



Resumen Ejecutivo

PLAN DIRECTOR

DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE



L'ALFÀS DEL PI

2022-2026

Índice

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVOS	4
3. SITUACIÓN DE PARTIDA.....	5
4. LÍNEAS DE ACTUACIÓN.....	6
4.1. GOBERNANZA	8
4.2. INNOVACIÓN	10
4.4. ACCESIBILIDAD	13
4.5. SOSTENIBILIDAD.....	14



1. Introducción

El **Plan Director de Destino Turístico Inteligente l'Alfàs del Pi** es un proyecto de ciudad, coherente e integrado con la principal estrategia del municipio, la *Edusi l'Alfàs Territorio Saludable*, la estrategia de desarrollo urbano sostenible e integrado, en proceso de implementación.

L'Alfàs del Pi es un destino vacacional y residencial referente en la Comunidad Valenciana, con una estrategia turística enfocada en la naturaleza, la cultura, el patrimonio, el deporte, la integración social, y la salud como eje vertebrador de su modelo, siendo pionero en políticas de envejecimiento activo y saludable, expresión de la calidad de vida que visitantes de todo el mundo buscan en un entorno natural privilegiado.

Después de la realización del **Autodiagnóstico de la Red DTI** de la Comunidad Valenciana, que permitió conocer las fortalezas del destino para convertirse en un destino turístico inteligente (DTI), l'Alfàs del Pi continúa su proceso de transformación mediante la elaboración y ejecución de un Plan Director de Destino Turístico Inteligente -en adelante, PDTI- promovido por el Ayuntamiento de l'Alfàs del Pi, a través del cual busca avanzar en la estrategia de Smart City procedente de la Edusi, con ser un destino turístico inteligente, con el fin de establecer una gestión inteligente, así como el impulso de un desarrollo sostenible, la renovación de su estrategia turística, y el posicionamiento como destino saludable.

Con un enfoque integral y holístico, **el PDTI se presenta como un valioso instrumento de planificación**, alineado con los planes municipales y los retos globales de la agenda gubernamental, que sirve de refuerzo de la coordinación interdepartamental, superando la dimensión turística y abarcando toda la gestión municipal.

Para el éxito del PDTI, el Ayuntamiento necesita definir una hoja de ruta que sirva para abordar los retos y las problemáticas que el destino tiene por delante, así como formular un plan de acción que contenga los proyectos y las actuaciones que permitan su conversión en el modelo DTI.

Es la oportunidad de l'Alfàs para subirse al carro de la inteligencia en la gobernanza de las ciudades, situando al turismo como la locomotora capaz de devolver la prosperidad económica al municipio después de la crisis sanitaria y socioeconómica, a través de la especialización, la diferenciación y diversificación de una oferta turística única y excepcional, teniendo en cuenta el territorio, los residentes y los turistas.



2. Objetivos

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

"Dotar al destino de los instrumentos de planificación necesarios, para trazar los pasos estratégicos y operativos que permitirán revalorizar la posición del destino en el mercado"

El Plan Director l'Alfàs del Pi DTI establece los siguientes objetivos secundarios:

- Aumento de la competitividad.
- Mejorar la experiencia del turista en el destino en todo su ciclo de viaje.
- Ser pionero en la ejecución de experimentos y proyectos tecnológicos en materia de envejecimiento activo y salud.
- Impulsar el desarrollo sostenible en el destino, tanto económicamente, como socio-culturalmente y medioambientalmente.



3. Situación de partida

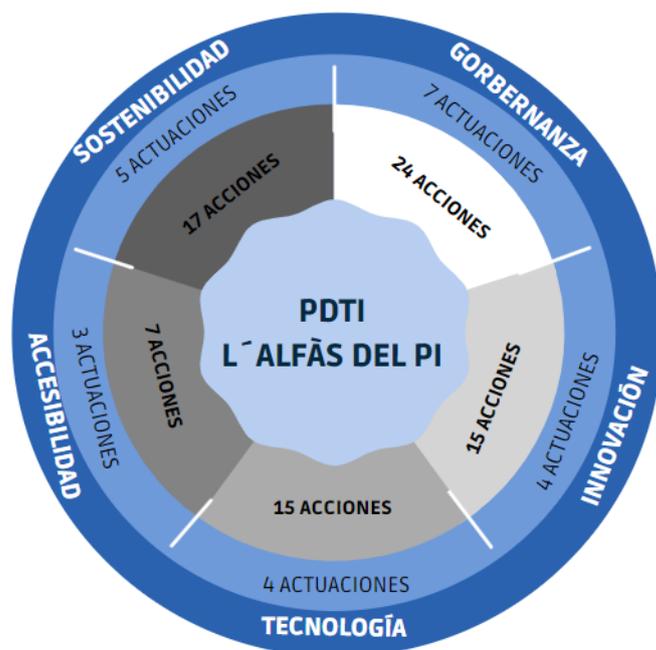
El Ayuntamiento de l'Alfàs del Pi ha elaborado un Plan Director l'Alfàs del Pi DTI 2022-2025 en el que planifica las actuaciones en los diferentes ejes del DTI, englobando las acciones que ya están implementadas y las que se plantean realizar, además de cómo debe acometerse su integración en el proceso de conversión hacia un DTI.

En este sentido, la siguiente figura muestra la evolución de l'Alfàs del Pi, marcando la situación de partida del presente proyecto:



4. Líneas de actuación

El Plan Director DTI se ha vertebrado en 5 ejes estando estos divididos en diferentes actuaciones y a su vez, diversas actividades como se puede ver en la figura siguiente:



5 EJES
23 ACTUACIONES
78 ACCIONES

Los siguientes apartados recogen de forma resumida las diferentes actuaciones objeto del Plan Director DTI:

Líneas de Actuación l'Alfàs del Pi DTI		
GOBERNANZA	G1	Utilización de herramientas ofimáticas para la gestión y seguimiento del DTI y la monitorización del avance del destino.
	G2	Desarrollo, por parte de las áreas integradas en el Destino Turístico Inteligente, un plan operativo que permita conocer las acciones a desarrollar anualmente
	G3	Creación de un Plan de Comunicación que permita dar a conocer los avances como DTI
	G4	Realizar un Plan de marketing online y de redes sociales
	G5	Trabajar por priorizar la calidad en el destino (SICTED)
	G6	Poner en valor y proteger la cultura propia y tradiciones de l'Alfàs del Pi
	G7	Formación en turismo para el personal del ayuntamiento y la ciudadanía

INNOVACIÓN	I1	Creación de un área de innovación
	I2	Implantar un Sistema de Inteligencia Turística
	I3	Mejorar la sede electrónica
	I4	Fomento del emprendimiento en innovación para el municipio
TECNOLOGÍA	T1	Sustitución, mejora, sensorización y conectividad de infraestructuras y equipamientos
	T2	Aumentar el número de Herramientas Big Data e Inteligencia Turística
	T3	Renovación o mejora de infraestructuras, dispositivos o instrumentos para que el turista conozca el destino y sus atractivos turísticos: actividades culturales, patrimonio histórico y turístico.
	T4	Digitalización de la Smart Office DTI
ACCESIBILIDAD	A1	Creación de una oficina técnica de accesibilidad
	A2	Aplicación de herramientas tecnológicas para mejorar la accesibilidad y facilitar la experiencia de los turistas y residentes.
	A3	Adaptación de los espacios de contacto entre turistas y residentes a la normativa de accesibilidad correspondiente (oficinas de turismo y rutas turísticas).
SOSTENIBILIDAD	S1	Trabajar de manera sostenible en la actividad turística y en el destino
	S2	Implementación de programas de protección del patrimonio cultural e histórico
	S3	Promover el uso del transporte sostenible para desplazarse en el territorio
	S4	Aumento de carriles bicicleta
	S5	Creación de un observatorio de sostenibilidad



4.1 Gobernanza

4.1.1. Utilización de herramientas ofimáticas para la gestión y seguimiento del DTI y la monitorización del avance del destino.

Según la norma UNE 178501: *“El Sistema de Gestión permite al Destino Turístico Inteligente alcanzar los compromisos derivados de su política, tomar decisiones, según sea necesario, para mejorar su gestión y demostrar la conformidad del sistema”, en base a los requisitos de la norma UNE 178501. “Asimismo, persigue aumentar la competitividad del sector turístico al tiempo que incrementa la calidad de la experiencia del turista, a lo largo del ciclo de vida de su interacción con el destino.”*

4.1.2. Desarrollo, por parte de las áreas integradas en el Destino Turístico Inteligente, un plan operativo que permita conocer las acciones a desarrollar anualmente.

El Plan Director DTI debe ser concretado a través de planes estratégicos u operativos por cada una de las áreas involucradas, en el alcance definido por el municipio en relación con el DTI. Dichos planes deben estar alineados con el Plan Director y con las necesidades y expectativas de residentes y turistas.

4.1.3. Creación de un Plan de Comunicación que permita dar a conocer los avances como DTI

Con la finalidad de dar a conocer los avances de la transformación del destino a DTI se recomienda llevar a cabo un Plan de Comunicación que permita establecer una buena comunicación y transparencia entre el Ente Gestor DTI, los ciudadanos, turistas y sector público-privado. De esta manera, se aumentará el nivel de inteligencia competitiva manteniendo una comunicación continua entre los actores principales del destino.

4.1.4. Realizar un Plan de marketing online y de redes sociales

Definimos el plan de marketing como un documento donde se reflejan las acciones que se van a llevar a cabo para la comercialización del destino.

El proceso a seguir para la elaboración de un plan de marketing empieza a través de un análisis o auditoría de la situación inicial donde se recopila toda la información necesaria para luego fijar objetivos, elegir estrategias, decidir tácticas, y determinar el presupuesto y acciones de control.



4.1.5. Trabajar por priorizar la calidad en el destino (SICTED)

Tener el distintivo del SICTED en el municipio es la garantía que acredita el cumplimiento de los requisitos establecidos en la metodología, y reconoce el esfuerzo y el compromiso con la calidad y la mejora continua tanto de los establecimientos como del destino, a través de la mejora continua y la implantación de buenas prácticas.

4.1.6. Poner en valor y proteger la cultura propia y tradiciones de l'Alfàs del Pi

La utilización de algunos instrumentos básicos permitirá que los procesos de interacción entre el sector turístico y el sector del patrimonio cultural permitan, no solo encontrar el equilibrio entre ambos, sino mejorar el rendimiento de los dos sectores en l'Alfàs del Pi.

4.1.7. Formación en turismo para el personal del ayuntamiento y la ciudadanía

, se debe disponer de una oferta formativa no solo para aquellos ciudadanos que pretenden entrar a trabajar en el sector, sino también para aquellos profesionales que ya están trabajando y que deben seguir reciclándose y formándose.



4.2. Innovación

4.2.1. Creación de un área de innovación

La innovación es un sector que necesita estar en continuo crecimiento y desarrollo; por lo que contar con una unidad de gestión de la misma resulta necesaria para el ayuntamiento. Esto, le permitirá al ente gestor tomar decisiones basadas en resultados.

4.2.2. Implantar un Sistema de Inteligencia Turística

El Sistema de Inteligencia Turística organiza y analiza diferentes fuentes de información elaborando cuadros de mando e informes dinámicos adaptados a las necesidades del usuario y posibilitando además la descarga de la información. Además de ello, se puede acceder a los diferentes procesos de planificación estratégica del sector y trabajar en base a su desarrollo para mejorar la toma de decisiones.

4.2.3. Mejorar la Sede Electrónica

El municipio de l'Alfàs del Pi cuenta con Sede Electrónica para los diferentes trámites de la ciudadanía. Aun así, resulta necesario mejorar este portal para aumentar el número de gestiones realizadas. El objetivo de la Sede electrónica del Ayuntamiento de l'Alfàs del Pi es ofrecer portales accesibles para toda la ciudadanía, de modo que, con independencia a sus capacidades, a su edad o a acceder a la Web desde tecnologías poco convencionales, puedan navegar por las páginas del municipio sin encontrar dificultades de acceso.

4.2.4. Fomento del emprendimiento en innovación para el municipio

El turismo en un destino debe contemplarse como una actividad económica transversal, por lo que resulta necesario el desarrollo de procesos innovadores que se lleven a cabo por personas instruidas en la materia. Realizar ayudas y fomentar el emprendimiento en empresas de innovación de l'Alfàs, dotará al municipio de una mayor competitividad en el mercado. Siendo conscientes de la situación compleja para las pequeñas y medianas empresas turísticas para dedicar recursos a la innovación; será necesario la creación de incentivos, premios... que garanticen una mayor participación por parte del sector empresarial.



4.3. Tecnología

4.3.1. Sustitución, mejora, sensorización y conectividad de infraestructuras y equipamientos.

Según el Manual Operativo para la configuración de Destinos Turísticos Inteligentes publicado por la Generalitat Valenciana, Invat-tur, el Institut Universitari d'Investigacions Turístiques y la Universidad de Alicante, "un pilar fundamental del éxito de un Destino Turístico Inteligente es la disponibilidad universal de acceso a Internet. Dicho acceso sirve a dos propósitos: por una parte, posibilita que los turistas y residentes puedan acceder a los servicios del DTI mediante los dispositivos móviles de su propiedad (smartphones, tablets, portátiles, etc.); y, por otra, proporciona apoyo a los servicios técnicos desplegados en el territorio (sensores ambientales, aparcamientos inteligentes, servicios interactivos, etc.).

4.3.2. Aumentar el número de Herramientas Big Data e Inteligencia Turística

Según la norma UNE 178502: "La utilización de herramientas Big Data permitirá al destino analizar el impacto del turismo en las áreas geográficas que componen el destino, analizando el comportamiento de los visitantes, tendencias y tomando decisiones en función de los datos para ofrecer una mejor experiencia turística." En cuanto a la capa de Inteligencia Turística, la norma 178502 indica que "haciendo uso de las capacidades de almacenamiento y procesamiento de la plataforma y de las herramientas Big Data, procesará la información, estructurada y no estructurada, para proporcionar información de valor para la toma de decisiones al destino turístico y a la ciudad."

4.3.3. Renovación o mejora de infraestructuras, dispositivos o instrumentos para que el turista conozca el destino y sus atractivos turísticos: actividades culturales, patrimonio histórico y turístico.

El modelo DTI ha establecido unas nuevas directrices de gestión en las que se prioriza la alta penetración de las tecnologías de la información y la comunicación (TICs) en la producción y el consumo turísticos; la necesidad de garantizar la calidad ambiental del destino; de enriquecer la experiencia turística; y de reforzar y comunicar los atractivos del territorio. En este sentido, se considera importante renovar o mejorar aquellas infraestructuras o dispositivos para que el turista conozca los recursos turísticos de l'Alfàs del Pi a través de la promoción de los mismos.



4.3.4. Digitalización de la Smart Office DTI

Según la norma UNE 178502, "se entiende como una Smart Office como un conjunto de procesos, actividades y recursos encaminados a la transformación digital de los servicios públicos turísticos, las acciones específicas de un DTI y las empresas del destino. La Smart Office planifica, coordina y ejecuta el desarrollo e implantación de las herramientas asociadas a cada uno de los tres planos de herramientas (capa digital del destino, transformación digital de las empresas turísticas del destino y la construcción de la capa de datos inteligentes)"



4.4. Accesibilidad

4.4.1. Creación de una oficina técnica de accesibilidad

La norma UNE 178502, "se indica la necesidad de que el Ente Gestor debe contar con un área, departamento u oficina (con responsables asignados) concebida como elemento transversal que coordine las actuaciones y mantenimiento de soluciones en materia de accesibilidad universal del destino, de forma coordinada con las diferentes áreas y departamentos implicados en la gestión del destino (urbanismo, cultura, sanidad, emergencias, entre otros)"

4.4.2. Aplicación de herramientas tecnológicas para mejorar la accesibilidad y facilitar la experiencia de los turistas y residentes.

En la norma UNE 178502 especifica la necesidad de contar con diferentes herramientas tecnológicas accesibles que mejoren la experiencia tanto de los turistas como de los residentes. Una de las principales herramientas es la web de turismo del destino. Además del portal web, el municipio debe contar con herramientas tecnológicas accesibles en los principales recursos turísticos. Instaurarlas de forma integrada y operativas, facilitará la atracción del destino por parte de los turistas, además de ser un lugar más inteligente, centrado en las personas; garantizando la igualdad y no la discriminación de todas las personas.

4.4.3. Adaptación de los espacios de contacto entre turistas y residentes a la normativa de accesibilidad correspondiente (oficinas de turismo y rutas turísticas).

Las oficinas de información turística son el punto de referencia de los turistas y visitantes a la hora de conocer un nuevo destino. Muchos turistas se hacen la primera imagen del destino a través de las oficinas y por ello, según marca el PREDIF, existen una serie de recomendaciones a cumplir que se especifican en el Plan Director.



4.5. Sostenibilidad

4.5.1. Trabajar de manera sostenible en la actividad turística y en el destino

La actividad turística mueve una cantidad elevada de personas en l'Alfàs del Pi, por ello, aunque indudablemente aporta múltiples beneficios económicos, también produce grandes impactos sobre el medio social, natural y el medio ambiente. En este sentido, es necesario realizar acciones que palien los efectos negativos de la actividad turística.

4.5.2. Implementación de programas de protección del patrimonio cultural e histórico

Con la implementación de programas de protección del patrimonio cultural e histórico se pretende proteger el patrimonio cultural tangible e intangible (Mausoleo romano de l'Albir, Finca Roca, Reg Major, Molinos y Acueductos, Iglesia Parroquial de San José y Plaza Mayor, etc.) desarrollando programas de conservación y preservación de dichos recursos, así como de seguimiento de la implementación eficiente de dichos programas.

4.5.3. Promover el uso del transporte sostenible para desplazarse en el territorio

El uso de transporte público y empleo de otros medios sostenibles para desplazarse dará una visión más sostenible del destino, es por ello por lo que se deben cumplir una serie de requisitos en relación a la sostenibilidad en el transporte. De esta manera, se respetará el medio ambiente y reducirán los niveles de ruido, dando así respuesta a las necesidades actuales y futuras de movilidad, mejorando la calidad de vida de los ciudadanos de l'Alfàs del Pi.

4.5.4. Aumento de carriles bicicleta

Un destino turístico inteligente debe contar con transporte sostenible para la movilidad de residentes y turistas; el uso de la bicicleta mejorará la calidad de vida de los mismos y la visión del municipio. Habilitar nuevos carriles bici por los principales puntos turísticos o aumentar los existentes, harán de l'Alfàs del Pi, un destino más sostenible y competente.

4.5.5. Creación de un observatorio de sostenibilidad

Un observatorio de sostenibilidad se crea para incorporar una gestión y toma de decisiones, monitorizando un dashboard de los KPI's más importantes para ayudar al municipio a identificar debilidades y fortalezas en relación a la sostenibilidad del destino.

