>38</b>
<b>2.1. Análisis DTI</b>	39
2.1.1. Cumplimiento de ejes DTI – CV (BAE)	39
<b>2.2. Proceso participativo</b>	42
2.2.1. Visión interdepartamental	43
2.2.2. Visión intersectorial	44
<b>2.3. DAFO Inteligente</b>	46
2.3.1. Sobre el producto tractor	54
<b>3. Plan de actuación</b>	<b>56</b>
<b>3.1. Retos</b>	57
<b>3.2. Resumen de actuaciones</b>	60
<b>3.3. Descripción de las actuaciones</b>	62
3.3.1. Sobre el destino	62
3.3.2. Sobre el producto	106
<b>Anexo I Síntesis de documentación</b>	<b>130</b>
<b>Anexo II Objetivos de Desarrollo Sostenible</b>	<b>140</b>
<b>Anexo III Autodiagnóstico DTI</b>	<b>142</b>

# 1. Caracterización

## DEL TURISMO



### 1.1 Sobre el destino

#### 1.1.1 Evolución de herramientas de planificación turística

Benissa es una localidad situada al noreste de la provincia de Alicante, en la Comarca de la Marina Alta, que pertenece a la Mancomunidad de la Vall de Pop. Su término municipal abarca 69,7 km<sup>2</sup>, registrando una población de 11.288 habitantes (INE, 2021).

Su ubicación geográfica, el clima mediterráneo y la calidad de sus aguas ha provocado que, desde los inicios de la actividad turística, Benissa desarrolle un modelo basado en el turismo de sol y playa, fundamentándose en recursos como la Bahía de les Bassetes, la Playa la Fustera -que sigue renovando año tras año el distintivo de Bandera Azul- y sus diferentes calas. Junto con el turismo de sol y playa, el destino también alberga en su territorio una gran diversidad de recursos naturales de gran reconocimiento, como la Sierra de Bèrnia y el Paseo Ecológico, posicionándose como espacios para la práctica de distintas modalidades de turismo activo, como el senderismo, el BTT o la escalada.

Benissa, en la actualidad, cuenta con varios elementos declarados como Bienes de Interés Cultural (BIC) y más de una treintena de Bienes de Relevancia Local (BRL). Entre los Bienes de Interés Cultural, se encuentran La Sala del Consell (1982), el Abrigo de Pinos (1997), la Torre de Ca-

nor (1999) y la Torre Defensiva de la Casa del Tros de les Calcides (1999). En este sentido, también es importante mencionar las pinturas rupestres de la Sierra de Bèrnia, declaradas Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO en el año 1998.

Esta ordenación y puesta en valor de los recursos del destino debe ir acompañada de herramientas de planificación que establezcan las líneas de actuación sobre las cuales Benissa debe fundamentar su estrategia turística en el largo plazo. Por ello, en el año 2010 el Departamento de Turismo del Ayuntamiento de Benissa elaboró un Plan Estratégico de Turismo, cuyo objetivo radica en **“dinamizar, potenciar y modernizar la actividad turística del municipio con una perspectiva integral que relacione aspectos económicos, sociales, culturales, y medioambientales”**.

Otro de los ámbitos en los que Benissa presenta un largo recorrido es la cultura. En primer lugar, destaca la declaración Fiesta de Interés Turístico Local de la Fira i Porrat de Sant Antoni (2011) y de los Moros y Cristianos como fiesta de Interés Turístico Provincial (2018). Por otra parte, se organizan en el destino numerosos eventos en torno al producto cultural y gastronómico, con la finalidad de dinamizar turísticamente el Casco Histórico y fomentar la desestacionalización, tratando de atraer visitantes durante todo el año. Entre los eventos con mayor reconocimiento, destaca la Mostra Gastronòmica celebrada desde el año 2008, un evento referente en la comarca. Seguidamente en 2009 se inició la Ruta de la Tapas, que en 2016 y 2017 se organizó de forma conjunta con los municipios de Teulada y Calpe. Posteriormente, en el año 2017, se puso en marcha la iniciativa #Moscatelízate, con el fin de potenciar el

turismo gastronómico, ecológico y cultural en el territorio de Benissa. Con la misma finalidad que el anterior, se desarrolló en el año 2018 las iniciativas Viu l'Estiu y Viu la Pasqua, poniendo a disposición de los residentes y los visitantes una serie de eventos culturales, deportivos, comerciales y gastronómicos durante los meses de abril, julio y agosto. Finalmente, en el año 2017, la cocina autóctona y tradicional característica de Benissa llegó a FITUR con la realización de un showcooking.

Además de los eventos culturales y gastronómicos mencionados anteriormente, Benissa también organiza actividades deportivas de gran reconocimiento autonómico como pueden ser la "Costa Blanca Challenge" y la "Marxa BTT", organizada por parte del Club Ciclista de Benissa. Junto con esto, sus senderos también forman parte del recorrido de la Costa Blanca Bike Race, una de las carreras de BTT más emblemáticas a nivel nacional.

Es a partir del año 2016, cuando Benissa comienza con las primeras gestiones cinematográficas, pero es en 2018, cuando Benissa toma la decisión de apostar por un nuevo producto turístico: el turismo cinematográfico participando en 2021 en las "I Jornadas sobre Rodajes y Turismo Cinematográfico", impulsadas por la Diputación Provincial de Alicante.

En cuanto a las herramientas de planificación que ha desarrollado Benissa hasta el momento, tras unas alegaciones pendientes de resolver del PGOU de 2018 y el PGOU de 2003, Benissa cuenta actualmente con un PGOU del año 1982 que tiene como objetivo planificar el desarrollo urbanístico del municipio. En el año 2020, se

elaboró un Plan de Marketing Turístico con el fin de mejorar el posicionamiento de Benissa como destino turístico, poniendo en valor su oferta turística complementaria al sol y playa. Para su redacción, se contó con la implicación tanto de la Administración Pública como del empresariado local perteneciente a distintos sectores. En este mismo año, también se redactó el Plan de Movilidad Urbana Sostenible (PMUS), sentando las bases a partir de las cuales fomentar la movilidad sostenible en el municipio y conectar sus distintos núcleos urbanos de una forma más eficiente y segura.

Durante el año 2021, Benissa ha desarrollado iniciativas a fin de reactivar el sector y potenciar la actividad turística tras la crisis económica y sanitaria provocada por la COVID-19. Entre estas acciones, destaca el apoyo para la puesta en marcha de la Asociación Turístico Empresarial de Benissa (ATEBE), que no se encontraba en funcionamiento desde el año 2011. A través del regreso a la actividad de esta asociación y alineándose con el modelo de Destinos Turísticos Inteligentes, se pretende fomentar la colaboración público-privada, coordinando a todos los agentes en la toma de decisiones en clave turística y en el desarrollo de iniciativas de dinamización.

En este mismo año, también se realizó el Autodiagnóstico de Destino Turístico Inteligente, hecho que conllevó el acceso de Benissa al Nivel 2 de la Red de Destinos Turísticos Inteligentes de la Comunidad Valenciana, coordinada por parte del Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas (INVAT·TUR).



Todos estos argumentos, exponen la trayectoria de Benissa en términos turísticos y su apuesta por la diversificación y el desarrollo de un modelo turístico sostenible, que beneficie a todos los agentes implicados en el mismo. Sin embargo, el análisis realizado en el Autodiagnóstico de Destino Turístico Inteligente pone de manifiesto distintas problemáticas y necesidades que deben ser abordadas a través de una herramienta de planificación como un Plan Director de Destino Turístico Inteligente, el cual será el encargado de establecer la hoja de ruta a seguir durante los próximos 3 años y especificar las actuaciones que debe implementar Benissa para promover su reconversión turística.

TABLA 1. HITOS EN LA PLANIFICACIÓN TURÍSTICA

1982	La Sala del Consell es declarada Bien de Interés Cultural
1997	El Fuerte de Bernia es declarado Bien de Interés Cultural
1998	La UNESCO declara las Pinturas Rupestres de la Sierra de Bernia Patrimonio de la Humanidad
2010	Propuesta de Plan Estratégico de Turismo
2011	Inauguración Tourist Info C/Avda. País Valencià
	La Conselleria de Turismo declara la Fira i Porrat de Sant Antoni fiesta de Interés Turístico Local
2016	Creación de la ruta de la tapa en colaboración con Teulada y Calpe
2017	Benissa potencia el turismo gastronómico, ecológico y cultural con #Moscatelizate
2018	Realización de la XI edición de la Mostra Gastronómica
	Puesta en marcha del Nuevo Plan General de Ordenación Urbana
	La Conselleria de Turismo declara los Moros y Cristianos fiesta de Interés Turístico Provincial
	L'Escaldà es declarada Bien de Interés Cultural
2019	Benissa apuesta por los escenarios de rodaje, el putxero de polp y el deporte con una Guía de eventos en Fitur 2019
	Benissa Turisme colabora en la organización del Open GEAS Valencia de fotografía subacuática
	Realización del evento cultural la "Nit en Blanc"
2020	Plan de Marketing Turístico
	Aprobación del Plan de Movilidad Urbana Sostenible - PMUS
	Iniciativa para relanzar el sector y potenciar el turismo de calidad por medio de ATEBE (Asociación Turístico Empresarial de Benissa)
2021	La Cala de la Fustera recibe el distintivo de Bandera Azul
	Benissa sede de la penúltima etapa de la Vuelta Ciclista en Alicante
	El Club Náutico de Les Bassetes recibe el distintivo de Bandera Azul
	Benissa participa en las I Jornadas sobre Rodajes y Turismo Cinematográfico
	Elaboración del Autodiagnóstico y Plan Director de Destino Turístico Inteligente

Fuente: Elaboración propia

### 1.1.2 Recursos y productos para el uso turístico

Los recursos autóctonos de un destino son los que conforman la materia prima de sus productos turísticos y, en consecuencia, su grado de atractivo. Éstos, son los elementos clave en el desarrollo de un destino turístico, ya que sobre ellos se fundamenta la oferta turística en su conjunto.

Benissa, a pesar de que desde sus inicios ha destacado por el desarrollo de un modelo basado en el turismo de sol y playa, puede ser considerado como un destino multiproducto, ya que alberga en su territorio una gran cantidad de recursos naturales y patrimoniales de gran reconocimiento y potencial turístico.

En el presente apartado se ha procedido a clasificar todos los recursos del municipio siguiendo los criterios de selección incluidos en el Catálogo de Recursos Territoriales Turísticos Valencianos (2020) de la Generalitat Valenciana, constatando la categorización regional más actualizada hasta el momento e incluyendo dos últimas categorías "Rutas Propias" y "Miradores" dadas las características intrínsecas del destino.

Asimismo, en la valoración obtenida en la clasificación (Alta – Media – Baja) se han tenido en cuenta cuatro variables: la singularidad, la señalización, el estado de conservación y el grado de aprovechamiento de cada uno de los recursos (Anexo).

#### 1.1.2.1 Nivel de importancia para su uso turístico



**Cuadro 1.** Clasificación de recursos, productos y su relevancia turística

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	RECURSO	CLASIFICACIÓN		
			Alta	Media	Baja
Playas	Playas	Playa de la Fustera	●		
		Cala Pinets	●		
		Cala Llobella	●		
		Cala Advocat	●		
		Cala Baladrar	●		
		Cala Bassetes (bahía)	●		
		Cala Natural La Mar Morta	●		
Manifestaciones festivas	Fiesta de Interés Turístico Local de la Comunidad Valenciana	Fira i Porrat de Sant Antoni	●		
Gastronomía propia de la Comunitat Valenciana	Restaurantes con Soles Repsol	Casa Cantó	●		
	Platos típicos de los municipios de la Comunidad Valenciana	Puchero de pulpo	●		
		Borreta de melva (platos típicos de los municipios de la CV)		●	
		Mullador de pelleta (platos típicos de los municipios de la CV)		●	
		All i pebre de rape (platos típicos de los municipios de la CV)		●	
		Embutidos (platos típicos de los municipios de la CV)		●	

Fuente: Elaboración propia

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	RECURSO	CLASIFICACIÓN		
			Alta	Media	Baja
Bienes declarados Patrimonio Mundial de la Humanidad (UNESCO)	Bienes materiales	Pinturas Rupestres del Abric de Pinós (pertenecientes al Arte Rupestre del arco mediterráneo de la Península Ibérica)	●		
Bienes del Patrimonio Cultural Valenciano	Bien de Relevancia Local	Casa de los Andrés y la de Pere Bigot (sede universitaria)	●		
		Monumento del Riberer	●		
		Cases del Batlle	●		
		Iglesia de la Purísima Xiqueta	●		
		Plaça Rei Jaume I		●	
		Ermita de Benimarcó (Ermita de San Jaime Apóstol)		●	
		Ermita de Pedramala (Ermita de San Vicente de Pedramala)		●	
		Ermita de Lleus		●	
		Ermita Santa Anna		●	
		Ermita de Benimarraig (Sta. Teresita del Niño Jesús)		●	
		Ermita de Pinós (Ermita de Santa Bárbara)		●	
		Molí del Quisi (Molí d'Aigua del Quisi)		●	
		Ayuntamiento, antiguo Hospital			●
		Casal dels Joves (Casal Jove)			●

Continúa en la próxima página

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	RECURSO	CLASIFICACIÓN		
			Alta	Media	Baja
Bienes del Patrimonio Cultural Valenciano	Bien de Relevancia Local	Casa Bonaire (Riurau)			●
		Convento de las monjas franciscanas			●
		Convento de los Padres Franciscanos (Antiguo Seminario Menor Franciscano)			●
		Molí de Monsterrat			●
		Molí del Collao 01			●
		Molí del Collao 02			●
		Molí, Pla dels Molins			●
		Espacio de protección arqueológica Benimallunt			●
		Espacio de protección arqueológica Berdica			●
		Espacio de protección arqueológica Binyent			●
		Espacio de protección arqueológica Cases de Lleus			●
		Espacio de protección arqueológica Cassamia			●
		Espacio de protección arqueológica Castellet de La Solana			●
		Espacio de protección arqueológica Cossentari			●
		Espacio de protección arqueológica Coveta del Solitari			●
		Espacio de protección arqueológica Lea Figueres			●
		Espacio de protección arqueológica Lleus			●
		Espacio de protección arqueológica Tossal de Cabrera			●

Continúa en la próxima página

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	RECURSO	CLASIFICACIÓN		
			Alta	Media	Baja
Bienes del Patrimonio Cultural Valenciano	Bien de Relevancia Local	Espacio de protección arqueológica Tossalet Blanc			●
		Sala del Consell	●		
	Bien de Interés Cultural	Casa Museo Abarques	●		
		Casa de Juan Vives			●
		La Torreta de Canor			●
		Torre defensiva de la Casa del Tros de les Calcides			●
		Casa de los Torres			●

Fuente: Elaboración propia

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	RECURSO	CLASIFICACIÓN		
			Alta	Media	Baja
Espacios naturales y territoriales protegidos	Paisajes Protegidos de la Comunidad Valenciana	Serra de Bèrnia i Ferrer	●		
	Lugares de Importancia Comunitaria (LIC) de la Comunidad Valenciana		●		
	Zona de Especial Protección para las Aves (ZEPA) de la Comunidad Valenciana	Muntanyes de la Marina	●		
	Microrreservas de flora de la Comunidad Valenciana	Cala Bassetes	●		
		Cala Fustera	●		
		Arc de Bèrnia	●		
		Ombria de Bèrnia	●		
		Forat de Bèrnia	●		
		Cases del Cantal	●		

Continúa en la próxima página

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	RECURSO	CLASIFICACIÓN		
			Alta	Media	Baja
Senderos oficiales y vías pecuarias de la Comunitat Valenciana	Senderos Oficiales de Pequeño Recorrido (PR) de la Comunitat Valenciana	PR-CV7 / Bèrnia (Altea, según FEME CV)	●		
		PR-CV 436 Ruta Ermita de Pinos-Font del Garroferet (Altea, según FEME CV)	●		
		PR-CV 340 Oltà (Calpe, según FEME CV)	●		
		PR-CV 388 Ruta dels Riberers	●		
		PR-CV La Solana (añadido)	●		
Rutas propias	Rutas propias	Paseo Ecológico de Benissa	●		
		Ruta de Las Ermitas		●	
		Ruta del Moscatell		●	
Miradores	Miradores casco urbano	Mirador dels Molins		●	
	Miradores no urbano	Mirador de La Solana		●	
		Mirador de Pedramala		●	

Fuente: Elaboración propia

### 1.1.2.2 Detalle de productos turísticos

Tras la categorización de los recursos en el apartado anterior, se procede a realizar una estructuración de los mismos atendiendo a su tipología, con la finalidad de apreciar cuáles son los productos que Benissa ofrece a su demanda.



#### SOL Y PLAYA

Benissa, desde sus inicios, ha sido un destino turístico estrechamente ligado con el turismo de sol y playa de carácter residencial. Su territorio alberga cuatro calas y una playa, que destacan fundamentalmente por su estado de conservación y la calidad de sus aguas, hecho que en parte se debe al esfuerzo del Ayuntamiento de

Benissa por preservar las vastas praderas de posidonia oceánica presentes en su litoral. Estos valores medioambientales y ecológicos asociados al término costero de Benissa se han materializado a través de la obtención de la Bandera Qualitur en todas sus playas y calas, y la Bandera Azul en el Club Náutico les Basetes y en la Playa de la Fustera.

La predominancia de este modelo turístico provoca una alta estacionalidad de la demanda turística, que se concentra en los meses de verano y, en diversas ocasiones, presenta signos de masificación. Esta situación afecta, principalmente, a la calidad y estado de conservación de recursos naturales como pueden ser el Paseo Ecológico o la Playa de la Fustera, pero también debe tenerse en cuenta el impacto negativo que genera sobre la experiencia del visitante. Es por ello que, para un destino como Benissa, que tie-

ne como objetivo reconvertir su modelo turístico y fomentar la diversificación, es esencial contar, antes de todo, con herramientas que permitan al Ente Gestor conocer, de una manera detallada, cómo se desarrolla la actividad turística en el destino y la forma en la que afecta a sus recursos naturales. El análisis de esta información debe contribuir a que se tomen mejores decisiones en el ámbito turístico, que impulsen un modelo basado en la sostenibilidad y la innovación, dando respuesta a sus principales problemáticas y necesidades sin dejar de lado la calidad de la experiencia del turista.



#### NATURAL - DEPORTIVO

El término municipal de Benissa dispone de un patrimonio natural y montañoso de una gran calidad y potencial turístico. Entre sus recursos naturales, uno de los que ha obtenido un mayor reconocimiento durante la última década es el Paseo Ecológico, un sendero señalizado que recorre los cuatro kilómetros de costa de Benissa dotado de paneles divulgativos, a través de los cuales el usuario puede conocer de primera mano el origen geológico del recorrido y la fauna y flora que alberga.

Debido al extenso término municipal de Benissa y la notable presencia de elementos naturales y patrimoniales distribuidos en el mismo, existen diferentes rutas y senderos para la práctica de distintas modalidades de turismo activo, como el BTT. No obstante, el protagonismo del turismo de sol y playa ha provocado que durante los últi-

mos años esta tipología de recursos no se consolide como producto complementario. Esta situación pone de manifiesto la necesidad de dotar de una mayor visibilidad a estos recursos, impulsando actuaciones contempladas en herramientas de planificación como el Plan de Marketing Turístico de Benissa, elaborado en el año 2020.

No obstante, es importante mencionar que la transformación y diversificación del modelo turístico de Benissa es un proceso emprendido hace años. En el ámbito del turismo activo, el Ayuntamiento de Benissa colaboró junto con el Ayuntamiento de Teulada-Moraira, en la organización del Certamen Open GEAS Valencia de Fotografía Subacuática de los años 2019 y 2021. De la misma forma, sus carreteras han acogido etapas de la Vuelta Ciclista a España y de la provincia de Alicante en distintos años y también ha participado en la organización de etapas en distintas ediciones de la Costa Blanca Bike Race, una de las carreras BTT con mayor reconocimiento a nivel nacional. De forma paralela a ello, el destino organiza, desde el año 2012, la Perimetral a Benissa, evento deportivo en el que acuden anualmente más de 1.000 deportistas. Finalmente, cabe mencionar que, en el año 2019, el Ayuntamiento creó la Guía BenissaNaturSport, presentada en FITUR, en la cual se recogían un total de 9 eventos deportivos de gran reconocimiento en el municipio.

Habiendo expuesto estos argumentos, es importante mencionar que las actuaciones incluidas en este Plan Director DTI para el ámbito Natural-Deportivo no persiguen reconducir la estrategia turística de Benissa, sino que se configuran con la finalidad de acompañar a Benissa en la



reconversión de su modelo turístico en uno más innovador, que integre toda su oferta turística y redistribuya los flujos de visitantes por todo su territorio a lo largo del año.



## CULTURA

Otro de los ámbitos en los que Benissa tiene un gran reconocimiento es el cultural, posicionándose como un destino con una amplia oferta de eventos y visitas teatralizadas y guiadas, a través de las cuales se ensalzan los elementos históricos y patrimoniales que alberga el municipio, especialmente en su Centro Histórico, donde se encuentran recursos como la Sala del Consell, la Casa Museo Abargues y la Casa de Juan Vives, declarados todos ellos como Bien de Interés Cultural (BIC).

A su vez, esta oferta turística se complementa con las diferentes festividades celebradas cada año como la Fira i Porrat de Sant Antoni, declarada Fiesta de Interés Turístico Local en 2011 y los Moros y Cristianos de Benissa, reconocida como Fiesta Interés Turístico Provincial en el año 2018.



## GASTRONOMÍA

En Benissa, la gastronomía es reconocida como un producto turístico de gran importancia tanto por parte de la comunidad local como de los visitantes.

Existe gran variedad de establecimientos de restauración donde se ofrecen tanto platos de dieta mediterránea como recetas tradicionales. Durante los últimos años, Benissa ha llevado a cabo distintas actuaciones para la promoción y puesta en valor de este producto turístico, entre las que destacan la Mostra Gastronómica, la Ruta de la Tapa, formar parte de la Ruta del Vino de Alicante y las campañas de #Moscatelízate-Benissa y de promoción de los platos típicos de Benissa realizadas anualmente.

No obstante, cabe mencionar que, durante los últimos años, el tejido empresarial de Benissa se encontraba poco cohesionado, reflejando la necesidad de contar con un organismo que coordine y fomente la comunicación entre el empresariado local y el Departamento de Turismo de Benissa, tomando decisiones de forma consensuada e impulsando actuaciones conjuntas. La reactivación de la Asociación Turística Empresarial de Benissa (ATEBE), ha venido a dar respuesta a esta problemática.



## FILM OFFICE

Aparte de la cartera de productos existentes, también ha de tenerse en consideración un proyecto relativamente reciente que el municipio ha puesto en marcha enfocado en el fomento del turismo cinematográfico, bajo el nombre de "Benissa Film Office".

En el año 2019 se desarrollaron varios rodajes y shootings en los que el Departamento de Turis-

mo fue partícipe. Algunos como el programa "La Nevera" de Aquí la Tierra de RTVE o el documental "Les estisoradores", realizado por la TV holandesa NPO Start para el programa "Gort Over de Grens". En 2021, el destino ha participado en las I Jornadas sobre Rodajes y Turismo Cinematográfico organizadas por la Diputación de Alicante con el objetivo de saber aprovechar el potencial del destino como escenario y favorecer así, la reactivación del sector mediante otro producto brindándole una mejora, a su vez, en la visibilidad y posicionamiento de marca en el mercado.

### 1.1.3

#### Oferta turística del destino

##### 1.1.3.1 Alojamiento

Para el análisis de la oferta de alojamiento de Benissa, se han utilizado datos comprendidos entre los años 2010 y 2020, comparando el número de plazas y su evolución. Basándonos en los datos más recientes que nos proporciona la Oferta Turística Municipal y Comarcal de la Generalitat Valenciana (Turisme Comunitat Valenciana, 2020), la localidad cuenta con más de 8.000 plazas agrupadas en alojamientos turísticos hoteleros, apartamentos turísticos, pensiones y casas rurales.

Analizando estos datos de una forma más detallada, se puede observar que Benissa dispone de 5 hoteles, 4 pensiones, 1.343 apartamentos reglados y 3 casas rurales. Tomando como referencia el gráfico presentado a continuación (gráfico 1), desde 2010 se aprecia un incremento paulatino en el número de apartamentos turísticos. Sin

embargo, no es hasta el año 2017 cuando este crecimiento empieza a ser notable, presentando una variación de un 96,8% respecto de 2010. Este crecimiento se mantiene hasta el año 2020, en el que se registran un total de 8.773 plazas, lo que supone un aumento de un 33,5% en comparación con 2017.

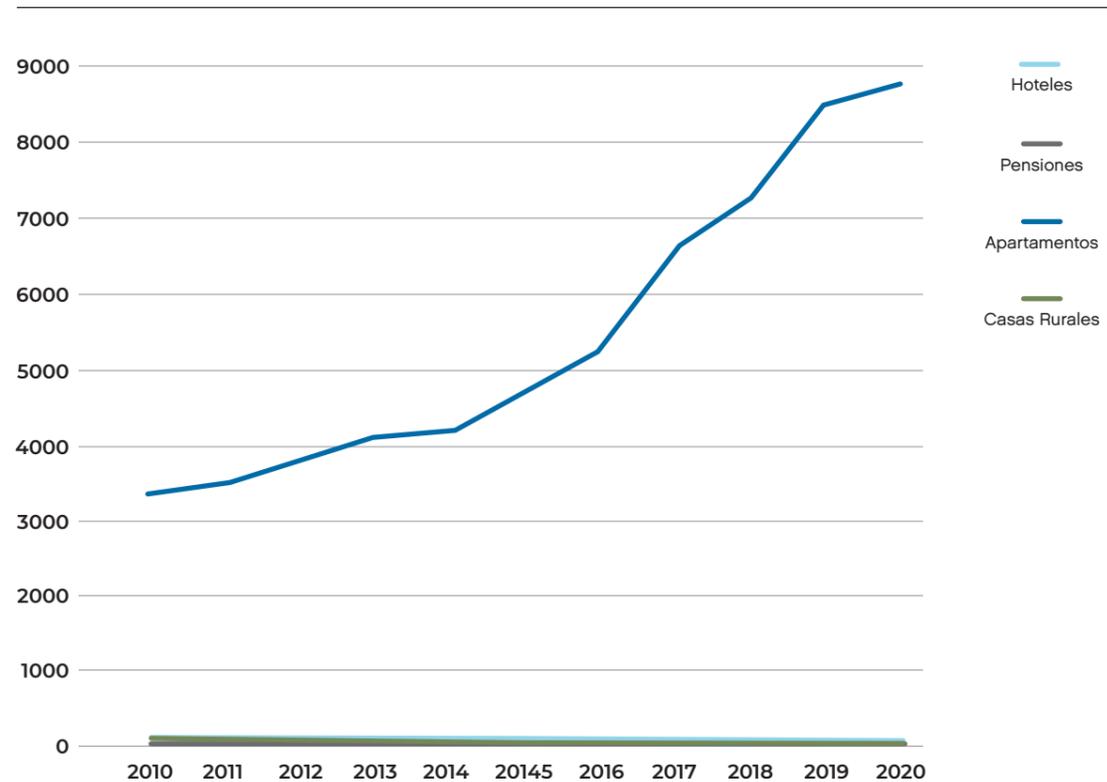
No obstante, es importante mencionar que estos datos, a pesar de los notables esfuerzos por parte de la Generalitat Valenciana en regularizar la actividad de estas modalidades de alojamiento, no recogen la totalidad de la oferta alojativa. Esto se debe fundamentalmente a que parte de los apartamentos turísticos disponibles en plataformas de reserva on-line aún no han adquirido su licencia de apartamento turístico, hecho que dificulta las labores de seguimiento y control de la actividad turística en un destino con una oferta alojativa importante, como Benissa. Frente a esto, es esencial contar con herramientas tecnológicas que permitan monitorizar, de una forma más detallada, la capacidad de Benissa para alojar visitantes y la actividad que se desarrolla en estos espacios.

También ha de destacarse que la tendencia que ha seguido el número de apartamentos turísticos durante el último lustro en Benissa no es un fenómeno aislado, sino que la gran mayoría de destinos turísticos de sol y playa residencial de la Comunidad Valenciana se han visto inmersos en la misma situación. Según los datos de la Oferta Turística Municipal y Comarcal de la Generalitat Valenciana (Turisme Comunitat Valenciana, 2020), el crecimiento medio de los apartamentos turísticos en la Comunidad Valenciana ha sido del 15,68% entre los años 2015 y 2020. Esta

proliferación de apartamentos turísticos provoca un incremento sobre el número de visitantes y un mayor consumo de recursos en el destino que, si no son gestionados correctamente, puede afectar negativamente a la imagen del destino y a la calidad de vida, tanto de los residentes como de los visitantes. Es por ello que, de forma paralela a la incorporación de las herramientas tecnológicas mencionadas anteriormente, tam-

bién es importante dotar al destino medios que garanticen un uso más eficiente de los recursos del destino y monitoricen el impacto ambiental que genera la actividad turística.

**Gráfico 1.** Evolución del número de plazas turísticas



Fuente: Elaboración propia. Datos: Oferta turística municipal y comarcal GVA

Por otra parte, atendiendo a la representación gráfica del resto de alojamientos turísticos, no se aprecian grandes cambios. En el caso de los hoteles, las cifras no varían desde el año 2013, momento en el que se produce la apertura de dos nuevos establecimientos. Finalmente, la oferta de casas rurales sufre un descenso acusado de plazas entre los años 2014 y 2015, experimentando una bajada del 63% y alcanzando una cifra que se ha mantenido hasta la actualidad.

### 1.1.3.2 Viviendas principales y secundarias

En cuanto a la evolución del número de viviendas en el periodo 1991-2011, los resultados muestran que las tendencias de las viviendas principales y secundarias son totalmente opuestas; mientras que las principales han crecido notablemente en este período, las secundarias han alcanzado, en el año 2011, su mínimo histórico desde que se recogen estos datos.

En lo que respecta a las viviendas principales, el crecimiento que han tenido durante estas dos décadas se debe fundamentalmente al incremento poblacional del municipio. Según datos de la Generalitat Valenciana (Argos Generalitat Valenciana, 2020), en el año 1991 había censados 8.045 residentes, cifra que ha ido aumentando progresivamente hasta alcanzar los 13.386 habitantes en la actualidad.

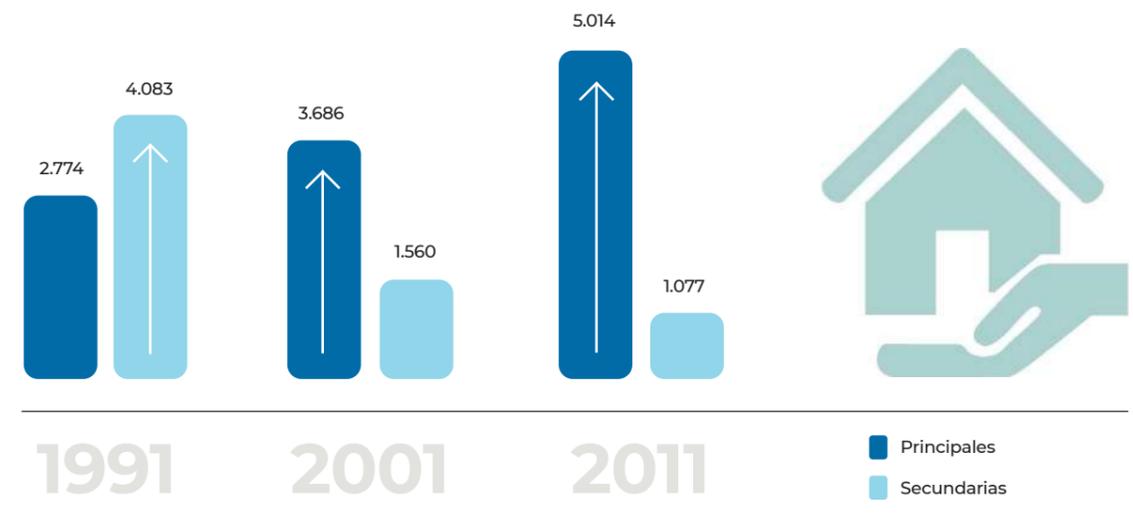
Por otra parte, el número de viviendas secundarias de Benissa en el año 1991 respaldan lo ya mencionado en esta caracterización sobre la importancia histórica del turismo de sol y playa residencial para el municipio. Aun así, desta-

ca que esta cifra, en las siguientes décadas, se ha reducido notablemente, experimentando un retroceso del 73,62% en este período. Este continuado descenso en el número de viviendas secundarias, aunque se deba a distintas circunstancias y motivos socioeconómicos, guarda una estrecha relación con el crecimiento en el número de apartamentos turísticos. Aunque el mayor crecimiento de esta modalidad de alojamiento se ha experimentado durante la última década con la aparición de plataformas como Airbnb o Booking, cabe mencionar que ya en la década de los 2000 los apartamentos turísticos tenían una gran importancia en la oferta alojativa de Benissa. Según los datos proporcionados por la Oferta Turística Municipal y Comarcal de la Generalitat Valenciana (Turisme Comunitat Valenciana, 2020), en el año 2000 Benissa disponía de 3.429 plazas de apartamento turístico, lo que supone un 86,56% sobre el total de la oferta alojativa. Como conclusión a todo esto, el incremento en el número de apartamentos de Benissa se ha visto parcialmente influenciado por la reconversión de las viviendas secundarias en alojamiento turístico.

Todo esto, en línea con lo mencionado en el anterior apartado, refleja la necesidad de disponer de una mayor información que permitan al Ente Gestor tomar decisiones en el ámbito turístico de una forma más eficiente y sostenible, desarrollando un modelo de gestión basado en la gestión del dato, la transformación digital y la resiliencia.



**Gráfico 2.** Comparativa viviendas principales y secundarias



*Fuente:* Elaboración propia. Datos: Argos GVA (2021)

### 1.1.3.3 Viviendas de Uso Turístico (VUTs)

El concepto de Vivienda de Uso Turístico se basa en aquella vivienda que es ofrecida por su propietario, directa o indirectamente, a terceros (en este caso turistas) a cambio de un precio por un periodo no superior a 31 días. Esta vivienda, tal y como establece la Ley 15/2018 de turismo, ocio y hospitalidad de la Comunidad Valenciana (Generalitat Valenciana, 2018), ha de estar previamente autorizada por el Ayuntamiento para su desempeño turístico a través de la expedición de un “Certificado de compatibilidad de vivienda turística”.

Una de las peculiaridades que presenta Benissa es que su extenso término municipal alberga distintos núcleos urbanos dispersos geográficamente, destacando sobre todo el Centro Histórico y el litoral, dividido a una distancia de aproximadamente 10km.

Esta situación geográfica ha provocado que las Viviendas de Uso Turístico (VUTs), con el paso del tiempo, se hayan ido concentrando en la zona costera de Benissa, lo que ha generado una alta afluencia de visitantes en dicho espacio en comparación con el resto de su territorio. Esta coyun-

tura ha dificultado el impulso de actuaciones para hacer frente a la alta estacionalidad de la demanda turística a través la puesta en valor de recursos complementarios al turismo de sol y playa, como pueden ser aquellos pertenecientes a los segmentos natural-deportivo y cultural.

Centrándonos en los datos reflejados en el gráfico 3, en el transcurso de 4 años hasta la fecha, se han aprobado más de 450 solicitudes de compatibilidad turística en el Ayuntamiento de Benissa. El año 2019 fue el periodo en el que más licencias se otorgaron en comparación con el resto, produciéndose un aumento muy notable respecto a los de 2018. Sin embargo, es importante mencio-

nar que el relativamente bajo número de expedientes cerrados en los años 2020 y 2021 pueden deberse a la influencia de la pandemia provocada por la COVID-19 y al impacto que tuvo sobre la actividad turística en términos globales.

#### 1.1.3.4 Servicios públicos del destino

En cuanto a las prestaciones que el destino ofrece tanto a sus visitantes como a sus ciudadanos, Benissa dispone de varios centros orientados al ocio o la cultura como las Casas del Batlle, el Cen-

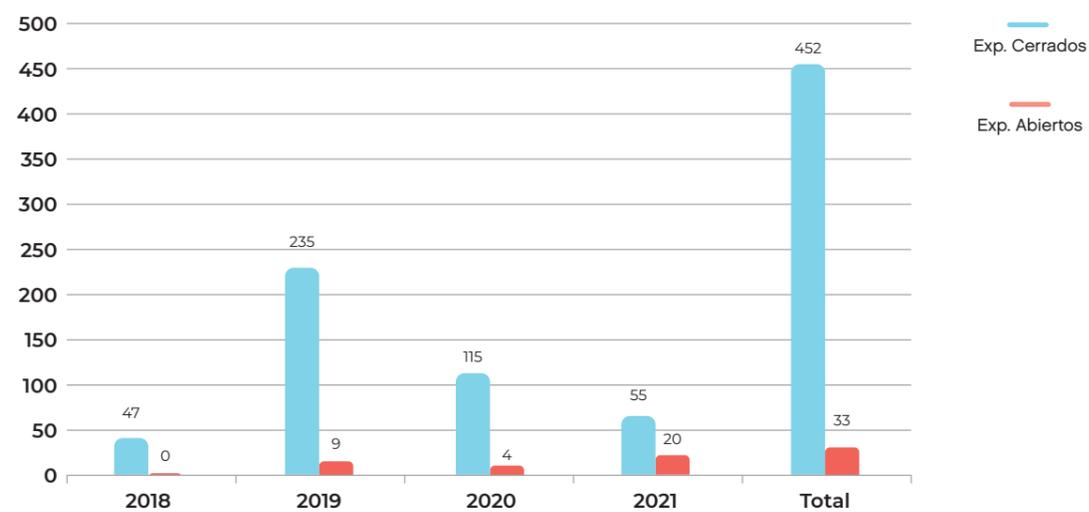
tre Jove o la Biblioteca Municipal Bernat Capó, entre otros. Además, también cuenta con cerca de una treintena de espacios dedicados al deporte, destacando los 1 pabellón deportivo, 2 piscinas (una de ellas climatizada), un campo de fútbol y otro de golf y 4 pistas de tenis.

**Tabla 2.** Instalaciones públicas en Benissa

SERVICIOS PÚBLICOS	
TIPO	CANTIDAD
Espacios deportivos	29
Bibliotecas	1
Centros educativos	6
Centros de salud	1
Consultorio médico en Casa dels Cent Vents-próximo a la Fustera (sólo en periodo estival)	1
Centros de bienestar social	1
Polígonos industriales	1
Estaciones depuradoras de aguas residuales	2500 m3/d
Ecoparque	1
Agencia de Desarrollo Local	1
Centro de Información Juvenil	1
Oficina Municipal de Atención al Consumidor (OMIC)	1
Oficina de Atención al Ciudadano (OAC)	1
Oficina de Turismo (OT)	2
Servicios de transporte (taxi y bus)	3
Servicios de seguridad (policía, guardia civil, bomberos, etc.)	4
Servicio de correos	1

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 3.** Evolución de licencias de compatibilidad turística en Benissa



Fuente: Elaboración propia a través de Ayuntamiento de Benissa (2021)

En el ámbito sanitario, aspecto que ha adquirido una gran importancia desde el inicio de la pandemia de la COVID-19, Benissa alberga un centro de salud y dos unidades básicas, una de odontología y otra de rehabilitación. Además, en los meses de verano, se habilita el consultorio de La Fustera con el fin de garantizar la prestación de un servicio sanitario de calidad, tanto a los residentes como a los visitantes. Los hospitales más cercanos a Benissa se localizan en los municipios colindante de Calpe y Teulada.

También se cuenta con un área para la recogida y el tratamiento de residuos y un polígono industrial (La Pedrera) así como diferentes servicios de atención al consumidor (OMIC), al ciudadano (OAC) y al turista (OT).

#### 1.1.3.5. Transporte

El término municipal de Benissa dispone de distintos accesos, entre los que destaca la conexión con la autopista AP-7 y con la carretera nacional N-332.

El trayecto en ferrocarril se puede realizar a través de la línea de tranvía que une Alicante y Dénia a través de un apeadero con parada en Benissa. Por vía aérea se encuentra, por un lado, el Aeropuerto de "El Altet" en Alicante a 80 Km y por otro, el Aeropuerto de Manises en Valencia a 110 Km de distancia.

A su vez, existen distintos servicios de autobuses en el destino:

- **Líneas interurbanas:**
  - » Línea Alicante – Valencia: La empresa ALSA cubre este trayecto, con tres paradas en el casco urbano de Benissa.
  - » De Benissa a Calpe y a Teulada Moraira: La empresa Autobuses IFACH facilita el acceso a la costa de Benissa desde Calpe o Teulada Moraira.
- **Líneas urbanas:**
  - » Benibus: Servicio gratuito de autobús que une el centro de la localidad con las calas y la piscina municipal Collao y pista de tenis, pero que únicamente está operativo en los meses desde junio hasta el puente de octubre.

Finalmente, el destino también dispone de un servicio de taxi y de alquiler de coches.

Tal y como se refleja en este apartado, tanto el residente como el visitante de Benissa tiene a su disposición un servicio de transporte público solvente y de calidad, a través del cual desplazarse por el territorio. No obstante, el medio de transporte que predomina es el vehículo privado, siendo el más usado para desplazamientos interurbanos y visitar el destino. Como consecuencia de esto, las zonas con una mayor afluencia de visitantes presentan altos niveles de emisiones contaminantes que afectan negativamente a la preservación de los recursos naturales y a la calidad de vida de la ciudadanía. Es por ello que, en el caso de Benissa, es necesario contar con herramientas tecnológicas que permitan monitorizar el impacto ambiental de la actividad turística y que, a partir del análisis de dicha información, facilite la toma de

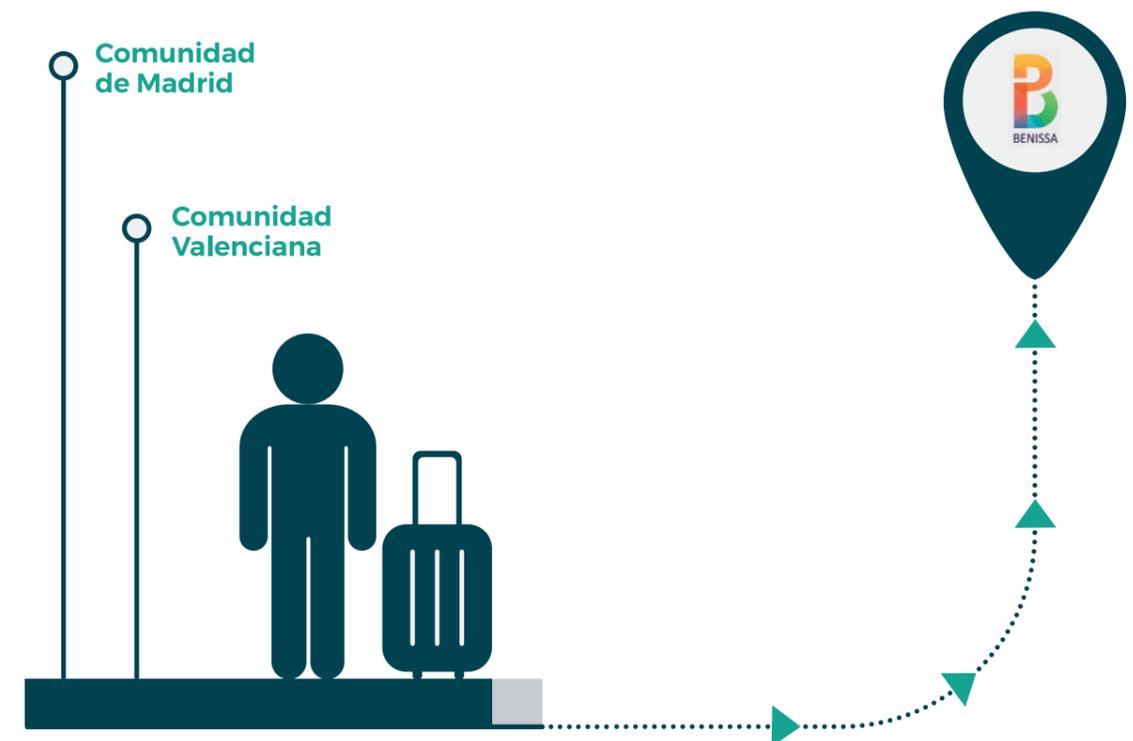
decisiones orientadas al fomento de la movilidad sostenible en el destino, ya sea a través del uso de medios de transporte no contaminantes o a través de la creación de itinerarios seguros, en los que el peatón adquiera un mayor protagonismo.

#### 1.1.4. Demanda turística en las oficinas de turismo

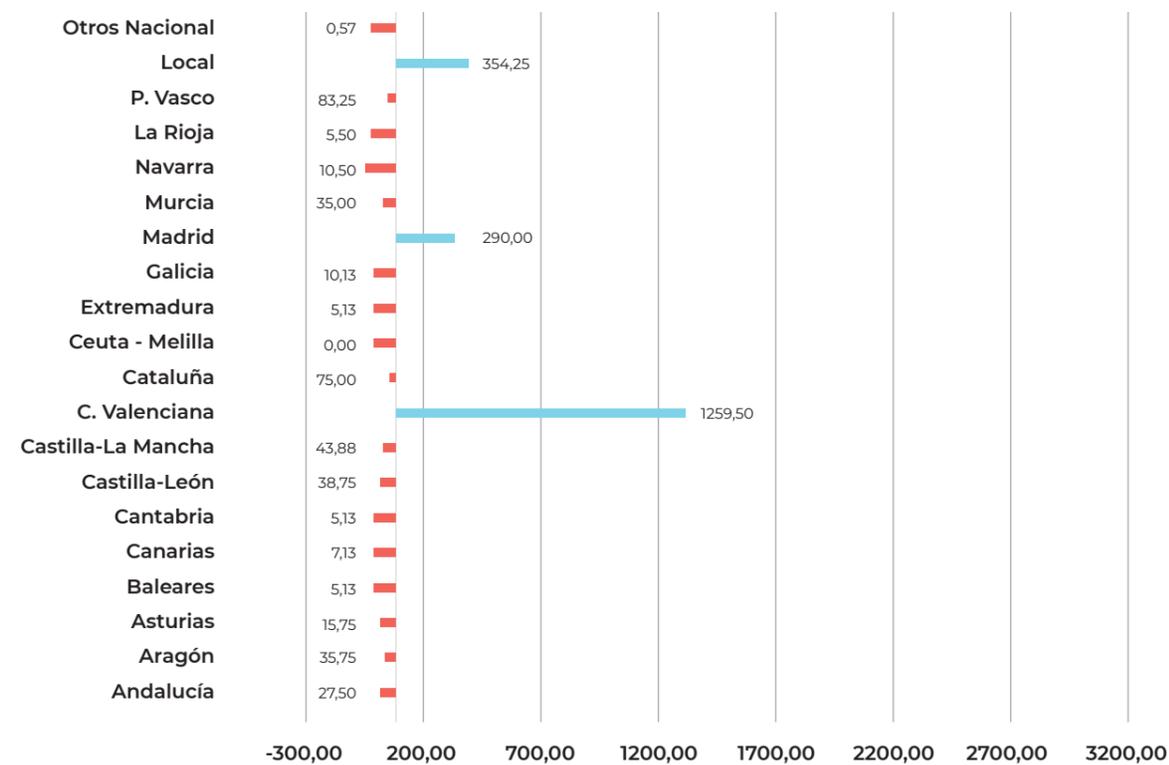
##### 1.1.4.1. Procedencia nacional

Tomando como referencia el periodo comprendido entre 2011-2021, se ha calculado la media

anual de visitantes nacionales en las Oficinas de Turismo de Benissa (114,4 visitantes) y se ha realizado una comparación con los datos clasificados por Comunidad Autónoma. De este modo, en el gráfico 4, se muestran en color azul los mercados emisores con una mayor importancia, cuyo número de visitantes supera el promedio anual. Tal y como puede apreciarse, la gran mayoría de los visitantes pertenece a la Comunidad Valenciana y a Comunidad de Madrid. A continuación, pero en un rango considerablemente menor, se encuentran los visitantes provenientes de País Vasco, Cataluña, Castilla-La Mancha y Castilla y León.



**Gráfico 4.** Media de visitantes nacionales en Benissa (2011-2021)



Fuente: Ayuntamiento de Benissa

A partir de la información expuesta en el gráfico 4 se puede determinar que Benissa es un destino que, durante años, ha destacado por el turismo de proximidad. Esto se ha visto notablemente reforzado desde el inicio de la crisis sanitaria oca-

sionada por el COVID-19 ya que las restricciones impuestas en los desplazamientos internacionales han provocado que el turismo nacional y comunitario adquiriera una gran importancia.

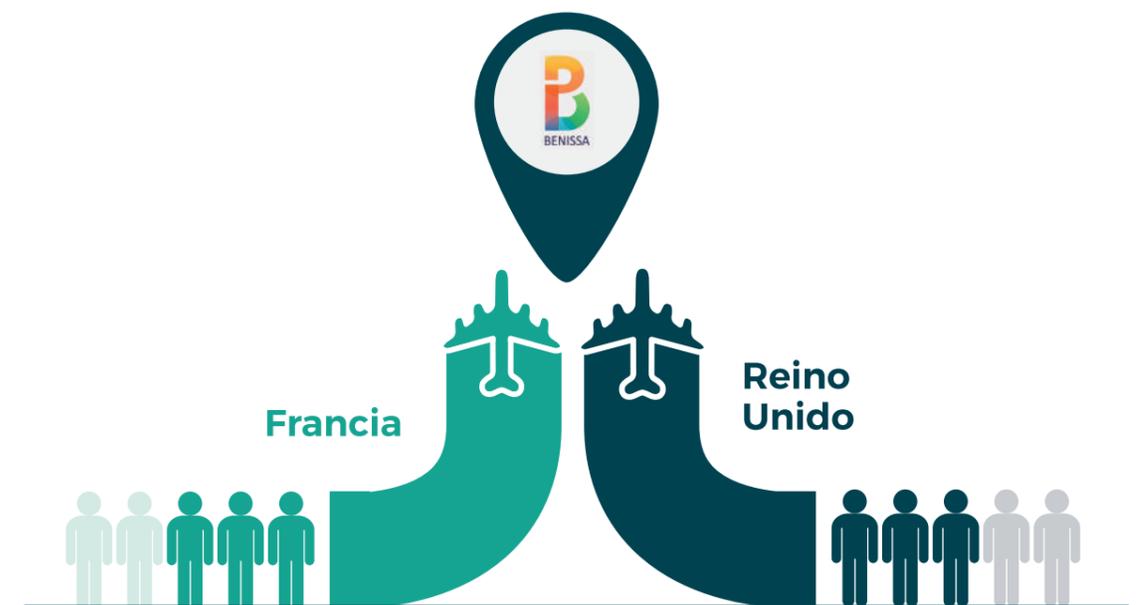
#### 1.1.4.2 Procedencia internacional

En lo que respecta a los visitantes internacionales que ha recibido Benissa, se ha realizado una clasificación por país y se ha calculado el promedio, con el objetivo de realizar una comparación entre los distintos mercados emisores.

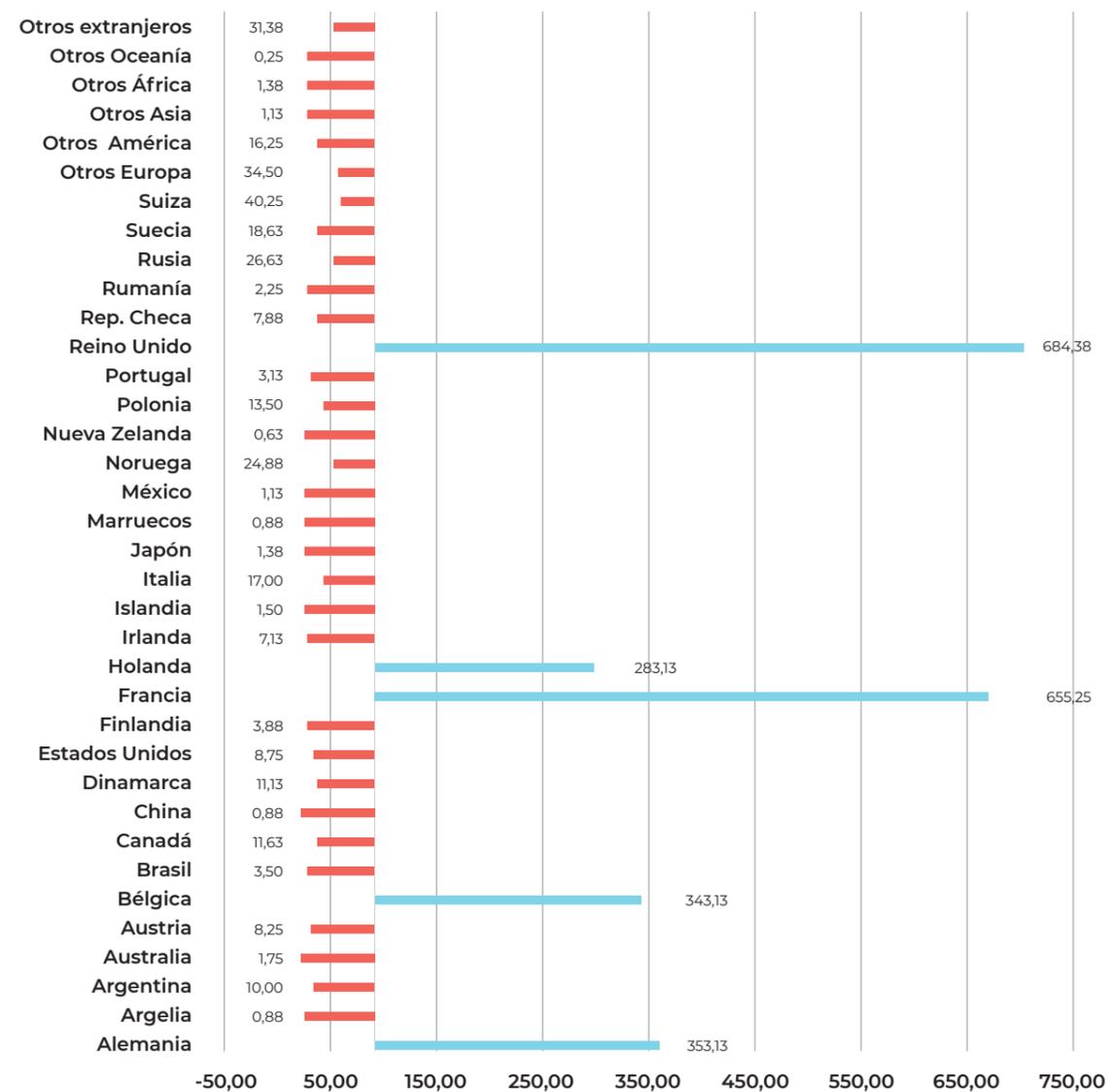
Tal y como se muestra en el gráfico 5, gran parte de los visitantes proceden de Reino Unido y Francia, superando ampliamente el promedio establecido (73,09 visitantes). A estos mercados emisores le siguen Alemania, Bélgica y Holanda, superando el promedio en más de 250 visitantes.

Por debajo de la media se observa una gran diversidad de territorios y regiones encabezadas por Rusia que presenta una media de 40 visitan-

tes anuales. La variedad de mercados emisores internacionales que presenta Benissa puede ser considerado como un elemento positivo para la imagen del destino. Sin embargo, en términos de gestión turística, puede obstaculizar la puesta en marcha de acciones de promoción y comercialización, dificultando las labores de identificación de aquellos mercados potenciales los que dirigirse. Es por ello que Benissa, contando ya con una herramienta como el Plan de Marketing Turístico y con el apoyo de este Plan Director DTI, debe impulsar actuaciones encaminadas a la obtención de un mayor conocimiento del perfil de la demanda turística, que le permita segmentar de una mejor forma al público objetivo y, de esta manera, desarrollar campañas con un mayor impacto.



**Gráfico 5.** Media de visitantes internacionales en Benissa (2011-2021)



Fuente: Ayuntamiento de Benissa

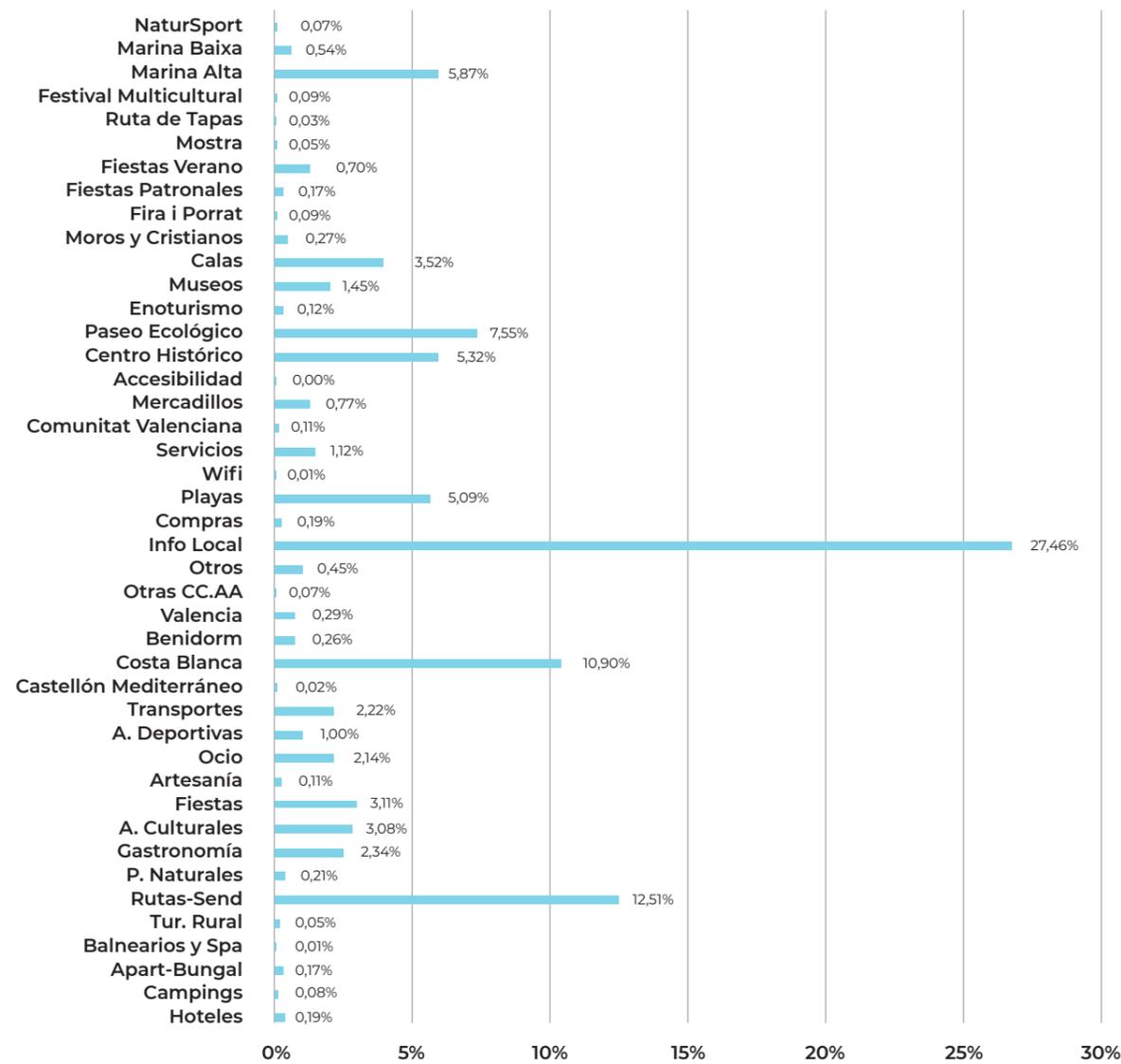
Tal y como se ha mencionado en el apartado anterior, la influencia de la COVID-19 ha afectado negativamente a las llegadas de visitantes internacionales a los destinos españoles. En el caso de los destinos de la Comunidad Valenciana, y sobre todo en aquellos basados en el turismo de sol y playa como Benissa que presentan una gran dependencia del turismo internacional, el impacto de la pandemia ha sido mayor. Realizando una comparación entre las estadísticas de los años 2019 y 2020, destaca que se produjo un descenso de más del 70% en el número de visitas internacionales. A pesar de que durante el año 2021 este descenso fue parcialmente compensado por el turismo nacional y comunitario, las cifras de visitantes de Benissa siguen siendo menores que en los años previos a 2020.

#### 1.1.4.3. Consultas realizadas por el visitante

Una de las fuentes más directas a través de las cuales conocer el perfil de la demanda turística son las consultas realizadas en la Oficina de Turismo. Estas consultas, reflejada en el gráfico 6, muestra que la información más solicitada por los visitantes de Benissa, tanto nacionales como internacionales, es la local, representando el 27%. En segundo lugar, se encuentra la información solicitada acerca de rutas y senderismo, seguida de la demanda de información sobre la Costa Blanca. El Paseo Ecológico, el Centro Histórico y las calas y playas de Benissa representan en su conjunto el 21,88%, lo que hace que estas temáticas encabecen las principales demandas de información relacionadas con los principales atractivos del municipio.

Observando estas cifras, se pone de manifiesto que, junto al sol y playa, el turismo de naturaleza y deportivo son elementos con mayor atractivo en la demanda turística de Benissa. Es por ello que esta conclusión, apoyada en el análisis realizado en el resto de apartados de esta caracterización, deben ser considerados como el elemento a partir del cual fundamentar la estrategia turística de Benissa y las actuaciones contempladas en este Plan Director DTI, impulsando la reconversión del modelo turístico de Benissa hacia uno diversificado y sostenible.

**Gráfico 6.** Tipología de consultas realizadas por los visitantes en las oficinas de turismo (2011-2021)



Fuente: Ayuntamiento de Benissa



## 1.2 Sobre el producto tractor. Turismo natural - deportivo

### 1.2.1. Justificación

Un destino turístico se encuentra definido por los diferentes recursos y productos que lo componen. Sin embargo, no todos adquieren la misma importancia ya que normalmente, siempre existe uno que representa el leitmotiv de la ac-

tividad turística, bien sea por las características del territorio, por el legado patrimonial o por otros factores que lo identifican.

Benissa ha sido tradicionalmente considerado como un destino de sol y playa maduro, con una alta presencia de apartamentos y segundas residencias en el territorio, hecho que ha provocado que su demanda turística sea altamente estacional, concentrándose sobre todo en los meses de verano. No obstante, la variedad de recursos con alto potencial turístico de los que dispone y su localización geográfica ponen de manifiesto que Benissa tiene la capacidad de diversificar su oferta turística y hacer frente a dicha estaciona-

lización, siendo para ello necesario el impulso de actuaciones orientadas a la puesta en valor de recursos turísticos complementarios al anteriormente mencionado turismo de sol y playa.

Siendo conscientes de ello, la apuesta del destino por el turismo de naturaleza y deportivo no es reciente, ya que, durante la última década, se han celebrado una gran cantidad de eventos deportivos como la Perimetral a Benissa o la Cursa Vila de Benissa, y participando en otros de reconocimiento nacional, como la Vuelta Ciclista a España y la Costa Blanca Bike Race. La organización de este tipo de eventos, aunque sean fruto del esfuerzo del personal técnico y político del Ayuntamiento de Benissa y del empresariado local, no serían posibles si en el territorio no se encontrarían recursos con las condiciones necesarias para ello. Las características orográficas y ambientales que presentan espacios como el Paseo Ecológico, el frente litoral de Benissa y la Sierra de Bèrnia, constituyen un escenario óptimo para el fomento del turismo activo y deportivo, que permitirá a Benissa diversificar e incrementar la calidad de su modelo turístico y reducir la estacionalidad de su demanda.

Habiendo realizado esta argumentación, se evidencia que Benissa cuenta con las herramientas y recursos necesarios para apostar por el turismo natural-deportivo y vertebrar un producto competitivo y de calidad, que permita al destino destacionalizar su demanda turística, redistribuir los flujos de visitantes de una forma más sostenible y poner en valor sus recursos basados en la naturaleza de una forma más eficaz.



# 2. Diagnóstico



## 2.1 Análisis DTI

Tal y como se ha mencionado anteriormente, el turismo se caracteriza por ser una actividad transversal, factor que tiende a dificultar, en algunas ocasiones, la gestión turística de un destino y su análisis. Basándonos en las directrices que establece el modelo de Destinos Turísticos Inteligentes de la Comunidad Valenciana (en adelante DTI-CV) para el diagnóstico de un destino, es necesario realizar un estudio de diferentes ámbitos que, de alguna manera u otra, influyen sobre la forma en la que se desarrolla la actividad turística del mismo, determinando el funcionamiento y gestión del destino en su conjunto.

Valiéndonos de la participación de las diferentes áreas departamentales del Ayuntamiento de Benissa, se ha dado respuesta a los indicadores incluidos en el modelo de Destinos Turísticos Inteligentes de la Comunidad Valenciana (DTI-CV) impulsado por el Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas (INVAT-TUR), el cual realiza una clasificación de los mismos en base a tres niveles (Básico – Avanzado – Excelente).

Con el fin de facilitar este proceso, se ha llevado a cabo una clasificación de los indicadores en cinco grupos, correspondiendo cada uno de ellos a las cinco principales áreas municipales más afines a las materias DTI a tratar: Turismo, Urbanismo, Nuevas Tecnologías e Informática, Desarrollo Local o Promoción Económica y Medioambiente.

### 2.1.1. Cumplimiento de ejes DTI – CV (BAE)

En el modelo BAE (Básico – Avanzado – Excelente), impulsado por el Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas (INVAT-TUR) y dividido en ocho dimensiones (Gobernanza, Sostenibilidad, Accesibilidad, Innovación, Conectividad, Inteligencia, Información Turística y Marketing Online), Benissa destaca por cumplir casi con la mitad de criterios marcados (49%), distanciándose en gran medida de los resultados obtenidos en el modelo DTICV.

En el eje de Gobernanza, en el que Benissa cumple con un 35% de los indicadores totales, se observa que, en el destino, hasta el momento, se han abordado aspectos como la transparencia informativa, a través de su portal de transparencia, y la realización de mediciones sobre el retorno e impacto generado por las actuaciones de fomento del turismo. Sin embargo, es necesario contar con una estrategia clara y diferenciada en materia turística, definiendo los objetivos que debe acometer y las actuaciones que ha de desarrollar en el período marcado. Junto con ello, también se hace necesaria la puesta en marcha de mecanismos que permitan al Ayuntamiento de Benissa coordinar a todos sus departamentos de una forma más eficiente, fomentar la comunicación entre ellos e implicarlos en la toma de decisiones en clave turística.

En el ámbito de la Sostenibilidad, únicamente se cumple con el 13% de los indicadores, que se corresponden con la adhesión al Código Ético de Turismo Valenciano y la realización del cálculo del índice de presión humana. Este resultado, y la importancia de los recursos naturales dentro de la oferta turística de Benissa, evidencia la necesidad

de acometer actuaciones encaminadas a gestionar estos espacios de una forma más eficiente, asegurando su preservación y mantenimiento en el largo plazo, contando con herramientas tecnológicas que permitan al destino conocer de una forma más actualizada la situación en la que se encuentran dichos recursos en términos de masificación y calidad medioambiental.

En lo que respecta al eje de Accesibilidad, Benissa cumple, en este modelo, con el 38% de indicadores. Este resultado se debe a que el destino dispone de una Oficina de Turismo adaptada que ofrece servicios de préstamos de apoyo y cuyo personal ha sido formado en materia de accesibilidad, además de que más de dos tercios de los recursos ofertados en el destino se encuentran catalogados como accesibles. Sin embargo, esto debe suponer el punto de partida a partir del cual impulsar iniciativas para convertir el modelo turístico de Benissa en uno más accesible, inclusivo y seguro. Para ello, uno de los elementos primordiales es ofrecer información turística en distintos formatos accesibles, adaptando la página web turística a los criterios de accesibilidad establecidos por la W3C y el material promocional en formatos como braille, textos de lectura fácil y audio-descripciones, entre otros.

En el terreno de la Innovación, Benissa cumple con el 54% de los indicadores establecidos, destacando el esfuerzo realizado por el destino en esta materia a través del desarrollo de encuentros entre empresarios e instituciones y cursos de formación en materia turística, la existencia de un vivero de empresas y la inversión en campañas de publicidad en medios digitales. No obstante, es importante mencionar que, en este caso, se le debe

otorgar a la innovación una mayor importancia a través del impulso de eventos que traten de dar respuesta a las necesidades del destino en el ámbito turístico, fomentando la colaboración público-privada y la resiliencia.

En el eje de Inteligencia, uno de los pilares fundamentales del modelo DTI, Benissa cumple con el 56% de sus criterios. Entre los indicadores alcanzados, se puede observar que el destino analiza datos procedentes de distintas fuentes como la página web, las distintas redes sociales de las que dispone y las encuestas realizadas a la demanda turística. Además, con el objetivo de incrementar la calidad del servicio de información a los visitantes, se ha efectuado la geolocalización de todos los recursos turísticos. A pesar de esto, se hace necesario mencionar que, para gestionar de forma eficiente un destino turístico, es importante disponer de datos sobre el mismo y, a su vez, contar con herramientas que permitan gestionarlos y convertirlos en conocimiento. Por ello, es esencial la creación de un espacio en el cual todos los datos e información recogida se aglutine, se procese y se muestre en un formato susceptible de ser interpretado por el Ente Gestor, contribuyendo de esta manera a mejorar la calidad y eficiencia del proceso de toma de decisiones en clave turística.

En la actualidad, la Conectividad es un elemento indispensable para cualquier visitante. En este caso, Benissa registra el 44% de sus indicadores, en los cuales se refleja la oferta de Wi-Fi gratuito en puntos de interés turístico, en restaurantes y alojamientos y la disponibilidad de conexión con cobertura superior a 2Mb en todo su territorio. A partir de esto, y en línea con lo mencionado en el

anterior párrafo, es fundamental que el destino obtenga datos e información sobre el comportamiento de su demanda turística. Para ello, las tecnologías brindan muchas facilidades para su obtención a través, por ejemplo, de los dispositivos Wi-Fi que, complementándose con sensores y otro tipo de herramientas digitales, pueden permitir al destino identificar las necesidades y características de los visitantes y, así, ofrecer los productos que mejor se adapten a éstas.

En el ámbito de la Información Turística, Benissa cumple con el 56% de sus indicadores cumplimentados siendo el segundo eje de mayor puntuación. Esta valoración sustenta el esfuerzo realizado por el destino para prestar un servicio de información de calidad y adaptado a distintos

formatos, disponiendo de espacio web para la descarga de folletos y guías turísticas, ofreciendo un punto de información disponible las 24 horas del día y distintos espacios a través de los cuales comunicarse con el visitante.

Por último, el eje de Marketing Online es donde se obtiene el mayor grado de cumplimiento, siendo este del 95% y donde Benissa destaca como un referente provincial. En este, se muestra el compromiso del destino con las acciones de promoción, realizando una planificación y seguimiento de las mismas, monitorizando y gestionando activamente distintos canales de comunicación y elaborando informes sobre la eficacia de las distintas acciones desarrolladas.

**Tabla 4.** Distribución de indicadores cumplimentados por dimensión BAE (DTI-CV)

Nivel	GOB	SOS	ACC	INN	CON	INT	INF	MKO	TOTAL	Mínimo
<b>Básico</b>	30%	29%	33%	75%	100%	71%	80%	100%	67%	80% en cada nivel
<b>Avanzado</b>	29%	0%	50%	33%	50%	0%	0%	50%	27%	
<b>Excelente</b>	67%	0%	33%	67%	0%	0%	100%		30%	
<b>TOTAL</b>	<b>35%</b>	<b>13%</b>	<b>38%</b>	<b>54%</b>	<b>44%</b>	<b>50%</b>	<b>56%</b>	<b>95%</b>	<b>49%</b>	

Fuente: Elaboración propia

## 2.2 Proceso Participativo

Uno de los elementos esenciales para desarrollar un modelo de gobernanza eficaz en un destino es la participación, implicando a los actores, tanto públicos como privados, en la toma de decisiones pertenecientes al ámbito turístico.

En el Plan Director DTI de Benissa, se ha contado con la participación de los actores públicos y pri-

vados. En cuanto a la participación pública e, independientemente de su relación con el sector turístico, se ha contado con la implicación de diferentes áreas departamentales de la Administración Local, adquiriendo así diferentes puntos de vista, planteamientos de futuros proyectos y posibles retos a los que debe hacer frente el destino.

En lo referente al sector privado, se establecieron encuentros con el empresariado local. Durante este proceso se trataron aspectos sobre las necesidades de las empresas, la gestión turística y posibles planteamientos en materia turística que contribuyan con el desarrollo del destino.



### 2.2.1. Visión interdepartamental

Los miembros de las diferentes áreas departamentales del Ayuntamiento con los que se mantuvieron reuniones fueron:

- **Amparo Cabrera** - Administrativa de Playas y Paseo Litoral
- **Pedro Cobos** - Jefatura de Policía Local
- **Rubén Moncho** - Gerencia de Benissa Impuls
- **Bernardino Ferrando** - Arquitecto Municipal (Departamento de Urbanismo)
- **Javier Ribes** - Agente de Desarrollo Local, CREAMA
- **Salvador Llobell** - Técnico de Informática
- **Rosa Gálvez** - Padrón Municipal y Gestión Ciudadana
- **Jorge Ivars** - Concejal de Turismo
- **Dolores Vicens** - Técnica de Turismo
- **Blanca Ribes** - Informadora turística y Community Destination Manager

En estas reuniones, se abordaron distintas temáticas y aspectos relacionados con el modelo turístico de Benissa, basándose en todo momento en los resultados obtenidos en los indicadores del Modelo DTI-CV y en el análisis de los distintos documentos estratégicos con los que cuenta el destino.

Tal y como se ha mencionado anteriormente, el turismo se caracteriza por ser una actividad transversal, cuyo desarrollo afecta a una gran multiplicidad de ámbitos y sectores. Esto es algo de lo que el Departamento de Urbanismo es consciente, ya

que, tal y como mencionaron en una de las reuniones mantenidas, "Todas las actuaciones urbanas destinadas a mejorar las infraestructuras tienen influencia en el turismo".

De forma paralela a esto, el resto de departamentos del Ayuntamiento también mencionaron en estas reuniones la necesidad de contar con herramientas que les permitan compartir información entre ellos y mejorar su comunicación, ya que ocurre en diversas ocasiones que se desarrollan proyectos en los cuales se podría contemplar la participación de otras áreas y crear sinergias.

Por otra parte, en lo que respecta a la oferta turística de Benissa, se destacó la necesidad de, por una parte, establecer medidas que controlen el aforo en recursos turísticos como las playas y, por otra, de incrementar la oferta turística del destino, poniendo en valor el Casco Histórico y la Sierra de Bèrnia, entre otros. Junto con esto, también se mencionó que Benissa cuenta con espacios de gran relevancia como el Aula del Mar que, debido a su ubicación y a la calidad de sus infraestructuras, puede ser considerado como un elemento de gran atracción.

Pasando al ámbito de la seguridad, desde la Jefatura de Policía, se comentó la necesidad de contar con un mayor número de dispositivos que les permitieran establecer un control sobre la movilidad en el destino y los niveles de aforo en los recursos. Esto, se encuentra estrechamente relacionado con lo expuesto por los Departamentos de Medio Ambiente y Turismo, poniendo de relieve la necesidad de contar con una mayor cantidad de datos e información sobre la forma en la que se desarrolla la actividad

turística en el destino y cómo esto afecta a la calidad de sus recursos. En este sentido, se ha mencionado que el destino, en la actualidad, se encuentra trabajando en la sensorización de los contadores de agua domésticos, hecho que le permite contar con una nueva fuente de información a través de la cual conocer el número de visitantes que se encuentra en el destino.

No obstante, el hecho de gestionar tantas fuentes de información es una labor que requiere de personal cualificado. Por ello, en estas reuniones se comentó en distintas ocasiones que, a pesar de ser conscientes de la necesidad de disponer de una mayor cantidad de información, necesitan contar con herramientas y recursos (técnicos y humanos) que faciliten su gestión y análisis.

En el ámbito de la movilidad, se expuso que, debido a la orografía del territorio y la distancia que separa el Casco Histórico del litoral, es necesario prestar un mayor número de servicios que incentiven al visitante a desplazarse por todo el territorio. En este sentido se expuso la posibilidad de coordinar los horarios entre el servicio de autobús y el tren.

Igualmente, también se considera que es necesario mejorar distintos espacios de aparcamiento y la señalización de los mismos, hecho que permitiría mejorar la experiencia del visitante ya que, en temporada alta, el acceso a las playas se encuentra masificado.

### 2.2.2. Visión intersectorial

En el focus group realizado se contó con la asistencia de un número importante de empresas relacionadas con el sector turístico, entre ellas asistieron:

- A.V. Viajes Peponstravel
- Aldertons
- Autocars Benissa
- Club de Golf
- Club Hípic
- Inmobiliaria Grupo Turis
- Alquileres Villamar
- Benimo Villas
- Casa Armonía
- Casa Rural El Riberer
- Sunnyholidays Villas
- Villas Guzmán
- 34 de San Nicolás
- Beach Club
- Forn de Bolufer
- Panadería Dulcipan

Una vez analizadas las principales aportaciones, destaca que uno de las principales problemáticas mencionadas es la movilidad en el destino, causada fundamentalmente por la distancia que separa el Casco Histórico del litoral. Para poder hacer frente a esto y mejorar la distribución de los flujos de visitantes a lo largo del territorio, las aportaciones de los asistentes giraron entorno al valor esencial que supone contar con medios de transporte de calidad, que operen durante todo el año y que incentive al visitante a hacer un menor uso de su vehículo.

Junto con esto, y con la necesidad de dinamizar turísticamente el Casco Histórico, se expuso que sería esencial fomentar la peatonalización en algunos espacios, siguiendo el ejemplo de otros destinos que han apostado por esta medida para ser más sostenibles. Esto también se ha considerado que debe ir acompañado por campañas de promoción e iniciativas que den a conocer la gastronomía y la cultura de Benissa, destacando por ejemplo la organización de mercados locales u otro tipo de eventos.

En relación con la sostenibilidad, se ha destacado que, desde el ámbito privado, se han desarrollado durante los últimos años distintas prácticas sostenibles: retirada de coches, procesos digitalizados (check-in, firma de contratos, etc.), eliminación de plásticos, uso de productos más ecológicos, etc.

En el ámbito de la digitalización, se considera fundamental que los empresarios se formen en esta materia y transformen su modelo de negocio a través del uso de un mayor número de herramientas tecnológicas. No obstante, también se mencionó la importancia de mejorar la conectividad en algunos espacios del municipio, que indirectamente está afectando este proceso de digitalización que las empresas deben acometer.

Por último, también se expuso que los problemas de aparcamiento que presenta el litoral en temporada alta es un problema que debe ser abordado prioritariamente, ya que es un hecho que afecta negativamente a la experiencia del visitante y, sobre todo, a la opinión del residente sobre el turismo.

## 2.3 DAFO Inteligente

El modelo turístico que presenta el municipio de Benissa ha estado tradicionalmente ligado con el turismo de sol y playa residencial. La apuesta por esta modalidad turística ha provocado que, en la actualidad, la demanda sea altamente estacional, hecho que dificulta la diversificación y puesta en valor de recursos complementarios al turismo de sol y playa.

Esta situación, influenciada también por las características geográficas del término municipal de Benissa, en el que se encuentran diversos núcleos urbanos separados entre ellos, ha provocado que la gran mayoría de los flujos de visitantes se concentren únicamente en el litoral, incrementando de esta manera el impacto ambiental de la actividad turística y poniendo de manifiesto la necesidad de establecer un control sobre estos espacios, con el fin de garantizar su preservación en el largo plazo.

No obstante, cabe mencionar que Benissa dispone de una gran variedad de recursos turísticos con un alto potencial desestacionalizador, entre los que destacan aquellos pertenecientes al ámbito natural y patrimonial. Espacios como el Paseo Ecológico y la Sierra de Bèrnia presentan una orografía y características medioambientales con un alto potencial de diferenciación en términos turísticos, a través del fomento de distintas modalidades de turismo activo y deportivo. Por otra parte, en el ámbito cultural,

su Centro Histórico alberga distintos recursos patrimoniales y culturales cuya puesta en valor, además de contribuir a visibilizar el legado histórico de Benissa, pueden suponer un reclamo para nuevos segmentos de visitantes que aborden problemáticas como la estacionalidad de la demanda turística y la escasa distribución de los flujos de visitantes por el territorio.

Tal y como reflejan los resultados obtenidos en el Diagnóstico DTI de este mismo plan, Benissa necesita transformar su modelo de gestión en uno que tome decisiones basadas en el análisis de datos e información sobre distintos aspectos del destino. Para ello, previamente se debe contar con herramientas tecnológicas que permitan desempeñar las labores de recopilación y análisis de datos de una forma más eficiente, a través de las cuales conocer de una forma más detallada el comportamiento de la demanda, la forma en la que se desarrolla la actividad turística en el destino y el estado en el que se encuentran los recursos naturales más relevantes del destino, entre otros elementos.

De la misma forma, la transformación de Benissa en Destino Turístico Inteligente también debe contemplar el impulso de actuaciones en las áreas de la sostenibilidad y la accesibilidad. Por una parte, la apuesta por el fomento del turismo natural-deportivo y las características de Benissa como destino turístico ponen de manifiesto la necesidad de desarrollar, de forma paralela a esto, acciones que aseguren la preservación de sus recursos naturales y promuevan la mejora en la calidad medioambiental a través de la eficiencia energética y el menor uso de medios de transporte no contaminantes, que permitan conectar

sus distintos núcleos urbanos de forma óptima. Por otra parte, la accesibilidad es un aspecto que debe estar presente en todos los elementos que componen el ciclo del viaje de un visitante. Por este mismo motivo, Benissa debe centrarse en elementos como la adaptación de la información turística en formatos accesibles, la mejora de la accesibilidad de sus principales recursos turísticos y, sobre todo, en la sensibilización y formación del personal técnico y empresarial, garantizando de esta manera que cualquier servicio prestado en el destino es susceptible de ser consumido por parte de cualquier usuario.

Todo este proceso de reconversión turística debe ir acompañado de un modelo de gobernanza basado en la comunicación, coordinación

y participación de todas las partes implicadas en el desarrollo turístico. Es fundamental, por ende, poner en marcha acciones que coordinen internamente a los distintos departamentos pertenecientes al Ayuntamiento de Benissa, creando sinergias y gestionando la actividad turística de una forma transversal.

Una vez analizados los indicadores del modelo DTICV y extraído las conclusiones de las reuniones interdepartamentales e intersectoriales, se presenta a continuación, de forma sintetizada, las Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades del modelo turístico de Benissa, realizando una clasificación de las mismas en base a los 8 ejes establecidos por el Modelo DTI-CV.



## Debilidades

GOBERNANZA
Falta de desarrollo de mecanismos de colaboración y coordinación público - privada entre el turismo y otros sectores transversales
Necesidad de coordinación y comunicación interdepartamental entre sectores
Carencia de un modelo turístico integrado
Modelo turístico altamente dependiente de las segundas residencias y demanda turística incapaz de dinamizar el sector a lo largo de todo el año
El municipio no dispone de un PORN para la Sierra de Bernia
Necesidad de actualización del Plan Especial de la franja litoral de Benissa (1998)
Acciones definidas en el Plan de Marketing de 2020 sin ejecutar
Baja participación de los actores del sector en el ámbito profesional (encuentros, jornadas, eventos, etc.)
Cierre de algunos comercios del casco urbano en fines de semana con afluencia de visitantes
SOSTENIBILIDAD
Excesiva concentración de visitantes en algunos recursos naturales (calas, Sierra de Bernia, etc.)
Ineficiente conexión entre el centro urbano y la zona costera que influye en la calidad de los servicios del municipio
Necesidad de adecuar espacios que fomenten el uso de medios de transporte público y no contaminante (estación de tren con el centro urbano, etc.)
Alta densidad de tráfico en el centro urbano y el litoral, lo que provoca altos niveles de emisiones contaminantes y de ruido
Zonas de baño reducidas que presentan signos de masificación
Baja sensibilización del ciudadano en materia de sostenibilidad (reciclaje, movilidad sostenible, etc.)
Falta de aparcamiento como uno de los principales problemas del destino
ACCESIBILIDAD
Existen zonas de playa catalogadas como "peligrosas" que obligan a desviarse del Paseo Ecológico
Inexistencia de un Plan de Accesibilidad de Destino
Aceras estrechas y muy elevadas en algunas calles, lo que implica un obstáculo para coches PMR y usuarios de sillas de ruedas
Algunos establecimientos pertenecientes al sector privado se muestran reticentes a dotarlos de accesibilidad por suponer modificar la tipología arquitectónica

INNOVACIÓN
Web turística con necesidades de mejora
Baja presencia de emprendedores en el destino
Actividades culturales enfocadas al público residente - local
Necesidad de dinamizar el producto local para atraer al consumidor turístico
Carencia de señalética informativa en algunos puntos del municipio
Falta de homologación y señalización de rutas senderistas
Baja planificación de eventos turísticos que respondan a las necesidades y problemáticas del destino
CONECTIVIDAD
Carencia de fibra óptica de calidad en algunas zonas del término municipal
Escasa disponibilidad de puntos Wi-Fi gratuitos para el visitante en el destino
SOSTENIBILIDAD
Insuficiente información acerca de la capacidad real alojativa (Airbnb, Homeaway, viviendas ilegales, etc.).
Carencia de indicadores de control sobre la sostenibilidad medioambiental, social y económica del destino
Gestión manual del control de aforo en las playas
INFORMACIÓN TURÍSTICA
Necesidad de ampliar la agenda de actividades para la diversificación y desestacionalización del destino
Insuficiente información en materia de accesibilidad en el destino
Portal de turismo y material promocional no adaptado en diferentes formatos accesibles (audio-descripciones, braille, etc.)
MARKETING ONLINE
Promoción del destino relacionada con el turismo accesible con margen de mejora

## Amenazas

GOBERNANZA
Pérdida de oportunidades debido a la falta de comunicación entre los distintos departamentos del Ayuntamiento de Benissa y el empresariado local
Proliferación de las viviendas turísticas que pueden generar tensiones entre residentes y visitantes
SOSTENIBILIDAD
Cambio Climático
Deterioro de los recursos naturales debido a la masificación turística y a eventos climatológicos adversos
Exceso de tráfico en el destino
INTELIGENCIA
Sector cambiante y en constante evolución
Obsolescencia tecnológica: aplicaciones y sistemas de rápida caducidad
Escaso conocimiento sobre el uso y ámbitos de aplicación de la tecnología
Empresariado local no familiarizado con el uso de las nuevas tecnologías
INFORMACIÓN TURÍSTICA
Necesidad de un mayor número de espacios digitales para la comercialización y el consumo de experiencias turísticas

## Fortalezas

GOBERNANZA
Buen posicionamiento de Benissa como destino turístico a nivel provincial y autonómico
Enclave geográfico privilegiado (mar y montaña) que permite el desarrollo de multiproducto y la reducción de la estacionalidad
Coordinación eficiente de las oficinas de turismo
Equipo de turismo motivado y con iniciativa en la búsqueda de la mejora constante y la excelencia
Existencia de una Asociación Turístico - Empresarial (ATEBE)
SOSTENIBILIDAD
Gestión eficiente de los residuos sólidos urbanos
Alta concienciación medioambiental por parte de la Administración Pública
Certificados de calidad (ISO 9000, ISO 14001) y banderas (Qualitur, Bandera Azul) en sus playas y calas
Destacado valor paisajístico y medioambiental
Amplia extensión de posidonia oceánica y coral, símbolo de un entorno correctamente preservado
Aplicación de medidas de fomento de la sostenibilidad por parte del sector privado
ACCESIBILIDAD
Existencia de recursos y servicios accesibles, como la Oficina de Turismo
Dos tercios de los recursos turísticos de Benissa catalogados como accesibles
Personal de atención al turista formado en materia de accesibilidad
INNOVACIÓN
Realización de cursos formativos y encuentros entre instituciones - empresarios
Infraestructuras naturales que permiten el desarrollo del producto natural-deportivo
"Benibus" como medio de transporte que conecta en época estival el centro urbano con su litoral
CONECTIVIDAD
Wi-Fi gratuito en puntos de interés, alojamientos y restaurantes

INTELIGENCIA
Existencia de un portal de transparencia informativa
Uso de herramientas que permiten telegestionar el agua en el municipio
INFORMACIÓN TURÍSTICA
Creación de la Guía Deportiva BenissaNaturSport en 2019
Redes sociales con alto alcance e interacción de los usuarios
Existencia de un espacio online de información turística 24/7, que permite descargar folletos y guías turísticas
Portal actualizado con la situación y las medidas vigentes del COVID-19
Aplicación de Códigos QR en recursos monumentales
MARKETING ONLINE
Excelente uso de los canales digitales de promoción
Planificación de las acciones de promoción y gestión eficiente de los canales de comunicación
Presencia en ferias que permiten dar visibilidad al destino y sus productos (FITUR, MedSea y la Fira Marina Alta)
Producto cultural y gastronómico como un alto potencial y atractivo turístico
Inversión en campañas publicitarias en medios digitales

## Oportunidades

GOBERNANZA
Generación de sinergias (supra)municipales que permitan diversificar la oferta turística y hacer frente a la estacionalidad
Fomento de la educación ambiental a través de jornadas de sensibilización y la realización de convenios con la Conselleria de Agricultura, Desarrollo Rural, Emergencia Climática y Transición Ecológica
Adhesión a organismos de calidad turística (SICTED)
Sensibilización de técnicos de las distintas áreas que conforman el equipo interdepartamental entorno a las necesidades turísticas del destino
SOSTENIBILIDAD
Incremento en la importancia de la descarbonización a nivel mundial
Captación de financiación externa que permita poner en marcha proyectos de fomento de la sostenibilidad (PSTD)
INNOVACIÓN
Cambios en las características y comportamiento de la demanda turística a raíz de la COVID-19
Apuesta de la Comunidad Valenciana por la transformación de destinos en Destinos Turísticos Inteligentes (DTI)
Condiciones climáticas que permiten diversificar el modelo turístico de Benissa y apostar por la realización de eventos deportivos de diversa índole
CONECTIVIDAD
Dotar a Benissa de una infraestructura que facilite el despliegue de un mayor número de dispositivos tecnológicos en su territorio
INTELIGENCIA
Implementación de herramientas tecnológicas que permitan obtener datos de índole turística
Utilización de un mayor número de herramientas de análisis del comportamiento de la demanda turística en el destino
Integración de distintas fuentes de datos del sector privado (reservas, procedencia de turistas, etc.)
INFORMACIÓN TURÍSTICA
Mejorar el servicio de información turística a través de la adecuación de plataformas y la diversificación de su oferta
MARKETING ONLINE
Mejora del posicionamiento de Benissa en segmentos como el turismo activo o de naturaleza
Mejora de la promoción de recursos complementarios al sol y playa

### 2.3.1. Sobre el producto tractor

La apuesta de Benissa por el turismo natural-deportivo como producto tractor viene apoyada, fundamentalmente, por albergar en su territorio diversos espacios naturales que, además de destacar por sus características medioambientales, también son considerados como elementos de gran potencial turístico.

Las características que presentan recursos como el Paseo Ecológico y la Sierra de Bèrnia, además de posicionarlos como referentes en el ámbito de la sostenibilidad medioambiental, también permiten el desarrollo de distintas modalidades de turismo deportivo como pueden ser el senderismo, el BTT, ciclismo, hípica o el running.

En relación con esto, Benissa ha elaborado una gran cantidad de proyectos durante los últimos años, destacando la elaboración de la guía #BenissaNaturSport presentada en FITUR 2020 y la organización de eventos deportivos como “Entre Cales Benissa” y la “Marxa BTT” o el apoyo de pruebas referentes en el sector de las carreras de montaña como “La Perimetral a Benissa”, entre otros. Esta apuesta por el fomento del turismo natural-deportivo es la clave a partir de la cual iniciar un proceso que ayude a complementar la propuesta de sol y playa, creando una oferta turística más diversificada y de mayor calidad.

No obstante para conseguir este objetivo algunos espacios requieren de una mejor dotación de infraestructuras y servicios turísticos, poniendo de manifiesto la necesidad de actuar para adecuar estos recursos proporcionando los elementos necesarios para su puesta en valor.

De forma paralela a esto, y debido a la importancia que tienen estos recursos desde la perspectiva medioambiental, es esencial establecer un control sobre la actividad turística del destino, garantizando que la actividad que se desarrolla en el territorio no afecta al estado de conservación y a la calidad de los recursos.

Con estas premisas planteadas, a continuación se presentan las Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades del turismo natural-deportivo de Benissa.

DEBILIDADES
Escasa puesta en valor de recursos y espacios naturales
Flujos de visitantes concentrados en la zona litoral de Benissa
Término municipal extenso, hecho que dificulta la gestión y puesta en valor de recursos complementarios al turismo de sol y playa
Falta de señalización de senderos y recursos turísticos
Escaso desarrollo del producto deportivo en el destino
Desconocimiento del impacto ambiental generado por la actividad turística sobre los recursos
AMENAZAS
Degradación de los recursos naturales debido a la masificación
Cambio Climático
Pérdida de competitividad frente a otros destinos competidores
FORTALEZAS
Ubicación geográfica estratégica, que permite el desarrollo de diversos productos turísticos
Disponibilidad de recursos de gran reconocimiento y potencial turístico (Paseo Ecológico, Sierra de Bèrnia)
Realización de eventos deportivos nacionales y autonómicos a lo largo de todo el año
Elaboración de la guía #BenissaNaturSport en la que se recoge la oferta de Benissa en este ámbito
Promoción de Benissa como destino deportivo en ferias internacionales como FITUR
OPORTUNIDADES
Apuesta por el turismo natural-deportivo como elemento desestacionalizador de la demanda turística de Benissa
Puesta en valor de un mayor número de recursos y espacios naturales
Creciente importancia por el turismo natural después del inicio de la pandemia provocada por la COVID-19
Implementación de tecnologías para optimizar la gestión de los recursos naturales y garantizar su preservación

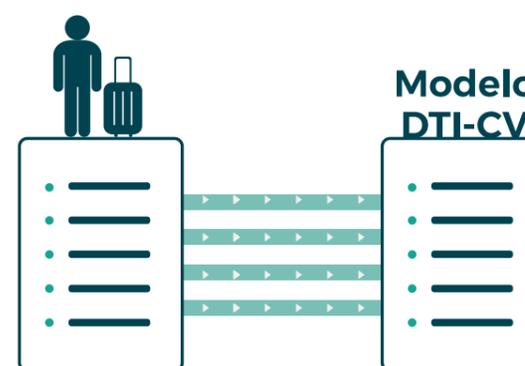
# 3. Plan de actuación



## 3.1 Retos

En el análisis realizado en el DAFO Inteligente, se ponen de manifiesto las necesidades y problemáticas que presenta el municipio de Benissa en términos turísticos que deben ser abordadas en este mismo plan. A partir de esto, y basándose también en las principales tendencias pertenecientes al ámbito de la sostenibilidad y la transición digital, se formulará una hoja de ruta a partir de la cual impulsar el avance de Benissa hacia un nuevo modelo de gestión turística.

Y para ello, el primer paso será elaborar un decálogo de retos que ponga de manifiesto el horizonte hacia el que debe dirigir el destino sus actuaciones. Unos retos que atravesarán tanto los ejes del modelo DTI.CV como las necesidades expuestas por todos los actores del sector público y privado.



Los 10 retos que Benissa tiene por delante en el camino a transformarse en Destino Turístico inteligente son:

1. Impulsar la colaboración y coordinación público – privada en Benissa para facilitar la planificación y el desarrollo de proyectos dentro del destino.
2. Implicar a los actores locales en las diversas iniciativas de mejora continua del destino.
3. Atraer visitantes al núcleo urbano, ayudando a dinamizar la economía local.
4. Desestacionalizar la temporada turística y aprovechar la variedad de espacios naturales a través del turismo deportivo.
5. Fomentar la Inteligencia Turística, el uso de herramientas digitales y la cultura de datos.
6. Conocer de forma detallada a la demanda y sus motivaciones en el destino.
7. Promocionar Benissa como un destino con una oferta diversificada y de calidad.
8. Desarrollar medidas sostenibles que ayuden a mitigar los efectos de la actividad turística, la huella ecológica y el cambio climático.
9. Velar por la preservación y conservación de los recursos naturales.
10. Incluir mejoras en materia de accesibilidad para turistas y residentes con el objetivo de hacer de Benissa un destino para todos.

Estos diez retos, además de responder a los aspectos críticos del modelo turístico de Benissa, también contemplan su alineamiento con las principales líneas de actuación establecidas en el modelo DTI-CV.

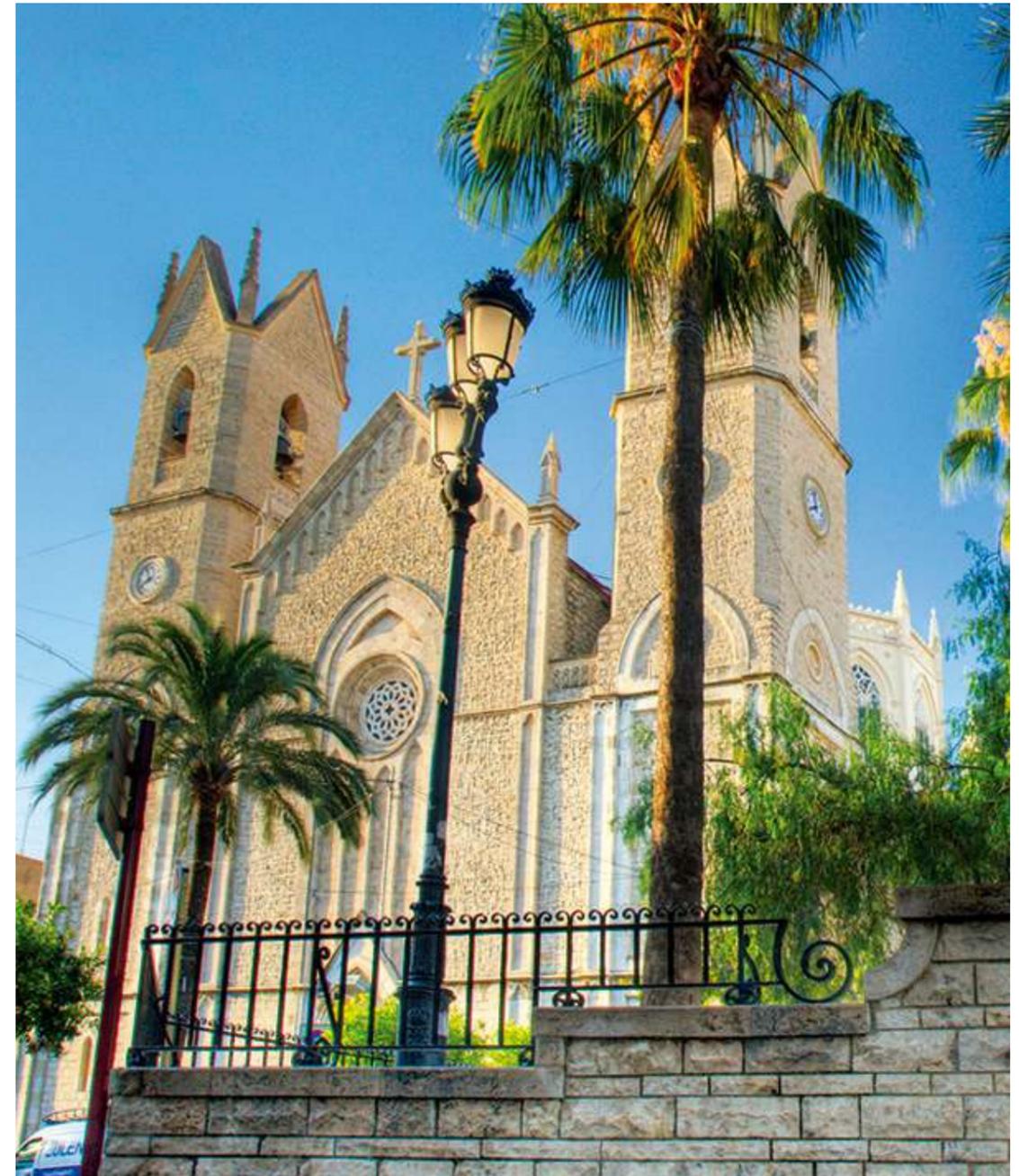
La base fundamental de este modelo es la gobernanza y la gestión eficiente de la actividad turística, siendo esencial la cooperación entre todos los agentes, públicos y privados, en el desarrollo turístico de Benissa y en la toma de decisiones. Con la puesta en marcha de organismos que fomenten esto, no únicamente se pretende tomar decisiones de forma conjunta, sino que también se persigue provocar la innovación para dar respuesta a aquellas problemáticas y necesidades del destino previamente identificadas.

Para que el funcionamiento de este modelo de gestión sea óptimo, necesita de datos e información actualizada sobre numerosos ámbitos del destino, que permitan conocer de una forma más detallada la situación en la que se encuentra Benissa en términos turísticos. Debido a la transversalidad de la actividad turística y a la dificultad que presenta en algunos casos la obtención de esta información, es necesario contar con herramientas tecnológicas que recopilen estos datos y los conviertan en conocimiento, contribuyendo de esta manera a una toma de decisiones más eficiente.

El uso de estas herramientas tecnológicas también debe contribuir a mejorar la gestión y asegurar la conservación de recursos de gran relevancia turística y medioambiental como pueden ser el Paseo Ecológico, las playas y la Sierra de Bèrnia. De forma paralela, también debe promoverse el

fomento de la movilidad sostenible en el municipio, con el objetivo de reducir las emisiones contaminantes generadas y mejorar la calidad de vida tanto del residente como del visitante.

Uno de los principales retos que presenta el modelo turístico de Benissa es la estacionalidad de su demanda turística, concentrándose sobre todo en los meses de verano. No obstante, las características geográficas del municipio y los recursos que alberga hacen que la diversificación de su oferta turística sea un objetivo alcanzable. Para poder cumplir con esto, la puesta en valor de nuevos recursos y el desarrollo de productos turísticos debe ir acompañada de acciones de promoción, que posicionen a Benissa como un destino turístico más allá del sol y playa.



# Resumen de actuaciones



## SOSTENIBILIDAD

### Sobre el destino

- SOST1 Digitalización del parque de contadores de agua
- SOST2 Telegestión del alumbrado público
- SOST3 Jornadas de voluntariado medioambiental
- SOST4 Forest Fire Detection
- SOST5 Peatonalización de las calles San José y Padre Zacarías
- SOST6 Adecuación de la línea de transporte Benibus
- SOST7 Iluminación creativa de la Iglesia Purísima Xiqueta y San Pedro Apóstol
- SOST8 Certificación medioambiental para edificios públicos

### Sobre el producto natural-deportivo

- SOST9 Unión de tramos del Paseo Ecológico
- SOST10 Creación de un Área Recreativa y Centro Base de Deportes de montaña en La Solana



## ACCESIBILIDAD

### Sobre el destino

- ACC1 Diagnóstico y Plan de accesibilidad del destino y sus recursos
- ACC2 Ampliación de aceras y mejora de las intersecciones
- ACC3 Plano Turístico Accesible
- ACC4 Mejora de la accesibilidad en la web turística
- ACC5 Formación en materia de accesibilidad para personal técnico y empresarial

### Sobre el producto natural-deportivo

- ACC6 Instalación de información accesible en los paneles del Sendero Ecológico



## INTELIGENCIA

### Sobre el destino

- INT1 Informes de movilidad y pernoctación de turistas
- INT2 Monitorización de la capacidad alojativa en el destino
- INT3 Panel de Inteligencia de Datos Colaborativo
- INT4 Cláusula Smart

### Sobre el producto natural-deportivo

- INT5 Sensorización y geolocalización de rutas naturales y servicios deportivos



## CONECTIVIDAD

### Sobre el destino

- CO1 Sensorización de aparcamientos y señalética inteligente
- CO2 Instalación de cámaras inteligentes de videovigilancia en centro urbano y playas
- CO3 Sensorización de la contaminación atmosférica y acústica
- CO4 Benissa Wi-Fi



## INNOVACIÓN

### Sobre el destino

- INN1 Sede Universitaria: centro de impulso al conocimiento medioambiental
- INN2 Acondicionamiento de las nuevas instalaciones del Aula del Mar
- INN3 Fomento del emprendimiento
- INN4 Realización de cursos de digitalización a comercios y empresas
- INN5 Realización de campañas gastronómicas km0

### Sobre el producto natural-deportivo

- INN6 Creación de la marca #BenissaNaturSport
- INN7 Instalación de puntos de reparación de bicicletas y aparcamientos en tramos ciclistas
- INN8 Guía de Turismo de Naturaleza
- INN9 Mapa de Rutas Multideporte
- INN10 Benissatlón



## GOBERNANZA

### Sobre el destino

- GOB1 Creación del Ente Gestor DTI
- GOB2 Actualización del Plan Estratégico de Turismo
- GOB3 Creación de una Smart Office

### Sobre el producto natural-deportivo

- GOB4 Plan de Producto Deportivo
- GOB5 Creación del Club de Producto Cycling Marinas



## INFORMACIÓN TURÍSTICA

### Sobre el destino

- INF1 Creación de una nueva web turística

### Sobre el producto natural-deportivo

- INF2 Señalización de nuevas rutas deportivas



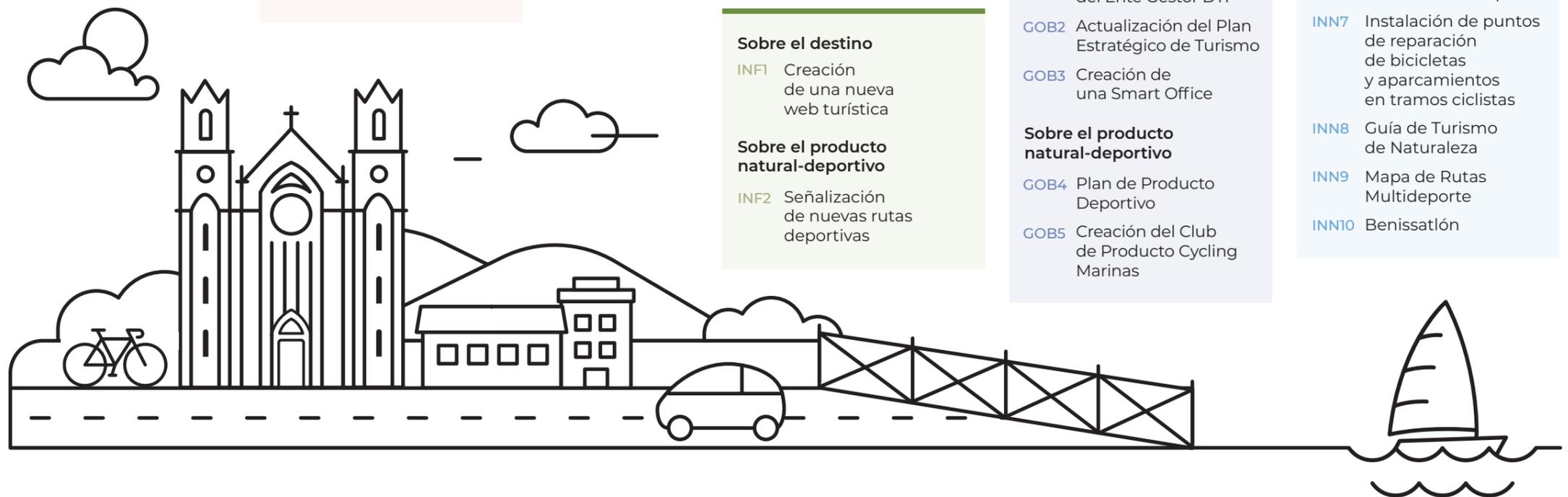
## MARKETING ONLINE

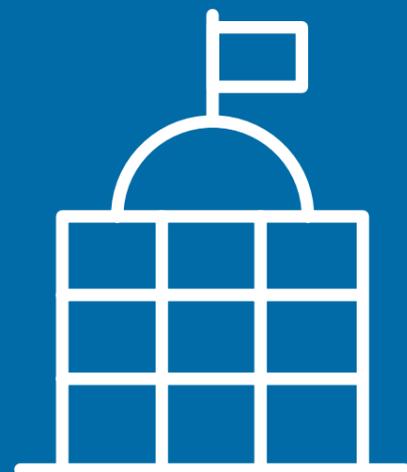
### Sobre el destino

- MO1 Ejecución del Plan de Marketing
- MO2 Mejora de la proyección exterior del turismo cultural
- MO3 Benissa City Game

### Sobre el producto natural-deportivo

- MO4 Campañas de promoción segmentadas y geolocalizadas
- MO5 Impulso promocional a los Miradores de Benissa





# Gobernanza

## RETOS

1. Impulsar la colaboración y coordinación público – privada en Benissa para facilitar la planificación y el desarrollo de proyectos dentro del destino
5. Fomentar la Inteligencia Turística, el uso de herramientas digitales y la cultura de datos
7. Promocionar Benissa como un destino con una oferta diversificada y de calidad

GOBERNANZA	GOBI. Creación del Ente Gestor DTI				
<b>OBJETIVO</b>	Crear un marco estable de trabajo entre los departamentos municipales para facilitar el desarrollo, la gestión y seguimiento del proyecto DTI				
<b>EJE DTI-CV</b>	Gobernanza	<b>RETO</b>	1	<b>ODS</b>	9 - 16
<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN</b>					
<p>Para la transformación de un destino en Destino Turístico Inteligente, debido a la transversalidad que caracteriza la actividad turística, es necesario contar con un organismo que se encargue de optimizar los recursos y coordinar a todos los agentes, implicados en su desarrollo, tanto públicos como privados.</p> <p>A lo largo de las reuniones mantenidas para la realización de este plan, se ha detectado la existencia de relaciones entre los diferentes departamentos del Ayuntamiento de Benissa, pero también, la falta de comunicación por parte de otros, hecho que afecta a la calidad y la eficiencia en el proceso de toma de decisiones.</p> <p>Por ello, se considera esencial crear el Ente Gestor DTI compuesto, como mínimo, por las áreas de Turismo, Urbanismo, Medio Ambiente, Desarrollo Local (ADL) y Nuevas Tecnologías, pudiendo adherirse otros departamentos como por ejemplo Deportes, Playas o Seguridad Ciudadana, a la vez que otros agentes externos.</p> <p>Entre las funciones que desarrollará este organismo, destacan la coordinación y el fomento de la comunicación entre los departamentos mencionados anteriormente, además de realizar un seguimiento de las actuaciones contempladas en este plan y de los distintos indicadores relacionados con la evolución de la actividad turística de Benissa.</p>					
<b>RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES</b>	Todas las actuaciones incluidas en el Plan DTI				
<b>ACTORES IMPLICADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alcaldía</li> <li>• Departamento de Turismo</li> <li>• Departamento de Nuevas Tecnologías</li> <li>• Departamento de Urbanismo</li> <li>• Departamento de Medioambiente</li> <li>• Agencia de Desarrollo Local</li> <li>• Todo aquel departamento municipal interesado en el proyecto DTI</li> <li>• Toda aquella asociación o empresa privada interesada en el proyecto DTI</li> </ul>				
<b>INDICADORES DE SEGUIMIENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de departamentos adheridos al Ente Gestor DTI</li> <li>• Número de reuniones periódicas programadas y realizadas (control anual)</li> <li>• Número de proyectos propuestos e implantados (control anual)</li> <li>• Número de participantes en las reuniones ejecutadas</li> </ul>				
<b>PRESUPUESTO</b>	-				
<b>CRONOGRAMA DE IMPLANTACIÓN</b>	<input checked="" type="checkbox"/> 2022 <input type="checkbox"/> 2023 <input type="checkbox"/> 2024				
<b>OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS A CONSIDERAR</b>	-				

GOBERNANZA		GOB2. Actualización del Plan Estratégico de Turismo			
<b>OBJETIVO</b>	Elaborar un documento que sirva como hoja de ruta para el municipio en materia turística				
<b>EJE DTI-CV</b>	Gobernanza	<b>RETO</b>	7	<b>ODS</b>	8 - 9 - 17
<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN</b>					
<p>Un destino como Benissa, que tiene como objetivo diversificar su oferta turística y acelerar su transformación en Destino Turístico Inteligente, requiere de una herramienta de planificación que establezca la estrategia que debe seguir tanto en el medio como en el largo plazo.</p> <p>En la actualidad, Benissa cuenta con un Plan Estratégico de Turismo elaborado en 2010. No obstante, la evolución que ha experimentado el sector turístico durante la última década provoca que este documento requiera de una actualización.</p> <p>Este documento ha de establecer la estrategia turística y las líneas de actuación que se deben acometer en un período de tres a cinco años, persiguiendo objetivos como la diversificación de la oferta turística y la lucha contra la estacionalidad, entre otros elementos. Además, se debe tener en cuenta la participación de todos los actores implicados en el desarrollo turístico de Benissa.</p> <p>En lo que respecta a las líneas de actuación, es esencial que vayan acompañadas de indicadores a través de los cuales realizar un seguimiento del grado de ejecución de cada una de ellas y los resultados obtenidos.</p>					
<b>RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES</b>	GOB1, MO1, ACC4, GOB4				
<b>ACTORES IMPLICADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ente Gestor DTI</li> <li>• Tejido empresarial local</li> <li>• Tejido asociativo local</li> </ul>				
<b>INDICADORES DE SEGUIMIENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de objetivos y acciones planteados (a fecha de inicio de vigencia)</li> <li>• Número de objetivos cumplidos y acciones puestas en marcha (control anual hasta finalización de vigencia)</li> </ul>				
<b>PRESUPUESTO</b>	NIVEL 1: 0 – 15.000€				
<b>CRONOGRAMA DE IMPLANTACIÓN</b>	<input type="checkbox"/> 2022 <input checked="" type="checkbox"/> 2023 <input type="checkbox"/> 2024				
<b>OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS A CONSIDERAR</b>	-				

GOBERNANZA		GOB3. Creación de una Smart Office			
<b>OBJETIVO</b>	Coordinar y mejorar la toma de decisiones inteligentes en el destino				
<b>EJE DTI-CV</b>	Gobernanza	<b>RETO</b>	5	<b>ODS</b>	9 - 16
<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN</b>					
<p>Uno de los conceptos estrechamente ligados con el Modelo DTI es el de la mejora continua. En el ámbito de la gestión turística, éste hace referencia al proceso de aprendizaje al que se someten los destinos turísticos para mejorar la eficiencia en su proceso de toma de decisiones, haciendo uso de herramientas tecnológicas y fomentando la innovación turística para dar respuesta a las problemáticas y necesidades del destino.</p> <p>En el caso de Benissa, se considera esencial contar con una Smart Office que se encargue de la gestión de los datos proporcionados por las distintas fuentes de información con las que cuenta el destino, convirtiéndolas en conocimiento y contribuyendo a que el proceso de toma de decisiones se base en datos y no en la percepción.</p> <p>Por tanto, esta Smart Office recogerá los datos de las distintas fuentes del destino (sensores, herramientas tecnológicas, páginas web, servicios digitales), para poder analizarlos posteriormente en profundidad e interpretarlos a través del Panel de Inteligencia de Datos.</p> <p>De forma paralela a esto, cabe mencionar que también se incluye entre sus funciones la relación con los proveedores tecnológicos, con el fin de obtener el máximo rendimiento de las herramientas implementadas en el destino.</p> <p>Por último, y no menos importante, esta actuación también pretende mejorar la gestión de la gobernanza interdepartamental del destino, complementando las labores de gestión del dato con las de coordinación del Ente Gestor, funcionando como una secretaría técnica que dirija y supervise el correcto funcionamiento de dicho ente.</p>					
<b>RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES</b>	Todas las actuaciones incluidas en el Plan DTI				
<b>ACTORES IMPLICADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alcaldía</li> <li>• Ente Gestor DTI</li> </ul>				
<b>INDICADORES DE SEGUIMIENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de iniciativas y proyectos implantados</li> <li>• Número de datos extraídos en función de las fuentes implantadas</li> <li>• Número de datos obtenidos por temáticas</li> <li>• Número de iniciativas en las que se ha medido el retorno</li> <li>• Número de informes elaborados</li> </ul>				
<b>PRESUPUESTO</b>	NIVEL 3: 60.000 € - 150.000 €				
<b>CRONOGRAMA DE IMPLANTACIÓN</b>	<input checked="" type="checkbox"/> 2022 <input type="checkbox"/> 2023 <input type="checkbox"/> 2024				
<b>OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS A CONSIDERAR</b>	* Propuesta relacionada con la ACT014 del Plan de Sostenibilidad Turística en Destino				



# Sostenibilidad

## RETOS

3. Atraer visitantes al núcleo urbano, ayudando a dinamizar la economía local
5. Fomentar la Inteligencia Turística, el uso de herramientas digitales y la cultura de datos
6. Conocer de forma detallada a la demanda y sus motivaciones en el destino
8. Desarrollar medidas sostenibles que ayuden a mitigar los efectos de la actividad turística, la huella ecológica y el cambio climático
9. Velar por la preservación y conservación de los recursos naturales
10. Incluir mejoras en materia de accesibilidad para turistas y residentes con el objetivo de hacer de Benissa un destino para todos

SOSTENIBILIDAD		SOSTI. Digitalización del parque de contadores de agua			
<b>OBJETIVO</b>	Automatizar las lecturas mediante contadores digitales y minimizar las pérdidas de la red de distribución del suministro del agua				
<b>EJE DTI-CV</b>	Sostenibilidad	<b>RETO</b>	5 - 6 - 8	<b>ODS</b>	12 - 13
<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN</b>					
<p>Uno de los indicadores a través de los cuales analizar el comportamiento de la actividad turística en el destino es el consumo de sus recursos hídricos.</p> <p>Benissa ha sido pionera en la implantación de sistemas de telelectura en el suministro de recursos hídricos. Sin embargo, la situación socioeconómica del sector público durante los últimos años ha provocado que este proceso se haya ralentizado.</p> <p>Esta propuesta se basa en automatizar el control de los recursos hídricos de Benissa a través de la implementación de contadores digitales que emiten diariamente 24 lecturas (por hora), por lo que se incrementa la frecuencia actual de 1 lectura cada bimestre.</p> <p>Además, dado que el municipio cuenta con un gran número de propietarios estacionales que permanecen fuera de estas residencias gran parte del año, se procurará minimizar las pérdidas de la red de distribución dado que, en caso de la aparición de una fuga, rotura o cualquier otro evento registrable por el contador, permite tener una actualización en tiempo real, consiguiendo evitar grandes consumos y facturas excesivas, trámites administrativos y exceso de consumo no aprovechado. Las lecturas son diariamente dirigidas desde los emisores integrados en el contador mediante la red a los gateways instalados.</p> <p>Toda la información se centralizará en un servidor conjunto, que estará a disposición del Ayuntamiento en todo momento y facilitará la consulta de datos sobre el consumo individual y por sectores para su posterior tratamiento.</p>					
<b>RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES</b>	INT2, INT3, INT4, SOST8				
<b>ACTORES IMPLICADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ente Gestor DTI</li> <li>• Benissa Impuls</li> <li>• Diputación de Alicante</li> </ul>				
<b>INDICADORES DE SEGUIMIENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consumo de agua por habitante y por sector de actividad (trimestral)</li> <li>• Número de averías o fugas en el suministro de agua (trimestral)</li> <li>• Número de contadores con telelectura instalada</li> <li>• Evolución de la población flotante (anual)</li> <li>• Evolución trimestral del consumo de agua por habitante</li> <li>• Porcentaje de pérdidas derivadas de averías o fugas (trimestral)</li> </ul>				
<b>PRESUPUESTO</b>	NIVEL 4: + 150.000 €				
<b>CRONOGRAMA DE IMPLANTACIÓN</b>	<input type="checkbox"/> 2022 <input checked="" type="checkbox"/> 2023 <input type="checkbox"/> 2024				
<b>OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS A CONSIDERAR</b>	Propuesta relacionada con la ACT001 del Plan de Sostenibilidad Turística en Destino				

SOSTENIBILIDAD	SOST2. Telegestión del alumbrado público				
<b>OBJETIVO</b>	Reducir los índices de consumo energético intermunicipal				
<b>EJE DTI-CV</b>	Sostenibilidad	<b>RETO</b>	5 - 8	<b>ODS</b>	7 - 12
<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN</b>					
<p>Dado que Benissa es un destino con una alta presencia de segundas residencias, es necesario que sus servicios públicos sean lo más eficientes posibles, adaptándose en cada momento del año a las necesidades que presenta el entorno.</p> <p>Por ello, esta actuación se destina a aminorar el consumo y gestionar de manera más eficiente el alumbrado público de las zonas con mayor afluencia turística, fomentando de esta manera la sostenibilidad y la eficiencia energética y obteniendo datos referentes al consumo, gasto y ahorro del alumbrado público del destino.</p> <p>Disponer de una tecnología de control remoto e inteligente de luminarias LED, permite controlar la iluminación y el consumo eléctrico en todo momento, pudiendo adaptar el color según la hora, el nivel de luminosidad, la temperatura o la intensidad de cada foco.</p> <p>Esta acción también puede aplicarse a semáforos, edificios públicos o a cualquier otra infraestructura pública cuyo sistema sea compatible con la telegestión. Con esto, se contribuirá a la reducción de consumo energético y a la mitigación de los efectos del cambio climático, así como a la detección de incidencias o posibles averías de operatividad.</p>					
<b>RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES</b>	INT3, INT4, SOST8				
<b>ACTORES IMPLICADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ente Gestor DTI</li> <li>Departamento de obras y servicios</li> </ul>				
<b>INDICADORES DE SEGUIMIENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de consumo eléctrico general del municipio (mensual y anual)</li> <li>Nivel de consumo eléctrico por zonas y sectores (mensual y anual)</li> <li>Número de puntos de luz conectados al sistema de monitorización</li> <li>Número de quejas o reclamaciones relacionadas con el alumbrado público (mensual y anual)</li> <li>Número de averías del alumbrado público (mensual y anual)</li> </ul>				
<b>PRESUPUESTO</b>	NIVEL 4: + 150.000 €				
<b>CRONOGRAMA DE IMPLANTACIÓN</b>	<input type="checkbox"/> 2022 <input type="checkbox"/> 2023 <input checked="" type="checkbox"/> 2024				
<b>OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS A CONSIDERAR</b>	-				

SOSTENIBILIDAD	SOST3. Jornadas de voluntariado medioambiental				
<b>OBJETIVO</b>	Incentivar un comportamiento responsable y sostenible con el medio ambiente entre residentes y visitantes				
<b>EJE DTI-CV</b>	Sostenibilidad	<b>RETO</b>	8 - 9	<b>ODS</b>	10 - 13
<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN</b>					
<p>Si Benissa tuviera que identificarse con algún recurso natural, sería con su Paseo Ecológico y sus diversas calas que, además de ocio, permiten la práctica de deportes y el contacto directo con el medio.</p> <p>Con el objetivo de fomentar la sostenibilidad medioambiental en los entornos naturales de Benissa y, considerando que este es uno de los productos con mayor proyección en el destino, se propone la organización de jornadas de voluntariado medioambiental que aseguren a su vez las buenas prácticas y la percepción del municipio como un destino comprometido con el medio ambiente y sus retos.</p> <p>Ésta se encontrará dirigido tanto a las empresas turísticas que operan en el destino como a todos aquellos residentes (tanto de Benissa como de municipios colindantes) entre los que genere interés. Además, con la clara intención de concienciar a la población y generar un valor añadido y profesional en el sector turístico de Benissa, se pueden tratar otros aspectos relacionados con buenas prácticas sostenibles como los ODS, la economía circular, el reciclaje, la importancia de los recursos marinos, etc.</p>					
<b>RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES</b>	INN1, INN2, INT3				
<b>ACTORES IMPLICADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ente Gestor DTI</li> <li>Tejido empresarial local</li> <li>Tejido asociativo local</li> <li>Población residente en Benissa y en municipios colindantes</li> <li>Departamento de Participación Ciudadana de Benissa</li> </ul>				
<b>INDICADORES DE SEGUIMIENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de jornadas de voluntariado propuestas y realizadas</li> <li>Número de participantes por jornada y procedencia</li> <li>Número de actividades propuestas y realizadas</li> </ul>				
<b>PRESUPUESTO</b>	NIVEL 1: 0 € - 15.000 €				
<b>CRONOGRAMA DE IMPLANTACIÓN</b>	<input checked="" type="checkbox"/> 2022 <input type="checkbox"/> 2023 <input type="checkbox"/> 2024				
<b>OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS A CONSIDERAR</b>	-				

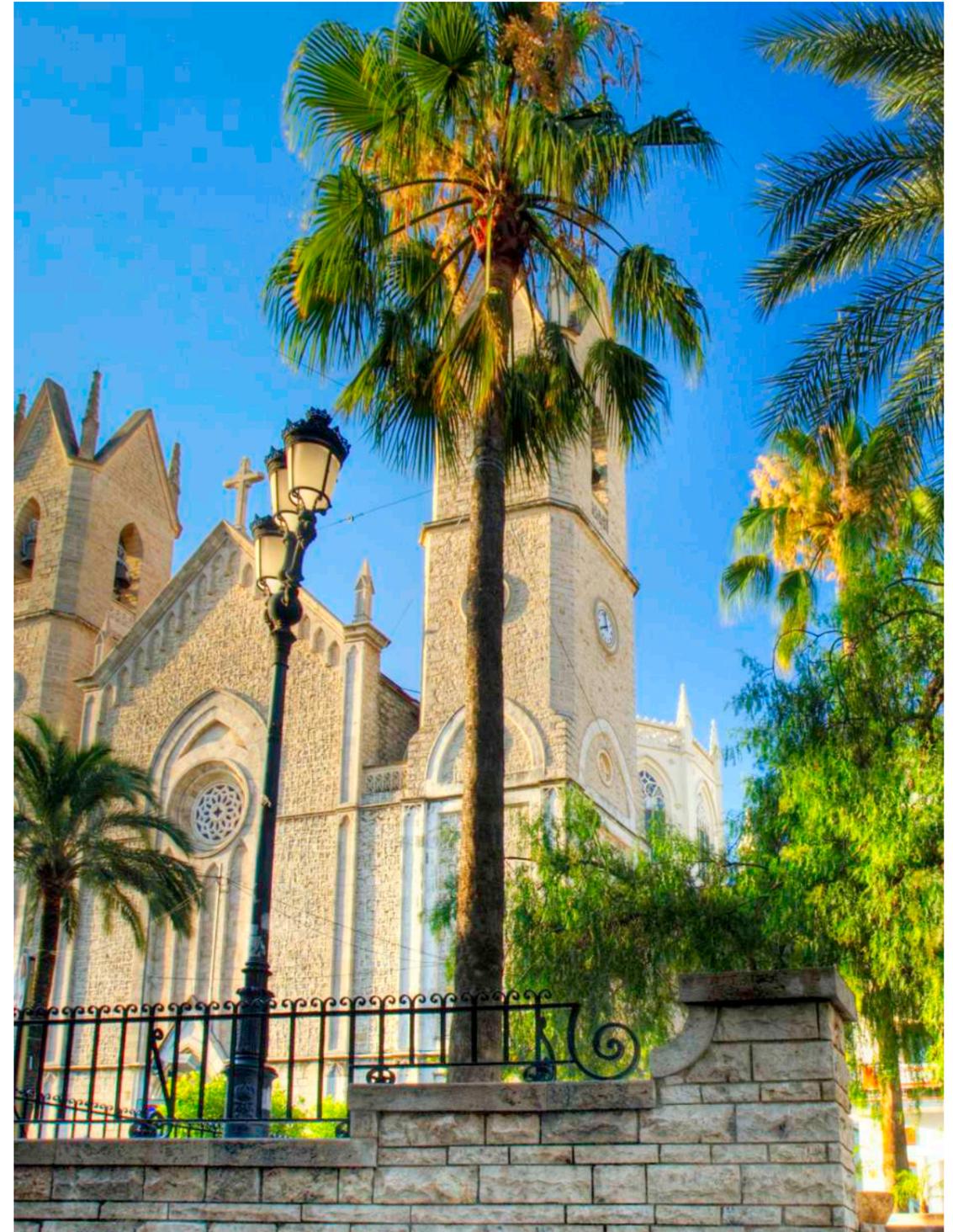
SOSTENIBILIDAD		SOST4. Forest Fire Detection			
<b>OBJETIVO</b>	Garantizar la preservación de los recursos naturales a través de la prevención de riesgos				
<b>EJE DTI-CV</b>	Sostenibilidad	<b>RETO</b>	5 - 8 - 9	<b>ODS</b>	-
<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN</b>					
<p>Junto con la apuesta de Benissa por su diversificación y la puesta en valor de recursos complementarios al turismo de sol y playa, es necesario que aquellos espacios naturales sobre los cuales se pretende potenciar la actividad turística cuenten con herramientas que garanticen su preservación y la seguridad de los usuarios.</p> <p>Por ello, esta actuación propone la implementación de dispositivos que permitan detectar de forma inmediata cualquier incendio que pudiera producirse en la sierra de Bèrnia, así como en su entorno.</p> <p>A partir de la instalación de sensores dotados de tecnología IoT (Internet of Things) en zonas estratégicas (situados en los árboles o tejados) del entorno natural de Benissa, se realizará una monitorización de tres parámetros diferentes: humedad relativa, presión atmosférica (CO y CO2) y temperatura, obteniendo índices de lectura precisos de forma periódica. En el caso de que algunos de estos parámetros supere los umbrales previamente configurados, el software que acompaña a estos dispositivos emitirá una alerta, informando a las autoridades correspondientes sobre ello y su ubicación, ya que cada uno de los sensores integra un sistema de GPS.</p>					
<b>RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES</b>	CO2, INT3, CO3				
<b>ACTORES IMPLICADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ente Gestor DTI</li> <li>• Servicio de seguridad ciudadana (Policía Local y Cuerpo de Bomberos)</li> </ul>				
<b>INDICADORES DE SEGUIMIENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de sensores implantados.</li> <li>• Niveles paramétricos de humedad, presión atmosférica y temperatura registrados.</li> <li>• Número de incendios extinguidos.</li> </ul>				
<b>PRESUPUESTO</b>	NIVEL 4: +150.000 €				
<b>CRONOGRAMA DE IMPLANTACIÓN</b>	<input type="checkbox"/> 2022 <input type="checkbox"/> 2023 <input checked="" type="checkbox"/> 2024				
<b>OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS A CONSIDERAR</b>	Propuesta relacionada con la ACT002 del Plan de Sostenibilidad Turística en Destino				

SOSTENIBILIDAD		SOST5. Peatonalización de las calles San José y Padre Zacarías			
<b>OBJETIVO</b>	Fomentar la movilidad sostenible y dotar de un mayor protagonismo al peatón en el destino				
<b>EJE DTI-CV</b>	Sostenibilidad	<b>RETO</b>	3 - 8 - 10	<b>ODS</b>	-
<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN</b>					
<p>Benissa, siendo un destino que ha apostado decididamente por el fomento de la movilidad sostenible a través de la redacción de un Plan de Movilidad Urbana Sostenible (PMUS) en el año 2020, necesita de un mayor número de actuaciones que pongan de manifiesto este compromiso.</p> <p>Esta actuación tiene como fin la peatonalización de las calles San José y Padre Zacarías, con la intención de crear un corredor peatonal en el núcleo urbano, vertebrando el municipio de norte a sur a través de la conexión con las calles de la Purísima y San Nicolás, ya peatonalizadas, y con otros espacios como el Ayuntamiento de Benissa, la Oficina de Información Turística y la Sala del Consell (Llotja), entre otros elementos.</p> <p>Debido a que en estos espacios se ubican gran parte de los recursos patrimoniales y culturales del Casco Histórico, esta medida, además de fomentar la sostenibilidad, también contempla la dinamización turística de este espacio, poniendo en valor su legado histórico y cultural de una forma óptima, objetivo considerado como necesario por parte del tejido empresarial de Benissa.</p>					
<b>RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES</b>	CO1, CO2, CO3, INT3, ACC2, ACC1				
<b>ACTORES IMPLICADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ente Gestor DTI</li> </ul>				
<b>INDICADORES DE SEGUIMIENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de km peatonalizados.</li> <li>• Número de km peatonales disponibles en su conjunto en el municipio.</li> <li>• Número de recursos turísticos que se ven beneficiados por esta actuación.</li> </ul>				
<b>PRESUPUESTO</b>	NIVEL 4: + 150.000 €				
<b>CRONOGRAMA DE IMPLANTACIÓN</b>	<input checked="" type="checkbox"/> 2022 <input checked="" type="checkbox"/> 2023 <input type="checkbox"/> 2024				
<b>OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS A CONSIDERAR</b>	Propuesta relacionada con la ACT004 del Plan de Sostenibilidad Turística en Destino				

SOSTENIBILIDAD	SOST6. Adecuación de la línea de transporte del Benibus				
<b>OBJETIVO</b>	Fomentar el uso del transporte público en el destino				
<b>EJE DTI-CV</b>	Sostenibilidad	<b>RETO</b>	3 - 8 - 10	<b>ODS</b>	-
<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN</b>					
<p>Uno de las problemáticas detectadas y a su vez reconocida tanto por el sector público como por el privado, es el elevado uso del vehículo privado para desplazamientos interurbanos, generando así cierta saturación en aparcamientos y congestión en las principales vías de tráfico.</p> <p>Con el fin de fomentar en mayor medida el transporte público del destino, esta actuación pretende adecuar el servicio de transporte público de Benibus. Esto se traduce en la prestación de este servicio de forma continua durante todo el año, hecho que hasta el momento no ha sido posible, prestándose únicamente durante los meses de verano.</p> <p>De forma paralela, también se sugiere una ampliación en los horarios y en los puntos que conecta a través de su servicio, fomentando de esta manera la dinamización turística del término municipal de Benissa y una distribución más eficiente de los flujos de visitantes por el destino, no solo en verano, sino también durante el resto del año.</p> <p>Para que este servicio pueda ser consumido por el mayor número de usuarios posible, es necesario complementar la actuación con campañas de promoción que permitan dotar al servicio de una mayor visibilidad.</p>					
<b>RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES</b>	CO1, CO2, SOST5				
<b>ACTORES IMPLICADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ente Gestor DTI</li> <li>• Departamento de Urbanismo</li> <li>• Servicios de transporte</li> </ul>				
<b>INDICADORES DE SEGUIMIENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de franjas horarias establecidos</li> <li>• Número de paradas incluidas en el trayecto</li> <li>• Número de usuarios del servicio</li> <li>• Porcentaje de combustible consumido</li> </ul>				
<b>PRESUPUESTO</b>	NIVEL 1: 0 € – 15.000 €				
<b>CRONOGRAMA DE IMPLANTACIÓN</b>	<input checked="" type="checkbox"/> 2022 <input type="checkbox"/> 2023 <input type="checkbox"/> 2024				
<b>OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS A CONSIDERAR</b>	-				

SOSTENIBILIDAD	SOST7. Iluminación creativa de la Iglesia de la Purísima Xiqueta y San Pedro Apóstol				
<b>OBJETIVO</b>	Reducir el consumo energético mediante la mejora del alumbrado existente				
<b>EJE DTI-CV</b>	Sostenibilidad	<b>RETO</b>	3 - 8	<b>ODS</b>	7 - 11 - 12
<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN</b>					
<p>Esta actuación se enfoca en la adecuación de la iluminación en la zona del Casco Histórico, concretamente en la Iglesia de la Purísima Xiqueta y San Pedro Apóstol.</p> <p>Así pues, esta medida consiste en la sustitución del alumbrado ornamental existente en los tejados de los edificios que rodean a esta Iglesia por dispositivos LED, fomentando la eficiencia energética y mejorando la cobertura de luz a la Iglesia. El sistema de iluminación planteado albergará puntos RGB, por los cuales se podrá cambiar el color de luz y aportarle un mayor dinamismo al espacio resaltando aquellos detalles que no se ven a simple vista y que permiten generar contrastes.</p> <p>El impulso de esta iniciativa también persigue potenciar el valor de la Iglesia como recurso cultural, posicionándolo como un atractivo turístico de una forma más eficaz. Además, este sistema está pensado para su encendido permanente durante la noche y su apagado automático, fomentando de esta manera la eficiencia energética.</p>					
<b>RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES</b>	SOST2, SOST8, INT3, INT4				
<b>ACTORES IMPLICADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ente Gestor DTI</li> <li>• Departamento de Infraestructuras</li> </ul>				
<b>INDICADORES DE SEGUIMIENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de dispositivos LED instalados (cálculo anual)</li> <li>• Porcentaje de consumo energético generado (cálculo trimestral)</li> </ul>				
<b>PRESUPUESTO</b>	NIVEL 4: + 150.000 €				
<b>CRONOGRAMA DE IMPLANTACIÓN</b>	<input type="checkbox"/> 2022 <input checked="" type="checkbox"/> 2023 <input type="checkbox"/> 2024				
<b>OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS A CONSIDERAR</b>	-				

SOSTENIBILIDAD		SOST8. Certificación medioambiental para edificios públicos			
<b>OBJETIVO</b>	Instaurar buenas prácticas que optimicen consumos y reduzcan los efectos del cambio climático				
<b>EJE DTI-CV</b>	Sostenibilidad	<b>RETO</b>	8	<b>ODS</b>	7 - 13
<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN</b>					
<p>Desde el año 2015, tras la firma del Acuerdo de París, la concienciación sobre la sostenibilidad y la reducción de las emisiones se ha incrementado notablemente, implicando a todos los países a tomar decisiones al respecto. En el caso de Benissa y debido a la importancia que tienen sus recursos naturales en la oferta turística, es esencial el impulso de actuaciones en este ámbito, orientadas a fomentar la eficiencia energética y reducir el consumo de los edificios municipales del destino.</p> <p>Por este motivo, esta actuación propone la certificación de estos edificios públicos a través de normativas pertenecientes al ámbito de la calidad medioambiental y la eficiencia energética.</p> <p>Para ello, previamente deben tomarse medidas en estos espacios orientadas a la reducción del consumo de papel, a la instalación de sistemas de alumbrado energético de bajo consumo, al uso de dispositivos de funcionamiento por sensores (luces y grifos) y la implantación de sistemas de climatización más sostenibles.</p> <p>Una vez desarrolladas estas actuaciones, se procede a la realización de auditorías periódicas en las que se revisa el cumplimiento de los distintos criterios establecidos en cada norma.</p>					
<b>RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES</b>	SOST1, SOST2, SOST7, INT3, INT4				
<b>ACTORES IMPLICADOS</b>	• Ente Gestor DTI				
<b>INDICADORES DE SEGUIMIENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de edificios certificados</li> <li>• Número de medidas implantadas en edificios públicos</li> <li>• Porcentaje de reducción de consumo según la tipología de medida implantada</li> </ul>				
<b>PRESUPUESTO</b>	NIVEL 1: 0 – 15.000€				
<b>CRONOGRAMA DE IMPLANTACIÓN</b>	<input checked="" type="checkbox"/> 2022 <input type="checkbox"/> 2023 <input type="checkbox"/> 2024				
<b>OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS A CONSIDERAR</b>	-				





# Accesibilidad e inclusión

## RETOS

1. Impulsar la colaboración y coordinación público – privada en Benissa para facilitar la planificación y el desarrollo de proyectos dentro del destino
2. Implicar a los actores locales en las diversas iniciativas de mejora continua del destino
6. Conocer de forma detallada a la demanda y sus motivaciones en el destino
7. Promocionar Benissa como un destino con una oferta diversificada y de calidad
10. Incluir mejoras en materia de accesibilidad para turistas y residentes con el objetivo de hacer de Benissa un destino para todos

ACCESIBILIDAD	ACC1. Diagnóstico y Plan de Accesibilidad del destino y sus recursos				
<b>OBJETIVO</b>	Conocer el estado del municipio en materia de accesibilidad				
<b>EJE DTI-CV</b>	Accesibilidad	<b>RETO</b>	10	<b>ODS</b>	-
<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN</b>					
<p>Uno de los elementos fundamentales del modelo DTI es la accesibilidad, entendida como el hecho de garantizar que, cualquier producto y servicio prestado en el destino pueda ser consumido por parte de cualquier persona, independientemente de su condición física o mental.</p> <p>Antes del desarrollo de cualquier actuación en este ámbito, es esencial contar con una herramienta de planificación que realice un diagnóstico y establezca las principales líneas de actuación a seguir por el destino.</p> <p>Por ello, en esta actuación se propone la elaboración de un diagnóstico que determine el grado de accesibilidad de los recursos de Benissa y del destino en su conjunto, identificando aquellos ámbitos prioritarios sobre los que debe actuar para transformarse en un destino turístico accesible. El contenido de este documento debe ser, como mínimo, el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Diagnóstico de la situación en la que se encuentra el destino en términos de Accesibilidad, analizando los recursos turísticos de Benissa.</li> <li>· Establecimiento de objetivos alineados con la visión del destino a largo plazo.</li> <li>· Propuesta de actuaciones para el fomento de la accesibilidad en el destino.</li> </ul> <p>Una vez identificadas las necesidades de accesibilidad en las que enfocarse, los recursos turísticos deberán adecuarse con el objetivo de hacer de Benissa un destino para todos.</p>					
<b>RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES</b>	GOB2, INN2, INF1, ACC2, ACC3, ACC4, actuaciones de accesibilidad relacionadas con el producto turístico				
<b>ACTORES IMPLICADOS</b>	· Ente Gestor DTI				
<b>INDICADORES DE SEGUIMIENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Número de recursos turísticos con necesidad de actuación</li> <li>· Número de actuaciones propuestas (registro trimestral)</li> <li>· Número de actuaciones implementadas (registro trimestral)</li> </ul>				
<b>PRESUPUESTO</b>	NIVEL 2: 15.000 € - 60.000 €				
<b>CRONOGRAMA DE IMPLANTACIÓN</b>	<input type="checkbox"/> 2022 <input checked="" type="checkbox"/> 2023 <input type="checkbox"/> 2024				
<b>OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS A CONSIDERAR</b>	Propuesta relacionada con la ACT017 del Plan de Sostenibilidad Turística en Destino				

ACCESIBILIDAD	ACC2. Ampliación de aceras y mejora de las intersecciones				
<b>OBJETIVO</b>	Aumentar la accesibilidad, la visibilidad y la seguridad en áreas e intersecciones del municipio				
<b>EJE DTI-CV</b>	Accesibilidad	<b>RETO</b>	10	<b>ODS</b>	-
<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN</b>					
<p>Tal y como se expone en el diagnóstico del Plan de Movilidad Urbana Sostenible (PMUS) de Benissa redactado en el año 2020, el destino debe acometer un mayor número de actuaciones que mejoren la accesibilidad de su entorno urbano, ya que, en la actualidad, multitud de vías y aceras presentan un ancho insuficiente y albergan obstáculos que impiden que un peatón o usuario de silla de ruedas pueda transitar por ella de forma satisfactoria.</p> <p>Por este motivo, esta actuación se orienta a la ampliación de las aceras allí donde sea posible y a la mejora de las intersecciones mediante "orejadas", posibilitándose así la mejora de la movilidad, evitando estacionamientos ilegales que dificulten el tránsito de peatones. Estos elementos también permiten incrementar la visibilidad en las esquinas, hecho que permite garantizar de una mejor forma la seguridad tanto de los residentes como visitantes.</p> <p>Por último, es esencial que esta actuación se encuentre alineada con el Decreto 65/2019, de 26 de abril, del Consell, de regulación de la accesibilidad en la edificación y en los espacios públicos.</p>					
<b>RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES</b>	CO1, CO2, INT3, SOST5, ACC1, ACC3				
<b>ACTORES IMPLICADOS</b>	• Ente Gestor DTI				
<b>INDICADORES DE SEGUIMIENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• % de aceras no accesibles pre actuación.</li> <li>• % de aceras accesibles tras la implantación.</li> <li>• % de pasos peatonales adaptados para PMR respecto el total de los cruces.</li> <li>• Número de "orejadas" implantadas en las intersecciones.</li> </ul>				
<b>PRESUPUESTO</b>	NIVEL 3: 60.000 € - 150.000 €				
<b>CRONOGRAMA DE IMPLANTACIÓN</b>	<input type="checkbox"/> 2022 <input checked="" type="checkbox"/> 2023 <input type="checkbox"/> 2024				
<b>OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS A CONSIDERAR</b>	Propuesta relacionada con la ACT016 del Plan de Sostenibilidad Turística en Destino				

ACCESIBILIDAD	ACC3. Plano Turístico Accesible				
<b>OBJETIVO</b>	Ofrecer el material informativo y promocional en distintos formatos accesibles				
<b>EJE DTI-CV</b>	Accesibilidad	<b>RETO</b>	6 - 7 - 10	<b>ODS</b>	-
<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN</b>					
<p>El servicio de información turística, para poder ser prestado de la mejor forma posible, debe ser capaz de adaptarse a las necesidades de cada visitante y ofrecerse la información en formatos que puedan ser consumidos por parte de cualquier usuario.</p> <p>Por este motivo, esta actuación propone el diseño y creación de un Plano Turístico Accesible, a través del cual el visitante pueda conocer la localización de los distintos lugares de interés de Benissa en distintos formatos (Braille, textos en alto contraste y de fácil lectura, macrocaracteres, videos en Lengua de Signos Española y audiodescripciones).</p> <p>El Plano Turístico Accesible debe ofrecerse tanto en formato físico (en la Oficina de Turismo de Benissa y otras localizaciones de interés para el visitante) como en formato digital (en la página web turística del destino). Ofreciéndolo de forma digital, se ofrece la oportunidad de complementarlo con las previamente mencionadas audiodescripciones y con los videos en LSE, mejorando de esta manera la experiencia del visitante.</p>					
<b>RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES</b>	GOB2, MO1, ACC1				
<b>ACTORES IMPLICADOS</b>	• Ente Gestor DTI				
<b>INDICADORES DE SEGUIMIENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de descargas (mensual y anual)</li> <li>• Número de planos entregados (diario, mensual y anual)</li> <li>• Porcentaje de recursos localizados en el plano</li> <li>• Número de recursos turísticos localizados en el plano</li> <li>• Número de formatos en los que se encuentra disponible</li> </ul>				
<b>PRESUPUESTO</b>	NIVEL 1: 0 € - 15.000 €				
<b>CRONOGRAMA DE IMPLANTACIÓN</b>	<input type="checkbox"/> 2022 <input checked="" type="checkbox"/> 2023 <input type="checkbox"/> 2024				
<b>OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS A CONSIDERAR</b>	-				

ACCESIBILIDAD	ACC4. Mejora de la accesibilidad en la web turística				
<b>OBJETIVO</b>	Prestar un servicio de información digital inclusivo y accesible				
<b>EJE DTI-CV</b>	Accesibilidad	<b>RETO</b>	6 - 7 - 10	<b>ODS</b>	-
<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN</b>					
<p>Uno de los principales medios a través de los cuales el destino se promociona y ofrece información sobre sus productos y servicios turísticos es su página web. Debido a su importancia, es esencial que esta se encuentre adaptada en distintos formatos para facilitar el uso por parte de cualquier usuario.</p> <p>Por ello, a través de esta actuación se propone que, junto con las actuaciones de ampliación del contenido de la página web de Benissa, se realice una mejora del nivel de accesibilidad de la misma, basándose en todo momento en las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG) desarrolladas a través del proceso del W3C.</p> <p>De forma paralela a esto, también se considera conveniente contar con un apartado sobre "Accesibilidad", en el cual se ponga a disposición del usuario información sobre el grado de accesibilidad de los productos y servicios prestados en el destino, descripciones sobre el medio físico en el que se encuentran los recursos turísticos del destino (acceso al recurso, zona de atención al público, circulación interior, servicios y equipamiento, entorno exterior) y un buzón a través del cual comunicar incidencias o deficiencias tanto en el territorio como en los servicios prestados.</p>					
<b>RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES</b>	ACC3, ACC1, INF1				
<b>ACTORES IMPLICADOS</b>	• Ente Gestor DTI				
<b>INDICADORES DE SEGUIMIENTO</b>	• Nivel de accesibilidad de la página web • Número de incidencias comunicadas (diario, mensual y anual)				
<b>PRESUPUESTO</b>	NIVEL 1: 0 € - 15.000 €				
<b>CRONOGRAMA DE IMPLANTACIÓN</b>	<input checked="" type="checkbox"/> 2022 <input type="checkbox"/> 2023 <input type="checkbox"/> 2024				
<b>OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS A CONSIDERAR</b>	-				

ACCESIBILIDAD	ACC5. Formación en materia de accesibilidad para el personal técnico y el sector empresarial				
<b>OBJETIVO</b>	Mejorar la calidad e inclusión del servicio de información turística				
<b>EJE DTI-CV</b>	Accesibilidad	<b>RETO</b>	1 - 2 - 10	<b>ODS</b>	-
<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN</b>					
<p>El compromiso con la Accesibilidad en un destino no supone únicamente la realización de modificaciones físicas en los espacios públicos y en los establecimientos, sino que también debe reflejarse en los servicios que se prestan, como por ejemplo los Servicios de Información Turística y de Atención al Público.</p> <p>Por ello, esta actuación propone la impartición de formación en atención al público con necesidades de accesibilidad, tratando de mejorar el conocimiento en aspectos como por ejemplo la Lengua de Signos Española o en el uso de herramientas de información en formato accesible, pudiendo de esta manera ser capaces de conocer cuáles son los instrumentos que mejor se adaptan a las características y necesidades de cada visitante y prestar un servicio de mayor calidad.</p> <p>Para que estos servicios sean totalmente inclusivos, debe garantizarse que el personal encargado de prestarlos tenga un conocimiento mínimo en Lengua de Signos Española y en herramientas de información en formato accesible (Braille, textos en alto contraste y lectura fácil, macro-caracteres). A partir de esto, el personal encargado del servicio de información turística tendrá las capacidades de mejorar el nivel de satisfacción del residente, adaptando su experiencia en el destino a sus características físicas o mentales.</p>					
<b>RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES</b>	GOB1, INN4, ACC1				
<b>ACTORES IMPLICADOS</b>	• Ente Gestor DTI				
<b>INDICADORES DE SEGUIMIENTO</b>	• Número de cursos de formación realizados • Número de asistentes por sesión y por formación realizada				
<b>PRESUPUESTO</b>	NIVEL 1: 0 € - 15.000 €				
<b>CRONOGRAMA DE IMPLANTACIÓN</b>	<input type="checkbox"/> 2022 <input checked="" type="checkbox"/> 2023 <input type="checkbox"/> 2024				
<b>OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS A CONSIDERAR</b>	-				



# Innovación, competitividad y desarrollo local

## RETOS

1. Impulsar la colaboración y coordinación público – privada en Benissa para facilitar la planificación y el desarrollo de proyectos dentro del destino
2. Implicar a los actores locales en las diversas iniciativas de mejora continua del destino
5. Fomentar la Inteligencia Turística, el uso de herramientas digitales y la cultura de datos
9. Velar por la preservación y conservación de los recursos naturales

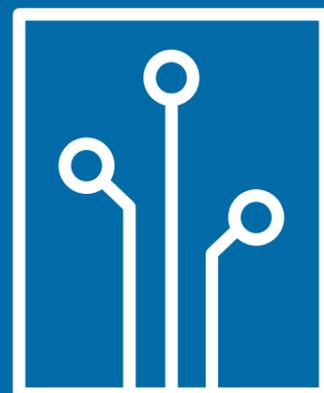
INNOVACIÓN	INN1. Sede Universitaria: Centro de Impulso al Conocimiento Medioambiental				
OBJETIVO	Impulsar la industria creativa relacionada con el medioambiente				
EJE DTI-CV	Innovación	RETO	1	ODS	4
<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN</b>					
<p>La Sede Universitaria de la Marina localizada en Benissa forma parte de la oferta formativa de la Universidad de Alicante. En la misma, se organizan diferentes cursos enfocados a idiomas y actividades ligadas a la literatura o a la gastronomía. No obstante, la oportunidad de abrir otros frentes dedicados a la investigación es una oportunidad que Benissa ha de aprovechar, sobre todo en el ámbito turístico y medioambiental.</p> <p>Por ello, el propósito principal de esta actuación persigue concienciar y responsabilizar, tanto al público joven como al conjunto de la población, sobre la importancia de la actividad turística y su relación con el medioambiente en Benissa. Para poder conceder una mayor utilidad a esta institución y, teniendo en cuenta la relevancia que tiene el medio ambiente en el municipio, esta actuación propone la creación de un programa de actividades (jornadas, conferencias, eventos, cursos, etc.) dedicadas a la información e investigación medioambiental sobre los fondos marinos, la calidad de las aguas, la posidonia oceánica y los distintos recursos naturales que alberga el destino.</p> <p>De este modo, realizar colaboraciones con organismos como la Universidad de Alicante y otras entidades turísticas supramunicipales facilitará la divulgación del conocimiento y fomentará la innovación en la rama turístico – ambiental.</p>					
RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES	INN2, SOST3				
ACTORES IMPLICADOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ente Gestor DTI</li> <li>• Universidad de Alicante</li> <li>• Organismo e instituciones dedicadas al conocimiento</li> </ul>				
INDICADORES DE SEGUIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de eventos y actividades realizados en la Sede Universitaria (anual)</li> <li>• Número de asistentes según tipología de actividad (anual)</li> <li>• Número de colaboraciones realizadas con otras entidades</li> </ul>				
PRESUPUESTO	NIVEL 1: 0 € - 15.000 €				
CRONOGRAMA DE IMPLANTACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> 2022 <input type="checkbox"/> 2023 <input type="checkbox"/> 2024				
OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS A CONSIDERAR	-				

INNOVACIÓN	INN2. Acondicionamiento de las nuevas instalaciones del Aula del Mar				
<b>OBJETIVO</b>	Crear un espacio funcional que permita ofrecer un servicio de calidad ligado a la información turística y medioambiental				
<b>EJE DTI-CV</b>	Innovación	<b>RETO</b>	5 - 9	<b>ODS</b>	-
<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN</b>					
<p>En las diferentes reuniones mantenidas con los distintos departamentos del Ayuntamiento de Benissa, se ha expuesto la posibilidad de dar una mayor utilidad al Aula del Mar, posicionándolo como un espacio ligado al fomento de la educación ambiental y la puesta en valor de los recursos naturales de Benissa. Junto con esto, también cabe mencionar que próximamente se va a proceder a mejorar el aparcamiento de este edificio y sus accesos, convirtiéndolo en un espacio más accesible y funcional.</p> <p>El Aula del Mar, situada en el litoral de Benissa y en el centro del Paseo Ecológico, es un espacio normalmente frecuentado por los visitantes de Benissa, debido a su ubicación y a que en él se encuentra la Oficina de Información Turística.</p> <p>En este caso, la actuación que se plantea persigue la mejora de este espacio a través de la incorporación de herramientas que permitan poner en valor de una mejor manera la oferta turística complementaria al turismo de sol y playa y dar visibilidad a los esfuerzos realizados por el personal técnico en la preservación de la posidonia oceánica. Junto con esto, también se prevé la disposición de una aula en la que realizar jornadas técnicas que mejoren el posicionamiento de Benissa como destino turístico sostenible, fomentando su diversificación y desestacionalización de su demanda turística.</p>					
<b>RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES</b>	INN1, SOST3				
<b>ACTORES IMPLICADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ente Gestor DTI</li> <li>• Organismo e instituciones dedicadas al conocimiento</li> </ul>				
<b>INDICADORES DE SEGUIMIENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de nuevos servicios disponibles en la Tourist Info de la Costa.</li> <li>• Número de paneles que conforman la exposición permanente.</li> <li>• Número de jornadas organizadas (anual).</li> <li>• Número de asistentes a las diferentes jornadas (por actividad / anual)</li> </ul>				
<b>PRESUPUESTO</b>	NIVEL 3: 60.000 € - 150.000 €				
<b>CRONOGRAMA DE IMPLANTACIÓN</b>	<input type="checkbox"/> 2022 <input checked="" type="checkbox"/> 2023 <input type="checkbox"/> 2024				
<b>OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS A CONSIDERAR</b>	Propuesta relacionada con la ACT016 del Plan de Sostenibilidad Turística en Destino				

INNOVACIÓN	INN3. Fomento del emprendimiento				
<b>OBJETIVO</b>	Mejorar la proyección del coworking				
<b>EJE DTI-CV</b>	Innovación	<b>RETO</b>	1	<b>ODS</b>	4
<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN</b>					
<p>El concepto de innovación dentro del modelo de Destino Turístico Inteligente, aunque hace referencia a distintos ámbitos, se encuentra estrechamente relacionado con el establecimiento de relaciones con los emprendedores y el empresariado local.</p> <p>A pesar de que en la actualidad Benissa cuenta con un espacio de coworking facilitado por el Consorcio para la Recuperación Económica y de la Actividad de la Marina Alta (CREAMA), se considera fundamental contar con un espacio físico en el cual, además de prestar asesoramiento y formación al empresariado, también sea usado como un espacio para el fomento de la innovación y la creación de sinergias entre ellos.</p> <p>Por tanto, esta actuación se fundamenta en establecer, en primer lugar, un programa de cursos y actividades orientadas a la transformación digital, a la mejora en el conocimiento empresarial y a la creación de relaciones entre los participantes. Para ello, es necesario contar con profesionales que impartan esta formación y, además, sea capaz de implicar a los distintos agentes en el establecimiento de estas relaciones a través del fomento de la creatividad y la innovación.</p>					
<b>RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES</b>	INN1, INN4, ACC5				
<b>ACTORES IMPLICADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ente Gestor DTI</li> <li>• Tejido empresarial local</li> <li>• Tejido asociativo local</li> </ul>				
<b>INDICADORES DE SEGUIMIENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de espacios de coworking en uso (anual)</li> <li>• Número de cursos impartidos (trimestral)</li> <li>• Número de participantes en los cursos impartidos (trimestral)</li> <li>• Número de proyectos de viabilidad ejecutados (anual)</li> <li>• Número de empresas de nueva creación (anual)</li> </ul>				
<b>PRESUPUESTO</b>	NIVEL 1: 0 € - 15.000 €				
<b>CRONOGRAMA DE IMPLANTACIÓN</b>	<input checked="" type="checkbox"/> 2022 <input type="checkbox"/> 2023 <input type="checkbox"/> 2024				
<b>OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS A CONSIDERAR</b>	-				

INNOVACIÓN	INN4. Realización de cursos de digitalización a comercios y empresas				
<b>OBJETIVO</b>	Incrementar el nivel de conocimiento en digitalización entre el empresariado local				
<b>EJE DTI-CV</b>	Innovación	<b>RETO</b>	2 - 5	<b>ODS</b>	4
<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN</b>					
<p>Las nuevas tendencias del mercado y los avances de la sociedad hacia un entorno cada vez más digitalizado provocan que empresas locales y sectores tradicionales deban adaptar su actividad a este nuevo entorno.</p> <p>A pesar de que la pandemia provocada por la COVID-19 ha acelerado esta transición digital en diversos ámbitos, para Benissa esto continúa siendo un reto. Por este motivo se propone la organización de cursos que ayuden a comercios y empresas locales a gestionar de una forma más eficiente su actividad.</p> <p>Esta actuación se orienta a ofrecer formación en los siguientes ámbitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación de páginas web para la comercialización de productos y perfiles en redes sociales.</li> <li>• Uso de herramientas de marketing digital.</li> <li>• Análisis de tendencias y gestión de la información.</li> </ul> <p>A partir de la implantación de esta medida, se fomentará la innovación y la mejora en la calidad de los servicios y productos ofrecidos en el destino, incrementando de esta manera la calidad de la experiencia del visitante en el destino.</p>					
<b>RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES</b>	INN3, ACC5				
<b>ACTORES IMPLICADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ente Gestor DTI</li> <li>• Tejido empresarial local</li> <li>• Tejido asociativo local</li> </ul>				
<b>INDICADORES DE SEGUIMIENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de cursos planteados e impartidos (registro anual)</li> <li>• Número de asistentes en los cursos realizados</li> </ul>				
<b>PRESUPUESTO</b>	NIVEL 2: 15.000 € - 60.000 €				
<b>CRONOGRAMA DE IMPLANTACIÓN</b>	<input type="checkbox"/> 2022 <input checked="" type="checkbox"/> 2023 <input type="checkbox"/> 2024				
<b>OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS A CONSIDERAR</b>	Propuesta relacionada con la ACT006 del Plan de Sostenibilidad Turística en Destino				

INNOVACIÓN	INN5. Realización de campañas gastronómicas km0				
<b>OBJETIVO</b>	Hacer de los mercados del municipio un punto de atracción para el visitante				
<b>EJE DTI-CV</b>	Innovación	<b>RETO</b>	2	<b>ODS</b>	-
<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN</b>					
<p>La puesta en valor de los recursos locales de Benissa es uno de los aspectos que contribuye directamente a su diferenciación. Por ello, apostar por el producto gastronómico tradicional es fundamental para fortalecer la estrategia del destino y poner en valor las tradiciones y la cultura de Benissa.</p> <p>En este caso, se proponen las siguientes actuaciones destinadas al producto gastronómico:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar y dinamizar los mercados locales del municipio, preferiblemente en puntos atrayentes del centro urbano. Benissa suele celebrar mensualmente El Mercat dels Porxes (un punto de encuentro para los consumidores de productos kilómetro 0) y en verano en la costa, el Mercat de la Terra. Sin embargo, dada la estacionalidad de estos, se plantea su realización con mayor periodicidad.</li> <li>• Lanzar una campaña gastronómica km0 con el propósito de establecer relaciones de colaboración que beneficien al sector de la hostelería y de la restauración de Benissa. Esto se traduce en que el comprador adquirirá su producto y en ese mismo día, podrá ir a un restaurante y con el mismo producto que haya comprado, se elaborará el plato a consumir, incluyendo una rebaja en el precio final. De este modo se creará una experiencia innovadora que beneficiará al sector y, por otro lado, se fomenta la apertura de los establecimientos los fines de semana.</li> </ul>					
<b>RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES</b>	GOB2, MO1, INF1				
<b>ACTORES IMPLICADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ente Gestor DTI</li> <li>• Tejido empresarial local</li> <li>• Tejido asociativo local</li> </ul>				
<b>INDICADORES DE SEGUIMIENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de campañas realizados (registro anual)</li> <li>• Periodicidad de apertura de mercados</li> <li>• Número de proveedores – comerciantes locales participantes</li> <li>• Número de puestos ocupados por cada mercado</li> <li>• Número de visitantes participantes en la campaña</li> </ul>				
<b>PRESUPUESTO</b>	NIVEL 1: 0 € - 15.000 €				
<b>CRONOGRAMA DE IMPLANTACIÓN</b>	<input checked="" type="checkbox"/> 2022 <input type="checkbox"/> 2023 <input type="checkbox"/> 2024				
<b>OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS A CONSIDERAR</b>	-				



# Conectividad

## RETOS

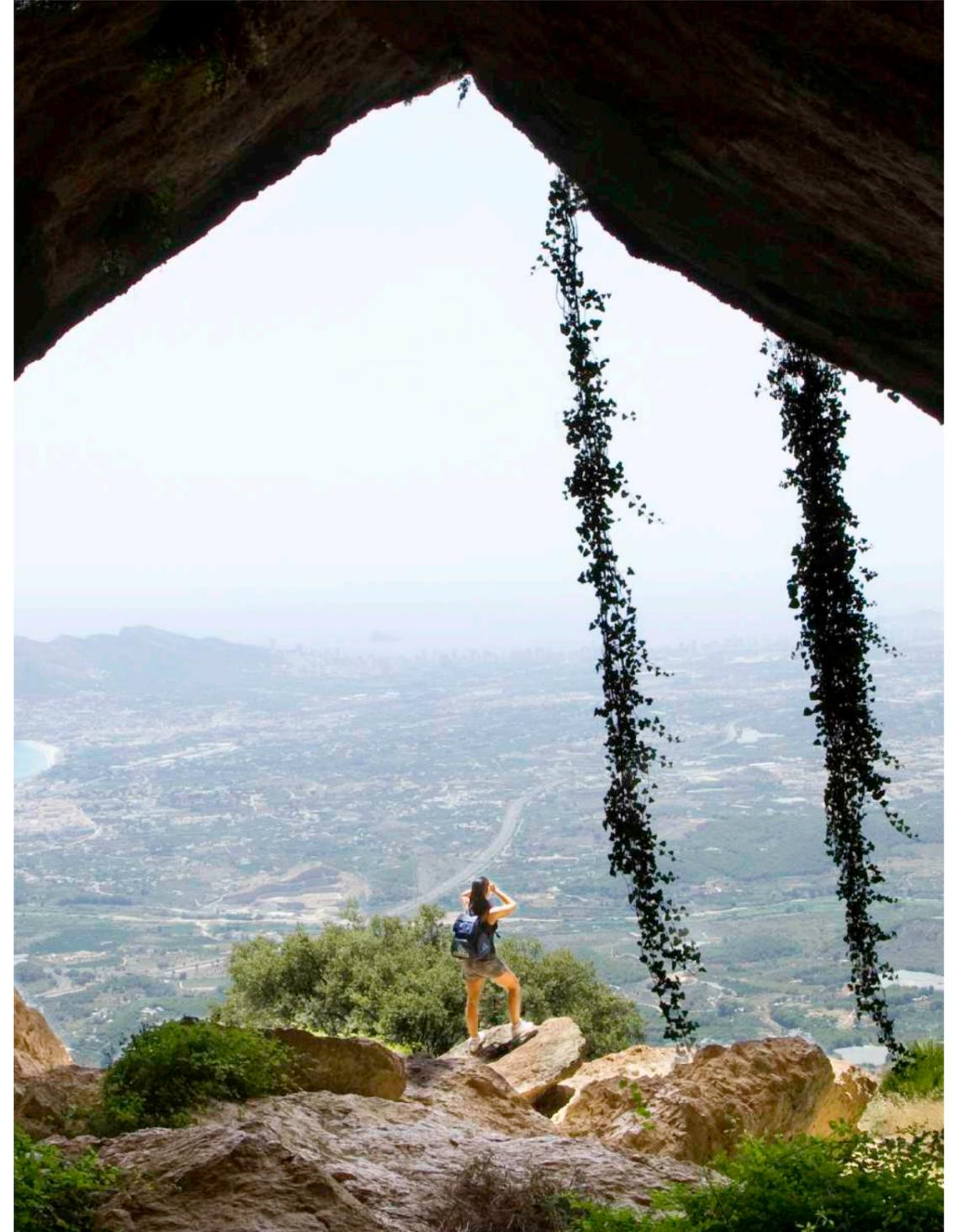
- 5. Fomentar la Inteligencia Turística, el uso de herramientas digitales y la cultura de datos
- 6. Conocer de forma detallada a la demanda y sus motivaciones en el destino
- 8. Desarrollar medidas sostenibles que ayuden a mitigar los efectos de la actividad turística, la huella ecológica y el cambio climático

CONECTIVIDAD		CO1. Sensorización de aparcamientos y señalética inteligente			
<b>OBJETIVO</b>	Ordenar y redistribuir el flujo de vehículos de forma eficiente				
<b>EJE DTI-CV</b>	Conectividad	<b>RETO</b>	5 - 6 - 8	<b>ODS</b>	11 - 13
<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN</b>					
<p>Con la finalidad de abordar las problemáticas detectadas en materia de movilidad y reducir a su vez la congestión de vehículos y las emisiones de CO2, esta medida propone la instalación de cámaras que monitoricen los distintos espacios de aparcamiento existentes en el municipio y reflejen la ubicación y el número de plazas disponibles en el destino.</p> <p>La ubicación de las cámaras se distribuirá a lo largo del centro urbano, pero también se localizarán en las zonas de parking de las diferentes calas de Benissa, ya que muchos de ellos se masifican.</p> <p>De forma paralela a esto, los dispositivos instalados contarán con una plataforma web en la que se integrarán todos los datos recogidos por las mismas, proporcionando de esta manera tanto al personal técnico como al visitante una fuente de información a partir de la cual planificar su viaje de una forma más óptima.</p> <p>Esta plataforma web irá acompañada de la instalación de paneles de señalética inteligente que permitan conocer el número de plazas libres en tiempo real y su ubicación, redirigiendo así el flujo a través de las indicaciones establecidas.</p> <p>Todo ello, en combinación con otras fuentes de información relacionadas, podrán facilitar al destino una estimación del número de visitantes que ha recibido Benissa y el comportamiento de los mismos, detectando aquellas zonas en las que se produce una mayor concentración de vehículos y actuando en el menor tiempo posible.</p>					
<b>RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES</b>	CO2, INT1, INF1, INT4, CO3				
<b>ACTORES IMPLICADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ente Gestor DTI</li> <li>• Policía Local de Benissa</li> </ul>				
<b>INDICADORES DE SEGUIMIENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de plazas ocupadas por espacios de aparcamiento (diario, mensual y anual)</li> <li>• Número y porcentaje de plazas de aparcamiento sensorizadas</li> <li>• Número de sensores y paneles de señalización instalados</li> <li>• Número de aparcamientos geolocalizados</li> <li>• Número de quejas o reclamaciones relacionadas con el aparcamiento</li> </ul>				
<b>PRESUPUESTO</b>	NIVEL 3: 60.000 € - 150.000 €				
<b>CRONOGRAMA DE IMPLANTACIÓN</b>	<input type="checkbox"/> 2022 <input type="checkbox"/> 2023 <input checked="" type="checkbox"/> 2024				
<b>OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS A CONSIDERAR</b>	-				

CONECTIVIDAD	CO2. Instalación de cámaras inteligentes de videovigilancia en centro urbano y playas				
<b>OBJETIVO</b>	Establecer un control sobre los vehículos que circulan por el centro urbano y la zona costera				
<b>EJE DTI-CV</b>	Conectividad	<b>RETO</b>	5 - 6	<b>ODS</b>	-
<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN</b>					
<p>Con el objetivo de regular el tráfico de vehículos en el municipio de Benissa, esta actuación tiene como objetivo la instalación de cámaras de videovigilancia en distintos puntos estratégicos del destino.</p> <p>La implantación de estas cámaras se realiza con la finalidad de vigilar y controlar los niveles de tráfico, ya que la alta afluencia de visitantes generan retenciones que afectan tanto a la experiencia del turista como a la percepción del residente sobre éste.</p> <p>Estos dispositivos, dotados con Inteligencia Artificial, además de poder realizar un conteo del número de vehículos y de sus matrículas, también pueden ser usadas para controlar los puntos de acceso a espacios como el Paseo Ecológico o las distintas playas, controlando el aforo y evitando que se produzcan masificaciones en estos espacios.</p> <p>Toda la información recogida por estos dispositivos se transfiere automáticamente a una plataforma software conectada con el Panel de Inteligencia de Datos, espacio en el cual se almacenan y se cruzan con otras fuentes de información, obteniendo un mayor conocimiento sobre el desarrollo de la actividad turística del destino.</p>					
<b>RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES</b>	INT1, CO1, INT3, INT4, SOST5				
<b>ACTORES IMPLICADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ente Gestor DTI</li> <li>• Departamento de Seguridad Ciudadana</li> <li>• Policía Local de Benissa</li> </ul>				
<b>INDICADORES DE SEGUIMIENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de incidencias diarias, mensuales y anuales detectadas por el sistema de videovigilancia</li> <li>• Número de calles cubiertas por el sistema</li> <li>• Número de cámaras de nueva instalación implantadas</li> <li>• Número aproximado de vehículos registrados en entradas y salidas</li> </ul>				
<b>PRESUPUESTO</b>	NIVEL 3: 60.000 € - 150.000 €				
<b>CRONOGRAMA DE IMPLANTACIÓN</b>	<input checked="" type="checkbox"/> 2022 <input type="checkbox"/> 2023 <input type="checkbox"/> 2024				
<b>OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS A CONSIDERAR</b>	Propuesta relacionada con la ACT016 del Plan de Sostenibilidad Turística en Destino				

CONECTIVIDAD	CO3. Sensorización de la contaminación atmosférica y acústica				
<b>OBJETIVO</b>	Realizar un seguimiento de los niveles de emisiones CO2 y de ruido en el destino				
<b>EJE DTI-CV</b>	Conectividad	<b>RETO</b>	5 - 8	<b>ODS</b>	13
<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN</b>					
<p>En la actualidad, el fomento de la sostenibilidad en un destino y la lucha contra el cambio climático son dos elementos de gran importancia en las estrategias turísticas tanto nacionales como internacionales. En el caso de un destino turístico como Benissa, es necesario que, antes de llevar a cabo cualquier acción, disponga de datos que le permitan priorizar los espacios y ámbitos sobre los que actuar.</p> <p>Por este motivo, esta actuación se orienta a realizar un análisis de los niveles de contaminación tanto atmosféricos como acústicos producidos en distintas localizaciones de interés turístico de Benissa en las que se producen altos niveles de tráfico.</p> <p>Estos dispositivos, dotados de tecnología IoT, monitorizarán elementos del aire como partículas, polvo, dióxido de azufre, óxido de nitrógeno, temperatura, humedad, presión atmosférica, luminosidad, dióxido de carbono y decibelios de ruido. Además, una vez recogida la información procedente de los sensores, ésta se vinculará al Panel de Inteligencia de Datos, donde se elaborará un mapa de emisiones y ruidos, que servirá como complemento a otras fuentes de información del destino.</p> <p>A partir de la información recogida por estos dispositivos, se podrán conocer de una forma precisa cuáles son los espacios que, debido a los niveles de emisiones de CO2 y ruido que presentan, deben tenerse en cuenta a la hora de tomar decisiones relacionadas con el fomento de la movilidad sostenible y la reducción de emisiones.</p>					
<b>RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES</b>	INT3, CO1				
<b>ACTORES IMPLICADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ente Gestor DTI</li> <li>• Departamento de obras y servicios</li> </ul>				
<b>INDICADORES DE SEGUIMIENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evolución de los niveles de contaminación</li> <li>• Evolución de los niveles de ruido</li> <li>• Evolución de la huella de carbono del municipio</li> <li>• Número de sensores implantados por zonas</li> <li>• Número de quejas relacionadas con los niveles de ruido o contaminación</li> </ul>				
<b>PRESUPUESTO</b>	NIVEL 3: 60.000 € - 150.000 €				
<b>CRONOGRAMA DE IMPLANTACIÓN</b>	<input type="checkbox"/> 2022 <input checked="" type="checkbox"/> 2023 <input type="checkbox"/> 2024				
<b>OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS A CONSIDERAR</b>	* Propuesta relacionada con la ACT05 del Plan de Sostenibilidad Turística en Destino				

CONECTIVIDAD		CO4. Benissa Wi-Fi			
<b>OBJETIVO</b>	Dotar de conectividad Wi-Fi a las infraestructuras turísticas de Benissa				
<b>EJE DTI-CV</b>	Conectividad	<b>RETO</b>	5 - 6	<b>ODS</b>	-
<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN</b>					
<p>Durante los últimos años, los patrones de comportamiento de la gran mayoría de visitantes han cambiado notablemente, siendo más independientes a la hora de visitar un destino y valorando que la información sea accesible a través de medios digitales. Por este motivo, y con el objetivo de adaptarse a estas nuevas tendencias, esta actuación propone la instalación de puntos Wi-Fi en las principales zonas de interés turístico de Benissa, a través de los cuales ofrecer al visitante la posibilidad de acceder a información turística o de cualquier otro ámbito.</p> <p>Por tanto, esta actuación plantea la instalación de estos dispositivos en espacios como la Oficina de Turismo, el Centro Histórico o las calas y playas, entre otros. De la misma forma que se mejora el servicio de información prestado al turista, también se posibilita la obtención de datos sobre el perfil del visitante, pudiendo conocer aspectos como su nacionalidad, las búsquedas que ha realizado mientras estaba conectado y el tipo de dispositivo con el que ha accedido, teniendo en cuenta el cumplimiento en todo momento de la Ley de Protección de Datos.</p>					
<b>RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES</b>	GOB1, GOB3, INT1, INT3, INN2				
<b>ACTORES IMPLICADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ente Gestor DTI</li> <li>• Departamento de Nuevas Tecnologías</li> <li>• Departamento de obras y servicios</li> </ul>				
<b>INDICADORES DE SEGUIMIENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de puntos Wi-Fi instalados en el destino</li> <li>• Número de dispositivos conectados</li> <li>• Información sobre el visitante: procedencia, búsquedas realizadas o tipo de dispositivo conectado.</li> </ul>				
<b>PRESUPUESTO</b>	NIVEL 2: 15.000 € - 60.000 €				
<b>CRONOGRAMA DE IMPLANTACIÓN</b>	<input checked="" type="checkbox"/> 2022 <input type="checkbox"/> 2023 <input type="checkbox"/> 2024				
<b>OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS A CONSIDERAR</b>	-				





# Inteligencia

## RETOS

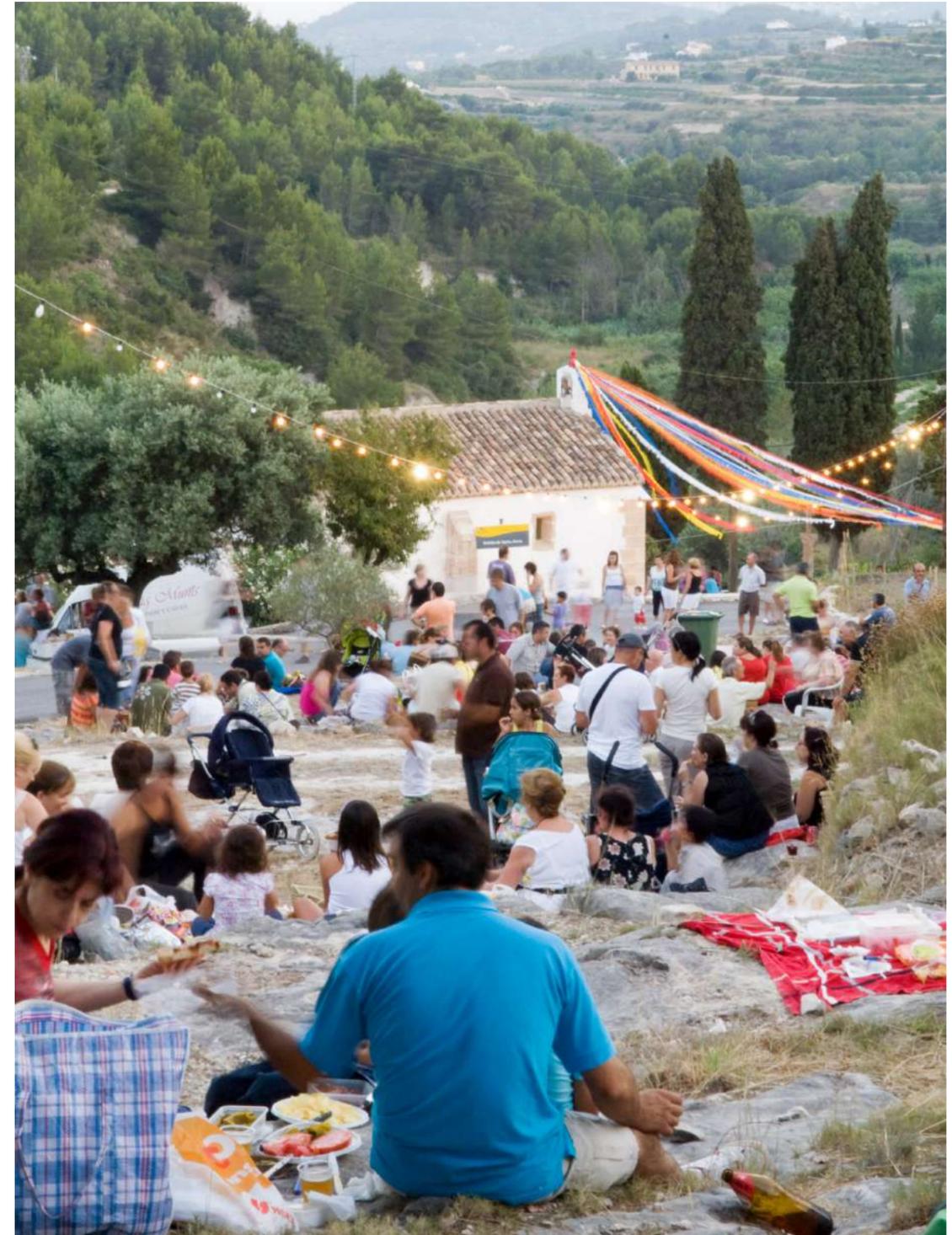
- 5. Fomentar la Inteligencia Turística, el uso de herramientas digitales y la cultura de datos
- 6. Conocer de forma detallada a la demanda y sus motivaciones en el destino

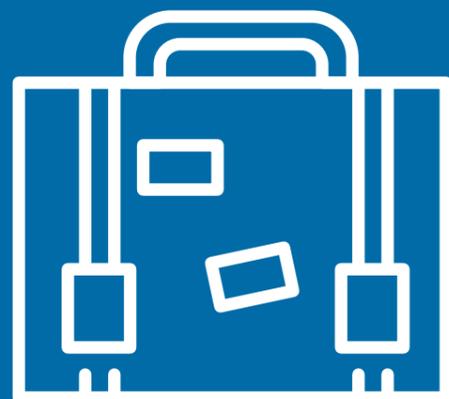
INTELIGENCIA	INTI. Informes de movilidad y pernoctación de turistas				
<b>OBJETIVO</b>	Monitorizar y controlar los flujos de visitantes reales en el destino				
<b>EJE DTI-CV</b>	Inteligencia	<b>RETO</b>	5 - 6	<b>ODS</b>	-
<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN</b>					
<p>Para poder gestionar la actividad turística de una forma eficiente, es necesario contar en el destino con herramientas que proporcionen información actualizada sobre distintos ámbitos y permitan al personal técnico basar su proceso de toma de decisiones en la gestión del dato. Entre estos ámbitos, uno de los fundamentales es el conocimiento sobre el comportamiento de la demanda turística en el destino, analizando cuáles son los recursos más visitados, las necesidades y características que estos presentan y los aspectos más valorados del destino.</p> <p>Por ello, a través de esta actuación se propone la realización de informes de movilidad y pernoctación de turistas, a través de los cuales analizar los movimientos que realizan los visitantes en el destino, determinando los espacios en los que se alojan, los recursos que visitan y la forma en la que se desplazan en el destino.</p> <p>Para poder determinar esto, se hace uso de la tecnología Big Data que, a partir de los datos proporcionados por las redes móviles, analiza tendencias y patrones de movimiento que realizan estos dispositivos de forma anonimizada.</p> <p>Como resultado, el Ente Gestor podrá conocer de forma detallada el comportamiento de los visitantes en el destino, pudiendo ajustar la estrategia de promoción de una forma más óptima y tomar decisiones en términos turísticos y de movilidad, que fomenten el desarrollo turístico de Benissa de una forma más sostenible y resiliente.</p>					
<b>RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES</b>	CO1, CO2, CO4, INT3, INT4				
<b>ACTORES IMPLICADOS</b>	• Ente Gestor DTI				
<b>INDICADORES DE SEGUIMIENTO</b>	• Número de informes realizados				
<b>PRESUPUESTO</b>	NIVEL 3: 60.000 € - 150.000 €				
<b>CRONOGRAMA DE IMPLANTACIÓN</b>	<input checked="" type="checkbox"/> 2022 <input type="checkbox"/> 2023 <input type="checkbox"/> 2024				
<b>OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS A CONSIDERAR</b>	Propuesta relacionada con la ACT009 del Plan de Sostenibilidad Turística en Destino				

INTELIGENCIA	INT2. Monitorización de la capacidad alojativa en el destino				
<b>OBJETIVO</b>	Impulsar la inteligencia turística en el destino a través del uso de herramientas para la recolección y análisis de información sobre la evolución del turismo residencial				
<b>EJE DTI-CV</b>	Inteligencia	<b>RETO</b>	5 - 6	<b>ODS</b>	-
<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN</b>					
<p> Junto con el análisis del comportamiento del visitante y dado el carácter residencial que presenta el modelo turístico de Benissa, se considera indispensable la realización de un seguimiento a las distintas modalidades de alojamiento que se ofertan en el territorio, con el fin de obtener el máximo conocimiento sobre la actividad que desarrollan y la cantidad de visitantes que realmente alberga el municipio.</p> <p> Para ello, esta actuación propone la implantación de un sistema que realice un seguimiento del número de apartamentos turísticos de Benissa y de la actividad que desarrollan a través de plataformas como Booking, Airbnb o Homeaway, entre otras. El objetivo que se persigue es la obtención de conocimiento sobre la situación real del turismo residencial y de las Viviendas de Uso Turístico (VUT) localizadas en el término municipal de Benissa. Este análisis de centrará en los siguientes conjuntos de datos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Residentes durante todo el año.</li> <li>2. Residentes parciales en segundas viviendas regladas.</li> <li>3. Visitantes que se alojan en viviendas no regladas y actúan como residentes.</li> </ol> <p> A través del uso de esta herramienta, se realiza un mapeo de todos los alojamientos turísticos de Benissa y se recoge información sobre las características de los apartamentos (nº de habitaciones, disponibilidad, tipo de alojamiento) y de los usuarios que realizan las reservas (duración de la estancia, procedencia, número de personas alojadas, etc.). Para facilitar el análisis de estos datos, también se representarán en el Panel de Inteligencia de Datos, combinándose con otras fuentes de información como pueden ser el consumo de los recursos hídricos, de la gestión de residuos o los procedentes de la analítica web y redes sociales.</p>					
<b>RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES</b>	CO2, SOST1, INT1, CO4, INT3				
<b>ACTORES IMPLICADOS</b>	• Ente Gestor DTI				
<b>INDICADORES DE SEGUIMIENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de concentración geográfica de apartamentos turísticos</li> <li>• Número de viviendas de uso turístico registradas y no registradas (alegales)</li> <li>• Nivel de ocupación de los apartamentos turísticos (diario, mensual y anual)</li> <li>• Indicadores de relevancia turística sobre la oferta</li> <li>• Indicadores de relevancia turística sobre la demanda</li> </ul>				
<b>PRESUPUESTO</b>	NIVEL 3: 60.000 € - 150.000 €				
<b>CRONOGRAMA DE IMPLANTACIÓN</b>	<input type="checkbox"/> 2022 <input checked="" type="checkbox"/> 2023 <input type="checkbox"/> 2024				
<b>OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS A CONSIDERAR</b>	Propuesta relacionada con la ACT010 del Plan de Sostenibilidad Turística en Destino				

INTELIGENCIA	INT3. Panel de Inteligencia de Datos Colaborativo				
<b>OBJETIVO</b>	Disponer de un espacio en el que se aglutine y analice toda la información del destino perteneciente al ámbito turístico				
<b>EJE DTI-CV</b>	Inteligencia	<b>RETO</b>	5	<b>ODS</b>	-
<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN</b>					
<p> Una vez implementados todos los dispositivos tecnológicos complementados en este mismo plan, se dispone de una multiplicidad de fuentes de información cuyo análisis, de forma individualizada, requiere de una gran inversión de tiempo y recursos. Por este mismo motivo, el destino debe contar con un espacio en el que se recojan todos los datos generados, facilitando de esta manera su interpretación y contribuyendo a un proceso de toma de decisiones mucho más eficiente.</p> <p> Esta actuación propone la implementación y puesta en marcha de un Panel de Inteligencia de Datos, el cual permitirá al Ente Gestor conocer de una forma más precisa la situación en la que se encuentra Benissa en distintas cuestiones y tomar decisiones al respecto.</p> <p> Una vez sensorizados los distintos ámbitos del municipio (aparcamientos, tráfico, nivel de emisiones, consumos de residuos, agua, energía y aforos en rutas y recursos, etc.), el Panel de Inteligencia de Datos será el encargado de recoger toda la información, procesarla y ofrecerla en un formato susceptible de ser interpretado contribuyendo de esta manera a proporcionar una mayor utilidad a los datos generados en el destino y a fomentar la innovación turística, dando respuesta a aquellos aspectos críticos identificados a partir de su análisis.</p> <p> A través de este Panel, el Ente Gestor debe ser el encargado de establecer previamente los indicadores con los cuales realizar un seguimiento, siendo estos representados en cuadros de mando y mapas interactivos para facilitar su análisis y comprensión.</p> <p> También se hace necesario recalcar que el organismo o entidad encargada de gestionar este panel será la Smart Office, que monitorizará las distintas variables incluidas y elaborará informes detallados sobre las mismas, siendo estos la base fundamental para la realización de acciones en el destino.</p>					
<b>RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES</b>	SOST1, SOST2, CO1, CO3, CO2, INT1, SOST4, INT2, CO4, INF1, GOB3, INT4				
<b>ACTORES IMPLICADOS</b>	• Ente Gestor DTI				
<b>INDICADORES DE SEGUIMIENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de fuente de información conectadas</li> <li>• Número de conjuntos de datos volcados y generados</li> <li>• Número de informes realizados</li> <li>• Número de consultas mensuales y anuales realizadas al portal</li> </ul>				
<b>PRESUPUESTO</b>	NIVEL 4: +150.000 €				
<b>CRONOGRAMA DE IMPLANTACIÓN</b>	<input checked="" type="checkbox"/> 2022 <input type="checkbox"/> 2023 <input type="checkbox"/> 2024				
<b>OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS A CONSIDERAR</b>	Propuesta relacionada con la ACT012 del Plan de Sostenibilidad Turística en Destino				

INTELIGENCIA	INT4. Cláusula Smart				
<b>OBJETIVO</b>	Obtener datos fiables y actualizados sobre los servicios públicos externalizados				
<b>EJE DTI-CV</b>	Inteligencia	<b>RETO</b>	5	<b>ODS</b>	-
<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN</b>					
<p>Para que el proceso de toma de decisiones en clave turística sea lo más eficiente posible, es esencial que esté basado en datos que muestren de una forma fiable y actualizada la situación en la que se encuentra el destino en distintos ámbitos.</p> <p>Por este motivo, esta actuación contempla la integración de cláusulas en los pliegos de condiciones técnicas de los distintos servicios externalizados por el Ayuntamiento de Benissa, obligando de esta manera a las empresas concesionarias a presentar datos, en formatos editables, que permitan conocer el funcionamiento de cada servicio de forma periódica, pudiendo el destino utilizarlos para tener una visión más clara sobre la situación en la que se encuentra y su evolución con el paso del tiempo.</p> <p>Para ello, el Ente Gestor habrá seleccionado previamente aquellos servicios y conjuntos de datos que se consideran fundamentales para una gestión turística más eficiente. Una vez tomada esta decisión, dichos datos se han de extraer tanto de las herramientas tecnológicas implementadas en el destino como de los sistemas de recolecta de información que tienen a su disposición cada uno de los servicios externalizados del Ayuntamiento de Benissa.</p> <p>Toda esta información, recogida en el Panel de Inteligencia de Datos, será gestionada y analizada por parte de la Smart Office.</p>					
<b>RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES</b>	SOST1, SOST2, CO1, CO3, CO2, SOST4, INT1, INT2, CO4, INF1, GOB3, INT3				
<b>ACTORES IMPLICADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ente Gestor DTI</li> <li>• Departamento de Contratación Pública de Benissa</li> </ul>				
<b>INDICADORES DE SEGUIMIENTO</b>	• Número de contratos realizados que incluyan dicha cláusula				
<b>PRESUPUESTO</b>	-				
<b>CRONOGRAMA DE IMPLANTACIÓN</b>	<input checked="" type="checkbox"/> 2022 <input type="checkbox"/> 2023 <input type="checkbox"/> 2024				
<b>OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS A CONSIDERAR</b>	-				





# Información turística

## RETO

5. Fomentar la Inteligencia Turística, el uso de herramientas digitales y la cultura de datos

INFORMACIÓN TURÍSTICA	INF1. Creación de una nueva web turística				
<b>OBJETIVO</b>	Mejorar la información web del destino a disposición del visitante				
<b>EJE DTI-CV</b>	Información Turística	<b>RETO</b>	5	<b>ODS</b>	-
<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN</b>					
<p>La puesta en valor de un mayor número de recursos y la diversificación de su oferta turística debe ir acompañada de un mayor uso de herramientas de información turística.</p> <p>Es por ello que esta actuación propone el desarrollo de una página web que integre toda la oferta turística de Benissa y los distintos productos que la componen, proporcionando al usuario toda la información que se encuentra disponible en un formato atractivo y accesible.</p> <p>Sumado a esto, la página web se interconectará con el resto de funcionalidades del destino, como la información proporcionada por los sensores de aparcamiento y las cámaras de control de aforo de las playas y calas, entre otros elementos.</p> <p>Además de las funcionalidades que presenta, esta página web también permite obtener datos e información sobre el perfil de los usuarios que acceden a ella, pudiendo analizar su procedencia, el dispositivo con el que ha accedido y cuáles son los apartados que ha visitado. Esto, complementado con otras fuentes de información, permite al Ente Gestor conocer de una forma más detallada el perfil y comportamiento de la demanda turística de Benissa, pudiendo adaptar de una forma óptima las estrategias comerciales y de promoción que se llevan a cabo en el destino.</p>					
<b>RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES</b>	GOB2, MO1, todas las actuaciones relacionadas con el producto turístico				
<b>ACTORES IMPLICADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ente Gestor DTI</li> <li>Tejido empresarial</li> <li>Tejido asociativo local</li> </ul>				
<b>INDICADORES DE SEGUIMIENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de apartados que conforman la web</li> <li>Número de funcionalidades de la nueva web</li> <li>Número de recursos expuestos</li> <li>Número de usuarios</li> </ul>				
<b>PRESUPUESTO</b>	NIVEL 2: 15.000 € - 60.000 €				
<b>CRONOGRAMA DE IMPLANTACIÓN</b>	<input checked="" type="checkbox"/> 2022 <input type="checkbox"/> 2023 <input type="checkbox"/> 2024				
<b>OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS A CONSIDERAR</b>	Propuesta relacionada con la ACT007 del Plan de Sostenibilidad Turística en Destino				



# Marketing Online

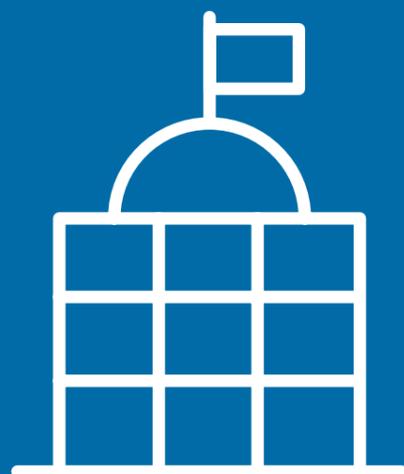
## RETOS

3. Atraer visitantes al núcleo urbano, ayudando a dinamizar la economía local
5. Fomentar la Inteligencia Turística, el uso de herramientas digitales y la cultura de datos
6. Conocer de forma detallada a la demanda y sus motivaciones en el destino
7. Promocionar Benissa como un destino con una oferta diversificada y de calidad

MARKETING ONLINE		MO1. Ejecución del Plan de Marketing			
<b>OBJETIVO</b>	Puesta en marcha las actuaciones del Plan de Marketing de Benissa 2020				
<b>EJE DTI-CV</b>	Marketing Online	<b>RETO</b>	6	<b>ODS</b>	-
<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN</b>					
<p>Benissa, en el ámbito de la promoción, destaca por ser un destino muy activo en redes sociales, contando también con un Plan de Marketing Turístico elaborado en el año 2020, herramienta que establece los objetivos y líneas de actuación a través de los cuales mejorar el posicionamiento de Benissa como destino turístico. No obstante, el plan de actuaciones contemplados en este plan no ha sido ejecutado por completo.</p> <p>Por este motivo, esta actuación se centra en la ejecución de la totalidad de las acciones establecidas en esta herramienta de planificación, en aras de impulsar la visibilidad y competitividad de Benissa, poniendo en valor su oferta turística complementaria al turismo de sol y playa.</p> <p>A su vez, a través de la Smart Office se realizará un seguimiento de los indicadores establecidos en cada una de las actuaciones, con el fin de realizar un seguimiento del impacto de las distintas acciones de comunicación y promoción puestas en marcha.</p>					
<b>RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES</b>	GOB2, MO2, INN5, ACC4, todas las actuaciones relacionadas con el producto turístico				
<b>ACTORES IMPLICADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Departamento de Turismo</li> <li>· Ente Gestor DTI</li> </ul>				
<b>INDICADORES DE SEGUIMIENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Número de objetivos propuestos en el plan</li> <li>· Número de objetivos alcanzados sobre el total (control anual)</li> <li>· Número de acciones de promoción y comunicación planteadas e implantadas (control anual)</li> <li>· ROI de las acciones de promoción y comunicación (control por acción)</li> </ul>				
<b>PRESUPUESTO</b>	NIVEL 1: 0 € - 15.000 €				
<b>CRONOGRAMA DE IMPLANTACIÓN</b>	<input checked="" type="checkbox"/> 2022 <input type="checkbox"/> 2023 <input type="checkbox"/> 2024				
<b>OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS A CONSIDERAR</b>	-				

MARKETING ONLINE		MO2. Mejora de la proyección exterior del turismo cultural				
<b>OBJETIVO</b>	Cualificar la promoción de los elementos relacionados con la cultura dentro del destino					
<b>EJE DTI-CV</b>	Marketing Online	<b>RETO</b>	3 - 7	<b>ODS</b>	-	
<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN</b>						
<p>Con el fin de posicionar Benissa como un destino cultural, es necesario ampliar tanto la programación de acontecimientos como su público objetivo. Bien es cierto que, a lo largo del año se realizan eventos como pueden ser la "Nit en Blanc" o "Viu la Pasqua", además de otros declarados como Fiestas de Interés Turístico como la "Fira i Porrat de Sant Antoni" o los ya conocidos "Moros y Cristianos". Sin embargo, esta tipología de eventos suele atraer a visitantes de municipios colindantes o a los propios residentes.</p> <p>En base a esto, con esta actuación se propone la realización de un mayor número de eventos culturales repartidos a lo largo del año, así como las campañas promocionales correspondientes que permitan atraer a visitantes tanto nacionales como internacionales, fomentando de este modo la importancia del legado cultural e histórico de Benissa y generando un impacto en otros sectores transversales como el gastronómico, alojativo y comercial.</p>						
<b>RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES</b>	GOB2, MO1, INF1, INN5, MO3					
<b>ACTORES IMPLICADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ente Gestor DTI</li> <li>• Departamento de Cultura</li> <li>• Tejido empresarial y asociativo local</li> </ul>					
<b>INDICADORES DE SEGUIMIENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de eventos culturales realizados (registro semestral)</li> <li>• Evolución de la demanda cultural (registro mensual)</li> <li>• Tipología de visitante asistente a los eventos realizados</li> </ul>					
<b>PRESUPUESTO</b>	NIVEL 1: 0 € - 15.000 €					
<b>CRONOGRAMA DE IMPLANTACIÓN</b>	<input checked="" type="checkbox"/> 2022 <input type="checkbox"/> 2023 <input type="checkbox"/> 2024					
<b>OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS A CONSIDERAR</b>	-					

MARKETING ONLINE		MO3. Benissa City Game				
<b>OBJETIVO</b>	Combinar la aventura, la tecnología y la cultura para conocer el municipio y mejorar la experiencia del visitante					
<b>EJE DTI-CV</b>	Marketing Online	<b>RETO</b>	3 - 5 - 6	<b>ODS</b>	-	
<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN</b>						
<p>El turismo es un sector caracterizado por su dinamismo y por estar en constante evolución. Debido a esto y, sobre todo, a la transformación digital a la que se ha visto sometida la sociedad durante la última década, los destinos turísticos deben adaptarse a esto disponiendo de espacios digitales a través de los cuales proporcionar al usuario información turística y mejorar su experiencia en el destino.</p> <p>Esta actuación plantea el desarrollo de un proyecto a través del cual los usuarios puedan conocer e interactuar con el municipio a través de juegos, orientados principalmente al turismo familiar.</p> <p>Debido al alto potencial que posee Benissa en cuanto a recursos culturales e históricos, se plantea desarrollar un proyecto para conocer e interactuar con el municipio desde un vídeo-juego que promoverá el disfrute del municipio a través de la gamificación y la digitalización.</p> <p>El guía turístico virtual será un Riberer debido al legado de estos temporeros migrantes y su entrañable admiración por los habitantes. Además, cuando se complete la totalidad de juegos, se obtendrá un vale por un regalo a canjear en las Oficinas de Turismo.</p> <p>La aplicación se podrá descargar de manera gratuita directamente desde la web del municipio o desde las tiendas de aplicaciones compatibles con los sistemas operativos de iOS y Android.</p>						
<b>RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES</b>	MO2, INT1, INF1, INT3					
<b>ACTORES IMPLICADOS</b>	• Ente Gestor DTI					
<b>INDICADORES DE SEGUIMIENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número total de descargas del juego</li> <li>• Número de personas que completan el juego</li> <li>• Número de premios entregados</li> </ul>					
<b>PRESUPUESTO</b>	NIVEL 2: 15.000 € - 60.000 €					
<b>CRONOGRAMA DE IMPLANTACIÓN</b>	<input type="checkbox"/> 2022 <input checked="" type="checkbox"/> 2023 <input type="checkbox"/> 2024					
<b>OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS A CONSIDERAR</b>	-					



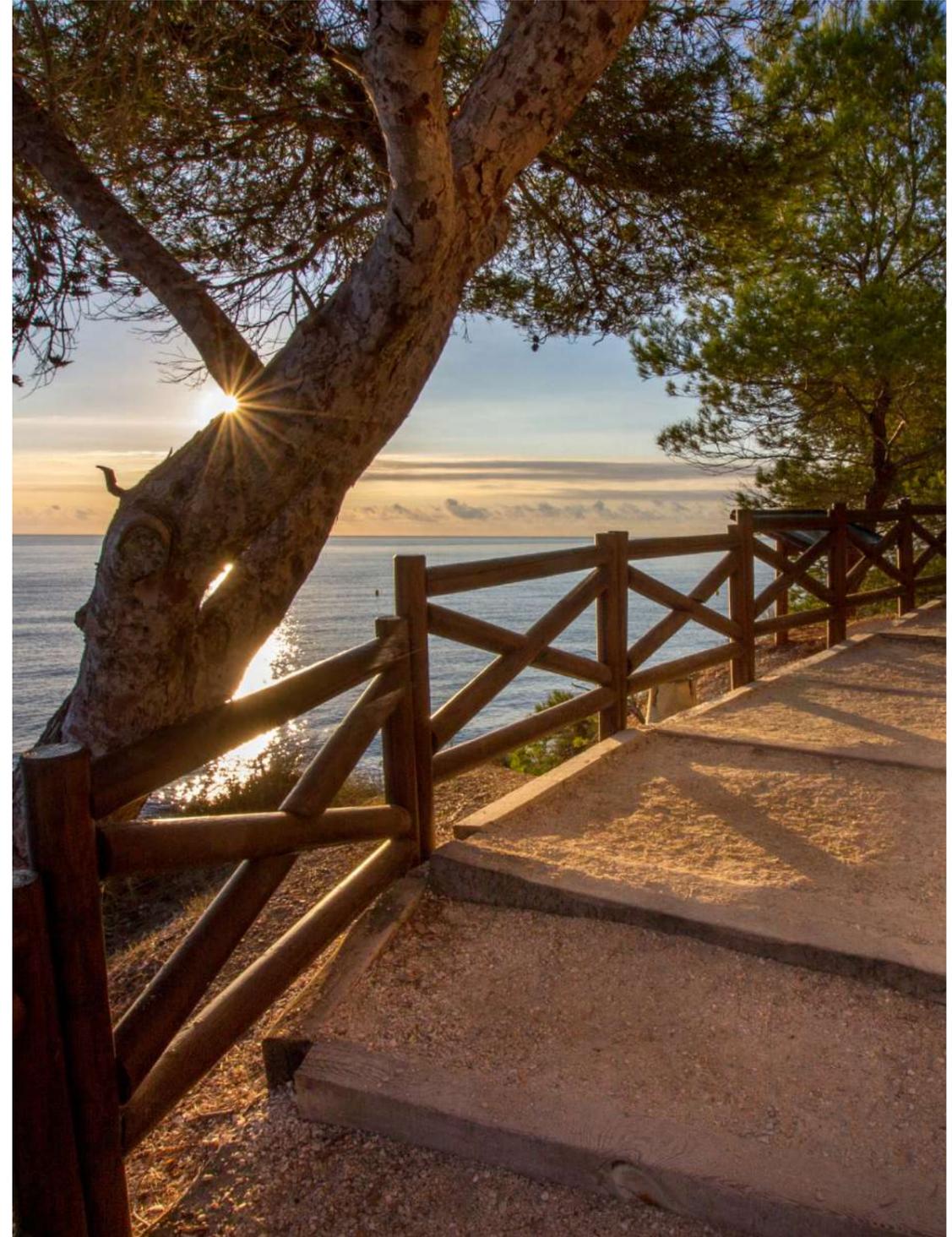
# Gobernanza

## RETOS

1. Impulsar la colaboración y coordinación público – privada en Benissa para facilitar la planificación y el desarrollo de proyectos dentro del destino
5. Fomentar la Inteligencia Turística, el uso de herramientas digitales y la cultura de datos
7. Promocionar Benissa como un destino con una oferta diversificada y de calidad

GOBERNANZA	GOB4. Plan de Producto Deportivo				
<b>OBJETIVO</b>	Establecer una estrategia que impulse el producto en base a la colaboración público - privada				
<b>EJE DTI-CV</b>	Gobernanza	<b>RETO</b>	4 - 7	<b>ODS</b>	-
<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN</b>					
<p>Durante los últimos años, Benissa ha apostado por el turismo deportivo a través de la celebración de eventos de diversa índole. En el año 2019, Benissa presentó en FITUR un nuevo catálogo de eventos deportivos denominado "#BenissaNaturSport" que aglutina distintos eventos realizados en el destino durante todo el año. De forma paralela, este compromiso con la diversificación turística también se ha visto reflejado en la mejora de instalaciones deportivas como la pista de atletismo, las áreas recreativas de Bèrnia y el espacio de la zona verde de Fanadix.</p> <p>En este sentido, se hace necesario continuar trabajando y apoyando el desarrollo de Benissa como destino turístico natural-deportivo a través de un Plan de Producto que guíe la estrategia de desarrollo de este segmento en el destino, establezca los objetivos a conseguir y plantee una serie de actuaciones que, tras su consenso con los diversos actores del destino, se han de poner en marcha. A través de la implementación de esta herramienta de planificación, se pretende mejorar el posicionamiento de Benissa como destino turístico deportivo tanto a nivel nacional como internacional, promoviendo la desestacionalización de su demanda.</p>					
<b>RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES</b>	GOB1, GOB2, MO1, INF1, todas las actuaciones relacionadas con el producto turístico				
<b>ACTORES IMPLICADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ente Gestor DTI</li> <li>• Departamento de Deportes</li> </ul>				
<b>INDICADORES DE SEGUIMIENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de participantes en la elaboración del plan</li> <li>• Número de objetivos propuestos en el plan</li> <li>• Número de objetivos alcanzados sobre el total (anual)</li> <li>• Número de actuaciones propuestas en el plan</li> <li>• Número de actuaciones ejecutadas (anual)</li> </ul>				
<b>PRESUPUESTO</b>	NIVEL 2: 15.000 € - 60.000 €				
<b>CRONOGRAMA DE IMPLANTACIÓN</b>	<input checked="" type="checkbox"/> 2022 <input type="checkbox"/> 2023 <input type="checkbox"/> 2024				
<b>OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS A CONSIDERAR</b>	Propuesta relacionada con la ACT013 del Plan de Sostenibilidad Turística en Destino				

GOBERNANZA		GOB5. Creación del Club de Producto Cycling Marinas			
<b>OBJETIVO</b>	Impulsar el cicloturismo junto a Calpe, Teulada – Moraira y Vall de Pop				
<b>EJE DTI-CV</b>	Gobernanza	<b>RETO</b>	1 - 2 - 4 - 7	<b>ODS</b>	-
<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN</b>					
<p>Este Club de Producto tiene la intención de aglutinar la oferta ciclística de los municipios colindantes. El club de producto es una herramienta de gestión y planificación mediante la cual un grupo de empresas y organismos acuerdan, en un marco de colaboración público – privada, trabajar juntos de forma organizada, con el objetivo de desarrollar, para un segmento específico de mercado nuevos productos o incrementar la calidad de los productos existentes.</p> <p>En el caso de Benissa, que tiene como objetivo mejorar su posicionamiento en el ámbito natural-deportivo, la creación de un club de producto supone una mejora en la gestión y en la promoción en este segmento, coordinando a todos los agentes implicados en ella y desarrollando acciones de forma conjunta y consensuada, optimizando sus recursos y creando sinergias entre estos.</p> <p>La creación de un Club de Producto, además de lo mencionado anteriormente, también supone una mejora en la calidad de los servicios y productos ofertados en el destino, ya que el cumplimiento de las bases reguladoras del mismo, en la mayoría de los casos, obliga a las entidades adheridas a cumplir con ciertos estándares de calidad, hecho que beneficia notablemente a la imagen del destino.</p>					
<b>RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES</b>	GOB1, GOB2, todas las actuaciones relacionadas con el producto turístico del ciclismo				
<b>ACTORES IMPLICADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ente Gestor DTI</li> <li>• Departamento de deportes</li> <li>• Tejido empresarial deportivo de otros municipios</li> <li>• Tejido asociativo de otros municipios</li> </ul>				
<b>INDICADORES DE SEGUIMIENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de objetivos propuestos en el plan</li> <li>• Número de objetivos alcanzados sobre el total (anualmente)</li> </ul>				
<b>PRESUPUESTO</b>	-				
<b>CRONOGRAMA DE IMPLANTACIÓN</b>	<input checked="" type="checkbox"/> 2022 <input type="checkbox"/> 2023 <input type="checkbox"/> 2024				
<b>OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS A CONSIDERAR</b>	-				





# Sostenibilidad

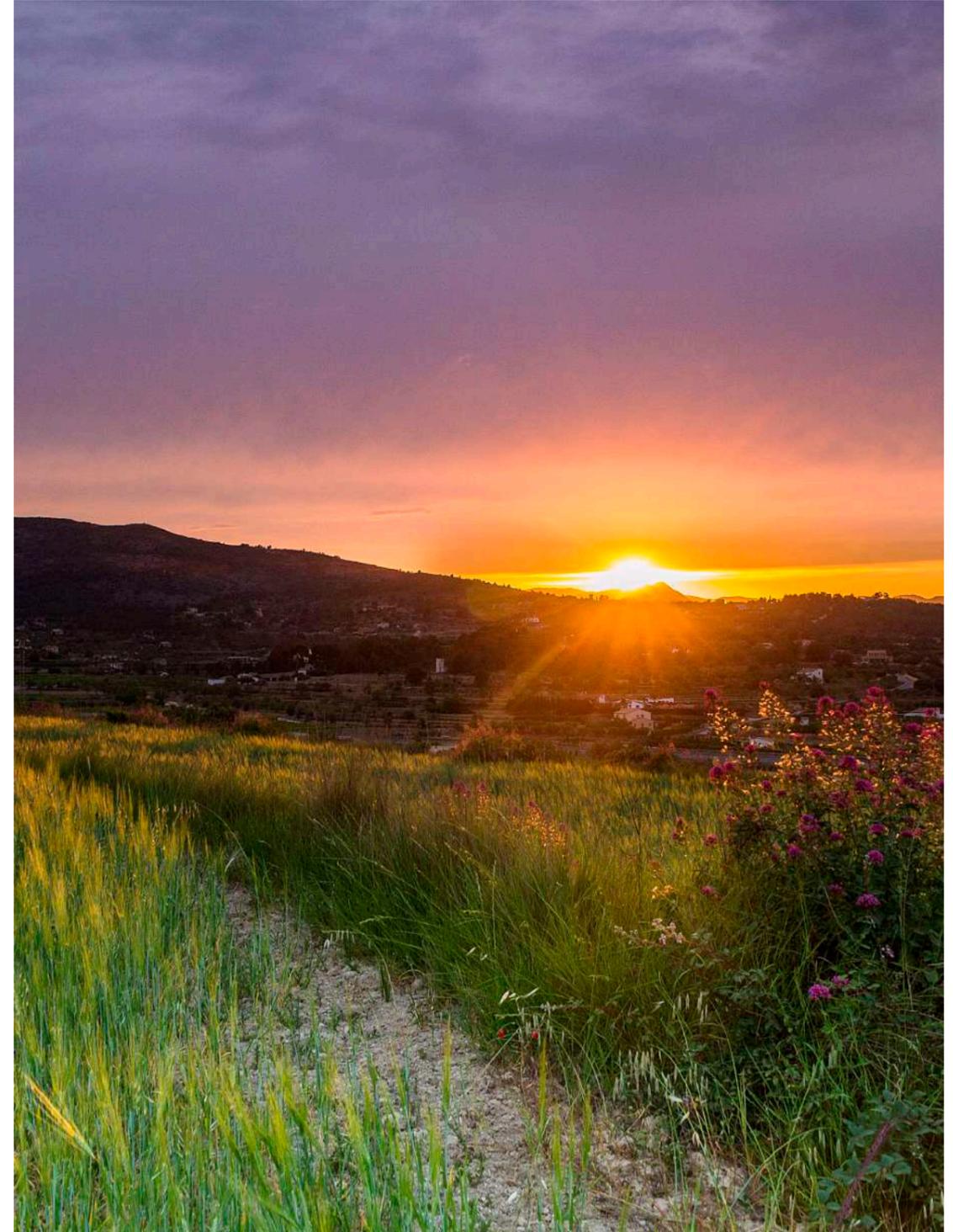
## RETOS

4. Desestacionalizar la temporada turística y aprovechar la variedad de espacios naturales a través del turismo deportivo

7. Promocionar Benissa como un destino con una oferta diversificada y de calidad

SOSTENIBILIDAD		SOST9. Unión de Tramos del Paseo Ecológico			
<b>OBJETIVO</b>	Potenciar el atractivo medioambiental y de turismo activo del litoral de Benissa				
<b>EJE DTI-CV</b>	Sostenibilidad	<b>RETO</b>	4 - 7	<b>ODS</b>	-
<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN</b>					
<p>Tal y como se ha mencionado a lo largo de este plan, el litoral de Benissa es uno de los principales atractivos del municipio. Debido a la orografía que presenta este espacio, se ha podido crear un sendero que conecta prácticamente la totalidad de los puntos de interés que se encuentran en el frente litoral benissero, incluyendo algunos parajes declarados como microrreserva y el Parque Biosaludable de la Playa de La Fustera.</p> <p>Los senderos actuales, que cuentan con paneles informativos que pretenden difundir el patrimonio natural, geológico y cultural, también fueron creados con el objetivo de beneficiar a otros servicios complementarios pertenecientes al ámbito gastronómico y deportivo.</p> <p>Debido a la potencialidad y el elevado valor turístico y paisajístico de este espacio, la actuación se orienta a dar continuidad a los tramos del Paseo Ecológico que todavía se encuentran inconexos, como son la Cala Pinets con la Cala Llobella y la Cala Advocat con la Cala Baladrar.</p> <p>Además, es de suma importancia considerar las medidas de protección a implantar en determinados puntos de este sendero, ya que existen zonas de desprendimientos que necesitan de adecuación.</p>					
<b>RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES</b>	INN2, GOB4, INN8, INT5, INN9				
<b>ACTORES IMPLICADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ente Gestor DTI</li> <li>• Departamento de obras y servicios</li> </ul>				
<b>INDICADORES DE SEGUIMIENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de km conectados</li> <li>• Evolución de los procesos de obra</li> </ul>				
<b>PRESUPUESTO</b>	NIVEL 4: + 150.000 €				
<b>CRONOGRAMA DE IMPLANTACIÓN</b>	<input checked="" type="checkbox"/> 2022 <input checked="" type="checkbox"/> 2023 <input type="checkbox"/> 2024				
<b>OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS A CONSIDERAR</b>	-				

SOSTENIBILIDAD		SOST10. Creación de un Área Recreativa y Centro Base de Deportes de montaña en La Solana			
<b>OBJETIVO</b>	Ensalzar el valor de infraestructuras existentes en entornos naturales y relacionarlas con el producto multideportivo				
<b>EJE DTI-CV</b>	Sostenibilidad	<b>RETO</b>	4 - 7	<b>ODS</b>	-
<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN</b>					
<p>El término municipal de Benissa destaca por albergar una gran variedad de espacios entre los que destacan zonas costeras, urbanas y naturales. Entre estas últimas, destaca la Sierra de Bèrnia, espacio natural que actúa como frontera natural entre las comarcas de la Marina Alta y Baja y forma parte del conjunto de sierras Prebéticas, catalogado como Lugar de Interés Comunitario e incluyéndose en la Red Natura 2000.</p> <p>En esta zona natural, Benissa cuenta con un edificio actualmente en desuso, el cual fue el antiguo campo de tiro, localizado cerca de la carretera principal (CV-749) que conecta el núcleo urbano de Benissa con otras localidades y que culmina en el puerto de montaña de la Sierra de Bèrnia, también coincide con una de las rutas ciclistas ofertadas por el municipio.</p> <p>Habiendo mencionado esto, se propone la rehabilitación de la actual edificación del Campo de Tiro, convirtiendo este espacio en un área recreativa que contenga infraestructuras dedicadas a diferentes modalidades deportivas. De esta forma, Benissa dispondría de una zona de esparcimiento y descanso en las inmediaciones de sierra de Bèrnia, incrementando así su oferta de recursos relacionados con el turismo natural-deportivo.</p>					
<b>RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES</b>	ACC1, GOB4, INN8, INF2, INT5, INN9				
<b>ACTORES IMPLICADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ente Gestor DTI</li> <li>• Departamento de obras y servicios</li> </ul>				
<b>INDICADORES DE SEGUIMIENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de servicios facilitados en este nuevo espacio</li> <li>• Evolución de los procesos de obra</li> </ul>				
<b>PRESUPUESTO</b>	NIVEL 4: + 150.000 €				
<b>CRONOGRAMA DE IMPLANTACIÓN</b>	<input type="checkbox"/> 2022 <input type="checkbox"/> 2023 <input checked="" type="checkbox"/> 2024				
<b>OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS A CONSIDERAR</b>	Propuesta relacionada con la ACT015 del Plan de Sostenibilidad Turística en Destino				





# Accesibilidad e inclusión

## RETO

4. Progresar en materia de accesibilidad para identificar Guardamar como un destino inclusivo, accesible y hospitalario

ACCESIBILIDAD	ACC6. Instalación de Información accesible en los paneles del Sendero Ecológico				
<b>OBJETIVO</b>	Ofrecer al visitante recursos y productos accesibles que aseguren una experiencia de calidad				
<b>EJE DTI-CV</b>	Accesibilidad	<b>RETO</b>	7 - 10	<b>ODS</b>	-
<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN</b>					
<p>Uno de los elementos sobre los que se fundamenta un DTI es la accesibilidad universal que, trasladada al ámbito turístico, se entiende como el hecho de que cualquier persona, independientemente de su condición, pueda hacer uso y disfrute de todos los productos y servicios que brinda un destino.</p> <p>A través de esta actuación, se plantea la dotación de información accesible en los diferentes paneles informativos del Sendero Ecológico. A pesar de que en la actualidad se pueden encontrar códigos QR que ofrecen información sobre las peculiaridades del recorrido, es necesario incorporar nuevas infraestructuras dirigidas a personas con necesidades de accesibilidad (sensoriales, auditivas, intelectuales, etc.) Esto podría trasladarse a los paneles a través del uso del Braille, textos en alto contraste y macrocaracteres, o audiodescripciones.</p>					
<b>RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES</b>	ACC1, ACC3				
<b>ACTORES IMPLICADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ente Gestor DTI</li> <li>• Departamento de obras y servicios</li> </ul>				
<b>INDICADORES DE SEGUIMIENTO</b>	• Número de paneles informativos modificados en materia de accesibilidad				
<b>PRESUPUESTO</b>	NIVEL 1: 0 € - 15.000 €				
<b>CRONOGRAMA DE IMPLANTACIÓN</b>	<input checked="" type="checkbox"/> 2022 <input type="checkbox"/> 2023 <input type="checkbox"/> 2024				
<b>OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS A CONSIDERAR</b>	-				



# Innovación, competitividad y desarrollo local

## RETOS

2. Implicar a los actores locales en las diversas iniciativas de mejora continua del destino
3. Atraer visitantes al núcleo urbano, ayudando a dinamizar la economía local
4. Desestacionalizar la temporada turística y aprovechar la variedad de espacios naturales a través del turismo deportivo
6. Conocer de forma detallada a la demanda y sus motivaciones en el destino
7. Promocionar Benissa como un destino con una oferta diversificada y de calidad

INNOVACIÓN	INN6. Creación de la marca BenissaNaturSport™				
OBJETIVO	Potenciar la visibilidad de destino deportivo, fuera de temporada estival y en mercados que permitan desestacionalizar la demanda				
EJE DTI-CV	Innovación	RETO	2 - 4 - 7	ODS	-
<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN</b>					
<p>Con el objetivo de mejorar el posicionamiento de Benissa como destino de turismo deportivo, esta actuación propone la creación de una marca específica denominada "BenissaNaturSport", que permita a los usuarios vincular a Benissa con el turismo deportivo y natural de una forma más directa. Con este objeto, la realización de campañas de promoción segmentadas es uno de los primeros pasos a dar, promocionando la marca tanto en medios digitales como ferias o eventos especializados.</p> <p>En lo referente a los formatos digitales, es necesario ofrecer información turística en las diferentes herramientas gestionadas por el destino (página web turística, folletos o la aplicación turística propuesta). Por ello, dentro de estos espacios han de crearse apartados específicos destinados al turismo deportivo, ofreciendo a los usuarios información detallada sobre los recursos y experiencias que oferta el destino, tratando de facilitar al máximo la búsqueda y comercialización de actividades deportivas.</p> <p>En el ámbito de redes sociales y, para asegurar una promoción eficaz, es esencial que se establezcan acuerdos entre el empresariado y la Administración Pública con la finalidad de promocionar los recursos y experiencias deportivas ofertadas en el destino de una forma conjunta.</p>					
RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES	GOB1, GOB2, MO1, INT3, GOB4, MO4				
ACTORES IMPLICADOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ente Gestor DTI</li> <li>• Departamento de Deportes</li> <li>• Tejido empresarial deportivo</li> </ul>				
INDICADORES DE SEGUIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de actividades y eventos especializados asistidos (cálculo anual)</li> <li>• Número de publicaciones en redes sociales realizadas sobre el producto (cálculo mensual y anual)</li> <li>• Número de impresiones en redes sociales realizadas sobre el producto (cálculo mensual y anual)</li> <li>• Número de visitas realizadas al apartado de producto natural – deportivo de la web turística</li> <li>• Número de empresas publicitadas en el apartado de producto natural – deportivo en la web turística</li> </ul>				
PRESUPUESTO	NIVEL 2: 15.000 € - 60.000 €				
CRONOGRAMA DE IMPLANTACIÓN	<input type="checkbox"/> 2022 <input checked="" type="checkbox"/> 2023 <input type="checkbox"/> 2024				
OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS A CONSIDERAR	Propuesta relacionada con la ACT011 del Plan de Sostenibilidad Turística en Destino				

INNOVACIÓN	INN7. Instalación de puntos de reparación de bicicletas y aparcamientos en tramos ciclistas				
<b>OBJETIVO</b>	Ofrecer medios y servicios orientados al ciclismo en las diferentes rutas de Benissa				
<b>EJE DTI-CV</b>	Innovación	<b>RETO</b>	4 - 7	<b>ODS</b>	-
<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN</b>					
<p>Benissa, a través de su apuesta por el fomento del turismo natural-deportivo, tiene como objetivo la distribución de los flujos de visitantes por todo su territorio, aprovechando y poniendo en valor todos aquellos espacios naturales que alberga.</p> <p>Por este motivo, y con la finalidad de prestar el mayor número de servicios posibles a los visitantes, se propone la instalación de puntos de reparación de bicicletas a lo largo de los senderos y tramos ciclistas de Benissa como pueden ser La Solana, el Casco Histórico y el frente litoral.</p> <p>Estos puntos de reparación, que destacan por su resistencia y durabilidad frente a eventos climatológicos adversos, pueden contener, además de las herramientas básicas de reparación de bicicletas, distintos códigos QR que dirijan al visitante a la página de información turística o a los mapas de las distintas rutas disponibles en el municipio.</p>					
<b>RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES</b>	GOB4				
<b>ACTORES IMPLICADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ente Gestor DTI</li> <li>• Departamento de obras y servicios</li> <li>• Departamento de medioambiente</li> </ul>				
<b>INDICADORES DE SEGUIMIENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de estaciones de reparación de bicicletas según zonas.</li> <li>• Número de funcionalidades de las estaciones de reparación de bicicletas</li> <li>• Número de aparcabicis instalados según zonas</li> </ul>				
<b>PRESUPUESTO</b>	NIVEL 2: 15.000 € - 60.000 €				
<b>CRONOGRAMA DE IMPLANTACIÓN</b>	<input type="checkbox"/> 2022 <input type="checkbox"/> 2023 <input checked="" type="checkbox"/> 2024				
<b>OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS A CONSIDERAR</b>	Propuesta relacionada con la ACT003 del Plan de Sostenibilidad Turística en Destino				

INNOVACIÓN	INN8. Guía de Turismo de Naturaleza				
<b>OBJETIVO</b>	Promocionar la oferta de rutas y servicios deportivos en el medio natural de manera más eficiente				
<b>EJE DTI-CV</b>	Innovación	<b>RETO</b>	4 - 6 - 7	<b>ODS</b>	-
<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN</b>					
<p>Dada la apuesta del destino y de este plan por el turismo natural-deportivo, esta actuación pretende crear contenido promocional, tanto físico como digital, que ponga en valor la oferta turística de Benissa en este ámbito, contando con un repositorio o una guía que aglutine la oferta y aporte valor y utilidad al visitante.</p> <p>Con ello, esta guía incluirá, bajo un diseño homogéneo, las diferentes rutas deportivas existentes y en las que el destino está trabajando en la actualidad (senderismo, BTT, hípica, ciclismo y náutica) así como las infraestructuras instaladas que les dan soporte (áreas recreativas, puntos de inicio, fin y atractivos singulares, etc.).</p> <p>De forma paralela a esto, estas guías incluirán un código QR de cada ruta para que el usuario se pueda descargar el track geolocalizado del recorrido en cada una de ellas y así tener todos los detalles a su disposición. De tal manera que, el destino también podrá obtener datos sobre las consultas y el uso de estos códigos, analizando en mayor medida el comportamiento del usuario deportivo y empleando la información obtenida en la toma de decisiones en clave turística.</p>					
<b>RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES</b>	GOB1, GOB3, MO1, GOB4, INN9, INF2, INT5				
<b>ACTORES IMPLICADOS</b>	• Ente Gestor DTI				
<b>INDICADORES DE SEGUIMIENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de guías consultadas y descargadas vía web</li> <li>• Número de guías entregadas en las Oficinas de Turismo y en empresas locales</li> </ul>				
<b>PRESUPUESTO</b>	NIVEL 1: 0 € - 15.000 €				
<b>CRONOGRAMA DE IMPLANTACIÓN</b>	<input checked="" type="checkbox"/> 2022 <input type="checkbox"/> 2023 <input type="checkbox"/> 2024				
<b>OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS A CONSIDERAR</b>	-				

INNOVACIÓN	INN9. Mapa de Rutas Multideporte				
<b>OBJETIVO</b>	Desarrollo material – promocional basado en los recursos turísticos naturales deportivos				
<b>EJE DTI-CV</b>	Innovación	<b>RETO</b>	4 - 6 - 7	<b>ODS</b>	-
<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN</b>					
<p>Siguiendo el mismo enfoque que la actuación anterior, esta actuación tiene como objetivo la creación de un Mapa de Rutas Multideporte, que informe sobre los recorridos de las rutas ofertadas en el término municipal de Benissa.</p> <p>Este mapa catalogará las diversas rutas atendiendo a su tipología (senderismo, bicicleta, ecuestre o submarina) y nivel de dificultad utilizando diferentes colores. De forma paralela, a esto, en este espacio también se ofrecerán fichas descriptivas de cada una de las rutas en formato descargable, pudiendo el usuario almacenar toda la información en su propio dispositivo y acceder a ella en cualquier momento.</p> <p>Tanto este mapa como la Guía de Turismo de Naturaleza se encontrarán disponibles en la página web turística de Benissa, encontrándose también disponibles en formato físico en las Oficinas de Turismo.</p>					
<b>RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES</b>	GOB1, GOB3, MO1, GOB4, INN8, INF2, INT5				
<b>ACTORES IMPLICADOS</b>	• Ente Gestor DTI				
<b>INDICADORES DE SEGUIMIENTO</b>	• Número de mapas consultados y descargados vía web • Número de mapas entregados en las Oficinas de Turismo y en empresas locales				
<b>PRESUPUESTO</b>	NIVEL 1: 0 € - 15.000 €				
<b>CRONOGRAMA DE IMPLANTACIÓN</b>	<input checked="" type="checkbox"/> 2022 <input type="checkbox"/> 2023 <input type="checkbox"/> 2024				
<b>OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS A CONSIDERAR</b>	-				

INNOVACIÓN	INN10. Benissatlón				
<b>OBJETIVO</b>	Desarrollar un evento identitario que impulse el posicionamiento de Benissa en el ámbito deportivo				
<b>EJE DTI-CV</b>	Innovación	<b>RETO</b>	2 - 3 - 4 - 7	<b>ODS</b>	-
<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN</b>					
<p>Con el objetivo de potenciar el turismo natural-deportivo en el municipio de Benissa, esta actuación propone la creación de un evento cuyo nombre asocie directamente al destino con el ámbito deportivo: Benissatlón</p> <p>Las características orográficas del municipio y el excelente estado de conservación de sus recursos naturales hacen que Benissa sea el escenario perfecto para la realización de un evento deportivo relacionado con el triatlón. Además, la cercanía entre los distintos núcleos urbanos propicia que este evento deportivo pueda realizarse a lo largo de todo el territorio.</p> <p>Para poder asegurar el éxito del evento, es de vital importancia contar con la implicación de las empresas y asociaciones locales pertenecientes al ámbito deportivo o cualquier otro sector cuya participación se considere conveniente.</p>					
<b>RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES</b>	MO1, GOB4, INT5, INF1				
<b>ACTORES IMPLICADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ente Gestor DTI</li> <li>• Departamento de Deportes</li> <li>• Tejido empresarial local deportivo</li> </ul>				
<b>INDICADORES DE SEGUIMIENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de inscripciones por deportista (cálculo eventual)</li> <li>• Número de patrocinadores (cálculo eventual)</li> <li>• Empresas y asociaciones partícipes por evento</li> <li>• Registro de los visitantes recibidos</li> <li>• Evolución de los visitantes dentro del municipio</li> </ul>				
<b>PRESUPUESTO</b>	NIVEL 1: 0 € - 15.000 €				
<b>CRONOGRAMA DE IMPLANTACIÓN</b>	<input checked="" type="checkbox"/> 2022 <input type="checkbox"/> 2023 <input type="checkbox"/> 2024				
<b>OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS A CONSIDERAR</b>	-				

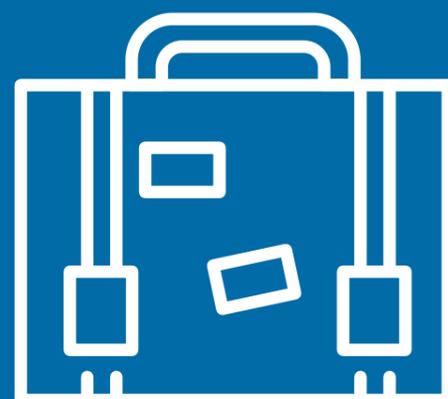


# Inteligencia

## RETOS

- 4. Desestacionalizar la temporada turística y aprovechar la variedad de espacios naturales a través del turismo deportivo
- 6. Conocer de forma detallada a la demanda y sus motivaciones en el destino
- 7. Promocionar Benissa como un destino con una oferta diversificada y de calidad

INTELIGENCIA	INT5. Sensorización y geolocalización de rutas naturales y servicios deportivos				
<b>OBJETIVO</b>	Impulsar la inteligencia para mejorar los servicios en el medio natural				
<b>EJE DTI-CV</b>	Inteligencia	<b>RETO</b>	4 - 6 - 7	<b>ODS</b>	-
<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN</b>					
<p>Debido a la gran cantidad de recursos naturales de los que dispone Benissa, es necesario contar con herramientas que permitan establecer un control sobre el impacto generado por la actividad turística sobre ellos y garantizar su preservación en el largo plazo.</p> <p>Es por ello que esta actuación propone la sensorización de las playas y de los distintos senderos con los que cuenta Benissa a través del uso de cámaras con Inteligencia Artificial y sensores de conteo de personas. Los datos recogidos por parte de estos dispositivos, transferidos automáticamente al Panel de Inteligencia de Datos, permitirán al Ente Gestor conocer, de forma precisa, cuántos usuarios transitan por cada recorrido de forma periódica, y cuántas personas acuden a las calas y playas de Benissa cada verano. De forma paralela, a esto, se puede establecer la capacidad de carga de los distintos recursos naturales de Benissa y, a partir de los datos que se reciben, tomar decisiones orientadas a controlar el aforo y minimizar el impacto generado por la afluencia de visitantes.</p> <p>Además, tanto las rutas como todos los puntos de interés que se encuentran en cada uno de los recorridos (áreas recreativas, puntos de agua, monumentos, pasos, merenderos, paneles de información, puntos de reparación de bicicletas, señalización, etc.) también se han de geolocalizar para así ofrecer la máxima cantidad de información posible y mejorar la calidad de la experiencia del visitante.</p>					
<b>RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES</b>	INT3, GOB4, INN8, INN9				
<b>ACTORES IMPLICADOS</b>	• Ente Gestor DTI				
<b>INDICADORES DE SEGUIMIENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de kilómetros sensorizados</li> <li>• Número de sensores implantados por ruta</li> <li>• Número de usuarios registrados en las rutas según tipología (senderistas, ciclistas o jinetes)</li> <li>• Número de recursos geolocalizados</li> </ul>				
<b>PRESUPUESTO</b>	NIVEL 3: 60.000 € - 150.000 €				
<b>CRONOGRAMA DE IMPLANTACIÓN</b>	<input type="checkbox"/> 2022 <input type="checkbox"/> 2023 <input checked="" type="checkbox"/> 2024				
<b>OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS A CONSIDERAR</b>	Propuesta relacionada con la ACT008 del Plan de Sostenibilidad Turística en Destino				



# Información turística

## RETOS

- 4. Desestacionalizar la temporada turística y aprovechar la variedad de espacios naturales a través del turismo deportivo
- 7. Promocionar Benissa como un destino con una oferta diversificada y de calidad
- 8. Desarrollar medidas sostenibles que ayuden a mitigar los efectos de la actividad turística, la huella ecológica y el cambio climático

INFORMACIÓN TURÍSTICA	INF2. Señalización de nuevas rutas deportivas				
<b>OBJETIVO</b>	Diversificar la oferta deportiva del destino y adecuar las rutas existentes en el mismo				
<b>EJE DTI-CV</b>	Información Turística	<b>RETO</b>	4 - 7 - 8	<b>ODS</b>	-
<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN</b>					
<p>En Benissa se han desarrollado 12 nuevas rutas especializadas en diferentes ámbitos deportivos basados en el medio natural: trail running, ciclismo de carretera, BTT e hípica.</p> <p>No obstante, estas rutas precisan de una mayor cantidad de información en formato físico para que la experiencia del visitante sea óptima.</p> <p>Por este motivo, se propone la instalación de señalización en estos tramos, la cual se desarrollará atendiendo a la normativa expuesta por las entidades responsables a nivel nacional en los respectivos deportes, tales como Real Federación Española de Ciclismo (RFEC) o Real Federación de Hípica Española (RFHE).</p> <p>Una vez delimitadas, se deberá crear contenido promocional para su visibilidad tanto en medios físicos como en digitales, aportando información de valor sobre el recorrido, las características del terreno, la duración, los puntos de agua para que los caballos puedan beber, entre otros factores.</p>					
<b>RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES</b>	GOB4, INN8, INN9				
<b>ACTORES IMPLICADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ente Gestor DTI</li> <li>• Departamento de Deportes</li> <li>• Real Federación Española de Ciclismo (RFEC)</li> <li>• Real Federación de Hípica Española (RFHE)</li> </ul>				
<b>INDICADORES DE SEGUIMIENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de postes y placas instaladas</li> <li>• Número de placas para tramos técnicos instaladas</li> <li>• Número de paneles informativos instalados</li> <li>• Número de señales asociadas a puertos de montaña instaladas</li> <li>• Número de señales en carreteras instaladas</li> <li>• Número de metros en los que se ha realizado limpieza y acondicionamiento de senderos</li> </ul>				
<b>PRESUPUESTO</b>	NIVEL 3: 60.000 € -150.000€				
<b>CRONOGRAMA DE IMPLANTACIÓN</b>	<input type="checkbox"/> 2022 <input type="checkbox"/> 2023 <input checked="" type="checkbox"/> 2024				
<b>OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS A CONSIDERAR</b>	Propuesta relacionada con la ACT019 del Plan de Sostenibilidad Turística en Destino				



# Marketing Online

## RETOS

- 4. Desestacionalizar la temporada turística y aprovechar la variedad de espacios naturales a través del turismo deportivo
- 6. Conocer de forma detallada a la demanda y sus motivaciones en el destino
- 7. Promocionar Benissa como un destino con una oferta diversificada y de calidad

MARKETING ONLINE	MO4. Campañas de promoción segmentadas y geolocalizadas				
<b>OBJETIVO</b>	Promocionar y dotar de una mayor visibilidad a la oferta deportiva del destino				
<b>EJE DTI-CV</b>	Marketing Online	<b>RETO</b>	4 - 6 - 7	<b>ODS</b>	-
<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN</b>					
<p>Con el fin de promocionar la oferta del destino entre segmentos interesados por la naturaleza y el deporte, se propone el desarrollo de campañas de promoción segmentada, sobre todo, en aquellos momentos en los que se detecta una disminución de público gracias a la información proporcionada por las diferentes herramientas tecnológicas disponibles en el destino.</p> <p>A partir de un primer análisis sobre los perfiles de potenciales visitantes de Benissa, se seleccionarán aquellos que pertenezcan al segmento del turismo natural-deportivo. Una vez realizado esto, se realizarán campañas de promoción a través de redes sociales, determinando los parámetros necesarios para alcanzar a los segmentos mencionados anteriormente (grupo de edad, procedencia, intereses).</p> <p>De forma paralela a esto, también se hará uso de la geolocalización para el desarrollo de estas campañas, orientándolas hacia un mayor fomento del turismo de proximidad.</p>					
<b>RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES</b>	GOB1, GOB2, MO1, INT3, GOB4				
<b>ACTORES IMPLICADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ente Gestor DTI</li> <li>• Departamento de Deportes</li> <li>• Tejido empresarial deportivo</li> </ul>				
<b>INDICADORES DE SEGUIMIENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de publicaciones realizadas a través de publicidad en redes sociales</li> <li>• Número de interacciones de los usuarios con estas publicaciones</li> <li>• Número de visualizaciones de cada publicación</li> <li>• Número de visitantes recibidos en el municipio a partir de la puesta en marcha de estas campañas</li> </ul>				
<b>PRESUPUESTO</b>	NIVEL 2: 15.000 € - 60.000 €				
<b>CRONOGRAMA DE IMPLANTACIÓN</b>	<input type="checkbox"/> 2022 <input checked="" type="checkbox"/> 2023 <input type="checkbox"/> 2024				
<b>OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS A CONSIDERAR</b>	Propuesta relacionada con la ACT011 del Plan de Sostenibilidad Turística en Destino				

MARKETING ONLINE		MO5. Impulso promocional a los Miradores de Benissa			
<b>OBJETIVO</b>	Poner en valor el conjunto de recursos emplazados en el medio natural de Benissa				
<b>EJE DTI-CV</b>	Marketing Online	<b>RETO</b>	4 - 6 - 7	<b>ODS</b>	-
<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN</b>					
<p>A la hora de mejorar el posicionamiento de un destino turístico, es esencial poner en valor aquellos elementos que lo diferencian. En el caso de Benissa, uno de los elementos más singulares es que, en su término municipal, cuenta con tres miradores cuya calidad paisajística hace que se conviertan en unos recursos con una gran capacidad de atracción.</p> <p>Lo peculiar de estos tres puntos es que cada uno se encuentra en un entorno distinto. En primer lugar, el Mirador dels Molins, es el más cercano al núcleo urbano de Benissa. En segundo lugar, el Mirador de La Solana se sitúa en la Solana, hacia la Sierra de Bèrnia y, por último, el Mirador de Pedramala es el más próximo a la playa, localizándose en las inmediaciones de la Urbanización de la Fustera.</p> <p>A través de esta actuación, se persigue poner en valor estas tres localizaciones a través de una ruta que, complementada con la instalación de señalética física, permitirá al usuario localizarlos de una mejor forma y acceder a ellos de una forma más sencilla.</p>					
<b>RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES</b>	GOB4, INN8, INN9, INT5				
<b>ACTORES IMPLICADOS</b>	• Ente Gestor DTI				
<b>INDICADORES DE SEGUIMIENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de rutas en las que se incluyen uno, dos o los tres miradores</li> <li>• Número de publicaciones en redes sociales realizadas por el destino</li> <li>• Número de publicaciones en redes sociales realizadas por el visitante</li> <li>• Número de impresiones con los contenidos publicados</li> </ul>				
<b>PRESUPUESTO</b>	NIVEL 1: 0 € - 15.000 €				
<b>CRONOGRAMA DE IMPLANTACIÓN</b>	<input type="checkbox"/> 2022 <input checked="" type="checkbox"/> 2023 <input type="checkbox"/> 2024				
<b>OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS A CONSIDERAR</b>	-				



# Anexo I

## SÍNTESIS DE DOCUMENTACIÓN

### Indicadores de documentación generada por el destino

DOCUMENTO REQUERIDO	DEPARTAMENTO	RESPUESTA
Documento que recoja la descripción del ámbito del DTI	Turismo	Sí
Inventario de recursos turísticos accesibles	Turismo	Sí
Plan de marketing general	Turismo	Sí
Plan de marketing online (PMKO)	Turismo	Sí
Social Media Plan (SMP)	Turismo	Sí
Plan Operativo Anual en Turismo (Consignación presupuestaria)	Turismo	Sí
Informe de seguimiento anual web (Google Analytics)	Turismo	Sí
Informe anual de visitas y uso de la web	Turismo	Sí
Estudio paisaje incluido en PGOU	Urbanismo	Sí

### Indicadores de documentación a generar por el destino

DOCUMENTO REQUERIDO	DEPARTAMENTO	RESPUESTA
Compromiso con los procesos de innovación sistemática a la estrategia del DTI	Turismo	No
Compromiso con la mejora continua de la accesibilidad universal en el DTI	Turismo	No
Documento basado en el análisis del destino que aborde las líneas estratégicas del DTI	Turismo	No
Plan Director DTI	Turismo	No
Plan Estratégico	Turismo	No
Agenda 21	Turismo	No
Diagnóstico documentado / inventario de la accesibilidad universal del DTI	Turismo	No
Plan de Acción que recoja el listado de actuaciones para la mejora de la accesibilidad universal en el DTI	Turismo	No
Plan de Adaptación al Cambio Climático	Turismo	No
Organigrama del EGDTI	Turismo	No
Documento que exponga y justifique las competencias del EGDTI	Turismo	No
Plan General de Ordenación Urbana (PGOU) aprobado <8 años	Urbanismo	No
Estudio ambiental y territorial en PGOU	Urbanismo	No
Plan de movilidad	Urbanismo y movilidad	No

### Indicadores cuantitativos generados por el destino

DOCUMENTO REQUERIDO	DEPARTAMENTO	RESPUESTA
% de alojamientos del destino con Wi-Fi para clientes/usuarios (>=95%)	Turismo	Sí
% de restaurantes del destino con Wi-Fi para clientes/usuarios (>=70%)	Turismo	Sí
% de ocupación mensual de los alojamientos y media anual (evolución y +variación interanual)	Turismo	Sí
% del territorio del DTI que cuenta con cobertura móvil de alta velocidad (3G o superior)	Nuevas tecnologías / Informática	Sí
% cobertura del 75% del territorio con 2MB	Nuevas tecnologías / Informática	Sí
% de instalaciones municipales que ofrecen a sus usuarios servicio WIFI gratuito y con garantías suficientes de seguridad	Nuevas tecnologías / Informática	Sí
% de instalaciones turísticas que ofrecen a sus clientes servicio WIFI gratuito.	Nuevas tecnologías / Informática	Sí
% de separación de residuos conseguida	Medio Ambiente	Sí
Evolución de la recogida de residuos selectiva	Medio Ambiente	Sí
% de aguas reutilizada utilizadas en el DTI (evolución)	Medio Ambiente	Sí
% de aguas depurada utilizadas en el DTI (evolución)	Medio Ambiente	Sí
% de superficie del destino protegida	Medio Ambiente	Sí
% de espacios naturales protegidos con certificados ambientales o de calidad turística (también pide nº)	Medio Ambiente	Sí
N.º de trámites on-line que puede realizar un turista (residencial, ocasional o itinerante)	Turismo	Sí
Nº de perfiles activos en redes sociales dirigidos al visitante	Turismo	Sí

Continúa en la página siguiente

DOCUMENTO REQUERIDO	DEPARTAMENTO	RESPUESTA
Grado de satisfacción de la demanda (evolución y grado total >=80%)	Turismo	Sí
Estacionalidad de la demanda (calcular el grado de concentración de la actividad turística por meses y/o trimestres)	Turismo	Sí
Nº de comentarios recibidos en Redes sociales	Turismo	Sí
Nº de seguidores en redes sociales con promoción turística del destino (Facebook, Twitter, Flickr, YouTube...)	Turismo	Sí
Nº de recursos geolocalizados en Google My Business u otros	Turismo	Sí
Nº de tipos de datos turísticos recopilados de diversas fuentes.	Turismo	Sí
Medición del impacto en SEM	Turismo	Sí
Medición del impacto en Publicidad online	Turismo	Sí
Medición del impacto de las campañas de pago en RRSS	Turismo	Sí
Nº de camas hoteleras/100 residentes (Índice de presión humana)	Turismo	Sí
Nº de empresas creadas anualmente por cada 100 000 habitantes	Desarrollo local	Sí
Nº de empresas creadas en los últimos tres años	Desarrollo local	Sí
Nº de puntos de recarga de vehículo eléctrico	Medio Ambiente	Sí
Consumo de energía procedente de fuentes renovables del DTI	Medio Ambiente	Sí
Grado de segregación de flujos de residuos (EELL, papel y cartón, vidrio) - Estimación de Kg recogidos	Medio Ambiente	Sí
Nº de pérdidas de agua potable del DTI de la red de suministro (reducción del %)	Medio Ambiente	Sí
Consumo de agua potable del DTI (total litros)	Medio Ambiente	Sí
Nº de Ha. de zonas verdes, parques, jardines públicos por cada 100.000 habitantes	Medio Ambiente	Sí

Fuente: Elaboración propia

#### Indicadores cuantitativos a generar por el destino

DOCUMENTO REQUERIDO	DEPARTAMENTO	RESPUESTA
% de itinerarios o rutas definidas como accesibles respecto al total de las existentes en el DTI	Turismo	No
% del presupuesto del DTI destinado a I+D+i	Turismo	No
Cuantificación de los recursos humanos y económicos de la gestión de la accesibilidad universal en el DTI	Turismo	No
% de presupuesto dedicado a medios e iniciativas de promoción de la oferta accesible del DTI	Turismo	No
% de objetivos alcanzados sobre los objetivos planificados	Turismo	No
% de ideas implantadas y que aportan valor sobre las ideas generadas	Turismo	No
% del empleo turístico sobre el total	Turismo	No
% del empresariado clasificado como emprendedor (>=10%)	Desarrollo local	No
% de población con estudios universitarios (>=20%)	Desarrollo local	No
% de población trabajando en actividades creativas (>=15%)	Desarrollo local	No
% de población trabajando en actividades tecnológicas (>=3%)	Desarrollo local	No
% cobertura del 75% del territorio con 10MB	Nuevas tecnologías / Informática	No
% de accesos al portal de open data	Nuevas tecnologías / Informática	No
% del patrimonio cultural del DTI que goza de algún tipo de protección oficial o plan de conservación	Urbanismo y movilidad	No
% de vehículos públicos con conductor adaptados para el traslado de personas usuarias de silla de ruedas	Urbanismo y movilidad	No

Continúa en la página siguiente

DOCUMENTO REQUERIDO	DEPARTAMENTO	RESPUESTA
% de cobertura con gestión inteligente para aparcamiento público a través de sensores y parquímetros	Urbanismo y movilidad	No
% de empresas con certificaciones ambientales	Medio Ambiente	No
Nº APP de destino para la descarga, mantenidas y actualizadas	Turismo	No
Nº de sensores instalados con aplicaciones en la gestión turística.	Turismo	No
Nº de foros online activos dirigidos al visitante	Turismo	No
Nº de acciones de fomento de la innovación (concursos, premios, incentivos, etc.).	Turismo	No
Nº de acciones formativas impartidas/promovidas por y en el DTI en materia de accesibilidad universal y diseño para todos	Turismo	No
Nº de acciones formativas impartidas/promovidas por y en el DTI en materia de atención al público con necesidades de accesibilidad.	Turismo	No
Valor rentable de las innovaciones implantadas en función de los recursos empleados para la innovación dentro del ente gestor	Turismo	No
Grado del cumplimiento de las medidas de accesibilidad universal establecidas en el Plan de Acción del DTI.	Turismo	No
Nº total de alumnos formados en materia de accesibilidad universal y diseño para todos y/o atención al público con necesidades de accesibilidad.	Turismo	No
Nº de días (estancia media) de los turistas en el alojamiento	Turismo	No
Gasto total del turista en el DTI y su evolución	Turismo	No
Gasto medio diario del turista en el DTI	Turismo	No
Contribución relativa del turismo a la economía del DTI (% PIB).	Turismo	No
Tasa de desempleo local registrado en turismo en temporada alta y baja	Turismo	No
Nº de incubadoras de empresas por cada 100 000 habitantes	Desarrollo local	No

Continúa en la página siguiente

DOCUMENTO REQUERIDO	DEPARTAMENTO	RESPUESTA
Nº de proyectos de innovación con participación municipal o pública (en curso, en desarrollo, en fase piloto, fase de implantación...)	Desarrollo local	No
Nº de empresas innovadoras (de acuerdo con EA0047 que define la PYME innovadora)	Desarrollo local	No
Nº de empresas públicas/privadas certificadas con sistemas de gestión de la innovación (al menos 2)	Desarrollo local	No
Nº de acciones de información o promoción realizadas por el ente gestor del DTI relativas a mejoras de la seguridad física del DTI (gestión de emergencias, sistemas de alarma y aviso, videovigilancia, actuadores remotos)	Nuevas tecnologías / Informática	No
Nº de redes y canales sin medidas de seguridad específica	Nuevas tecnologías / Informática	No
Nº de empresas que aplican un documento de seguridad (LODP) y cuentan con un responsable asignado	Nuevas tecnologías / Informática	No
Nº de visitas a la página web y publicaciones de datos	Nuevas tecnologías / Informática	No
Open Data: nº de publicaciones de conjuntos de datos abiertos	Nuevas tecnologías / Informática	No
Nº de Km lineales de calles peatonales	Urbanismo y movilidad	No
Nº de Km de carril bici por cada 100 000 habitantes	Urbanismo y movilidad	No
Nº de puntos para el uso público de bicicletas/100 000 habitantes	Urbanismo y movilidad	No
Nº de vehículos eléctricos flota municipal	Urbanismo y movilidad	No
Nº de quejas recibidas por el transporte público en el DTI	Urbanismo y movilidad	No

Continúa en la página siguiente

DOCUMENTO REQUERIDO	DEPARTAMENTO	RESPUESTA
Total de residuos sólidos municipales recogidos per cápita en el DTI + Calculo pob. flotante	Medio Ambiente	No
Consumo de agua en alojamientos turísticos de agua (litros/día)	Medio Ambiente	No
Cálculo población flotante sobre el agua consumida	Medio Ambiente	No
Nº de campañas de sensibilización de la sostenibilidad para residentes (1, 2 o 3)	Medio Ambiente	No

Fuente: Elaboración propia



# Anexo II

## OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

En septiembre del año 2015, la Asamblea General de las Naciones Unidas adoptó la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Esta Agenda tiene, como objetivo global, avanzar hacia sociedades más justas e inclusivas, en las que se garantice en todo momento la igualdad de oportunidades para todos sus miembros y hacia modelos productivos y económicos más sostenibles.

Para poder conseguir esto, se crean los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), compuestos por 169 metas que abarcan los ámbitos económico, social y ambiental.

ODS	DESCRIPCIÓN
1	Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo. Lograr que se alcance este objetivo supone fomentar un crecimiento económico que promueva la igualdad y que sea sostenible.
2	Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible.
3	Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.
4	Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida de todos.
5	Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.
6	Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos.
7	Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos.
8	Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.
9	Industria, innovación e infraestructuras.
10	Reducir la desigualdad en y entre los países.
11	Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.
12	Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.
13	Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos
14	Conservar y utilizar de forma sostenible los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible.
15	Gestionar sosteniblemente los bosques, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y detener la pérdida de la biodiversidad.
16	Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas.
17	Revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.

# Anexo III

## AUTODIAGNÓSTICO DTI

### 1. Introducción al análisis

En la sociedad actual, los patrones de comportamiento y las necesidades han cambiado hacia un entorno donde el estar constantemente conectado e informado está a la orden del día.

Estos cambios se han visto reflejados en las nuevas fases del ciclo del viaje afectando de manera directa a la relación del visitante con el destino. Esto se traduce en acciones como la búsqueda de información previa al desplazamiento, el uso de dispositivos móviles durante el viaje, el big data (proporcionando gran cantidad de datos a filtrar para obtener información relevante para el destino) y las mejoras en conectividad.

Esta transformación de procesos requiere de una adaptación tanto de la oferta como de la gestión municipal a realizar sobre el turismo, ya

que es necesario dar respuesta a estas nuevas necesidades.

En este contexto nace el concepto de Destino Turístico Inteligente (en adelante DTI), como una herramienta de gestión integral. El origen de esta nueva manera de entender la gestión de los destinos va más allá de lo estrictamente turístico, ya que se entiende al territorio como un todo. La clave de este modelo de gestión es atender a todas aquellas materias que estén directa e indirectamente relacionadas con el turismo, según la perspectiva y el nivel territorial del ámbito municipal donde se adopte.

Sin embargo, ¿qué se denomina Destino Turístico Inteligente y en qué se diferencia este concepto de la visión de las Smart Cities?



La respuesta a esta duda es que el enfoque de ciudad inteligente está orientado a sus residentes, mientras que el destino inteligente, también tiene en cuenta las necesidades de sus visitantes, buscando incrementar la calidad de su experiencia de ocio. Bajo esta premisa, la interacción con el destino no comienza con la estancia (lo que sucede con el residente) sino que comienza previamente a la reserva final del viaje y acaba mucho después de marcharse.

De estas peculiaridades nace el modelo DTI, propuesto por la Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías turísticas (Segittur), con una propuesta basada en cinco dimensiones: la gobernanza, la sostenibilidad, la accesibilidad, la tecnología y la innovación.

Es preciso destacar que, derivado del modelo nacional, se propone a su vez la adaptación realizada por el Instituto Valenciano de Tecnologías

Turísticas (Invattur) de la Comunidad Valenciana (modelo DTI-CV), que define ocho dimensiones de análisis (Gobernanza, Sostenibilidad, Accesibilidad, Innovación, Conectividad, Inteligencia, Información Turística y Marketing Online).

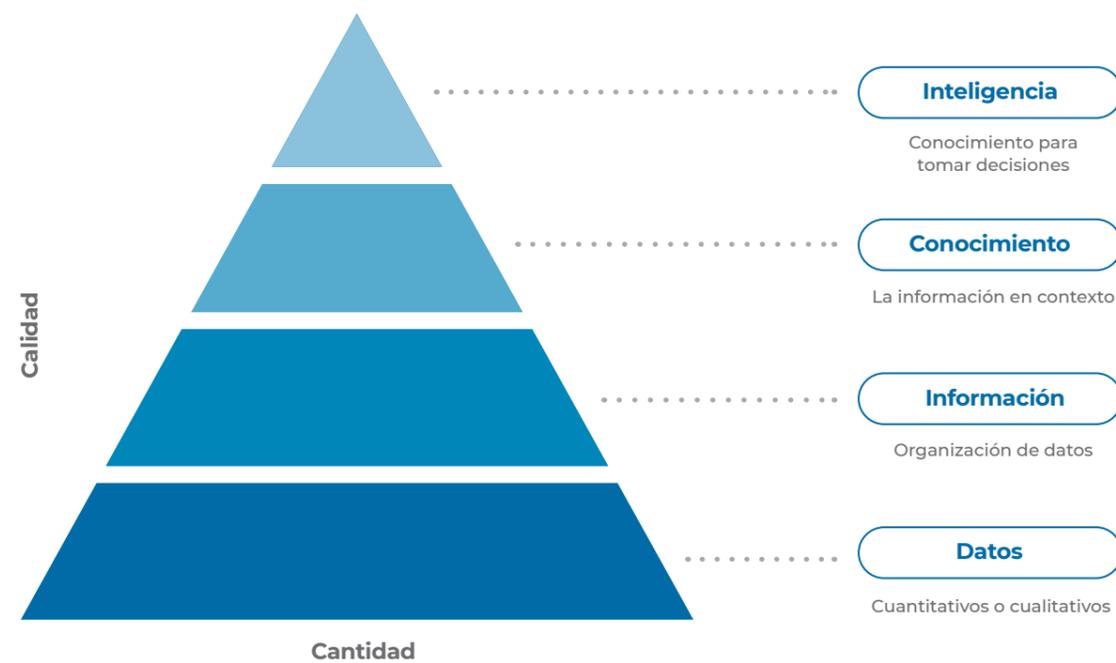
Con este objetivo, se presenta a continuación los resultados del estudio y aplicación del autodiagnóstico DTI-CV.

**Así pues, es un destino inteligente es:**

**“Un espacio turístico innovador, accesible para todos, consolidado sobre una infraestructura tecnológica de vanguardia que garantiza el desarrollo sostenible del territorio, facilita la interacción e integración del visitante con el entorno e incrementa la calidad de su experiencia en el destino y la calidad de vida de los residentes”.**

En esta línea, el modelo DTI se fundamenta en un proceso en el cual los datos se convierten en inteligencia tras abordar diferentes fases. En primer lugar, cualquier municipio es generador de datos, por lo que, el objetivo radica en su obtención y recopilación. Seguidamente, tras su organización y segmentación, se convierten en información de valor para el destino. En tercer lugar, han de interpretarse y analizarse con el fin de generar conocimiento y, por último, el uso de este conocimiento ha de apoyar y basar la toma de decisiones más adecuadas, lo que podría considerarse como inteligencia. Siendo éste, el objeto principal que persigue este modelo de gestión ayudando así a encaminar al destino hacia la implantación eficiente de la estrategia elegida.

**Figura 1.** De los datos a la inteligencia



Fuente: Elaboración propia a partir de Libro Blanco “Destinos Turísticos Inteligentes: construyendo el futuro” (2015)

## Introducción al Autodiagnóstico

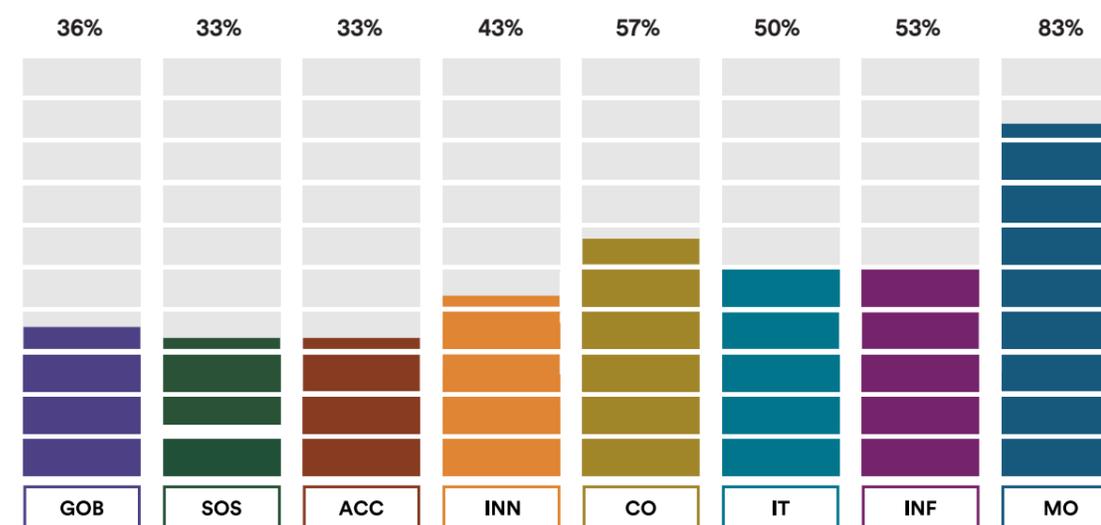
El Autodiagnóstico supone el punto de partida de los destinos turísticos hacia la transformación de la gestión tradicional hacia la inteligente. Saber cuál es el nivel en el que se sitúa el destino dentro del modelo recomendable es una oportunidad de guiar la toma de decisiones hacia aquellas cuestiones que han de mejorarse.

Este primer avance se ha desarrollado en determinadas fases, desde establecer el primer contacto de las áreas departamentales con los indicadores, pasando por analizar la documentación evidenciada y a organizar reuniones de contraste y evaluación de los mismos, generando así una dinámica participativa de trabajo que radica en beneficio mutuo.

El objetivo de alcanzar la excelencia en la gestión del turismo requiere consensuar conjuntamente, entre los diferentes actores público-privados de un destino, las actuaciones que deben llevarse a cabo en función de las necesidades particulares que albergue el mismo, ya que cada uno es diferente.

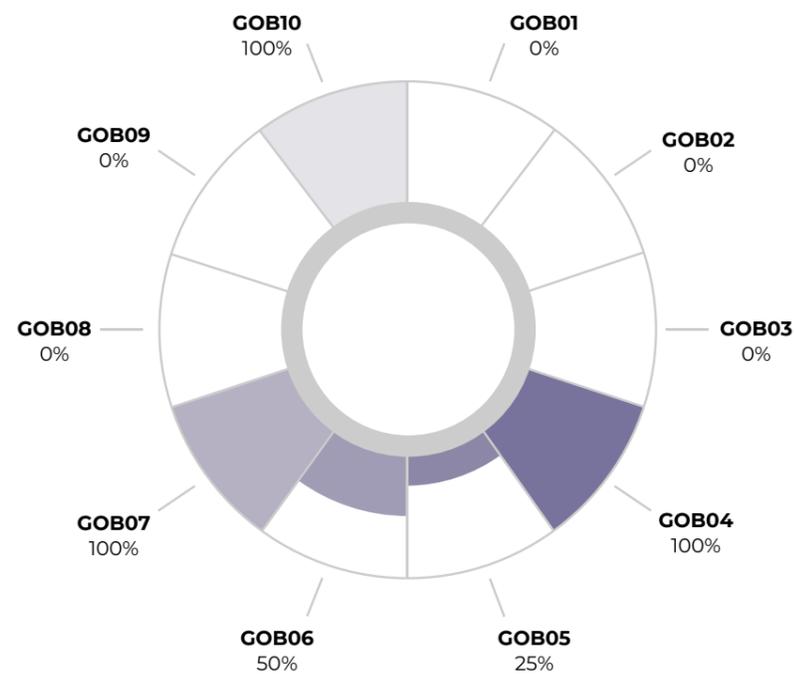
Este último escalón plasma estas actuaciones en un documento, distribuidas en un conjunto de líneas, programas o ejes, que servirá de guía para la implantación del modelo: el Plan Director DTI.

Ya se ha conectado a las personas, sólo falta ofrecerles el instrumento para tomar las mejores decisiones en la gestión turística.





# Gobernanza



- GOB01 Aplicación de un Plan Estratégico de Turismo
- GOB02 Coordinación Interdepartamental para el desarrollo del DTI
- GOB03 Aplicación del Plan Director DTI
- GOB04 Coordinación del Proyecto DTI
- GOB05 Existencia de un Plan Operativo Anual
- GOB06 Colaboración Público - Privada
- GOB07 Desarrollo de la Administración Electrónica / Abierta
- GOB08 Sistemas de gestión de calidad implantados con un enfoque de destino
- GOB09 Campañas de sensibilización social hacia el turismo
- GOB10 Análisis de retorno de iniciativas de fomento de turismo

## Gobernanza. Criterios de Medición

INDICADOR	VALORACIÓN	✓
<b>GOB01   Aplicación de un Plan Estratégico de Turismo</b>		
Fecha de aprobación del plan < 5 años	25%	
Disponibilidad del plan en la web municipal	25%	
Participación pública asociada al plan	25%	
Existencia de un sistema de indicadores de control y seguimiento del plan	25%	
<b>GOB02   Coordinación Interdepartamental para el desarrollo del DTI</b>		
Existencia y funcionamiento de una comisión técnica o grupo de trabajo que integre, al menos a los responsables técnicos de las áreas de turismo, informática, urbanismo y medio ambiente	100%	
<b>GOB03   Aplicación del Plan Director DTI</b>		
Disponibilidad del plan en la web municipal	30%	
Participación pública asociada al plan	35%	
Existencia de un sistema de control y seguimiento del plan	35%	
<b>GOB04   Coordinación del proyecto DTI</b>		
Existencia de una persona o ente coordinador del proyecto DTI	100%	✓
<b>GOB05   Existencia de un Plan Operativo Anual</b>		
Consignación presupuestaria en turismo con un mínimo nivel de detalle	25%	✓
Disponibilidad del Plan en la web municipal	25%	
Existencia de gastos e inversiones directamente asociadas al proyecto DTI	50%	

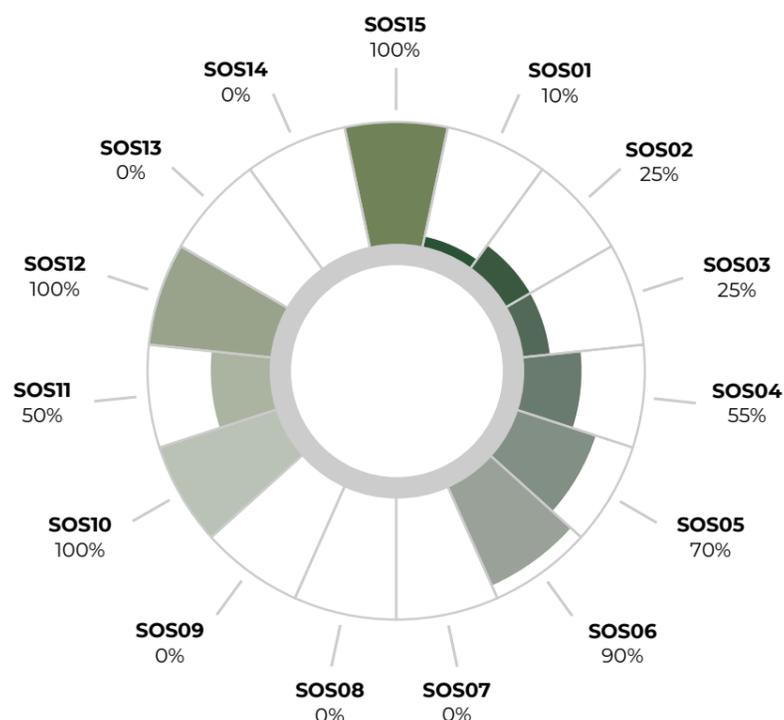
Continúa en la página siguiente

INDICADOR	VALORACIÓN	✓
<b>GOB06   Colaboración público - privada</b>		
Existencia de un ente mixto	25%	
Existencia de un consejo municipal de turismo, con carácter consultivo	25%	✓
Desarrollo de al menos tres iniciativas de cooperación público - privada que suponen aportación de fondos privados	25%	
Existencia de un foro online abierto que fomente el crecimiento y la participación en la gestión turística local, o al menos una newsletter periódica de comunicación con el sector	25%	✓
<b>GOB07   Desarrollo de la Administración Electrónica / Abierta</b>		
Funcionamiento real de un portal de transparencia municipal	100%	✓
<b>GOB08   Sistemas de gestión de calidad implantados con un enfoque de destino</b>		
Adhesión al Sistema Integral de Calidad Turística en el destino, SICTED	100%	
<b>GOB09   Campañas de sensibilización social hacia el turismo</b>		
Realización de, al menos, una campaña de sensibilización anual que implique a residentes y turistas	100%	
<b>GOB10   Análisis de retorno de iniciativas de fomento de turismo</b>		
Realización del análisis de retorno de una, dos o tres iniciativas de fomento al turismo.	1 ACCIÓN: 25%	
	2 ACCIONES: 50%	
	3 ACCIONES: 100%	✓





# Sostenibilidad



- **SOS01** Planeamiento urbanístico adaptado a los principios de la sostenibilidad
- **SOS02** Aplicación de planes o instrumentos específicos para el desarrollo turístico sostenible
- **SOS03** Fomento de la movilidad sostenible
- **SOS04** Fomento de la eficiencia energética
- **SOS05** Recogida y tratamiento de residuos
- **SOS06** Abastecimiento, depuración y reutilización de aguas
- **SOS07** Aplicación de un sistema de indicadores de sostenibilidad al destino
- **SOS08** Fomento de acciones de sensibilización a favor de la sostenibilidad para residentes
- **SOS09** Plan de adaptación al cambio climático
- **SOS10** Suscripción a Códigos Éticos
- **SOS11** Índice de presión humana máxima y evolución de la población flotante
- **SOS12** Figuras de protección y certificaciones ambientales o de calidad en recursos/atractivos turísticos
- **SOS13** Porcentaje de empresas con certificaciones ambientales
- **SOS14** Acciones de sensibilización a favor de la sostenibilidad para turistas
- **SOS15** Zonas verdes por población máxima de hecho

## Sostenibilidad. Criterios de Medición

INDICADOR	VALORACIÓN	✓
<b>SOST01   Planeamiento urbanístico adaptado a los principios de la sostenibilidad</b>		
Fecha de aprobación del plan inferior a un periodo de 8 años	20%	
Plan disponible en la web municipal	20%	
Participación pública asociada al plan	20%	
Estudio de paisaje vinculado al plan	10%	✓
Estudio ambiental y territorial estratégico vinculado al plan	10%	
Clasificación de nuevos suelos urbanos y urbanizables adaptada a la Estrategia Territorial Valenciana	20%	
<b>SOST02   Aplicación de planes o instrumentos específicos para el desarrollo turístico sostenible</b>		
Fecha de aprobación de la Agenda 21 Local o certificación inferior a 4 años	25%	
Participación pública asociada a la agenda o certificación	25%	✓
Disponibilidad de agenda o documentos asociados a la certificación en la web municipal	25%	
Existencia de un plan de acción	25%	
<b>SOST03   Fomento de la movilidad sostenible</b>		
Existencia de un plan municipal de movilidad	25%	
Transporte público adaptado a la demanda turística (horarios demandados por turistas, etc.)	25%	✓
Porcentaje significativo de calles peatonales o semipeatonales	25%	
Existencia de un carril bici con una longitud significativa	25%	

Continúa en la página siguiente

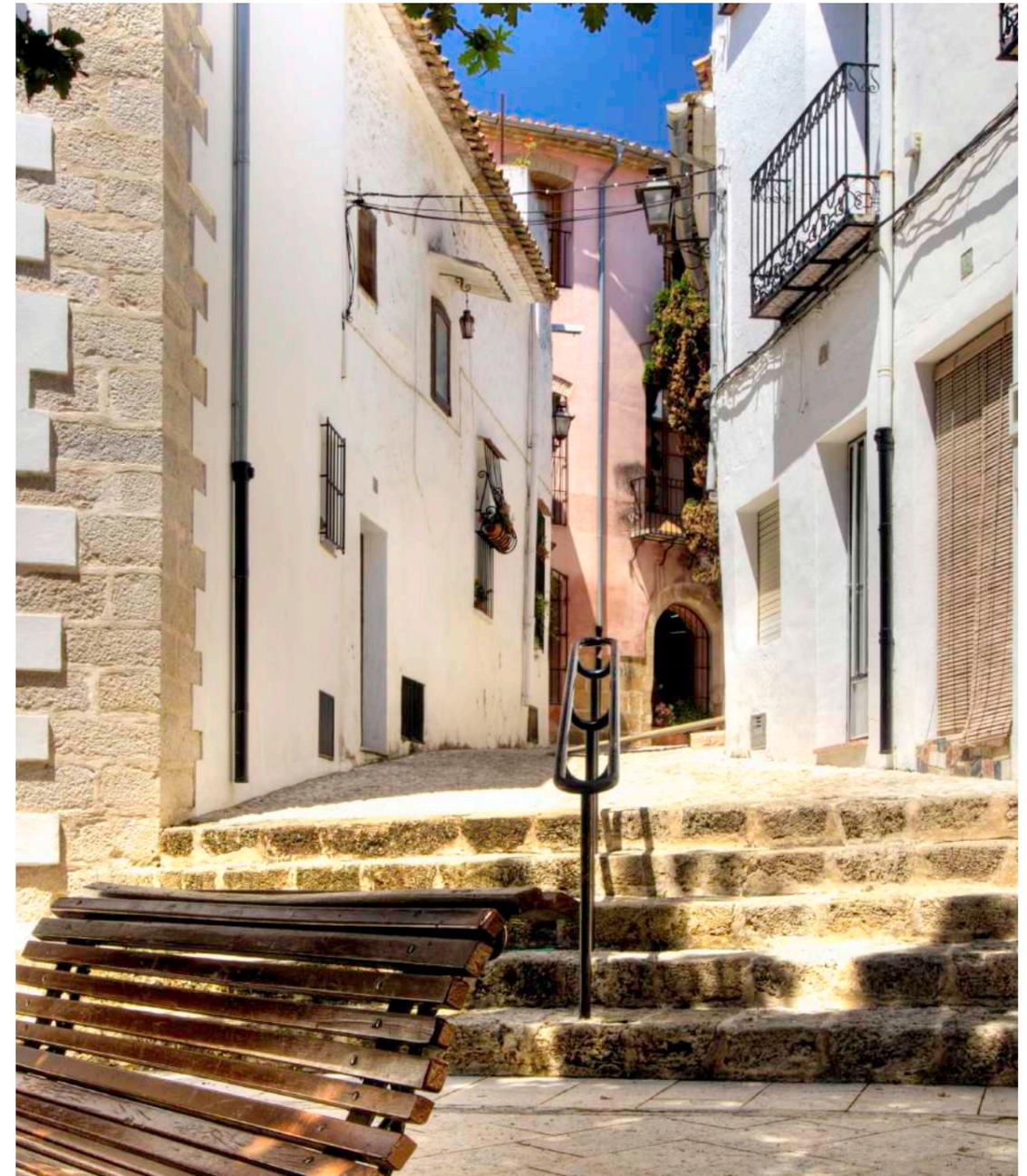
INDICADOR	VALORACIÓN	✓
<b>SOST04   Fomento de la eficiencia energética</b>		
Existencia de una red eléctrica inteligente (smart grid) con contadores inteligentes para la gestión y dispositivos de almacenamiento cercanos a los lugares de consumo	20%	
Reducción de consumo del alumbrado público	20%	✓
Edificios públicos con certificado de sistemas de gestión energética	15%	✓
Fomento de energías alternativas (plantas fotovoltaicas o de un tipo impulsado por el ayuntamiento)	10%	✓
Existencia de un punto de recarga eléctrica de automóviles y bicicletas eléctricas	10%	✓
Incorporación de vehículos con energía alternativa a la flota de servicios municipales	5%	
Transporte público impulsado por energías alternativas	20%	
<b>SOST05   Recogida y tratamiento de residuos</b>		
Sensorización de la recogida de basura	20%	
Cálculo de la población flotante mensual a partir de los residuos generados	10%	
Evolución positiva del volumen de residuos recogidos de manera selectiva respecto al año anterior	70%	✓
<b>SOST06   Abastecimiento, depuración y reutilización de aguas</b>		
Reducción del % de pérdidas en red respecto al año anterior	30%	✓
Cálculo de la población flotante a partir del agua consumida	10%	
Evolución positiva del aumento del agua depurada respecto al año anterior	30%	✓
Evolución positiva del volumen de agua reutilizada	30%	✓

Continúa en la página siguiente

INDICADOR	VALORACIÓN	✓
<b>SOST07   Aplicación de un sistema de indicadores de sostenibilidad al destino</b>		
Existencia del sistema de indicadores	25%	
Actuación periódica del sistema	25%	
Publicación del sistema de indicadores en la web municipal	25%	
Incorporación del sistema de programa europeo ETIS	25%	
<b>SOST08   Fomento de acciones de sensibilización a favor de la sostenibilidad para residentes</b>		
Realización de una, dos o tres campañas de sensibilización a favor de la sostenibilidad de residentes	1 CAMPAÑA: 33,3%	
	2 CAMPAÑAS: 66,6%	
	3 CAMPAÑAS: 100%	
<b>SOST09   Plan de adaptación al cambio climático</b>		
Existencia del plan	50%	
Adaptación del plan al contexto territorial y turístico	25%	
Disponibilidad del plan en la web municipal	25%	
<b>SOST10   Suscripción a Códigos Éticos</b>		
Suscripción al código ético del turismo u otros	100%	✓
<b>SOST11   Índice de presión humana máxima y evolución de la población flotante</b>		
El cálculo de presión humana máxima sumando la capacidad de la oferta residencial y turística en todas las modalidades de alojamiento	50%	✓
Estimación de la población flotante mensual calculada a partir de consumo de agua y generación de residuos	50%	

Continúa en la página siguiente

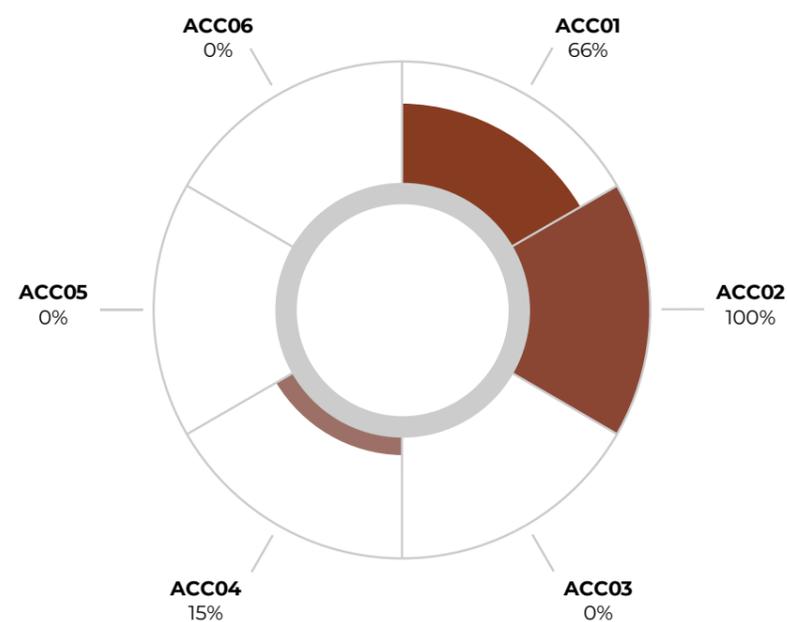
INDICADOR	VALORACIÓN	✓
<b>SOST12   Figuras de protección y certificaciones ambientales o de calidad en recursos/atractivos turísticos</b>		
El porcentaje de recursos principales del municipio (playas, parques naturales, monumentos, etc.) que cuenten con una figura o certificación constituye el valor final del indicador	100%	✓
<b>SOST13   Porcentaje de empresas con certificaciones ambientales</b>		
Se calculará el % de empresas turísticas certificadas sobre el total de empresas turísticas, teniéndose en cuenta el número y evolución para otorgar el 100%	100%	
<b>SOST14   Acciones de sensibilización a favor de la sostenibilidad para turistas</b>		
Se considera necesario el desarrollo de una acción para obtener el máximo %.	100%	
<b>SOST15   Zonas verdes por población máxima de hecho</b>		
El 100% se obtiene si el municipio dispone de 10 m2 de zona verde por cada persona que habita o se aloja en el municipio	100%	✓





# Accesibilidad Universal

## Accesibilidad Universal. Criterios de Medición



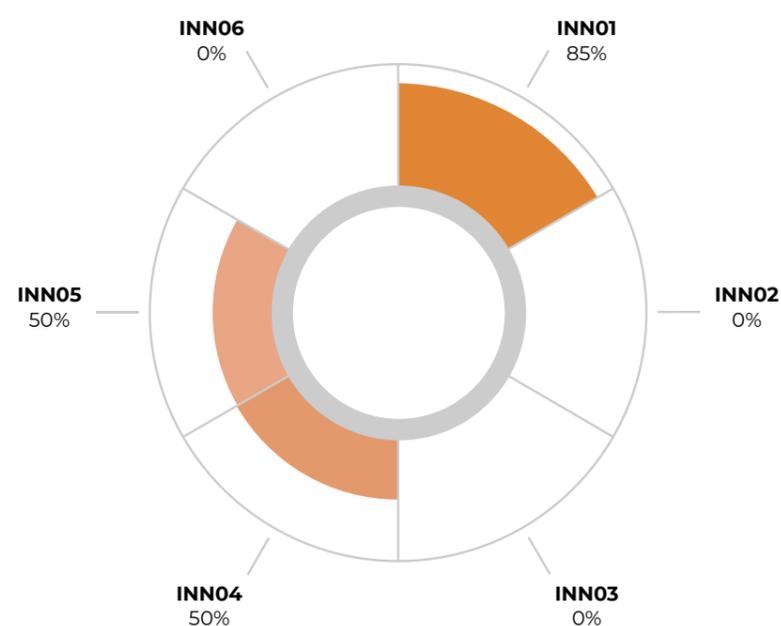
- ACC01 Recursos/atractivos turísticos accesibles
- ACC02 Servicio de información adaptado a personas con discapacidad
- ACC03 Cumplimiento de accesibilidad Web (Protocolo WAI)
- ACC04 Promoción del turismo accesible
- ACC05 Transporte público accesible
- ACC06 Existencia de un inventario municipal de recursos, empresas y servicios turísticos accesibles

INDICADOR	VALORACIÓN	✓
<b>ACC01   Recursos / atractivos turísticos accesibles</b>		
Grado de accesibilidad de los recursos / rutas turísticas más visitados del destino por tercios del total	1/3: 33,3%	
	2/3: 66,6%	✓
	3/3: 100%	
<b>ACC02   Servicios de información adaptados a personas con discapacidad</b>		
Si se cuenta con una oficina adaptada en su interior o exterior	80%	✓
Si además existe personas con formación específica para atender a personas con necesidades especiales	20%	✓
<b>ACC03   Cumplimiento de accesibilidad web (protocolo WAI)</b>		
Web turística bajo el cumplimiento del protocolo WAI	100%	
<b>ACC04   Promoción del turismo accesible</b>		
Si existe un guía de accesibilidad turística municipal online	35%	
Si existe material promocional adaptado: audio guías, braille, etc.	25%	
Si existen de campañas de sensibilización	25%	
Si existen servicios de préstamo de apoyo en las oficinas	15%	✓
<b>ACC05   Transporte público accesible</b>		
Se mide el grado de accesibilidad del transporte público local. Por ejemplo, si en el municipio existe servicio de bus urbano y taxi, y ambos están adaptados, el porcentaje a cumplimentar sería 100%	100%	
<b>ACC06   Existencia de un inventario municipal de recursos, empresas y servicios turísticos accesibles</b>		
Si existe un inventario de accesibilidad del destino	80%	
Si además dispone de una web municipal	20%	



# Innovación

## Innovación. Criterios de Medición

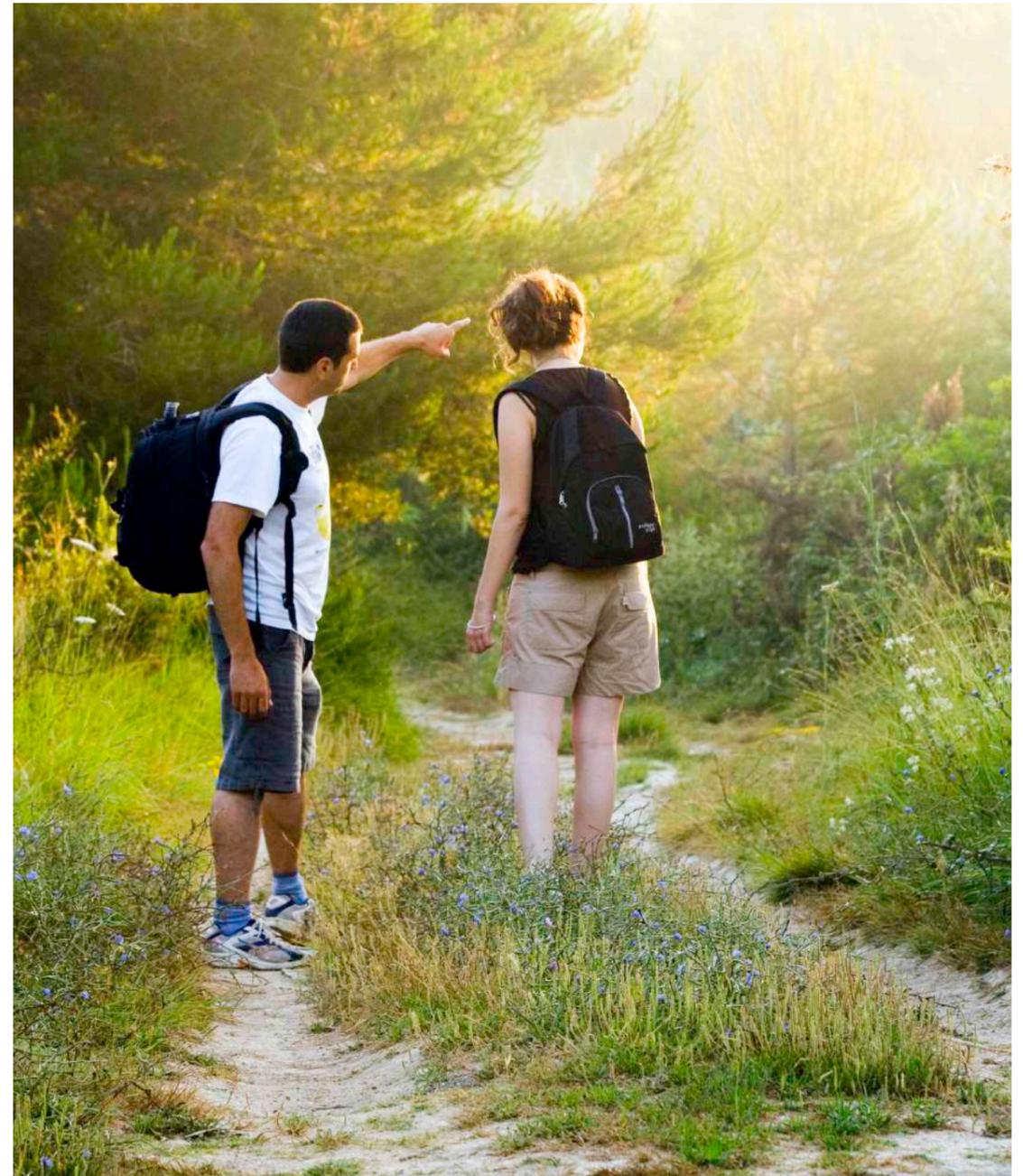


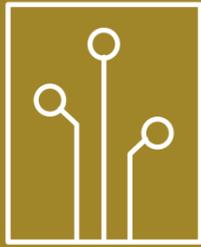
- **INN01** Fomento de la innovación turística
- **INN02** Implantación de sistema de gestión de la innovación en empresas y organismos públicos
- **INN03** Desarrollo de proyectos de innovación
- **INN04** Fomento de procesos de innovación colaborativa
- **INN05** Fomento del emprendimiento
- **INN06** Formación de población y ocupación en actividades vinculadas con la innovación

INDICADOR	VALORACIÓN	✓
<b>INN01   Fomento de la innovación turística</b>		
Si el municipio dispone de un vivero de empresas	25%	✓
Se hacen al menos de forma bianual concurso de ideas por parte del Ayto. / ente gestor	15%	
Se premian, al menos de forma bianual las empresas más innovadoras por parte del Ayuntamiento / ente gestor	15%	✓
Se ofrecen en el destino todos los años cursos de formación en relación con el turismo por entidades públicas o financiadas públicamente	15%	✓
Se ofrece ayuda y asesoramiento a emprendedores a través de algún programa u organismo	30%	✓
<b>INN02   Implantación de sistema de gestión de la innovación en empresas y organismos públicos</b>		
Si hay un número considerable de empresas y organismos con empresas de certificación de gestión de innovación suma el 100%, si no 0%: No	100%	
<b>INN03   Desarrollo de proyectos de innovación</b>		
Si el municipio participa en la actualidad en varios proyectos de innovación suma el 100%, si no 0%	100%	
<b>INN04   Fomento de procesos de innovación colaborativa</b>		
Se llevan a cabo en el destino encuentros entre empresarios, instituciones, centros de investigación / universidades y/o distintas áreas municipales al menos una vez al año con finalidad innovadora	50%	✓
Se llevan a cabo en el destino eventos que puedan fomentar la innovación en turismo abiertos a distintos tipos de público al menos una vez al año	50%	
<b>INN05   Fomento del emprendimiento</b>		
Si hay un porcentaje significativo de emprendedores suma el 50 %. Debe haber un 10% de empresarios sobre la población activa en el último trimestre disponible	50%	
Creación estable de empresas	50%	✓

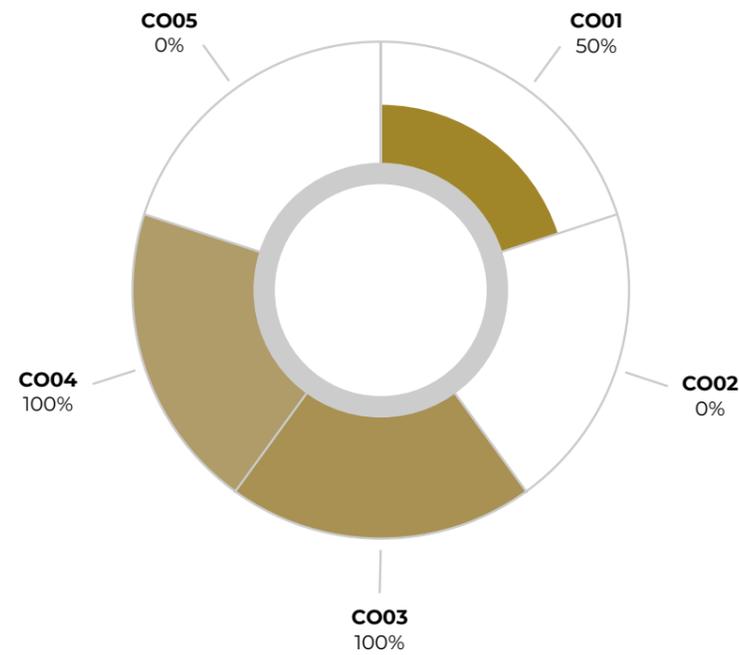
Continúa en la página siguiente

INDICADOR	VALORACIÓN	✓
<b>INN06   Formación de población y ocupación en actividades vinculadas con la innovación</b>		
Hay un elevado nivel de formación de la población local: El 20% o más de la población adulta cuenta con estudios universitarios: suma el 50% del indicador, sino 0%	50%	
Elevado porcentaje de personas trabajando en actividades creativas: suma un 25%, sino 0%	25%	
Elevado porcentaje de personas trabajando en actividades de media y alta tecnología e I+D: suma el restante 25%, sino 0%	25%	





# Conectividad



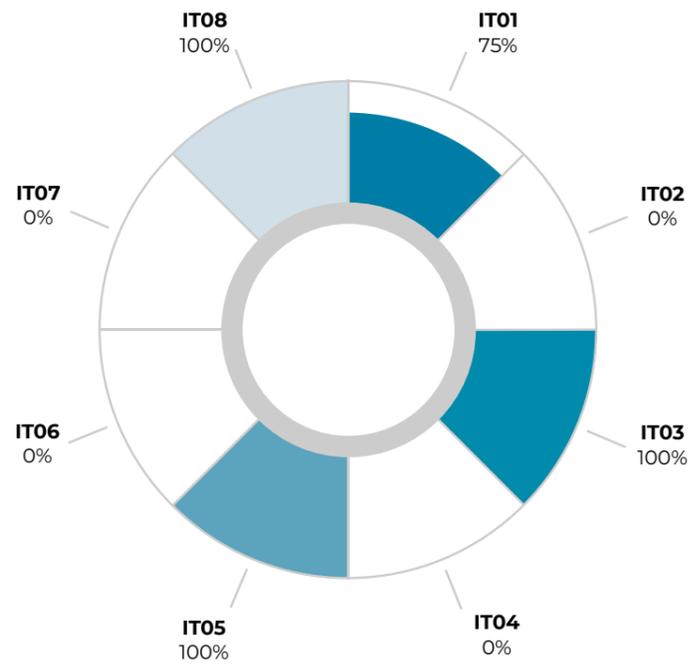
- **CO01** Conectividad de calidad a la red de las empresas turísticas del destino con latencia
- **CO02** Conectividad en oficinas de información turística
- **CO03** Conectividad en puntos de interés y atractivos turísticos
- **CO04** Wi-Fi de las empresas turísticas del destino para clientes/usuarios
- **CO05** Sensorización del destino

## Conectividad. Criterios de Medición

INDICADOR	VALORACIÓN	✓
<b>CO01   Conectividad de calidad a la red de las empresas turísticas del destino con latencia</b>		
El municipio dispone de una conectividad elevada con una cobertura del 75% o más de 2 Mbps suma el 50%	50%	✓
El municipio dispone de una conectividad elevada del 75% o más de 10 Mbps suma el otro 50%	50%	
<b>CO02   Conectividad en oficinas de información turística</b>		
Todas las oficinas de turismo disponen de wifi gratuito para el turista es el 100% si no 0%	100%	
<b>CO03   Conectividad en puntos de interés y atractivos turísticos</b>		
Si tienen 3 puntos de interés con wifi suma el 100% si no 0%	100%	✓
<b>CO04   Wifi de las empresas turísticas del destino para clientes y usuarios</b>		
La mayoría de las empresas de alojamiento cuentan con conexión a internet gratuita para sus clientes	50%	✓
La mayoría de empresas de restauración cuenta con conexión a internet gratuita para sus clientes	50%	✓
<b>CO05   Sensorización del destino</b>		
Si el destino cuenta con algún tipo de sensores para la mejora de su gestión en varios ámbitos (al menos en 2 ámbitos)	100%	



# Sistema de Inteligencia Turística



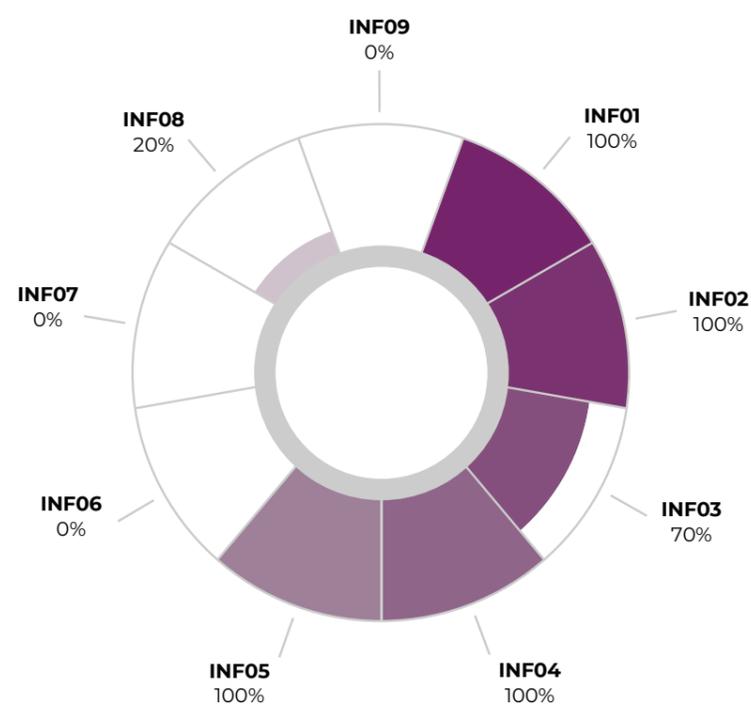
- IT01 Análisis de la demanda turística
- IT02 Barómetro empresarial
- IT03 Analítica web y Redes Sociales
- IT04 Plataforma de Integración de la Información del Destino
- IT05 Community Management
- IT06 Datos abiertos en turismo
- IT07 Monitorización de POIs
- IT08 Geolocalización de recursos

## Sistema de Inteligencia Turística. Criterios de Medición

INDICADOR	VALORACIÓN	✓
<b>IT01   Análisis de la demanda turística</b>		
Contar con procesos de encuestación a la demanda turística	75%	✓
Si además esta información se publica en la web municipal	25%	
<b>IT02   Barómetro empresarial</b>		
Existencia de un barómetro empresarial (100%) o bien la existencia de encuestas de confianza / ocupación (60%)	BARÓMETRO: 100% ENCUESTAS: 60%	
<b>IT03   Analítica web y redes sociales</b>		
Si existe un informe anual de las visitas y uso de la web turística municipal	40%	✓
Si existe un informe anual de las redes sociales del destino	40%	✓
Si existe disponibilidad de al menos uno de esos informes en la web municipal	20%	✓
<b>IT04   Plataforma de integración de la información del destino</b>		
Existencia de una plataforma de integración de la información del destino	100%	
<b>IT05   Community Management</b>		
Existencia de personal cualificado o empresa externa que dinamice las redes sociales	25%	✓
Existencia de personal cualificado o empresa externa que realice un seguimiento de la actividad de las redes sociales y las implicaciones para la gestión y marketing del destino	75%	✓
<b>IT06   Datos abiertos en Turismo</b>		
Existencia de un portal municipal de datos abiertos del destino	60%	
Si además existen conjuntos de datos abiertos en turismo	40%	
<b>IT07   Monitorización de POIs (puntos de interés turístico)</b>		
Si se monitoriza un número relevante de POIs otorga el 100%	100%	
<b>IT08   Geolocalización de recursos</b>		
Existencia de recursos geolocalizados con herramientas como Google My Business o similares	100%	✓



# Información Turística



- INF01 Material promocional en formato digital
- INF02 Punto de Información Turística 24/7
- INF03 Asistencia virtual
- INF04 Web multidispositivo
- INF05 Presencia activa en redes sociales
- INF06 Certificación con Q de calidad turística
- INF07 Información sobre conectividad Wi-Fi gratuita
- INF08 Señalética sensorizada
- INF09 Aplicación móvil (app) propia

## Información Turística. Criterios de Medición

INDICADOR	VALORACIÓN	✓
<b>INF01   Material promocional en formato digital</b>		
Si existe una zona de descarga en la web oficial	50%	✓
Si existe una guía turística en diferentes idiomas	30%	✓
Si existen mapas o destinos folletos temáticos	20%	✓
<b>INF02   Punto de información turística 24/7</b>		
Si existe un punto de información 24/7 en la oficina de turismo u otra información, es el 100%	100%	✓
<b>INF03   Asistencia virtual</b>		
Existencia de perfil de WhatsApp	50%	✓
Existencia de perfil en Skype	30%	
Si existen otras herramientas con las que se desarrollen estas tareas	20%	✓
<b>INF04   Web multidispositivo</b>		
Existencia de una web multidispositivo (responsive)	100%	✓
<b>INF05   Presencia activa en RR.SS</b>		
Porcentaje en función de redes sociales activas dividido para las redes sociales totales multiplicado por 100	100%	✓
<b>INF06   Certificación con Q de calidad turística</b>		
Si existe oficina de turismo con Q de calidad 100%	100%	
<b>INF07   Información sobre conectividad WI-FI gratuita</b>		
Si existe información online sobre las opciones de conectividad de wifi gratuito en el municipio	75%	
Si existen información geolocalizada sobre conectividad wifi	25%	

Continúa en la página siguiente

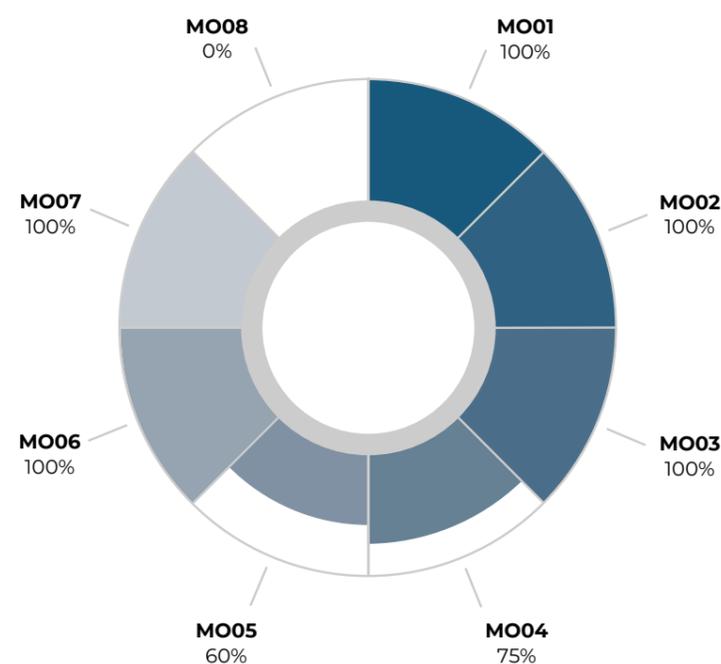
INDICADOR	VALORACIÓN	✓
<b>INF08   Señalética sensorizada</b>		
Si existen Qr en la señalización turística	20%	✓
Si existe señalización turística con Ibeacons, NFC o similar	80%	
<b>INF09   Aplicación móvil propia</b>		
Si existe una app móvil	20%	
Si existe una app móvil con valor añadido para el turista	40%	
Si existe una app móvil con valor añadido para el turismo	40%	





# Marketing Online

## Marketing Online. Criterios de Medición



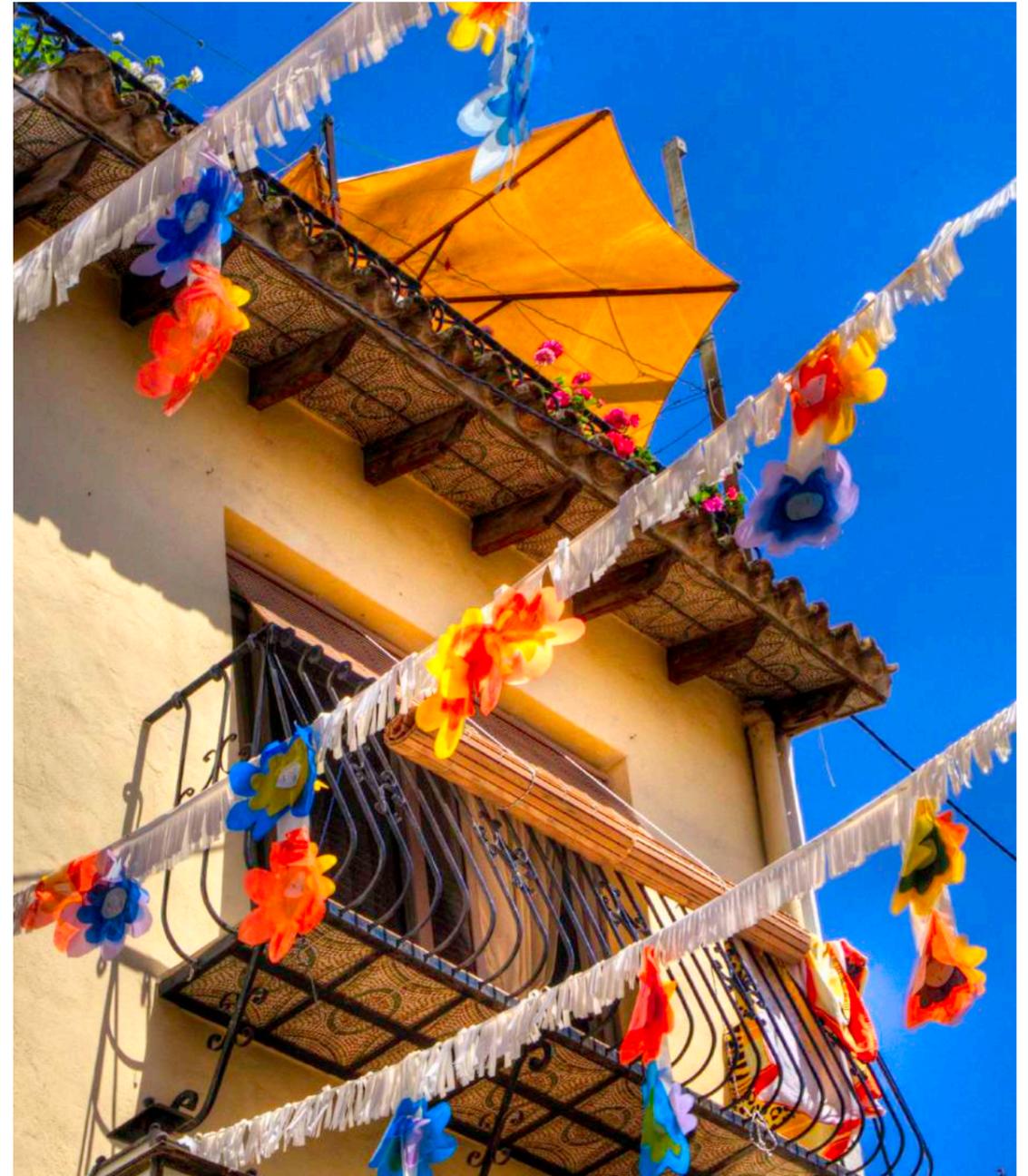
- **MO01** Monitorización de marca
- **MO02** Social Media Plan
- **MO03** Posicionamiento y acciones SEO
- **MO04** Inversión en publicidad online - SEM
- **MO05** Customer Relationship Management (CRM) y de e-mail marketing
- **MO06** Plan de marketing online
- **MO07** Inversión en publicidad en medios sociales
- **MO08** Comercialización en web DTI

INDICADOR	VALORACIÓN	✓
<b>MO01   Monitorización de marca</b>		
Si hacen uso habitual de analítica web al menos de una vez al mes	50%	✓
Elaboración de un informe de seguimiento y posición de la marca con propuesta de mejoras a partir del análisis al menos cada año	50%	✓
<b>MO02   Social media plan</b>		
Si existe un social media plan se suma el 50%	50%	✓
Si se aplica el plan actualmente suma otro 50%	50%	✓
<b>MO03   Posicionamiento y acciones SEO</b>		
El destino dispone de web oficial de turismo	30%	✓
La web aparece entre los 5 primeros resultados en google cuando se busca el nombre de la localidad y el nombre + turismo / visitar	20%	✓
El dominio URL de la web tiene el nombre del destino	10%	✓
La web está adaptada para dispositivos móviles	15%	✓
Se sube contenido nuevo a la web cada semana	15%	✓
En los perfiles de redes sociales está el link de la web	10%	✓
<b>MO04   Inversión en publicidad online - SEM</b>		
Si ha invertido en SEM en el último año	25%	
Si se ha medido de algún modo el retorno / impacto del SEM	25%	✓
Si se ha invertido en publicidad online durante el último año	25%	✓
Si se ha medido de algún modo el retorno / impacto de la publicidad online	25%	✓

Continúa en la página siguiente

**Marketing online.** Criterios de Medición

INDICADOR	VALORACIÓN	✓
<b>MO05   Estrategia CRM y de e-mail marketing</b>		
La web del destino posibilita suscribirse a la newsletter	60%	✓
Se ofrece al menos trimestralmente a los suscriptores alguna oferta, descuento o promoción por mail	40%	
<b>MO06   Plan de marketing online</b>		
La existencia de un plan de marketing general	25%	✓
Existencia de un plan de marketing online específico	25%	✓
Aplicación del plan que se está llevando a cabo actualmente	25%	✓
El plan de marketing online establece algún tipo de colaboración con empresas del destino	25%	✓
<b>MO07   Inversión en publicidad en medios sociales</b>		
Se ha hecho uso de alguna campaña de pago para promocionarse en algún medio social durante los últimos 6 meses	50%	✓
Se mide el retorno o impacto de las campañas de publicidad en medios sociales	50%	✓
<b>MO08   Comercialización en Web DTI</b>		
Si la web permite la reserva directa de alojamiento a través de motor de reservas	50%	
La web permite la reserva directa de actividades para experiencias a través del motor de reservas	50%	





**Reservados todos los derechos.**

No se permite reproducir, almacenar en sistemas de recuperación de la información ni transmitir alguna parte de esta publicación, cualquiera que sea el medio empleado - electrónico, mecánico, fotocopia, grabación, etc.-, sin el permiso previo de los titulares.



# Plan Director Destino Turístico Inteligente

---

**BENISSA**

•sien•

[www.sienconsulting.com](http://www.sienconsulting.com) | [info@sienconsulting.com](mailto:info@sienconsulting.com)