

Plan Director Destino Turístico Inteligente



Introducción

01

Objetivos del
Plan DTI y
metodología

04

Objetivos _4
Metodología _5

El Destino
Turístico
Inteligente

08

Situación
turística de
Dénia

11

Caracterización
de la gestión
pública en
Dénia

20

Gestión y planificación
turística _20
Gestión y planificación de las otras
áreas del destino _24
Caracterización tecnológica de
Dénia _26

Diagnóstico
del destino

30

Resultados del Autodiagnóstico
DTI _30
Comparativa de resultados del
Autodiagnóstico DTI _32
Evolución del Autodiagnóstico
DTI de Dénia _33
Modelo BAE _36

Síntesis del
proceso
participativo

41

DAFO
Inteligente

44

Plan de
actuaciones

57

Retos _57
Listado actuaciones _60
Fichas de actuaciones _61
Cronograma actuaciones _83

Autodiagnóstico DTI-CV

85

Priorización de actuaciones para cumplimentar el 80%
de básico-avanzado

86



**Plan
Director
Destino
Turístico
Inteligente**



01

Introducción

Introducción

El turismo ha sido, desde su inicio, una actividad altamente transversal, afectando en su desarrollo a una gran multitud de ámbitos de un destino de forma simultánea. Como consecuencia, y a raíz de la creciente necesidad de gestionar de una forma más sostenible esta actividad, surge el modelo de Destinos Turísticos Inteligentes, una metodología de gestión que promueve la implementación de un modelo de gobernanza transversal, que coordine a todos los agentes relevantes del territorio en el proceso de toma de decisiones y que impulse su transformación digital desde distintas perspectivas, garantizando en todo momento un desarrollo sostenible e inclusivo.

Dénia es un destino turístico de la Comunidad Valenciana cuyo desarrollo, iniciado en la década de los 60, se ligó al turismo de masas especializado en el sol y playa, contando con una amplia oferta alojativa dominada por los apartamentos y las viviendas secundarias. No obstante, durante la última década, el Departamento de Turismo del Ayuntamiento de Dénia ha apostado decididamente por la diversificación de su oferta y la mejora de la competitividad del destino a través de la gastronomía.

Fruto de este esfuerzo y culminación de esta apuesta, se traduce en la declaración de Dénia como Ciudad Creativa de la Gastronomía de la UNESCO en el año 2015. A partir de este momento, la ciudad impulsa una estrategia y un plan de acción de recuperación cultural y atracción internacional.

Todo ello ha permitido mejorar el posicionamiento competitivo de Dénia como destino turístico e incrementar la calidad de su oferta, fundamentado en distintas herramientas de planificación turística y proyectos elaborados por parte del Departamento de Turismo en coordinación con el tejido empresarial y asociativo de la ciudad, canalizando su participación a través de entidades como el Consejo Asesor Municipal de Turismo o el Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos (SICTED).

Así pues, en 2021 se aprueba el Plan Estratégico de Turismo y el Plan Director Smart City de Dénia, ambos planes suponen las bases del nuevo modelo urbano y turístico del municipio. Paralelamente, Dénia es seleccionada en la convocatoria de los Fondos Europeos Next Generation para la ejecución de un Plan de Sostenibilidad Turística en Destino (PSTD), una herramienta de planificación que contempla la ejecución de actuaciones en los ámbitos de Transformación Digital, Competitividad, Transición Verde y Sostenible y Eficiencia Energética, y que persigue impulsar la renovación del modelo turístico de Dénia, basado en los ODS, y posicionar a la ciudad como una referencia global como Ciudad Creativa de la Gastronomía de la UNESCO.

Con la finalidad de dar continuidad al proceso iniciado con el Autodiagnóstico DTI del año 2020 y optimizar su modelo de gestión turística, Dénia apuesta también por la transformación en Destino Turístico Inteligente (DTI) con el propósito de convertirse en un territorio más sostenible, accesible, inteligente y resiliente.

El Plan Director de Destino Turístico Inteligente de Dénia se postula como el marco de referencia sobre el cual se establecen los retos y actuaciones que debe acometer Dénia para reforzar su modelo de gobernanza, capaz de satisfacer las necesidades tanto de los visitantes como de los residentes.

Este documento se plantea como una guía para trazar la hoja de ruta a seguir en la política turística de Dénia y avanzar hacia su transformación en Destino Turístico Inteligente.





**Plan
Director
Destino
Turístico
Inteligente**

02

**Objetivos del
Plan DTI y
metodología**

Objetivos del Plan DTI y metodología

Objetivos

Este plan persigue la transformación de Dénia en base al modelo de Destinos Turísticos Inteligentes, lo que permitirá gestionar de una forma más sostenible sus recursos, coordinar de forma eficaz a todos los agentes relevantes del territorio e incrementar la competitividad y calidad de sus productos y servicios.

Para cumplir con esto, se han establecido los siguientes objetivos:

- Realizar el Autodiagnóstico en materia DTI, tomando como base los indicadores establecidos en el modelo de Destinos Turísticos Inteligentes de la Comunidad Valenciana impulsado por Invat·tur.
- Identificar los actores relevantes del territorio y analizar su estado de situación en términos de gestión y planificación.
- Analizar con profundidad el modelo de gobernanza turística de Dénia.
- Definir una serie de actuaciones encaminadas a cumplir con los indicadores establecidos en el modelo DTI-CV.
- Definir actuaciones centradas en la transformación de Dénia en base al modelo de Destinos Turísticos Inteligentes.
- Alinear las actuaciones con las directrices establecidas en el Plan de Sostenibilidad Turística en Destino de Dénia.
- Priorizar las actuaciones en función de su relevancia y grado de complejidad.

Metodología

Este proyecto sigue la metodología del modelo de Destinos Turísticos Inteligentes de la Comunidad Valenciana, impulsado por el Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas (Invat-tur).

Como punto de partida en este proyecto, se designa una persona responsable en el Departamento de Turismo del Ayuntamiento de Dénia, siendo esta la encargada de supervisar todo el proceso e intermediar con los agentes del territorio.

Tras ello, se procede a elaborar el Autodiagnóstico DTI, analizando el grado de cumplimiento de los indicadores establecidos en el modelo de Destinos Turísticos Inteligentes de la Comunidad Valenciana (modelo DTI-CV).

De forma paralela, en esta primera fase se realiza una revisión y análisis de documentación para conocer la situación de partida del destino en términos de planificación turística.

Los documentos revisados en Dénia han sido los siguientes:

- Plan de Acción Local Dénia&Marina Alta #TastingLife (2015).
- Plan Turístico de Dénia 2021-2024 (2020).
- Plan de Sostenibilidad Turística en Destino de Dénia (2021).
- Plan Director Smart City de Dénia (2021).
- Plan Estratégico trienal de Acciones de Marketing Turístico (2021).
- Estrategia de movilidad ciclista de Dénia 2021-2027 (2021).
- Plan de Acción de Comercio de Dénia 2021-2025 (2021).

Seguidamente, se procede a la creación de la Comisión Interdepartamental DTI, concebida como un ente de coordinación de los distintos departamentos del Ayuntamiento compuesto, como mínimo, por los responsables técnicos de los departamentos de Turismo, Informática, Medio Ambiente, Urbanismo, Desarrollo Local, Innovación y Creatividad y Playas. De forma simultánea, se elabora el Autodiagnóstico DTI-CV mediante la revisión del grado de cumplimiento de los 155 indicadores distribuidos en los ejes de Gobernanza, Innovación, Sostenibilidad, Accesibilidad, Conectividad, Inteligencia, Información y Marketing Online.

Posteriormente, se organizan sesiones participativas con el tejido empresarial y asociativo del destino, con la finalidad de conocer su perspectiva sobre el modelo turístico del destino y plantear acciones que aborden sus principales necesidades y problemáticas. De igual forma, también se promueve la participación del personal técnico y político del Ayuntamiento mediante reuniones tanto individuales como grupales.

La información recopilada en las reuniones, junto con la revisión de documentación mencionada previamente, permiten analizar con profundidad el modelo de gestión turística del destino e identificar aquellas áreas de mejora que deben abordarse con posterioridad en el plan de actuaciones.

Esta información se encuentra reflejada en un DAFO (con enfoque inteligente) y en los distintos apartados de caracterización de la gestión.

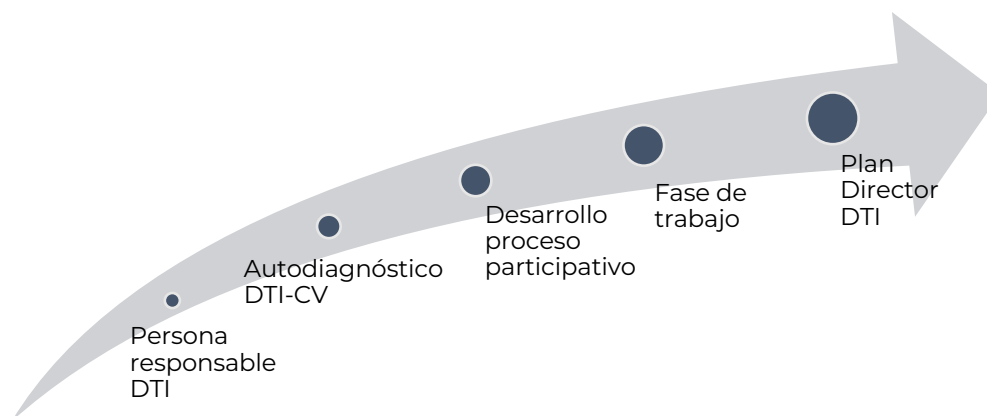
Una vez finalizado el proceso de análisis del destino, se procede a la elaboración de una propuesta de actuaciones del Plan Director DTI, que se compone de dos bloques diferenciados.

En primer lugar, se establecen las acciones que debe acometer el destino para incrementar su porcentaje de cumplimiento en los ejes del modelo DTI-CV y alcanzar los mínimos establecidos en el modelo BAE (Básico, Avanzado y Excelente).

En segundo lugar, se propone un conjunto de actuaciones que, basándose en la realidad del territorio (coste económico, viabilidad, complejidad, etc.), se centran en abordar las principales necesidades del destino e impulsar la transformación de su modelo en clave DTI.

Una vez definidas y consensuadas estas actuaciones con todos los agentes implicados, es fundamental la creación y puesta en marcha de los distintos mecanismos de seguimiento del plan. Por ello, se formaliza la creación de la Comisión de Seguimiento DTI, que será la encargada de garantizar la ejecución de las actuaciones y realizar un seguimiento de los resultados obtenidos. Además, también es importante revisar de forma periódica los avances experimentados en el cumplimiento de los indicadores establecidos en el Autodiagnóstico DTI-CV.

Figura 1. Metodología de elaboración del Plan Director DTI



Fuente: Elaboración propia a partir de la Guía de Implementación DTI de la Comunidad Valenciana (Invat-tur, 2015)



**Plan
Director
Destino
Turístico
Inteligente**

03

**El Destino
Turístico
Inteligente**

El Destino Turístico Inteligente

Durante la última década, la digitalización se ha postulado como uno de los factores más influyentes en los procesos de transformación de ciudades y territorios. Esta coyuntura, analizada desde una perspectiva turística, ha afectado en todas las fases que conforman el ciclo del viaje, cambiando por completo la forma en la que los destinos se promocionan, interactúan con los visitantes y gestionan la actividad turística.

A raíz de la necesidad por parte de los destinos en adaptarse a los constantes cambios del entorno y aprovechar las oportunidades que brindan las herramientas tecnológicas en términos turísticos, surge el concepto de Destinos Turísticos Inteligentes (DTI). Un DTI, tal y como establece la Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas (SEGITTUR), se define como *“un destino turístico innovador, consolidado sobre una infraestructura tecnológica de vanguardia, que garantiza el desarrollo sostenible del territorio turístico, accesible para todos, facilitando la interacción e integración del visitante con el entorno e incrementando la calidad de su experiencia en el destino y la mejora de la calidad de vida del residente”*.

El concepto DTI, que nace a partir de la adaptación de la metodología de las Smart Cities al sector turístico, promueve el desarrollo de un modelo de gestión aplicable a cualquier destino turístico que ponga en el centro del proceso de toma de decisiones al visitante, aporte transversalidad en el análisis de información y evolucione hacia un enfoque holístico del destino.

Este nuevo paradigma en la gestión turística, que con el paso de los años ha sido mejorado y adaptado a los cambios del entorno y la sociedad, tiene como finalidad implementar en los destinos un proceso de mejora continua que les permita diagnosticar su punto de partida en el contexto de la gestión inteligente e identificar aquellos ámbitos de mejora que impulsen su conversión en destinos más sostenibles y resilientes.

Para poder avanzar en esta transformación, ha sido fundamental la definición de un marco homogéneo que les permita autodiagnosticarse y alinear sus políticas con las tendencias de creación de Ciudades Inteligentes, tal y como establece el Plan Nacional Integral de Turismo (PNIT) del Gobierno de España. Por ello, la Asociación Española de Normalización (AENOR), en el seno del CTN 178 de Ciudades Inteligentes, impulsó la creación de tres normas:

- **Norma UNE 178501:2018.** Sistema de gestión de los Destinos Turísticos Inteligentes. Requisitos.
- **Norma UNE 178502:2018.** Indicadores y herramientas de los Destinos Turísticos Inteligentes.
- **Norma UNE 178503:2018.** Destinos Turísticos Inteligentes. Semántica aplicada al turismo.

Entre estas tres normativas, destaca la Norma UNE 178502:2018. Indicadores y herramientas de los Destinos Turísticos Inteligentes, donde se establecen más de un centenar de indicadores distribuidos en las dimensiones de Gobernanza, Innovación, Sostenibilidad, Tecnología y Accesibilidad, que pretenden analizar de forma precisa y detallada el nivel de competitividad de un destino con un enfoque orientado hacia la inteligencia y la optimización.

Para la difusión y puesta en valor de este modelo de gestión turística, SEGITTUR en el año 2012 impulsó la creación de la Red de Destinos Turísticos Inteligentes (Red DTI). La Red DTI es una herramienta de colaboración público-público y público-privada compuesta por destinos turísticos, entidades públicas y empresas del sector que promueve la conversión de los destinos en destinos inteligentes y favorece la comunicación, el intercambio de conocimiento y la cohesión entre los mismos.

De forma paralela, y tomando como referencia este marco normativo, el Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas (Invat-tur) desarrolló su propio modelo DTI estableciendo un total de 155 indicadores clasificados en los siguientes ámbitos: Gobernanza, Innovación, Sostenibilidad, Accesibilidad, Conectividad, Inteligencia, Información y Marketing Online.

El modelo DTI-CV, aplicable exclusivamente en destinos turísticos de la Comunidad Valenciana, también realiza una agrupación de los mismos indicadores en base a tres niveles (Básico, Avanzado y Excelente), atendiendo a su grado de complejidad. Este enfoque, denominado Modelo BAE, permite analizar de forma más pormenorizada la situación de los destinos turísticos adheridos a la Red DTI-CV en términos de gestión inteligente.

De la misma forma que SEGITTUR cuenta con la Red DTI, Invat-tur también dispone de la Red de Destinos Turísticos Inteligentes de la Comunidad Valenciana (Red DTI-CV), concebida como un espacio para el fomento de la innovación y difusión de conocimiento, que permita a los destinos adheridos trabajar en clave inteligente y cooperar con el resto de agentes relevantes del ecosistema turístico de la Comunidad Valenciana.

Como conclusión, el modelo de Destinos Turísticos Inteligentes pretende afianzar el compromiso de los destinos en la mejora de la competitividad de sus modelos, avanzando hacia una gestión más eficiente y sostenible e incrementando su capacidad de adaptación frente a los cambios que se producen en el entorno socioeconómico.



**Plan
Director
Destino
Turístico
Inteligente**

04

**Situación
turística
de Dénia**

Situación turística de Dénia

Dénia es una ciudad costera de la Marina Alta y uno de los destinos turísticos con mayor reconocimiento de la Comunidad Valenciana. Su desarrollo se ha basado tradicionalmente en el sol y playa, y el predominio de esta tipología ha provocado que el destino se enfrente a desafíos como la alta estacionalidad, la consecuente baja rentabilidad económica del turismo y la excesiva concentración de visitantes en determinados espacios y recursos como son las playas y el centro urbano.

De este modo, y durante los últimos años, el destino ha experimentado significativos avances en la diversificación de su oferta turística y en la mejora de su competitividad gracias al desarrollo de numerosos proyectos e iniciativas que han vertebrado una nueva oferta del destino, liderada por la puesta en valor de recursos pertenecientes a los ámbitos de la cultura, gastronomía y naturaleza.

En lo que respecta al producto icónico del destino en los últimos años, el gastronómico, uno de los elementos fundamentales que ha favorecido el posicionamiento de Dénia en este segmento es la colaboración público-privada. Partiendo de esta premisa, el Departamento de Turismo organiza a lo largo del año distintos eventos como la Ruta de la Tapa, el Concurso Internacional de Cocina Creativa de la Gamba Roja o el Festival D*NA, que en el año 2017 recibió a más de 22.000 asistentes. En estas iniciativas, que permiten mejorar el posicionamiento de Dénia en el segmento gastronómico y cultural, participa de forma activa gran parte del tejido empresarial y asociativo del destino, tanto en la configuración como en el desarrollo del evento.

En cuanto a los recursos naturales, Dénia cuenta con recursos protegidos de alto valor medioambiental como el Parque Natural de Montgó, la Reserva Natural y la Reserva Marina del Cabo de San Antonio, entre otros. Sus entornos naturales, unido a su situación geográfica (Islas Baleares a únicamente 55 millas náuticas) y a sus condiciones climatológicas (clima atractivo y vientos favorables) han posibilitado la práctica de numerosas actividades tales como el windsurf, chárter náutico (contando con más de 3000 amarres en sus puertos), kayak, paddle-surf, kitesurf, excursiones marítimas, senderismo o ciclismo, contando en la actualidad con 31 empresas de turismo activo, que representan el 56% del total de la provincia de Alicante (Oferta Turística Municipal y Comarcal de la Comunidad Valenciana, 2020).

Esto nos permite determinar que los productos de turismo de naturaleza y turismo náutico tienen una gran relevancia en la oferta de Dénia, sin olvidar también el turismo de golf, gracias a la presencia de un club de golf con 27 hoyos.

En cuanto a los recursos culturales, Dénia también dispone de diferentes activos patrimoniales que están favoreciendo la diversificación de la oferta y la reducción de la estacionalidad en temporada estival. Entre los principales recursos se encuentran el Castillo de Dénia (BIC), los distintos museos (Museo Etnológico, Museo del Juguete y Museo del Mar), los yacimientos arqueológicos y edificios civiles de interés histórico. El Departamento de Turismo ha trabajado en vertebrar una oferta cultural atractiva para distintos segmentos de visitantes, poniendo a su disposición actividades culturales,

eventos y rutas guiadas a lo largo de todo el año. La riqueza histórica del destino se muestra a través de sus recursos, por lo que la apuesta por esta tipología turística pone en valor la historia, las tradiciones y los orígenes del destino, creando motivos de cohesión y unidad con la ciudadanía.

Con el objetivo de conocer la percepción de la demanda sobre los recursos turísticos del destino, se han analizado dos páginas webs especializadas en reseñas de visitantes: Tripadvisor y Google Travel. En la Tabla 1 se presentan por orden de aparición los principales atractivos.

Tabla 1. Principales atractivos de Dénia en Tripadvisor y Google Travel.

Tripadvisor			Google Travel		
Atractivo	Nº opiniones	Valoración	Atractivo	Nº opiniones	Valoración
Castillo de Denia y Museo Arqueológico	1.729	4	Playa de la Marineta Casiana	191	3.7
Baleària	1.308	3	Túnel del Castillo	690	4.4
Parque Natural del Montgó	845	4.5	Playa de Les Marines	1.265	4.2
Playa de las Marinas	404	4	Castillo de Denia	6.977	4.1
Vía Verde de Denia	143	4.5	Playa Escollera Norte	156	3.4
Marina el Portet de Denia	127	4.5	Vía Verde de Denia	378	4.5
Túnel del Castillo	91	4	Centro interpretación PN Montgó	138	4.1
Casco Antiguo	79	4	Catamarán Mundo Marino Denia	221	4.2
Cabo de San Antonio	62	4.5	Parque Natural del Montgó	4.078	4.7
Platja de les Deveses	32	4	Museo del Juguete de Denia	1.091	4.2

Fuente: Elaboración propia a partir de Tripadvisor y Google Travel

Los resultados muestran que los principales atractivos que aparecen en ambas listas son: el Parque Natural del Montgó, el Castillo de Dénia, la Playa de las Marinas, la Vía Verde y el Túnel del Castillo.

De este modo, se verifica que, aunque el turismo de sol y playa ha sido el baluarte del destino, únicamente la playa de las Marinas aparece en ambos listados. Sin embargo, recursos naturales como el Parque Natural del Montgó y la Vía Verde reciben elevadas puntuaciones. Asimismo, cabe resaltar uno de los principales recursos patrimoniales del destino: el Castillo de Dénia, que junto con su túnel, presenta un amplio volumen de reseñas que señala una alta atracción de visitantes.

A parte de la oferta de sol y playa, gastronómica, cultural y natural con la que cuenta Dénia, existen otros productos turísticos que se hallan en fase de desarrollo, tales como el MICE (a través de la adhesión de Turismo Dénia al Club de Producto Spain Convention Bureau en el año 2022), el turismo

idiomático y el turismo de cine, ya que Turismo Dénia desempeña funciones de Film Office apoyando la grabación de obras audiovisuales de productoras tanto nacionales como internacionales. Estos productos nombrados crean sinergias con los productos gastronómico, natural y cultural.

Por tanto, se demuestra que Dénia posee una variedad de recursos y atractivos turísticos complementarios a la oferta de sol y playa. Sin embargo, en términos de gestión turística, el destino aún carece de herramientas que le permitan contabilizar en tiempo real las visitas a estos recursos naturales y culturales, una cuestión muy importante a la hora de conocer la forma en la que se comportan los visitantes y si exceden su capacidad de carga.



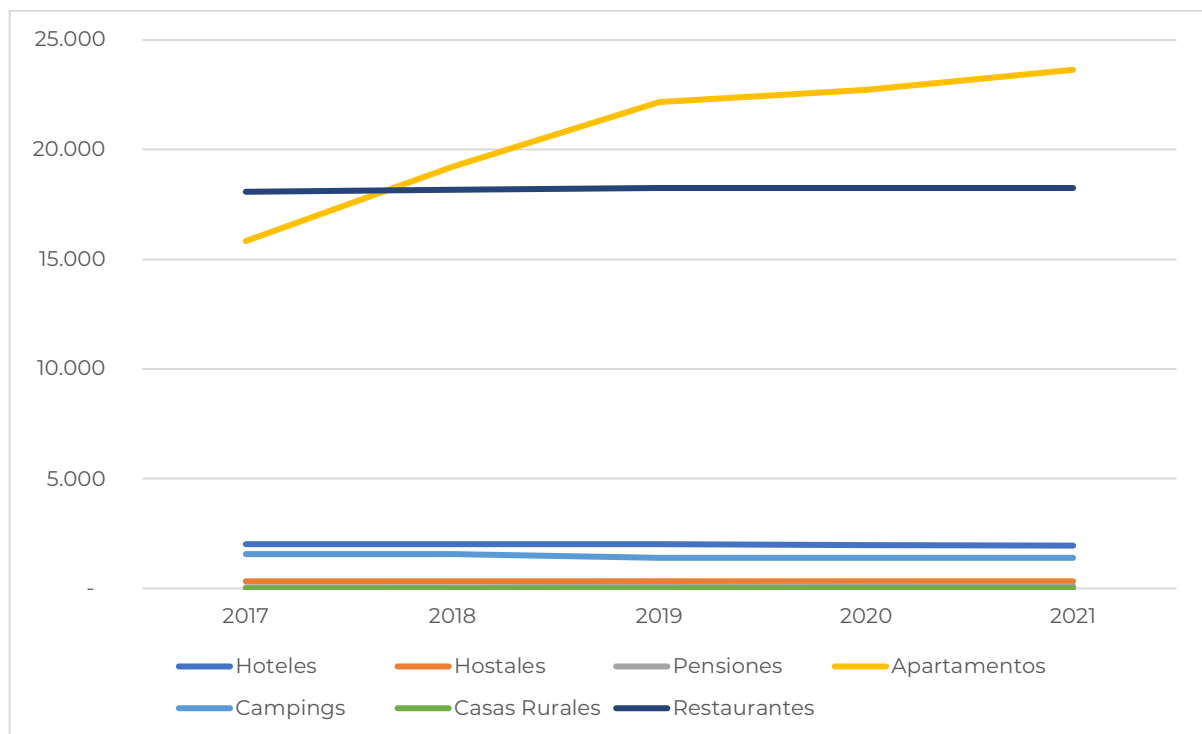
Evolución de la oferta alojativa de Dénia

La actual configuración de la oferta alojativa de Dénia presenta ciertos aspectos estrechamente ligados con la apuesta por el tradicional modelo de sol y playa, destacando sobre todo el volumen de apartamentos turísticos y las segundas residencias frente a otras modalidades de alojamiento.

Basándonos en el Informe de Oferta Turística Municipal y Comarcal de la Comunidad Valenciana (Turisme Comunitat Valenciana, 2021), en el Gráfico 1 se observa que el número de plazas que pertenecen a apartamentos turísticos es notablemente superior al resto de categorías de alojamiento, representando el 86,2% del total (cifras del año 2021) y habiéndose incrementado en un 49,3% respecto al año 2017.

En cuanto a las segundas residencias, según el Censo del Instituto Nacional de Estadística (INE) del año 2011, Dénia cuenta con 12.507 viviendas secundarias, lo que supone un 28,8% sobre el total de plazas, mientras que las viviendas principales representan el 39,8%.

Gráfico 1. Evolución de la oferta alojativa de Dénia



Fuente: Informe de Oferta Turística Municipal y Comarcal 2021 (Turisme Comunitat Valenciana, 2021)

Esta coyuntura provoca que en el destino se generen distintas problemáticas que afectan negativamente a la gestión turística. En primer lugar, existe una escasa disponibilidad de fuentes de información que permitan conocer de forma precisa la actividad que se desarrolla en este tipo de alojamientos, la afluencia de visitantes que recibe el destino y su perfil. En segundo lugar, esta elevada presencia de visitantes provoca que ciertos recursos turísticos se masifiquen y que los servicios municipales presenten signos de saturación, lo que contribuye a una peor experiencia del visitante y a un menor nivel de satisfacción de los residentes.

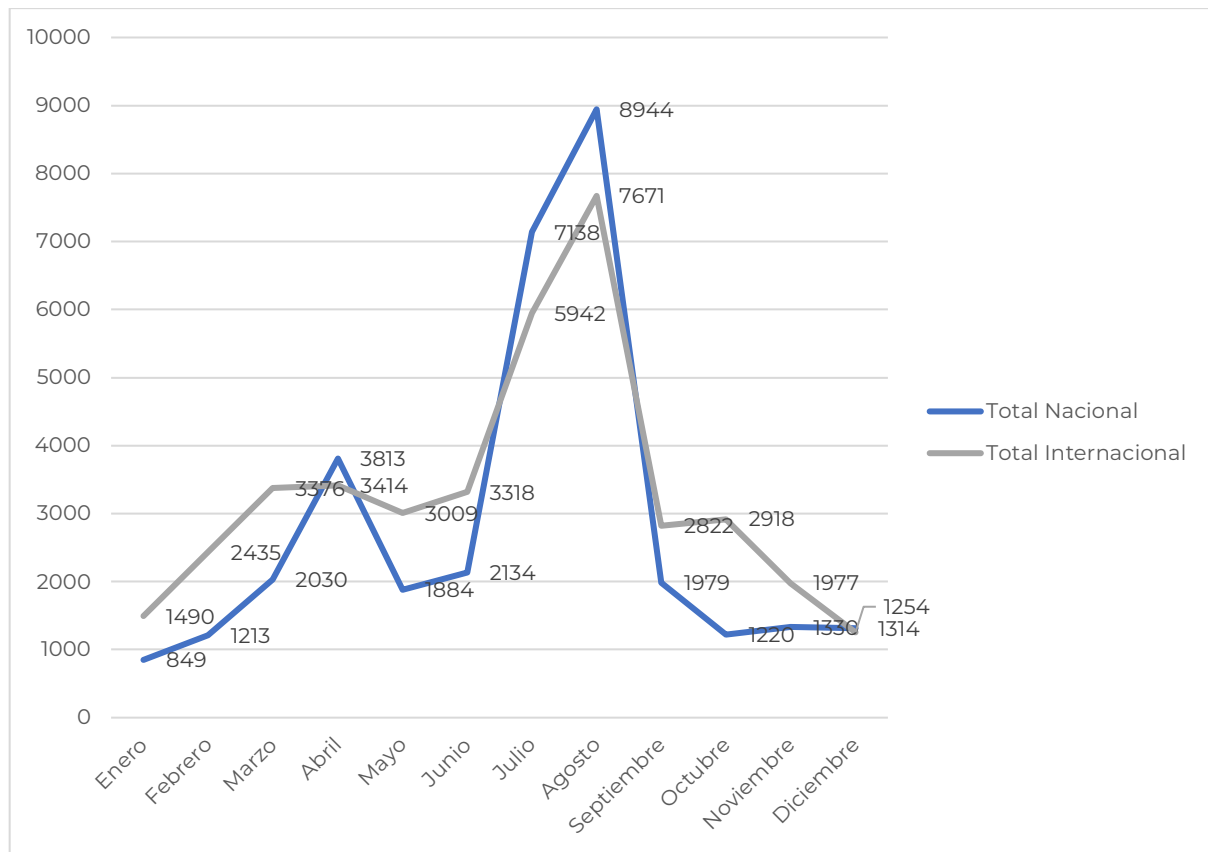
Por estos motivos, y habiéndose destacado en las reuniones y entrevistas mantenidas para la elaboración de este plan, se considera fundamental la incorporación de herramientas tecnológicas que permitan establecer un mayor control sobre la totalidad de la oferta alojativa de Dénia y obtener información detallada sobre el comportamiento de los flujos de demanda turística.

El análisis de esta información permitirá al ente gestor optimizar la planificación de los servicios municipales, gestionar de forma más sostenible los flujos de visitantes y conocer de forma más detallada la oferta alojativa con la que cuenta el destino.

Demanda turística en la Tourist Info Dénia

En lo que respecta a los visitantes recibidos en la Oficina de Turismo de Dénia, tal y como se observa en el Gráfico 2, destaca que en el año 2019 se alcanzó una afluencia de 73.734 visitantes, siendo el 51,78% visitantes nacionales y el 48,22% internacionales.

Gráfico 2. Demanda turística nacional e internacional en la Oficina de Turismo de Dénia (2019)



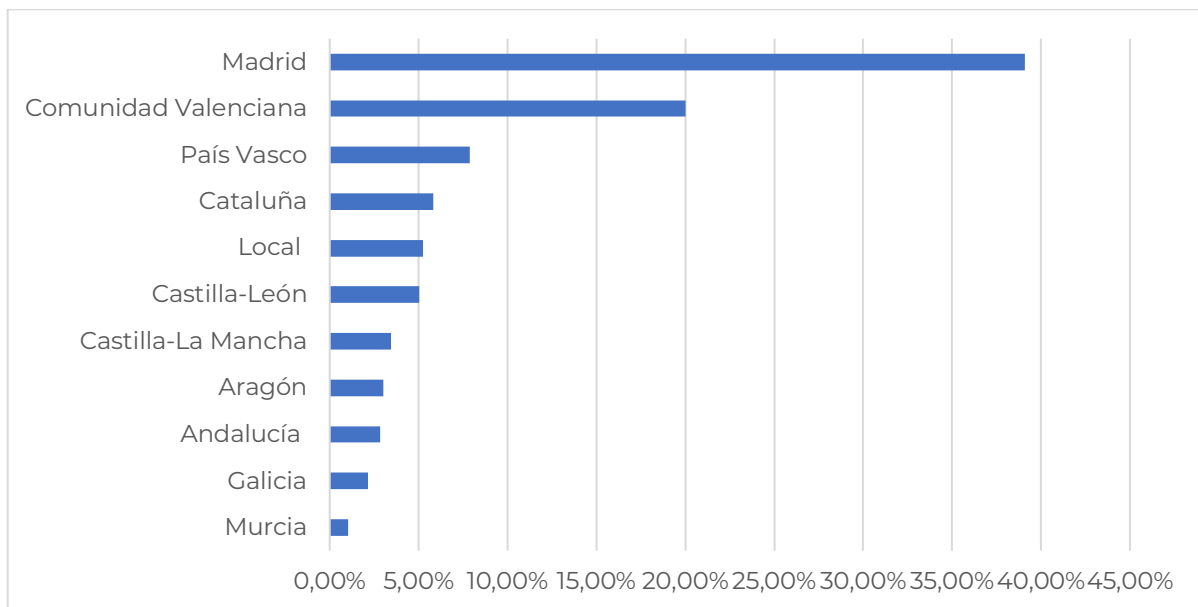
Fuente: Elaboración propia

Entre los visitantes nacionales (Gráfico 3), destacan los procedentes de la Comunidad de Madrid (39,10%) y de la Comunidad Valenciana (20,03%). Esta cifra puede verse influenciada por la elevada cantidad de apartamentos turísticos y segundas residencias presentes en el destino, que son ocupadas en su gran mayoría durante los meses estivales y otros periodos vacacionales.

Para poder verificar este supuesto, es necesario que el destino cuente con una mayor cantidad de fuentes de información a través de las cuales identificar de forma periódica la población flotante

presente en el territorio y el nivel de ocupación de los alojamientos, prestando especial atención a los apartamentos turísticos y a las segundas residencias.

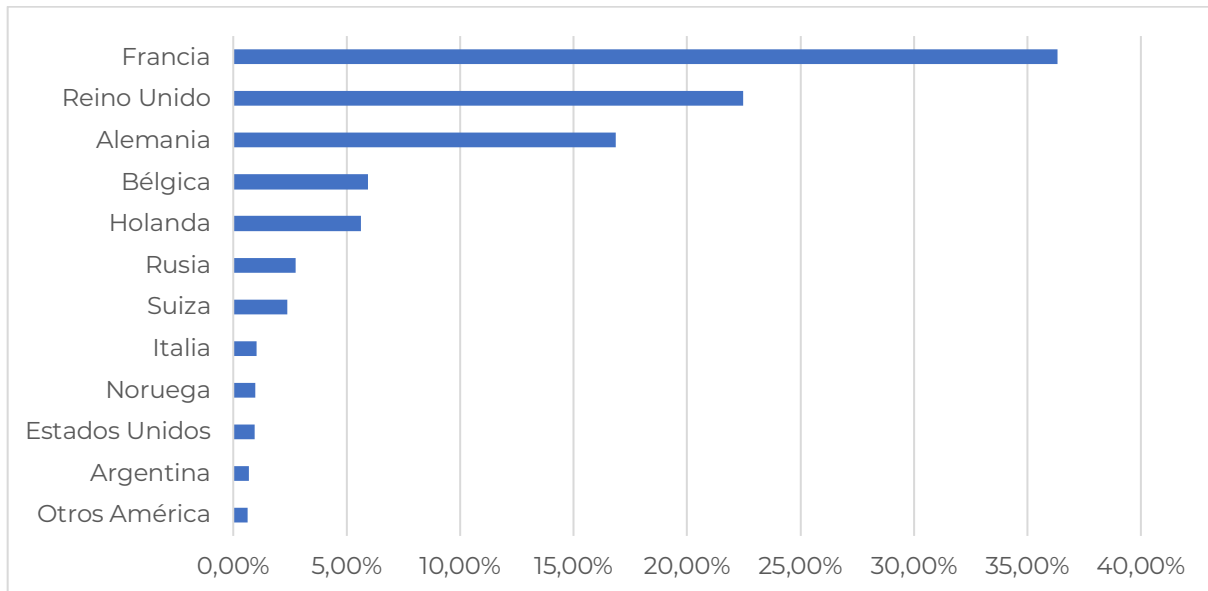
Gráfico 3. Demanda nacional en la Red Tourist Info de Dénia



Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, en cuanto a la demanda internacional (Gráfico 4), los países de procedencia más destacados son Francia (36,34%), Reino Unido (22,47%) y Alemania (16,86%), lo que coincide parcialmente con la demanda turística recibida por el resto de los destinos turísticos de sol y playa de la Comunidad Valenciana, ya que el cómputo autonómico sitúa al Reino Unido por encima de Francia.

Gráfico 4. Demanda internacional en la Red Tourist Info de Dénia



Fuente: Elaboración propia



**Plan
Director
Destino
Turístico
Inteligente**

05

**Caracterización
de la gestión
pública en
Dénia**

Caracterización de la gestión pública en Dénia

Gestión y planificación turística

La entidad pública encargada de la gestión y planificación de la actividad turística en Dénia es el Departamento de Turismo del Ayuntamiento de Dénia. Este departamento está compuesto por 3 técnicos, 1 auxiliar administrativo y 6 informadores (uno de ellos asignados al área de gestión), que desempeñan las siguientes funciones:

- **Planificación, gestión turística, promoción y apoyo a la comercialización.**
- **Servicio de Información Turística y atención post-venta de Dénia, la comarca y Comunidad Valenciana**, integrándose en la Red Tourist Info de Oficinas de Turismo de la Comunidad Valenciana. Este servicio se encuentra disponible en 5 idiomas en formato presencial y telemático (teléfono, correo electrónico y online). También se ofrece atención como punto PIC colaborador del Parque Natural del Montgó y Punto Violeta.
- **Gestión de la Dénia Film Office** (apoyo y asesoramiento a productoras audiovisuales para grabaciones en Dénia).

En su origen, y siguiendo las tendencias del sector turístico, el Departamento de Turismo estaba focalizado en la promoción turística y la captación de visitantes. Sin embargo, la evolución del destino y la incorporación de nuevas herramientas para la gestión turística han provocado que, actualmente, las funciones de promoción se equilibren con las tareas de planificación. Este hecho ha supuesto un notable incremento de las tareas del Departamento. Por tanto, en algunas ocasiones, el Departamento de Turismo debe hacer frente a múltiples tareas de forma simultánea que produce episodios de saturación y ralentización de las acciones perseguidas.

En cuanto a la relación con el tejido empresarial, Dénia destaca favorablemente en la colaboración público-privada. El destino dispone de una Asamblea General del Consejo Municipal Asesor de Turismo, un ente de coordinación presidido por el Alcalde en el que participan representantes técnicos y políticos de distintos departamentos del Ayuntamiento de Dénia, asociaciones vinculadas al turismo, agencias de viajes, comercios, residentes y otras entidades. Así mismo, este organismo se compone de distintas mesas de trabajo, haciendo referencia cada una de ellas a un producto turístico en específico:

- **Mesa de trabajo vacacional.**
- **Mesa de trabajo de turismo de naturaleza.**
- **Mesa de trabajo de puertos.**
- **Mesa de trabajo de gastronomía.**
- **Mesa de trabajo de golf.**
- **Mesa de trabajo de cultura, ocio y compras.**

La creación de este organismo ha permitido a Dénia vertebrar un modelo de colaboración público-privada en el que participan todos los agentes que forman el ecosistema turístico del destino. Con el objetivo de mejorar la calidad de sus productos y reforzar su compromiso en el fomento de la colaboración-privada, Dénia se adhirió en el año 2014 al Sistema Integral de Calidad Turística en

Destinos (SICTED). Actualmente, un total de 99 establecimientos privados se encuentran adheridos y 62 están distinguidos.

Respecto a las herramientas de planificación y gestión turística, el documento clave que impulsa la consolidación de Dénia como destino turístico gastronómico, complementando al turismo de sol y playa tradicional, es el Plan de Acción Local Dénia&Marina Alta #Tasting Life, elaborado en 2015. Esta herramienta surge a partir del Proyecto Dénia&Marina Alta #Tasting Life, que permitió al destino obtener el reconocimiento de Ciudad Creativa de la Gastronomía de la UNESCO. El objetivo era impulsar el desarrollo del producto gastronómico y garantizar la preservación de la cultura y tradiciones ligadas a este ámbito, presentando una serie de actuaciones a ejecutar en cuatro anualidades que se estructuran en los siguientes ejes: Producción agroalimentaria, Comercialización de productos locales, Formación agroalimentaria, Gestión del territorio, Gastronomía, Educación y alimentación saludable, Turismo, Emprendimiento, Patrimonio.

A raíz de este proyecto, el Ayuntamiento de Dénia crea la Oficina de la Innovación y la Creatividad, un departamento municipal que desempeña las siguientes funciones:

- **Implementar y desarrollar el proyecto Dénia, Ciudad Creativa de la Gastronomía de la UNESCO.**
- **Ejecutar el proyecto Plan de Acción Local Dénia&Marina Alta #TastingLife.**
- **Diseñar el Plan de Acción (a presentar cada cuatro años ante la UNESCO), siguiendo la metodología propuesta por ese organismo internacional.**
- **Fomentar la cooperación internacional y realizar proyectos etnogastronómicos en el marco de la Red de Ciudades Creativas de la UNESCO.**

La incorporación de Dénia a la Red de Ciudades Creativas de la UNESCO, que refleja el compromiso continuo de Dénia en el desarrollo sostenible de la gastronomía, tiene una vigencia de cuatro años, lo que implica que el Ayuntamiento de Dénia, a través de la Oficina de la Innovación y la Creatividad, debe realizar un seguimiento del grado de ejecución de las actuaciones y de los resultados obtenidos en cada una de ellas. Además, cada vez que finaliza este periodo, el destino debe revisar el cumplimiento de los objetivos previamente establecidos y definir un nuevo plan de actuaciones con el mismo horizonte temporal. En el año 2020 Dénia renovó su distinción en este ámbito.

Entre las últimas iniciativas que han sido desarrolladas desde la Oficina de la Innovación y la Creatividad, destaca el desarrollo de la marca "*Bancalet*", un proyecto de colaboración público-privada para visibilizar los productos y servicios vinculados a la cultura agroalimentaria de Dénia y por extensión a la Marina Alta mediante el fomento del uso de productos Km.0 y el desarrollo de acciones que promuevan la recuperación, elaboración y consumo de productos locales y recetas tradicionales.

Otra línea de acción acometida por el Departamento de Turismo para impulsar el desarrollo competitivo del producto gastronómico de Dénia fue su adhesión, en 2015, a la Red Nacional de Destinos Gastronómicos "Saborea España", una marca que tiene como objetivo transformar los productos gastronómicos en experiencias turísticas de gran valor, únicas y especializadas (Saborea España, 2022).

Así pues, desde 2015 a 2020 se impulsaron diferentes actuaciones vinculadas al Plan de Acción Local que han incrementado la notoriedad de Dénia como destino gastronómico.

En 2020, durante la pandemia provocada por la COVID-19 y las posteriores restricciones en el ámbito social y en la movilidad, el destino aprovechó para reflexionar acerca de su modelo turístico y el progreso que había vivido. Así pues, el Departamento de Turismo elabora en este año el Plan Turístico de Dénia 2021-2024 donde se establecen una serie de nuevos retos ligados a la diversificación, al refuerzo de la calidad de su oferta, al mantenimiento del posicionamiento nacional de Dénia como enclave gastronómico y, al impulso del posicionamiento gastronómico a nivel internacional.

Alineado con el Plan Turístico, en el año 2021, se desarrolla el Plan Estratégico trienal de Acciones de Marketing Turístico de Dénia, que integra la planificación de diversas acciones de promoción y comunicación con el objetivo de poner en valor la oferta turística de Dénia, tanto pública como privada, de segmentos como el gastronómico, el cultural y el de naturaleza. No obstante, este plan adolece de herramientas de promoción y difusión digitales.

En este mismo año, y a consecuencia de los efectos provocados por la pandemia sobre la economía, el Gobierno de España aprueba el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, una herramienta con diferentes programas de actuación donde el turismo tiene cabida a través de los Planes de Sostenibilidad Turística en Destino (PSTD). Estos planes representan el principal instrumento de intervención de la administración turística española en el proceso de transformación de los destinos turísticos hacia un modelo basado en la sostenibilidad. Así pues, el Ayuntamiento de Dénia se suma a esta iniciativa y consigue ser uno de los destinos seleccionados en la convocatoria de 2021. Las actuaciones del PSTD de Dénia, que se enmarcan en los ejes de Transición Verde y Sostenible, Eficiencia Energética, Transición Digital y Competitividad, tienen como propósito principal impulsar la renovación del modelo turístico de Dénia y consolidar a la ciudad como Ciudad Creativa de la Gastronomía de la UNESCO. En relación con el presente plan, se alineará el eje de Transición Digital con el Plan Director de Destino Turístico Inteligente.

En 2022, el Departamento de Turismo de Dénia se ha adherido al Spain Convention Bureau como nuevo segmento a explorar. Esta acción se ha impulsado con el objetivo de promover, de forma conjunta con el tejido empresarial, una mayor afluencia de visitantes pertenecientes al segmento MICE y, como consecuencia de ello, incrementar la rentabilidad social y económica que genera la actividad turística e impulsar la desestacionalización y la diversificación turística del destino.

Finalmente, y en cuanto al ámbito regional, Dénia consiguió en el año 2000 la declaración como Municipio Turístico de la Comunitat Valenciana según los criterios de la Ley 15/1998 de Turismo de esta región. Sin embargo, esta Ley fue derogada por la nueva legislación autonómica, la Ley 15/2018, de turismo, ocio y hospitalidad de la Comunitat Valenciana. Este hecho supuso la pérdida del reconocimiento de todos los municipios turísticos. No obstante, mediante el Decreto 5/2020, de 10 de enero, del Consell, de regulación del estatuto de municipio turístico de la Comunitat Valenciana (Turisme Comunitat Valenciana, 2020), se establecen una serie de nuevos criterios y obligaciones (más restrictivos que la anterior legislación). Dénia consigue, de nuevo, en 2022, su condición como Municipio Turístico, siendo el noveno destino de la Comunidad Valenciana en conseguirlo.

Tabla 2. Hitos en la planificación turística del Departamento de Turismo de Dénia

Año	Hito
2014	Adhesión de Dénia al Sistema Integral de la Calidad Turística en Destinos (SICTED)
2015	Plan de Acción Local Dénia&Marina Alta #TastingLife
2015	Reconocimiento como Ciudad Creativa de la Gastronomía de la UNESCO
2015	Adhesión a la Red Nacional de Destinos Gastronómicos "Saborea España"
2017	1ª Edición del Festival D*NA Festival Dénia
2018	2ª Edición del Festival D*NA Festival Dénia
2020	Plan Turístico de Dénia 2021-2024
2021	Plan de Sostenibilidad Turística en Destino (PSTD) Dénia Ciudad Creativa de la Gastronomía de la UNESCO
2021	Plan Estratégico trienal de Acciones de Marketing Turístico de Dénia
2021	3ª Edición del Festival D*NA Festival Dénia
2022	Declaración de Municipio Turístico de la Comunidad Valenciana
2022	Adhesión de Dénia al Spain Convention Bureau
2022	Programa Experiencias Turismo España – TURESPAÑA
2022	4ª Edición del Festival D*NA Festival Dénia

Fuente: Elaboración propia

Gestión y planificación de las otras áreas del destino

El turismo es una actividad transversal cuyo desarrollo influye sobre una gran multiplicidad de ámbitos de un destino. Por este motivo, es indispensable conocer el trabajo realizado por los distintos departamentos de la entidad pública y analizar la manera en la que se gestionan aquellos aspectos que repercuten en el fenómeno turístico.

En lo que respecta a los mecanismos de gestión y planificación con los que cuentan el resto de los departamentos que componen el Ayuntamiento de Dénia, cabe destacar, en primer lugar, la Estrategia de Movilidad Ciclista en Dénia 2021-2027. En este documento, que persigue incrementar el uso de medios de transporte no contaminantes para desplazamientos interurbanos, se establecen las actuaciones e iniciativas que deberán acometerse desde distintos ámbitos para mejorar la seguridad vial y fomentar el uso de la bicicleta en el término municipal, sobre todo en el Centro Urbano. Este tipo de iniciativas, que contribuyen a una mejora de la calidad medioambiental del destino y de la experiencia del visitante, también se ven reflejadas en el Plan de Sostenibilidad Turística en Destino de Dénia (2021), el cual contempla la elaboración de un Plan de Movilidad Turística Sostenible, la implementación de la Estrategia de la Bicicleta y la mejora de la movilidad en distintos sectores del municipio.

Por otro lado, también debe mencionarse la importancia del Plan Director Dénia Smart City (2021), concebido como una herramienta que pretende impulsar la transformación digital y urbana de Dénia, alineándose con el concepto de Ciudades Inteligentes. En este documento se pretende actuar en el desarrollo de políticas que promuevan la creación de una infraestructura tecnológica que facilite la gestión municipal y optimice el modelo de gobernanza de la ciudad. Entre las distintas líneas de actuación, se establece que uno de los principales ámbitos que el destino debe abordar es el de "Turismo e Inteligencia", siendo imprescindible contar con un Plan Director de Destino Turístico Inteligente y un mayor despliegue de herramientas que permitan gestionar la actividad turística de una forma más eficiente.

En relación con el proyecto Smart City de Dénia, se tiene prevista la creación y puesta en marcha de una Plataforma Smart City. Se trata de una herramienta tecnológica cuya función será la de recopilar y procesar todas aquellas fuentes de información con las que cuenta el destino.

El Departamento de Comercio también cuenta con una herramienta de planificación propia, como es el Plan de Acción de Comercio de Dénia 2021-2025. A través de este documento, se persigue mejorar la competitividad del tejido comercial de Dénia, impulsar su desarrollo turístico y garantizar la preservación de la cultura y las tradiciones locales.

Desde el punto de vista de la gestión medioambiental, cabe mencionar que el Parque Natural del Montgó, así declarado en el año 1987, cuenta con un Plan Rector de Uso y Gestión (PRUG) del año 1994, en el cual se establecen las directrices básicas para garantizar una correcta gestión del espacio y la preservación de sus valores ecosistémicos.

Por otro lado, la calidad de la costa de Dénia se refleja en el hecho de que el destino cuenta con todas sus playas certificadas con las normas ISO 9001 (Gestión de la calidad de servicios en playas) y 14001

(Gestión medioambiental en playas), 8 Banderas Qualitur, 5 Banderas Azules y 5 Certificaciones de calidad del SICTED (otras 3 playas se encuentran adheridas al SICTED, pero no cuentan con distinción).

En las reuniones individuales mantenidas con los responsables técnicos de cada uno de los departamentos del Ayuntamiento de Dénia, se observa que uno de los principales ámbitos de mejora que deben abordarse es la coordinación interdepartamental. No obstante, cabe mencionar que existe una elevada predisposición por parte de los representantes técnicos de los departamentos del Ayuntamiento a mejorar la comunicación entre ellos e impulsar el desarrollo de proyectos e iniciativas que, de alguna manera u otra, afecten al destino de forma transversal. Asimismo, cabe destacar que existe un comité interdepartamental general del que forman parte los jefes de los diferentes departamentos del Ayuntamiento de Dénia, y que se reúne de forma periódica para tratar asuntos de carácter transversal.

Tabla 3. Otros hitos en la planificación turística de Dénia

Año	Hito
1994	Plan Rector de Uso y Gestión del Parque Natural del Montgó
2021	Estrategia de movilidad ciclista en Dénia 2021-2027
2021	Plan Director Dénia Smart City
2021	Plan de Acción de Comercio de Dénia 2021-2025
2022	Plan de Tratamiento de Residuos
2022	Plan General de Ordenación Urbana (PGOU)

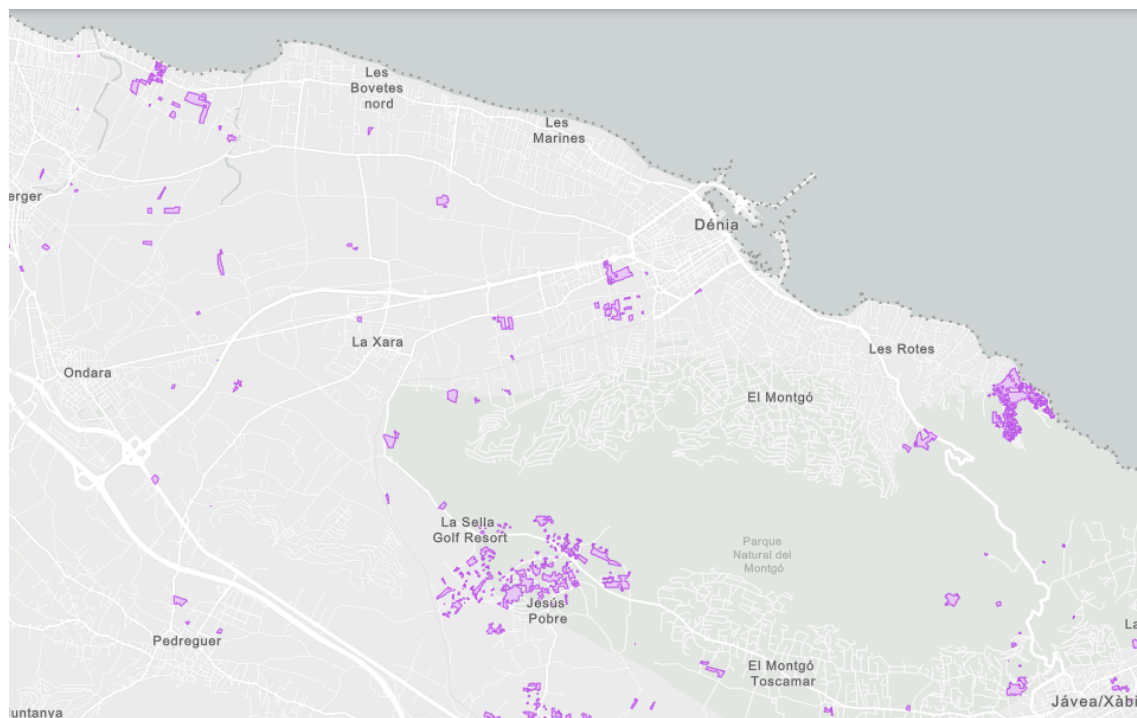
Fuente: Elaboración propia

Caracterización tecnológica de Dénia

Uno de los principales aspectos asociados al modelo de DTI es la transformación digital, entendida como incorporación de herramientas y dispositivos tecnológicos en el destino con el objetivo de satisfacer las necesidades de la demanda y mejorar la gestión de su territorio.

A la hora de analizar la situación de partida de un destino desde el punto de vista digital, es importante tener en consideración la infraestructura tecnológica desplegada en el mismo y el estado en el que se encuentra en términos de conectividad.

Figura 1. Zonas elegibles definitivas para la instalación de cobertura de banda ancha



Fuente: Instituto Geográfico Nacional (2022)

Tal y como se observa en este gráfico, prácticamente la totalidad del término municipal de Dénia cuenta con un sistema de cobertura de banda ancha superior a 100 Mbps, a excepción de determinados sectores en Les Rotes y Jesús Pobre.

Esto nos permite determinar que la infraestructura desplegada tiene suficiente capacidad de proveer a los sensores y dispositivos tecnológicos susceptibles de ser implementados de conectividad suficiente para transferir datos e información de forma automatizada.

En lo que respecta al Departamento de Turismo, el uso de las nuevas tecnologías en las labores que desempeñan se encuentra en un estado incipiente, más allá de los medios usados para la gestión administrativa.

Sin embargo, en términos de gestión del dato sí se recurre a medios digitales, como las Redes Sociales, para obtener información sobre los impactos generados por las campañas de marketing y el perfil de los usuarios que interactúan con las publicaciones. Este tipo de información es gestionada por el Departamento de Turismo y se recoge de forma periódica.

De forma complementaria a esta información, se realizan estimaciones no oficiales de la evolución de la actividad turística en el destino mediante encuestas de ocupación dirigidas al sector de alojamientos turísticos (establecimientos hoteleros, campings y empresas de alquiler turístico) y se analizan los datos recogidos en las Oficinas Tourist Info de Dénia, que permiten identificar la procedencia de la demanda y la tipología de consultas que han realizado.

La configuración de la oferta alojativa de Dénia (el 86,2% de las plazas pertenecen a apartamentos turísticos) y los datos recogidos a través de las encuestas ponen de manifiesto la carencia de datos sobre la forma en la que se desarrolla gran parte de la actividad turística en el destino, siendo necesaria la incorporación de herramientas que permitan conocer de una manera detallada y actualizada el grado de ocupación de los apartamentos turísticos, la tipología de visitante que se aloja en estos espacios, su procedencia y la duración de su estancia, entre otros elementos.

Junto con los apartamentos turísticos, otro de los aspectos característicos de Dénia es la alta concentración de viviendas secundarias que mayoritariamente son ocupadas durante los meses estivales y periodos vacacionales. Debido a que las variaciones sobre la población flotante afectan a la gestión de los recursos municipales, es fundamental contar con herramientas a través de las cuales obtener esta información.

Para poder abordar esta necesidad, el concepto de Smart Cities, desde su aparición, propone la cantidad de residuos generada y el sistema de abastecimiento de aguas como dos fuentes de información de gran fiabilidad a través de las cuales monitorizar la actividad de las zonas residenciales y calcular la población flotante.

En el caso de Dénia, el servicio de abastecimiento de aguas cuenta con un sistema de telegestión de los contadores, que permiten obtener los datos del consumo con una frecuencia horaria. Estos datos, para ser interpretados de una forma más sencilla, pueden ser recogidos de forma sectorizada, ya que la empresa concesionaria analiza el término municipal de Dénia dividiéndolo en 90 zonas.

Por otro lado, en lo que respecta a la gestión de los residuos, el Departamento de Medio Ambiente no cuenta con ningún medio tecnológico a través del cual conocer con precisión la cantidad de residuos generada en cada zona del municipio. Sin embargo, la concesión administrativa de este servicio se encuentra en fase de renovación, y en los requisitos técnicos se ha establecido la sensorización de los contenedores de residuos de todo el término municipal y de los camiones de recogida como un elemento prioritario. Por tanto, próximamente, el destino podrá contar con esta fuente de datos para poder ser analizada.

Otro de los elementos que caracterizan a Dénia desde una perspectiva turística es la elevada afluencia de visitantes que reciben sus playas, concentrándose en su gran mayoría durante los meses de verano. Para poder garantizar la preservación de este recurso y cumplir con los estándares mínimos de calidad establecidos por reconocimientos como la Bandera Azul y la Bandera Qualitur, la Generalitat Valenciana realiza una medición de la calidad del agua de forma bimensual, realizando un seguimiento de los principales parámetros físico-químicos del entorno. Esta información, que es transferida posteriormente al Departamento de Medio Ambiente y al Departamento de Playas, permite cuantificar el impacto que genera la actividad humana y el Cambio Climático sobre el entorno natural.

Las fuentes de información mencionadas en este apartado son gestionadas por parte de cada uno de los Departamentos responsables.

Sin embargo, el Departamento de Informática y Nuevas Tecnologías se encuentra actualmente en proceso de creación de la Plataforma Smart City, un panel de inteligencia de datos creado con el objetivo de optimizar el proceso de ETL (Extract – Transform – Load) llevado a cabo por cada uno de los departamentos del Ayuntamiento e integrar todas las fuentes de información en un único espacio digital.



Analizado desde el punto de vista turístico, la disponibilidad de la Plataforma Smart City es un elemento muy positivo para impulsar el proceso de transformación del destino a través de la gestión del dato. No obstante, es importante mencionar que los datos, sin un tratamiento y análisis correcto, carecen de utilidad. Por lo tanto, es importante contar con personal especializado en esta materia, con capacidad de extraer conocimiento que contribuya a una gestión más inteligente y sostenible del destino.

**Plan
Director
Destino
Turístico
Inteligente**



06

**Diagnóstico
del destino**

Diagnóstico del destino

Tal y como establece el modelo de Destinos Turísticos Inteligentes de la Comunidad Valenciana (DTI-CV) impulsado por el Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas (Invat-tur), el primer paso que debe dar un destino en su proceso de transformación en DTI es el de diagnosticar su situación de partida en términos de gestión inteligente.

Valiéndonos de la participación de las distintas áreas que componen el Ayuntamiento de Dénia, en esta fase se ha procedido a realizar una revisión de los indicadores del modelo DTI-CV, que se encuentran clasificados en tres niveles (Básico – Avanzado – Excelente) y ocho dimensiones (Gobernanza, Innovación, Sostenibilidad, Accesibilidad, Conectividad, Inteligencia, Información y Marketing Online).

Además, también se ha realizado una comparativa entre los resultados del Autodiagnóstico actual con el realizado en el año 2020.

Resultados del Autodiagnóstico DTI

Gráfico 5. Resultados Autodiagnóstico DTI Dénia



Fuente: Elaboración propia

Los resultados del Autodiagnóstico DTI-CV de Dénia reflejan un promedio de cumplimiento del 57,2% en las ocho dimensiones que conforman el modelo DTI de la Comunidad Valenciana, impulsado por Invat-tur. En comparación con destinos del litoral valenciano, Dénia se encuentra notablemente por encima del promedio de cumplimiento, que se sitúa en el 26,25%.

Los ejes donde se obtiene un mayor grado de cumplimiento son los de Gobernanza (72%) y Marketing Online (90%). Estas dos valoraciones son un claro reflejo de la trayectoria turística de Dénia como destino turístico, contando con un modelo de gestión turística consolidado, que dispone de múltiples entidades para el fomento de la colaboración público-privada tales como la asamblea general y las mesas de trabajo del Consejo Asesor de Turismo o los grupos de mejora del SICTED.

Por otro lado, el fuerte posicionamiento de Dénia en segmentos como el turismo gastronómico y la apuesta por la diversificación de su oferta turística se debe a que, durante los últimos años, el Departamento de Turismo haya invertido una gran cantidad de recursos en promocionar y dotar de una mayor visibilidad a recursos complementarios al turismo de sol y playa.

A estos dos ejes les siguen los de Inteligencia (56%) e Innovación (55%), cuyos resultados se ven fundamentados en la colaboración público-privada para la mejora de la gestión turística y el desarrollo de eventos de fomento del turismo en el destino, haciendo especial hincapié en el ámbito gastronómico.

Por otro lado, en el eje de Sostenibilidad (60%), a pesar de tener un grado de cumplimiento relativamente elevado, se pone de manifiesto que el destino debe impulsar una mayor cantidad de iniciativas que optimicen su modelo de gestión, garantizando la preservación de los recursos e incrementando la capacidad de adaptación del destino frente a los efectos provocados por el Cambio Climático.

En lo que respecta a los ejes de Información y Conectividad, Dénia cumple con el 45% y 50% de los indicadores, respectivamente. En estos dos ámbitos, es necesario que el destino acometa actuaciones que mejoren la calidad del servicio de información turística y doten al ente gestor de una mayor cantidad de herramientas que le permitan obtener datos sobre distintos aspectos del destino, como pueden ser la evolución de los alojamientos turísticos o el comportamiento de los flujos de visitantes en el mismo.

Por último, el eje donde se presenta un mayor margen de mejora es el de Accesibilidad, habiendo cumplido únicamente con el 29% de los indicadores.

Comparativa de resultados del Autodiagnóstico DTI

En comparación con el resto de los destinos de la Comunidad Valenciana adheridos a la Red DTI-CV, se observa que el promedio de cumplimiento de Dénia (57%) es notablemente superior a la media autonómica (26%).

Las mayores diferencias se encuentran en los ejes de Marketing Online y Gobernanza. Mientras que Dénia cumple con el 90% de los indicadores de Marketing Online y el 72% de Gobernanza, el promedio autonómico se encuentra en el 36% y el 24%, respectivamente.

Por otra parte, los ejes cuyos resultados se asemejan más al promedio de la Comunidad Valenciana son los de Información (45%) y Accesibilidad (29%).

En cuanto al promedio de los destinos del litoral, aunque en términos generales los resultados del Autodiagnóstico DTI sean superiores a los de la totalidad de destinos de la Red DTI-CV, las diferencias en el porcentaje de cumplimiento de cada uno de los ejes continúan siendo similares, presentándose un resultado similar en los ejes de Accesibilidad y Conectividad y mayores diferencias en el resto de ámbitos.

Tabla 4. Comparativa de los resultados del Autodiagnóstico DTI Dénia

Eje	Dénia	C. Valenciana	Destinos de Litoral
Accesibilidad	29%	27%	34%
Conectividad	50%	31%	34%
Gobernanza	72%	36%	39%
Información	45%	28%	35%
Innovación	55%	17%	24%
Inteligencia	56%	21%	24%
Marketing Online	90%	24%	29%
Sostenibilidad	60%	22%	26%
TOTAL	57%	26%	30%

Fuente: Elaboración propia

Evolución del Autodiagnóstico DTI de Dénia

Con el objetivo de analizar la evolución del destino desde el prisma de la inteligencia turística, en este apartado se realiza una comparación entre los resultados obtenidos en el Autodiagnóstico DTI actual y el realizado en el año 2020.

Tabla 5. Evolución de los resultados del Autodiagnóstico DTI Dénia

Eje	Autodiagnóstico DTI 2020	Autodiagnóstico DTI 2022
Accesibilidad	63%	29%
Conectividad	80%	50%
Gobernanza	57%	72%
Información	46%	45%
Innovación	61%	55%
Inteligencia	44%	56%
Marketing Online	45%	90%
Sostenibilidad	54%	60%

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 5 se puede observar que Dénia, en prácticamente todos los ejes, ha mejorado su porcentaje de cumplimiento.

En el eje de Gobernanza, el incremento del 15% en el número de indicadores alcanzados se explica por la incorporación de herramientas de planificación tales como el Plan Turístico de Dénia 2021-2024, el cual establece la hoja de ruta a seguir por el destino en términos de gestión y promoción turística.

Sin embargo, cabe mencionar que Dénia no cumple con uno de los requisitos obligatorios establecidos por la Red DTI-CV: contar con una Comisión Interdepartamental DTI. Por ello, y aprovechando la Comisión Interdepartamental del Ayuntamiento de Dénia que se encuentra actualmente en funcionamiento, es necesario adaptar sus estatutos para integrar las directrices establecidas por el modelo DTI-CV para las Comisiones Interdepartamentales DTI.

En cuanto al eje de Sostenibilidad, el incremento en el porcentaje se debe a la reestructuración del modelo DTI-CV realizada por el Invat-tur en el año 2021, ya que los indicadores no cumplidos coinciden en ambos autodiagnósticos. Analizando estos indicadores, se observa que las principales áreas de mejora de Dénia son la creación de un mayor número de herramientas de planificación relacionadas con el Cambio Climático, la disponibilidad de indicadores para realizar un seguimiento de la sostenibilidad del destino y la obtención de datos sobre la población flotante o el estado medioambiental de los recursos.

La evolución que ha experimentado el modelo DTI-CV durante los últimos años ha provocado que las exigencias a los destinos adheridos sean cada vez mayores. Como consecuencia de esto, el número de aspectos a monitorizar en ejes como el de Accesibilidad se ha visto incrementado, pasando de 6 a 18 indicadores. Esto explica el menor porcentaje de cumplimiento de Dénia en comparación con el Autodiagnóstico del año 2020, pasando del 63% al 29%. A pesar de que el porcentaje sea notablemente menor, cabe mencionar que el destino ha avanzado desde entonces desarrollando una Guía Online de Accesibilidad Turística Municipal e incorporando un apartado específico sobre esta materia en su página web, lo que se ha traducido en una mejor experiencia de los visitantes y un mayor número de indicadores cumplidos en el modelo.

En el eje de Innovación ocurre una situación similar a la del ámbito de Accesibilidad, aunque la diferencia en el grado de cumplimiento no es tan notoria. En este caso, el porcentaje se reduce en un 6%, pasando del 61% al 55%. En esta dimensión siguen destacando las iniciativas de fomento del turismo gastronómico impulsadas por el Departamento de Turismo, como el Forum Arròs a Banda o el Festival D*NA, en las que la colaboración público-privada se erige como uno de los elementos determinantes de su calidad.

No obstante, la principal área de mejora que sigue estando presente es la dotación de una mayor cantidad de infraestructuras que permitan fomentar el emprendimiento y la innovación en el sector turístico, lo que permitirá fortalecer aún más la competitividad y calidad del tejido empresarial de Dénia.

En el ámbito de la Inteligencia, Dénia ha evolucionado positivamente, alcanzando un cumplimiento del 56% frente al 44% previo. Esto se explica mayoritariamente por el proceso de digitalización llevado a cabo por el Departamento de Turismo en aspectos como la recopilación de datos sobre la actividad turística del destino o el servicio de información, que tras la pandemia provocada por la COVID-19 tuvo que ser adaptado para ser prestado de forma segura.

A pesar de que la valoración obtenida en este eje puede ser interpretada de forma positiva, es importante mencionar que este es uno de los principales ámbitos sobre los cuales se debe fundamentar el plan de actuaciones. Esto se debe a que la aceleración del proceso de transformación digital de la sociedad en su conjunto provoca que los destinos deban adaptarse a esta coyuntura, siendo necesaria la incorporación de una infraestructura tecnológica que garantice una correcta prestación de los servicios susceptibles de ser utilizados en el destino y permita además obtener información sobre las características y preferencias de la demanda. El análisis de esta información permitirá incrementar la capacidad del destino para adaptarse a los cambios y nuevas tendencias del sector y ser más competitivo, teniendo acceso a una mayor cantidad de fuentes de información útiles para la gestión turística.

En cuanto al eje de Información, el resultado difiere en únicamente un 1%, reflejándose que el destino ha continuado trabajando en la mejora de la calidad de su servicio y en la digitalización del mismo, incrementando el número de indicadores cumplimentados desde 4 hasta 11.

Por último, en el eje de Marketing Online se ha duplicado el porcentaje de cumplimiento, llegando hasta el 90%. Esta valoración se encuentra estrechamente ligada con los esfuerzos realizados por el destino en el ámbito de la promoción y comunicación, mejorando el posicionamiento de productos como la gastronomía y la naturaleza a través del desarrollo de campañas de marketing sustentadas en herramientas de planificación como el Plan Estratégico Trienal de Acciones de Marketing de Dénia, elaborado en el año 2021.



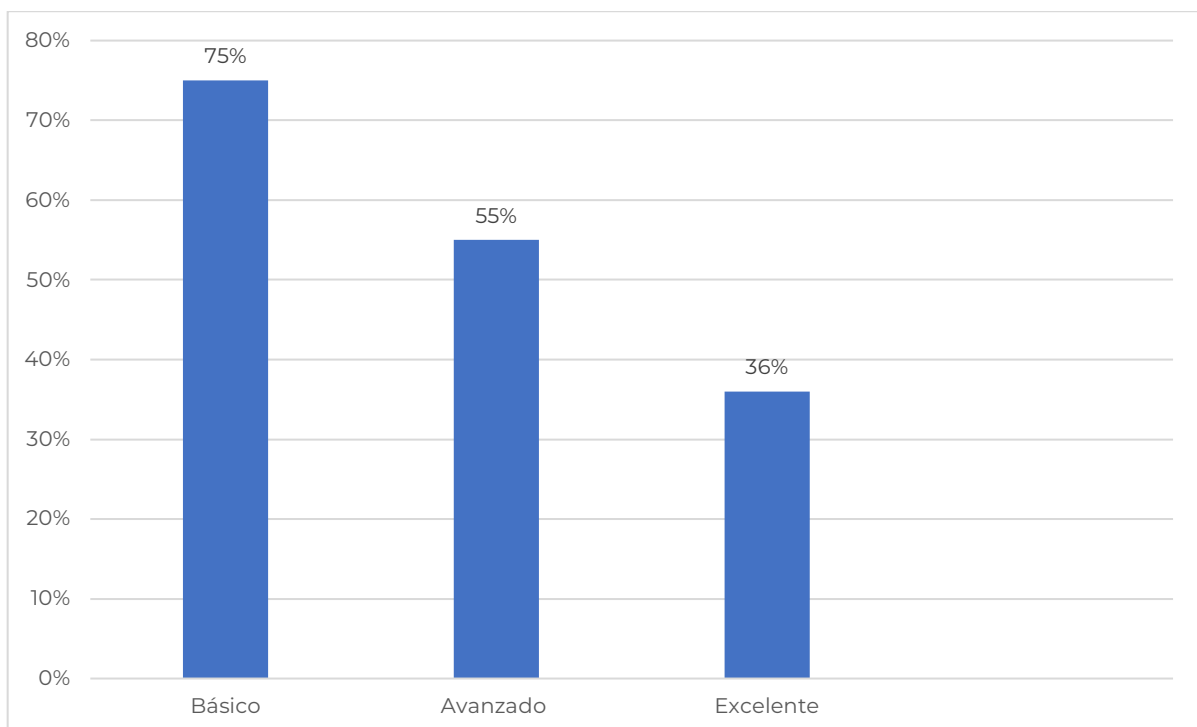
Modelo BAE

El Modelo DTI-CV, además de realizar una clasificación de sus indicadores en base a ocho dimensiones (Gobernanza, Innovación, Sostenibilidad, Accesibilidad, Conectividad, Inteligencia, Información y Marketing Online), también los agrupa en base a tres niveles (Básico – Avanzado – Excelente), en función de su complejidad y su dificultad para ser alcanzados.

El porcentaje de cumplimiento por parte de un destino de los indicadores establecidos en este modelo determinan a qué nivel pertenece, siendo considerado de esta manera como un DTI Básico, Avanzado o Excelente. No obstante, esta categorización es simplemente un reflejo del punto de partida de los destinos en términos de gestión inteligente, ya que con el paso del tiempo el incremento en el número de indicadores cumplimentados provocará que los destinos evolucionen de una categoría a otra. Para que esto ocurra, un destino debe cumplir, como mínimo, con el 80% de los indicadores de cada uno de los niveles.

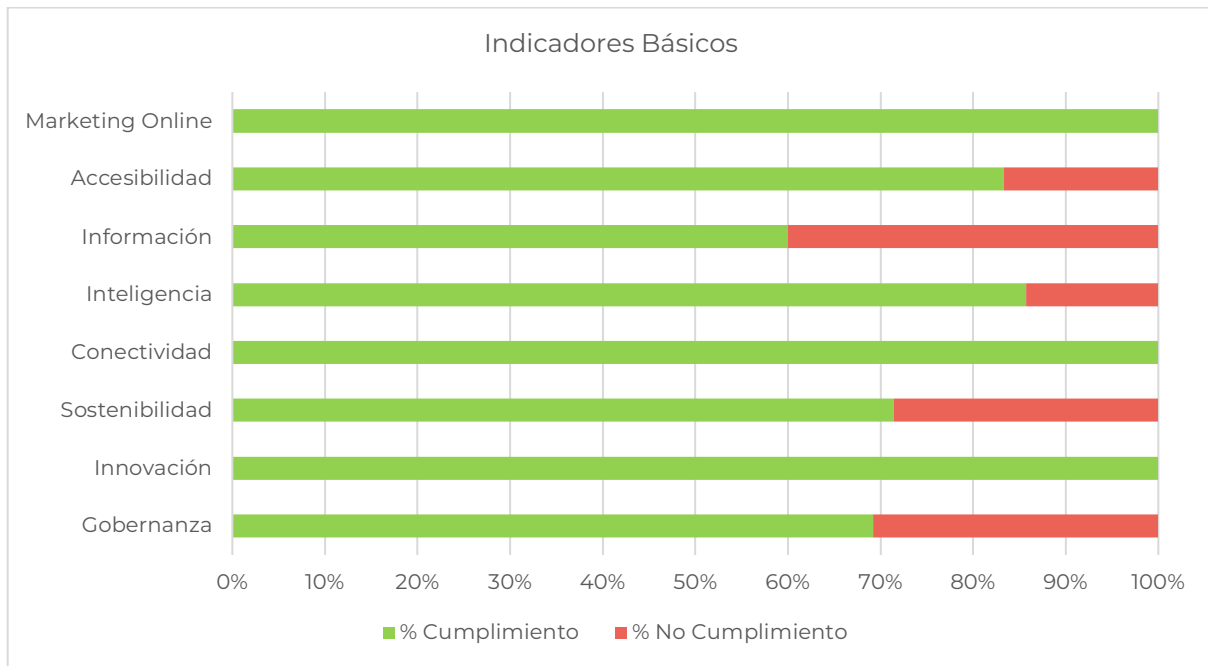
En el caso de Dénia, cumple con el 75% de los indicadores de tipo Básico, el 55% de Avanzado y el 36% de Excelente. Por tanto, Dénia es, actualmente, un destino turístico enmarcado en la categoría de Avanzado.

Gráfico 6. Resultados del Autodiagnóstico DTI Dénia – Modelo BAE



Fuente: Elaboración propia

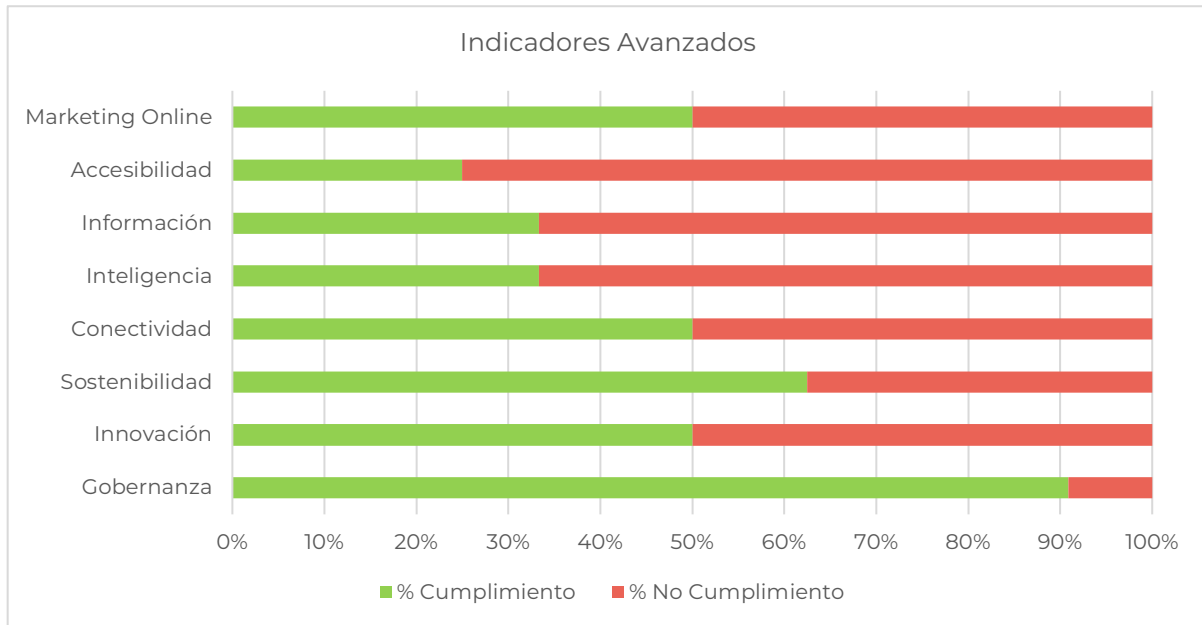
Gráfico 7. Cumplimiento de indicadores básicos por eje



Fuente: Elaboración propia

En lo que respecta a los indicadores Básicos, se observa que Dénia cumple con todos los indicadores de los ejes de Marketing Online, Conectividad e Innovación. Seguidamente, destaca el elevado porcentaje de cumplimiento de los ámbitos de Inteligencia, Sostenibilidad y Gobernanza, mientras que en el eje de Información se presenta un amplio margen de mejora que deberá ser abordado mediante las actuaciones de este Plan Director DTI.

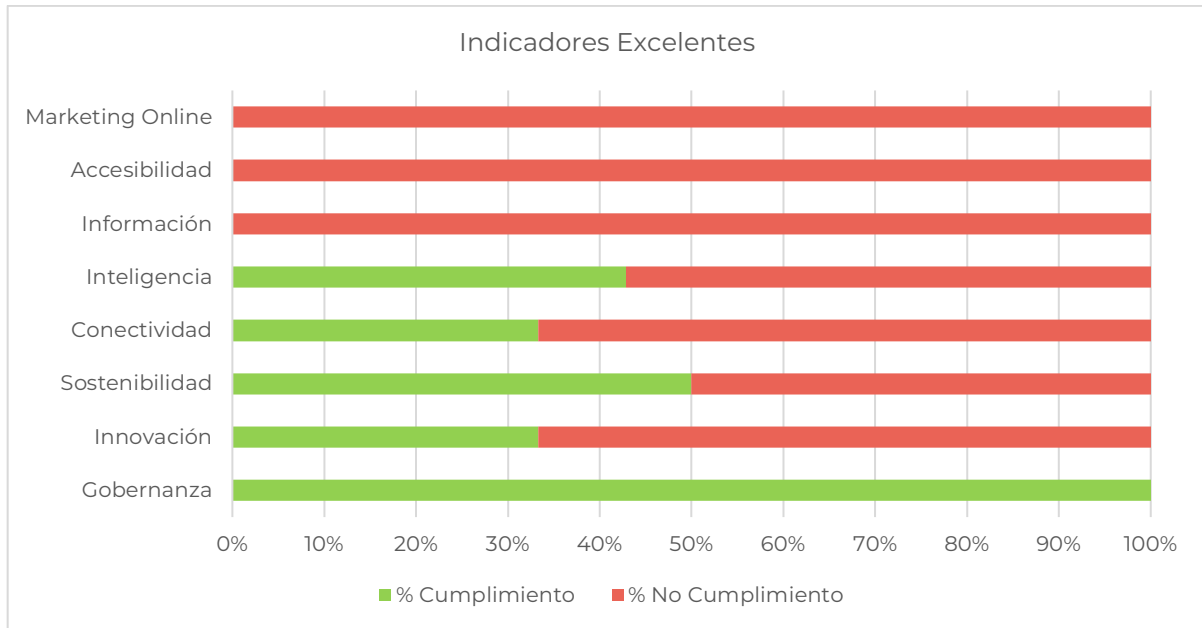
Gráfico 8. Cumplimiento de indicadores avanzados por eje



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a los indicadores Avanzados, se refleja que, en términos genéricos, el grado de cumplimiento es comparativamente menor que los de tipo Básico. Sin embargo, en el eje de Gobernanza Dénia sigue presentado unos resultados muy positivos, alcanzando el 90%. Por otro lado, los ámbitos sobre los cuales debe mejorar son principalmente los de Información, Inteligencia, Conectividad y Accesibilidad.

Gráfico 9. Cumplimiento de indicadores excelentes por eje



Fuente: Elaboración propia

Por último, en lo relativo a los indicadores Excelentes del modelo DTI-CV, se puede observar que, a pesar de que en el ámbito de Gobernanza y Sostenibilidad se obtienen resultados positivos (100% y 50%, respectivamente), no se cumple con ninguno de los indicadores de tipo Excelente de las dimensiones de Marketing Online, Accesibilidad e Información. Estas cifras ponen de manifiesto la necesidad de impulsar una mayor cantidad de actuaciones que refuercen la calidad del servicio de información turística y mejoren el grado de accesibilidad de los productos y servicios ofertados en el destino.



**Plan
Director
Destino
Turístico
Inteligente**

07

**Síntesis del
proceso
participativo**

Síntesis del proceso participativo

A la hora de diagnosticar la situación de partida de Dénia en base al modelo de Destinos Turísticos Inteligentes de la Comunidad Valenciana (DTI-CV), se ha desarrollado, de forma paralela al Autodiagnóstico DTI, un proceso participativo en el que se han visto involucrados agentes tanto públicos como privados que conforman el ecosistema turístico de Dénia.

Los agentes que han participado en este proceso han sido los siguientes:

- **Ayuntamiento de Dénia.**
 - Departamento de Turismo.
 - Departamento de Medio Ambiente.
 - Departamento de Playas.
 - Departamento de Informática y Nuevas Tecnologías.
 - Departamento de Control Urbanístico y Servicios Generales.
 - Departamento de Cultura.
 - Oficina de la Innovación y la Creatividad.
 - Departamento de Comercio.
 - Departamento de Planeamiento, Gestión e Infraestructuras.

- **Tejido empresarial y asociativo.**
 - Asociación de Empresarios de Hostelería y Turismo Marina Alta de la Costa Blanca (AEHTMA).
 - Asociación de Comerciantes Autónomos de Dénia.
 - Asociación Multisectorial de Empresarios de la Marina Alta.
 - Hotel Daniya.
 - Hotel Marriott Dénia.
 - Hotel Port Dénia.
 - Kayak Dénia.

Para canalizar su participación, se han realizado en primer lugar entrevistas individuales con cada uno de los representantes técnicos Ayuntamiento de Dénia. Estas sesiones se han mantenido con la finalidad de realizar una revisión de los indicadores del Autodiagnóstico DTI-CV de Dénia e identificar las problemáticas, necesidades y áreas de mejora que presenta su modelo de gestión turística.

Por otro lado, también se ha organizado un Focus Group en el que han participado distintos representantes del tejido empresarial y asociativo del municipio.

Entre los distintos aspectos mencionados, destaca que gran parte de los entrevistados consideran que uno de los principales ámbitos de mejora de Dénia es la movilidad, siendo necesaria una gestión más eficiente de los flujos de vehículos en el Centro Urbano, sobre todo en los meses estivales.

Por otro lado, se valoran positivamente las labores realizadas por el Departamento de Turismo en términos de diversificación de la oferta turística y desestacionalización de la demanda, ya que durante los últimos años se observa una tendencia positiva en la llegada de visitantes fuera de temporada alta.

No obstante, se destaca que, para poder seguir avanzando en la transformación de Dénia en DTI, es fundamental incorporar una mayor cantidad de herramientas que permitan obtener datos sobre distintos aspectos del destino, gestionar los recursos de una forma más sostenible y adaptarse a los constantes cambios que se producen en el sector, prestando especial atención a aquellos relacionados con la digitalización de los productos y servicios.

No obstante, cabe mencionar que gran parte de estos recursos actualmente no se encuentran puestos en valor de forma óptima, lo que hace necesario promover una mayor cantidad de actuaciones que incrementen su capacidad de atracción de visitantes. El impulso de estas actuaciones permitirá redistribuir de una forma más equilibrada los flujos de demanda turística, complementar la oferta actual, incrementar la calidad de la oferta de Dénia y mejorar el nivel de satisfacción tanto de los residentes como de los visitantes

Como conclusión, Dénia es un destino que, a pesar de que gran parte de su actividad turística sigue estando ligada al turismo de sol y playa, destaca por su fuerte posicionamiento en el turismo gastronómico, hecho que le permite diferenciarse de otros destinos competidores. Además, a parte de los productos de sol y playa y gastronomía, el destino cuenta con una amplia cartera de productos que se hallan en fase de desarrollo o iniciación, lo que contribuye a una mayor desestacionalización y diversificación de la oferta. No obstante, y con el objetivo de seguir avanzando hacia un modelo más sostenible e inteligente, es esencial contar con una mayor cantidad de herramientas tecnológicas que permitan al ente gestor obtener datos sobre el estado en el que se encuentran los recursos y el perfil y comportamiento de la demanda turística. La interpretación y análisis de esta información permitirá optimizar el proceso de toma de decisiones en clave turística y gestionar el destino de una forma más eficiente.



**Plan
Director
Destino
Turístico
Inteligente**

08

**DAFO
Inteligente**

DAFO Inteligente

Tras el cumplimiento del Autodiagnóstico DTI y el proceso participativo llevado a cabo, a continuación, se presentan los resultados cuantitativos y cualitativos obtenidos mediante un DAFO Inteligente, es decir, una matriz DAFO por cada dimensión del modelo DTI-CV.

GOBERNANZA

Dénia es un destino turístico que destaca, entre otras cosas, por el modelo de gobernanza turística desarrollado durante la última década. Cuenta con un Consejo Municipal Asesor de Turismo activo e involucrado; un órgano de participación público-privada creado con la finalidad de impulsar, dinamizar y asesorar al Ayuntamiento de Dénia en todas aquellas actividades relacionadas con la promoción turística y la mejora de la imagen y calidad de los diferentes productos que componen su oferta. En este ámbito también influye la adhesión de Dénia al Sistema Integral de la Calidad Turística en Destino (SICTED) en el año 2014 y la obtención del reconocimiento como Ciudad Creativa de la Gastronomía de la UNESCO en el año 2015, que ha impulsado la creación de la Fundación 'Dénia Ciudad Creativa de la Gastronomía de la UNESCO' compuesta por el Ayuntamiento de Dénia, Balearia y las asociaciones empresariales AEHTMA y CEDMA.

En las reuniones mantenidas para la elaboración de este plan se observa que, a pesar de que la colaboración público-privada se encuentra en una fase avanzada en el modelo de gestión turística de Dénia, y aunque exista una Comisión Interdepartamental Global en el Ayuntamiento, la coordinación entre los distintos departamentos del Ayuntamiento aún presenta margen de mejora. A pesar de ello, existe una elevada predisposición a mejorar la comunicación interdepartamental y crear un mayor número de sinergias.

Por ende, y con el objetivo de avanzar en la transformación de Dénia en DTI, debe adaptar los estatutos de su Comisión Interdepartamental para incorporar la metodología DTI. Esta comisión será la encargada de garantizar la ejecución de las actuaciones contempladas en el Plan Director DTI y realizar un seguimiento de los resultados obtenidos en las mismas.

Además, también se considera necesario disponer de una Smart Office, siendo esta la entidad responsable de apoyar al Departamento de Turismo en las labores de gestión turística, coordinar la implementación de la estrategia DTI en el destino y gestionar e interpretar las fuentes de datos e información.

GOBERNANZA
Fortalezas
Elevada y robusta colaboración público-privada en el fomento del turismo, contando con el Consejo Municipal Asesor de Turismo y la Fundación 'Dénia Ciudad Creativa de la Gastronomía de la UNESCO'
Amplia trayectoria turística del destino en términos de planificación y gestión turística
Destino adherido al SICTED desde el año 2014
Reconocimiento como Ciudad Creativa de la Gastronomía de la UNESCO en el año 2015
Debilidades
Ausencia de una cultura de colaboración interdepartamental entre las áreas municipales
Escasa disponibilidad de organismos a través de los cuales canalizar la participación de los distintos agentes públicos relevantes para el turismo
El destino no cuenta con una Comisión Interdepartamental DTI
Dénia no dispone de una Smart Office para la mejora de la gestión turística
Demanda turística altamente estacional
Amenazas
Menores oportunidades para participar en proyectos innovadores debido a la escasa coordinación interdepartamental
Oportunidades
Consolidar una oferta turística de calidad, con un amplio abanico de productos que integren a la sociedad local en su desarrollo
Generación de sinergias y fomento de la comunicación entre los distintos agentes públicos del destino
Creación de organismos que contribuyan a mejorar la eficiencia en la gestión y el proceso de toma de decisiones en clave turística

INNOVACIÓN

En el ámbito de la Innovación, el principal elemento que caracteriza la trayectoria turística de Dénia es la colaboración público-privada, que ha ayudado a potenciar proyectos de gran relevancia turística como el Forum Arròs a Banda, el Festival Gastronómico D*NA Festival Dénia y el Concurso Internacional de Cocina Creativa de la Gamba Roja de Dénia.

Por otro lado, la obtención del reconocimiento como Ciudad Creativa de la Gastronomía por la UNESCO en 2015 fue un catalizador que influyó positivamente en una mayor coordinación entre los distintos agentes que conforman el ecosistema turístico de Dénia, llevando a cabo distintas iniciativas de fomento del turismo y puesta en valor de la cultura y tradiciones ligadas a la gastronomía.

Cabe resaltar el convenio firmado por el Ayuntamiento de Dénia, la Generalitat Valenciana y la Universidad de Alicante (UA) para la creación de un Campus Universitario de Excelencia en la ciudad. En septiembre de 2020, la UA y el Ayuntamiento firmaron un convenio para llevar a cabo actividades de formación, de investigación y transferencia de conocimiento y de extensión universitaria relacionadas con la gastronomía. El acuerdo, además, contemplaba la creación de una comisión mixta integrada por la Generalitat, la UA y el Consistorio para hacer un protocolo de actuación, plazos y financiación para la rehabilitación de la finca de Torrecremada, situada en Dénia, como sede del futuro Campus Universitario de Ciencias Gastronómicas-Centro de Excelencia Internacional en Formación e Innovación Gastronómica, que en la actualidad se encuentra en ejecución de obras.

Alienándose con las conclusiones extraídas en el Autodiagnóstico DTI, destaca que el destino, para poder hacer frente a la carencia de herramientas para el fomento del emprendimiento en el sector turístico, debe impulsar una mayor cantidad de iniciativas que contribuyan a fortalecer el tejido empresarial y mejorar tanto la competitividad como la calidad de los servicios prestados en el destino.

INNOVACIÓN
Fortalezas
Alta implicación del tejido empresarial y asociativo en el desarrollo de eventos para el fomento de la innovación turística
Organización y apoyo en la realización de eventos de elevado interés turísticos junto con el empresariado (Ruta de la Tapa, Concurso de Cocina Creativa de la Gamba Roja, Festival D*NA)
Existencia de la Oficina de la Innovación y la Creatividad, entidad encargada de gestionar todos aquellos aspectos relacionados con el reconocimiento de Dénia como Ciudad Creativa de la Gastronomía de la UNESCO y el desarrollo sostenible de toda la cadena de valor gastronómica del destino
En el destino se han desarrollado distintos eventos formativos en materia turística
Debilidades
Baja presencia de emprendedores en el destino
Bajo conocimiento por parte del empresariado en el uso de herramientas digitales
Amenazas
Desaparición de empresas locales como consecuencia de recesiones económicas y conflictos sociopolíticos
Oportunidades
Apuesta por parte de la Comunidad Valenciana en el modelo de Destinos Turísticos Inteligentes

SOSTENIBILIDAD

En el eje de Sostenibilidad, destaca el impulso de acciones de sensibilización de la demanda turística y la incorporación de herramientas de planificación que garanticen una correcta gestión del destino en ámbitos como la movilidad o la gestión de residuos y recursos hídricos.

Dénia dispone de un Plan de Tratamiento de Residuos y un Plan General de Ordenación Urbana cuya última modificación se realizó en el año 2022. En estos dos documentos, se establecen las directrices que debe seguir el destino para mejorar la eficiencia y sostenibilidad en las labores de gestión de residuos y ordenación urbana.

La apuesta por la sostenibilidad de Dénia también se fundamenta en el hecho de contar con un sistema de depuración y reutilización de aguas residuales y con 7 puntos de recarga de vehículos eléctricos distribuidos en el territorio.

No obstante, los indicadores no cumplimentados ponen de relieve que el destino debe impulsar iniciativas que permitan al ente gestor contar con una mayor cantidad de fuentes de información sobre la situación en la que se encuentra el destino desde una perspectiva medioambiental, pudiendo monitorizar aspectos como el consumo energético, la cantidad de residuos generada o el impacto que genera el turismo sobre la calidad medioambiental de los recursos, entre otros.

En lo que respecta a la gestión de los residuos, en la reunión mantenida con el personal técnico del Departamento de Medio Ambiente se mencionó que el destino acometerá próximamente un importante proceso de transformación digital en todos los componentes del servicio, implementando sensores en contenedores y en vehículos de recogida de residuos. La información proporcionada por estos sensores permitirá gestionar de forma más eficiente los recursos del destino y controlar la actividad turística con una mayor precisión.

SOSTENIBILIDAD
Fortalezas
Presencia en el destino de recursos naturales de primer orden (PN Montgó, Reserva Marina del Cabo de San Antonio, etc.)
Alta concienciación medioambiental por parte de la Administración Pública en materia de sostenibilidad medioambiental
Certificados de calidad (SICTED, ISO 9001 e ISO 14001) y banderas (Qualitur, Bandera Azul) en sus playas
Disponibilidad de herramientas de planificación en ámbitos como la movilidad, la gestión de residuos o el Cambio Climático
Amplia extensión de posidonia oceánica y coral, símbolo de un entorno correctamente preservado
La orografía del territorio permite el fomento de la movilidad sostenible
Desarrollo de producto turístico Víu la Posidonia de Dénia a través del Programa de Experiencias Turismo España de Turespaña
Debilidades
Elevada masificación en playas durante la época estival, que afecta negativamente a la calidad de los recursos naturales y a la experiencia turística
Escasez de herramientas de información que permitan analizar de forma precisa el estado en el que se encuentran los recursos naturales del destino
Problemas de tráfico en el centro urbano
Escasez de plazas de aparcamiento en el centro urbano
Saturación de servicios como los residuos, el agua y la seguridad
Amenazas
Efectos negativos sobre los recursos naturales provocados por el Cambio Climático
Degradación de los recursos debido a la alta afluencia de visitantes y a la escasez de mecanismos de gestión
Masificación de recursos y saturación de servicios (residuos, aguas, transporte) que afecten negativamente a la experiencia de los visitantes y residentes
Oportunidades
Implementación de herramientas que permitan optimizar la gestión de los recursos naturales y garantizar su preservación
Sensibilizar a los agentes, tanto públicos como privados, en el fomento de la sostenibilidad del destino

CONECTIVIDAD

En el eje de Conectividad, los resultados obtenidos en el Autodiagnóstico DTI ponen de manifiesto que, a pesar de que el destino cuente con una infraestructura tecnológica básica capaz de soportar el despliegue de sensores y dispositivos de recopilación de datos, se carece de suficientes medios digitales que permitan satisfacer las necesidades de los visitantes y obtener información sobre el estado de los recursos y el comportamiento de la demanda en el destino.

Con el objetivo de cubrir esta necesidad y modernizar la infraestructura tecnológica en la que se fundamenta la gestión del destino, es imprescindible la incorporación de un mayor número de dispositivos que mejoren la eficiencia en el proceso de toma de decisiones, basándose en datos en tiempo real procedentes de distintos ámbitos del destino.

CONECTIVIDAD
Fortalezas
Territorio con una infraestructura tecnológica que posibilita la implementación de herramientas digitales para una mejor gestión turística
Debilidades
Bajo despliegue tecnológico en el territorio
Escasez de fuentes de información que permitan conocer el estado en el que se encuentran los recursos y el perfil y comportamiento de la demanda turística
Amenazas
Pérdida de competitividad del destino debido al escaso uso de herramientas tecnológicas
Oportunidades
Abaratamiento de la tecnología
Acceso a herramientas tecnológicas de forma deslocalizada

INTELIGENCIA

En el ámbito de la Inteligencia, el Departamento de Turismo recopila datos a través de la realización de distintos procesos de encuestación a la demanda turística y al sector de alojamientos turísticos de forma periódica. Mediante estas encuestas, se obtiene una estimación del grado de ocupación de los alojamientos reglados del destino y la evolución de la actividad turística. Además, también se recogen datos sobre las redes sociales del destino, conociendo el impacto generado por las publicaciones y el perfil de los usuarios que han interactuado con ellas.

Los datos recogidos en las distintas encuestas que elabora el Departamento de Turismo, a pesar de ser una fuente de información de gran utilidad, no representan de forma holística la realidad completa del destino. Esto se debe a que la falta de información sobre la actividad desarrollada en los apartamentos turísticos provoca que las encuestas de ocupación únicamente se realicen a una parte del sector de alojamientos turísticos que no representan la totalidad de la oferta del destino.

Este incremento en el número de apartamentos turísticos, que se ha visto influenciado por el auge de plataformas de economía colaborativa y una mayor tradición tecnológica de sus usuarios, genera que el destino albergue una gran cantidad de visitantes cuyo perfil, comportamiento y preferencias desconoce. Esto afecta negativamente a la experiencia del visitante en el destino y a la satisfacción del residente, ya que la falta de información sobre la afluencia turística dificulta la gestión de los servicios y recursos municipales.

Para poder mejorar la gestión del destino, es necesario disponer de un mayor número de herramientas que permitan gestionar de forma más eficiente la actividad turística y abordar las problemáticas que presenta su modelo, entre las que se encuentra la escasez de datos sobre la evolución de los apartamentos turísticos, el desconocimiento del perfil y comportamiento de la demanda turística y la falta de información de servicios municipales como la generación de residuos o el abastecimiento de agua.

INTELIGENCIA
Fortalezas
El destino cuenta con una plataforma Smart City para la gestión de datos
Oficina de Estrategias creada recientemente, que será la entidad ejecutora del Plan Director Smart City
PSTD, que permitirá a Dénia realizar una importante inversión en herramientas tecnológicas para la gestión turística
Debilidades
El destino carece de fuentes de información que le permitan conocer el estado de sus recursos y el perfil y comportamiento de la demanda turística
Escasez de datos sobre la actividad desarrollada en apartamentos turísticos y segundas residencias
Bajo conocimiento por parte de los agentes relevantes del territorio en lo relativo a la transformación digital del destino
Amenazas
Pérdida de competitividad del destino y dificultades en la gestión turística derivada de la falta de conocimiento y la escasez de fuentes de información
La falta de información sobre la evolución de los apartamentos turísticos puede afectar negativamente a la gestión turística y a su rentabilidad económica
Oportunidades
Implementación de herramientas tecnológicas que permitan al destino obtener datos

INFORMACIÓN

En el ámbito de la Información Turística, destaca que el Departamento de Turismo de Dénia cuenta con una página web adaptada a dispositivos móviles, una guía turística multiidioma y una zona de descargas de material promocional en su página web, mediante la cual los usuarios pueden acceder a contenido e información de relevancia turística.

Por otro lado, y con el objetivo de mejorar la interacción con los visitantes, se habilitó en el año 2021 un canal de Telegram mediante el cual se informaba sobre el estado de las playas en temporada estival.

La valoración obtenida en esta dimensión pone de manifiesto la necesidad de impulsar actuaciones que, además de mejorar la calidad del servicio de información turística, permitan al ente gestor obtener información sobre el perfil y el comportamiento del visitante en el destino. Contar con este tipo de datos permitirá al Departamento de Turismo optimizar su proceso de toma de decisiones en clave turística, alineándose con lo promovido por el modelo de Destinos Turísticos Inteligentes.

INFORMACIÓN
Fortalezas
El destino cuenta con una página web en la que se ofrece información sobre los recursos y las experiencias y servicios que hay en el destino
El destino tiene una presencia activa en redes sociales
Debilidades
El destino no hace uso de herramientas tecnológicas (aplicaciones, portales de comunicación digital, herramientas de autoguiado) a través de las cuales mejorar la calidad del servicio de información turística
Amenazas
Pérdida de oportunidades para captar una mayor cantidad de visitantes en temporada media y baja debido al escaso uso de herramientas tecnológicas
Oportunidades
Implementación de herramientas tecnológicas que permitan mejorar la calidad del servicio y aportar valor en la gestión de la información turística

ACCESIBILIDAD

En el ámbito de la Accesibilidad, Dénia cumple con el 28% de los indicadores, lo que refleja la necesidad de mejorar la adaptación de los recursos, productos y servicios turísticos del destino con la finalidad de que cualquier usuario, independientemente de su condición física o mental, pueda disfrutar de una experiencia satisfactoria.

A pesar de contar con una Oficina de Información Turística adaptada en su zona interior y personal con formación específica en materia de accesibilidad, es fundamental incrementar el número de recursos turísticos catalogados como accesibles y mejorar el grado de adaptación del servicio de información turística, incrementando la accesibilidad en medios tanto analógicos como digitales.

El impulso de actuaciones que mejoren la accesibilidad del destino también mejorará la calidad de vida de la población envejecida. Esta coyuntura puede provocar el aumento paulatino de la población residente en Dénia ya que, una vez alcanzada la jubilación de los residentes temporales, las estancias en segundas residencias se prolongarán.

ACCESIBILIDAD
Fortalezas
Oficina de Información Turística adaptada en su zona interior
Página web turística con un apartado específico sobre accesibilidad
La orografía del territorio de Dénia, especialmente la del centro urbano, hace que sea un destino relativamente accesible
Normativas sobre establecimientos exigente, con numerosos requisitos relacionados con la mejora de la accesibilidad
Debilidades
Escasa comunicación entre la ciudadanía y los agentes turísticos en materia de accesibilidad
Recursos turísticos poco accesibles y con áreas de mejora
Servicio de información turística no disponible en distintos formatos
Amenazas
Reducción en el nivel de satisfacción de la demanda turística como consecuencia de la falta de accesibilidad de sus recursos
Oportunidades
Envejecimiento poblacional, lo que provoca una mayor necesidad de mejorar el grado de accesibilidad del entorno urbano y de los recursos

MARKETING ONLINE

En el ámbito del Marketing Online, Dénia cumple con el 90% de los indicadores, resultado que se ve influenciado por los esfuerzos llevados a cabo por el destino en el ámbito de la promoción y la comunicación.

El Departamento de Turismo de Dénia, basándose en su Plan de Marketing, ha llevado a cabo durante los últimos años distintas acciones de promoción, con el objetivo de diversificar su oferta y poner en valor aquellos recursos complementarios al turismo de sol y playa.

Esto también se encuentra reflejado en el contenido publicado en sus redes sociales, que se actualiza con una periodicidad semanal, y en su newsletter, que se difunde mensualmente.

Paralelamente, el destino también ha llevado a cabo acciones de SEO (Search Engine Optimization) y SEM (Search Engine Marketing) con la finalidad de mejorar su posicionamiento en motores de búsqueda e incrementar la afluencia de usuarios tanto a su página web como a sus redes sociales.

Con el objetivo de dar continuidad al trabajo realizado hasta el momento, y aprovechando la cohesión que presenta el modelo de colaboración público-privada de Dénia, se considera fundamental la puesta en marcha de un mecanismo de colaboración que coordine a todos los agentes del ecosistema turístico en la configuración y desarrollo de proyectos del ámbito del marketing y la comunicación.

MARKETING ONLINE
Fortalezas
Destino bien posicionado en distintos ámbitos turísticos
El destino cuenta con un Plan de Marketing
El destino cuenta con personal específico para la gestión de las redes sociales
Debilidades
El destino no hace un uso correcto de la información recopilada a través de Redes Sociales
Amenazas
Pérdida de competitividad en el ámbito del marketing frente a destinos competidores
Oportunidades
Implementación de herramientas que permitan analizar e interpretar datos recogidos a través de Redes Sociales
Optimización de las acciones de promoción y comunicación relacionadas con el turismo cultural de Dénia
Fomento de la colaboración público-privada para el desarrollo de campañas de marketing



**Plan
Director
Destino
Turístico
Inteligente**

09

**Plan de
actuaciones**

Plan de Actuaciones

Retos

En el diagnóstico realizado en este plan, se reflejan las distintas problemáticas y áreas de mejora que presenta el modelo de gestión turística de Dénia, que serán abordadas en el plan de actuaciones. Basándose en las directrices establecidas por el modelo DTI-CV, y alineándose con las herramientas de planificación e iniciativas desarrolladas hasta el momento por el Departamento de Turismo del Ayuntamiento de Dénia, se establece la hoja de ruta para su transformación en un destino más sostenible, competitivo y resiliente.

Para ello, en este apartado se exponen los retos sobre los cuales se regirá la política turística de Dénia durante los próximos tres años, alineándose con el modelo DTI-CV y el Plan Estratégico de Turismo de la Comunidad Valenciana 2020-2025 (Turisme Comunitat Valenciana, 2020).

Los 6 retos para la transformación de Dénia en DTI son los siguientes:

1. Desarrollar un modelo de gobernanza transversal e innovador, que coordine a todos los agentes del territorio.
2. Contribuir a la generación de conocimiento turístico mediante la dotación de fuentes de información para el análisis de la demanda turística y la evolución de la actividad, prestando especial atención a la oferta alojativa y la sostenibilidad de los recursos.
3. Garantizar un desarrollo sostenible y seguro de la actividad turística mediante la incorporación de herramientas tecnológicas.
4. Mejorar la accesibilidad de los productos y servicios turísticos de Dénia.
5. Promover la resiliencia del destino a través de la dotación de herramientas que incrementen su capacidad de adaptación frente a los efectos provocados por el Cambio Climático.
6. Impulsar la digitalización del servicio de información turística de Dénia.

La base fundamental de este proceso de transformación es la gobernanza y la colaboración público-privada, siendo esencial la coordinación entre todos los agentes relevantes en el proceso de toma de decisiones y gestión del territorio.

Analizando el modelo desarrollado por Dénia hasta el momento, se observa que mientras que el tejido empresarial y asociativo se encuentra altamente cohesionado, la coordinación interdepartamental presenta un amplio margen de mejora.

Es por ello que, además de cumplir con los requisitos obligatorios establecidos por parte de la Red DTI-CV en términos de coordinación interdepartamental, es importante dar un mayor impulso a iniciativas que promuevan políticas transversales y favorezcan la creación de sinergias entre los distintos departamentos.

Por otro lado, a pesar de que en el ámbito de la colaboración público-privada Dénia sea un destino referente, es esencial seguir trabajando en el impulso de proyectos e iniciativas de forma conjunta. En este plan, se propone que uno de los ámbitos sobre los cuales se debe centrar próximamente el destino es la promoción turística, mediante la puesta en marcha de organismos de coordinen a

todos los agentes del ecosistema turístico con un único objetivo: mejorar la imagen de Dénia como destino turístico e incrementar su capacidad de atracción, teniendo en cuenta en todo momento la sostenibilidad de su modelo.

Para poder garantizar el éxito de este tipo de iniciativas, es fundamental que todos los agentes relevantes del ecosistema turístico, tanto públicos como privados, tengan acceso a formación y conocimiento en estas materias.

Otro de los elementos sobre los cuales Dénia debe centrar sus esfuerzos es en la generación de conocimiento turístico.

Tal y como se ha analizado en la caracterización tecnológica, Dénia, a pesar de contar con múltiples fuentes de información del ámbito turístico, desconoce aspectos tan relevantes como el número de visitantes que recibe, la forma en la que se comportan en el destino o la evolución del grado de ocupación de apartamentos turísticos y segundas residencias.

Para poder abordar esta problemática, debe impulsarse la transformación digital de forma holística, incorporando tecnologías que permitan incrementar el número de fuentes de información mediante las cuales analizar el destino y optimizar los procesos de recogida, tratamiento y análisis de datos.

Esta transición, que pretende adaptar la gestión turística a las nuevas tendencias del sector, debe ir acompañada de la puesta en marcha de organismos que actúen como agentes dinamizadores en este proceso de digitalización. Por ello, en este plan se propone la creación de un ente especializado en la transformación digital y la gestión del dato, que apoye técnicamente a las labores desarrolladas por el Departamento de Turismo y lo acompañe a lo largo de todo el proceso de evolución hacia un modelo de gestión turística basado en el dato y la inteligencia.

La implementación de herramientas tecnológicas, además de contribuir a la obtención de una mayor cantidad de información sobre la demanda y el destino en su conjunto, también debe centrarse en reforzar el servicio de información turística prestado desde la Red Tourist Info y en mejorar la accesibilidad del destino.

En relación con esto, los resultados del Autodiagnóstico reflejan que uno de los principales ámbitos sobre los cuales debe actuar Dénia es en el fomento de la accesibilidad, tanto en los recursos como en los servicios. El impulso de actuaciones en este ámbito permitirá incrementar el nivel de satisfacción tanto de los residentes como de los visitantes, facilitando a estos últimos una mayor cantidad de información a través de la cual planificar de una mejor forma su visita.

Alineándose con el objetivo de desestacionalizar la demanda turística de Dénia, la mejora del grado de accesibilidad e inclusión de los recursos y servicios también permitirá atraer a una mayor variedad de segmentos de visitantes y mejorar su posicionamiento en este tipo de mercados.

Por otra parte, y alineándose con la Línea Estratégica 5 del Plan Estratégico de Turismo de la Comunidad Valenciana 2020-2025 (Turisme Comunitat Valenciana, 2020), Dénia debe mejorar la resiliencia de su modelo, prestando especial atención a aspectos críticos de la ciudad como la movilidad o la excesiva concentración de visitantes en determinados recursos turísticos. Estos dos elementos, además de afectar negativamente a la experiencia del visitante, también influyen sobre el estado del destino en términos medioambientales, mermando la calidad de vida de los residentes. En este caso, la incorporación de tecnología para obtener información en estos dos ámbitos deberá ir acompañada de la optimización de recursos tales como las plazas de aparcamiento o el transporte público.

Como conclusión, estos retos se definen con la finalidad de abordar las problemáticas y necesidades del modelo turístico de Dénia y potenciar aquellos aspectos que lo diferencian, evolucionando hacia una gestión más inteligente, sostenible y digitalizada.



Listado actuaciones

Gobernanza

1. Comisión Interdepartamental DTI
2. Smart Office
3. Cláusulas Smart

Innovación

4. Observatorio Turístico Gastronómico

Conectividad

5. Sensorización de aparcamientos en el Centro Urbano
6. Sensorización del tráfico en el Centro Urbano
7. Control de flujos turísticos en Centro Urbano y litoral

Inteligencia

8. Desarrollo de un Gemelo Digital
9. Datos sobre el impacto económico del turismo sobre el destino
10. Estudios de reputación online de turismo gastronómico y otros productos relevantes
11. Informes sobre Oferta Alojativa
12. Medición de las emisiones CO2 generadas por el tráfico

Información

13. Webapp Turística con Realidad aumentada + Movilidad Urbana
14. Digitalización de la información turística

Sostenibilidad

15. Plan de Adaptación al Cambio Climático
16. Desarrollo de sistema de indicadores de sostenibilidad
17. Monitorización satelital para el control del litoral
18. Cálculo de la población flotante e índice de presión humana máxima

Accesibilidad

19. Diagnóstico Estratégico de Accesibilidad
20. Cartas gastronómicas accesibles
21. Mapa digital accesible

Marketing Online

22. Cuadro de Mando de Redes Sociales

Fichas de actuaciones

ACTUACIÓN 01		Comisión Interdepartamental DTI	
OBJETIVO DE LA ACTUACIÓN		Mejorar la coordinación entre los distintos departamentos que componen el Ayuntamiento de Dénia e impulsar la creación de sinergias	
RETO ESPECÍFICO		Eje DTI-CV	ODS
Reto 1		Gobernanza	-
DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN			
<p>Uno de los elementos fundamentales que caracterizan al modelo de Destinos Turísticos Inteligentes es la coordinación y comunicación entre las distintas áreas que conforman un ayuntamiento.</p> <p>Por este motivo, y con la finalidad de optimizar el modelo de gobernanza desarrollado por parte del Departamento de Turismo de Dénia durante la última década, se propone la modificación de los estatutos de la Comisión Interdepartamental del Ayuntamiento de Dénia para adaptarla a los criterios establecidos por el modelo DTI de la Comunidad Valenciana.</p> <p>Este organismo, además de coordinar a los distintos departamentos mencionados anteriormente, se encargará de desempeñar las labores de evaluación, implementación y seguimiento de las actuaciones contempladas en este Plan Director DTI. Junto a ello, también deberá cooperar con la Oficina de Gestión del Plan de Sostenibilidad Turística en Destino (PSTD), la Oficina d'Estratègies del Ayuntamiento de Dénia y la Smart Office para realizar un seguimiento de las acciones desarrolladas en el destino que, de alguna manera u otra, se relacionan con el concepto de Destinos Turísticos Inteligentes.</p>			
ACTOR EJECUTOR		ACTORES IMPLICADOS	
Turismo		Medio Ambiente Urbanismo Nuevas Tecnologías Promoción Económica	
INDICADORES DE SEGUIMIENTO			
<p>Número de departamentos adheridos a la Comisión Interdepartamental DTI. Número de reuniones periódicas programadas (trimestral y anual). Número de reuniones periódicas realizadas (trimestral y anual) Número de participantes en las reuniones (trimestral).</p>			
RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES		Todas las actuaciones contempladas en el Plan DTI	
PRESUPUESTO		CRONOGRAMA	
0€	2023	2024	2025
	✓		

ACTUACIÓN 02		Smart Office	
OBJETIVO DE LA ACTUACIÓN		Garantizar una correcta implementación de la estrategia DTI y transformar el modelo de gestión turística mediante la analítica de datos	
RETO ESPECÍFICO	Eje DTI-CV	ODS	
Reto 1	Gobernanza	9, 11	
DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN			
<p>Una de las premisas básicas del modelo de Destinos Turísticos Inteligentes de la Comunidad Valenciana es la transformación del modelo de gobernanza a través de la gestión del dato, basando la gestión turística en el análisis e interpretación de datos y fuentes de información del destino.</p> <p>En este sentido, se propone la creación de una Smart Office, entidad responsable de apoyar las labores desarrolladas por el Departamento de Turismo de Dénia, garantizar una correcta implementación de la estrategia DTI y gestionar la información y datos de relevancia turística con los que cuenta el destino. Por tanto, la puesta en marcha de la Smart Office persigue el objetivo de optimizar la gestión del destino y aportar valor mediante la recogida y procesamiento de datos procedentes de las distintas fuentes de información con las que cuenta el territorio (sensores, páginas web, servicios digitales, aplicaciones, etc.).</p> <p>Por otro lado, esta entidad también será la encargada de realizar un seguimiento del grado de ejecución y resultados obtenidos por las acciones enmarcadas en las distintas herramientas de planificación turística del destino, entre las que se encuentran el Plan de Sostenibilidad Turística en Destino (PSTD) o el presente Plan DTI.</p> <p>También debe destacarse que la existencia de esta Smart Office dará impulso a proyectos e iniciativas que impulsen la transformación del modelo de Dénia hacia uno más sostenible, innovador y resiliente.</p>			
ACTOR EJECUTOR	ACTORES IMPLICADOS		
Turismo	Alcaldía Comisión Interdepartamental DTI		
INDICADORES DE SEGUIMIENTO			
<p>Número de iniciativas y proyectos ejecutados. Número de fuentes de información gestionadas desde la Smart Office. Número de fuentes de información conectadas en el destino. Número de informes analíticos elaborados.</p>			
RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES		Todas las actuaciones contempladas en el Plan DTI	
PRESUPUESTO	CRONOGRAMA		
	2023	2024	2025
15.000€ - 60.000€	✓		

ACTUACIÓN 03		Cláusulas Smart		
OBJETIVO DE LA ACTUACIÓN		Obtener datos fiables y relevantes sobre distintos ámbitos del destino		
RETO ESPECÍFICO		Eje DTI-CV		ODS
Reto 2		Gobernanza		11
DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN				
<p>Para poder optimizar el modelo de gestión turística de un destino, es esencial contar con fuentes de información que proporcionen al ente gestor conocimiento fiable y actualizado sobre la situación del destino en distintos ámbitos.</p> <p>Con el objetivo de cumplir con esta premisa, se propone la integración de cláusulas en los pliegos de condiciones de externalización de servicios públicos conformados por el Ayuntamiento que impliquen a las empresas concesionarias a recopilar información sobre sus servicios y facilitarla de forma periódica a la Comisión Interdepartamental DTI.</p> <p>Esta información será gestionada por la Smart Office y presentada en el Panel Smart City de Dénia, lo que permitirá a la Comisión Interdepartamental DTI analizar el destino de una forma más holística y conocer el rendimiento de los distintos servicios municipales, pudiendo tomar decisiones al respecto.</p>				
ACTOR EJECUTOR		ACTORES IMPLICADOS		
Departamento de Informática y Nuevas Tecnologías.		Comisión Interdepartamental DTI. Departamento de Turismo. Smart Office.		
INDICADORES DE SEGUIMIENTO				
Número de contratos ejecutados con dichas cláusulas incluidas.				
RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES		Todas las actuaciones contempladas en el Plan DTI		
PRESUPUESTO		CRONOGRAMA		
0€	2023	2024	2025	
	✓			

ACTUACIÓN 04		Observatorio Turístico Gastronómico		
OBJETIVO DE LA ACTUACIÓN		Incrementar la competitividad del producto gastronómico de Dénia mediante la gestión del dato		
RETO ESPECÍFICO	Eje DTI-CV	ODS		
Reto 2	Innovación	8, 9, 11		
DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN				
<p>Siendo la gastronomía uno de los productos turísticos con mejor posicionamiento en la oferta de Dénia, a través de esta actuación se propone la creación de un Observatorio Turístico Gastronómico.</p> <p>Esta entidad, que se coordinará con la Smart Office, el Departamento de Turismo y la Oficina de Innovación y Creatividad, será la responsable de realizar un seguimiento de la evolución del turismo gastronómico en Dénia y fomentar la innovación mediante la identificación de nuevas tendencias y actuaciones que refuercen su calidad y competitividad.</p> <p>Para poder realizar estas tareas, se pondrán a su disposición distintas herramientas estadísticas que proporcionen información estructurada sobre aspectos como pueden ser el clima empresarial, los impactos en redes sociales relacionados con el turismo gastronómico o el posicionamiento competitivo de este producto, entre otros elementos.</p>				
ACTOR EJECUTOR	ACTORES IMPLICADOS			
Oficina de la Innovación y de la Creatividad	Departamento de Turismo Comisión Interdepartamental DTI Smart Office			
INDICADORES DE SEGUIMIENTO				
Número de fuentes de información conectadas Número de iniciativas propuestas (trimestral, anual) Número de iniciativas ejecutadas (trimestral, anual)				
RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES		2, 3, 8, 9, 20		
PRESUPUESTO	CRONOGRAMA			
	2023	2024	2025	
15.000€ - 60.000€			✓	

ACTUACIÓN 05		Sensorización de aparcamientos en el Centro Urbano	
OBJETIVO DE LA ACTUACIÓN		Conocer de forma precisa y actualizada el grado de ocupación de las plazas de aparcamiento de Dénia	
RETO ESPECÍFICO	Eje DTI-CV	ODS	
Reto 3	Conectividad	11	
DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN			
<p>Una de las problemáticas mencionadas durante las reuniones mantenidas para la elaboración de este plan es la saturación de vehículos que se produce en el Centro Urbano y la escasez de plazas de aparcamiento, sobre todo en los meses de verano.</p> <p>Con la finalidad de optimizar los flujos de vehículos y garantizar una experiencia satisfactoria tanto de los visitantes como de los residentes, en esta actuación se propone la sensorización de las diferentes zonas de aparcamiento públicas con las que cuenta Dénia mediante la instalación de cámaras de conteo automatizado.</p> <p>Estos dispositivos, que se complementan con un software basado en Inteligencia Artificial, realizan un recuento automático del nivel de ocupación de las plazas de aparcamiento que se encuentran en su rango de visión y transfiere el dato periódicamente a una plataforma de gestión, cumpliendo en todo momento con la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal.</p> <p>Esta información, además de encontrarse reflejada en el panel de gestión del destino, también se pondrá a disposición de los usuarios en la Aplicación Turística y en la página web, lo que les permitirá planificar de una mejor forma su visita e incrementar su nivel de satisfacción.</p>			
ACTOR EJECUTOR	ACTORES IMPLICADOS		
Movilidad	Seguridad Vial y Tráfico Informática y Nuevas Tecnologías Comisión Interdepartamental DTI. Departamento de Turismo. Smart Office.		
INDICADORES DE SEGUIMIENTO			
Número de cámaras instaladas. Número de plazas de aparcamiento sensorizadas. Nivel de ocupación medio de las plazas de aparcamiento (mensual, trimestral, anual). Número de quejas o reclamaciones relacionadas con el aparcamiento.			
RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES		6, 7, 8, 12, 13	
PRESUPUESTO	CRONOGRAMA		
	2023	2024	2025
60.000€ - 100.000€		✓	

ACTUACIÓN 06		Sensorización del tráfico en el Centro Urbano	
OBJETIVO DE LA ACTUACIÓN		Mejorar la gestión del tráfico en el Centro Urbano de Dénia	
RETO ESPECÍFICO	Eje DTI-CV	ODS	
Reto 3	Conectividad	11	
DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN			
<p>Debido a la alta afluencia de tráfico rodado en el Centro Urbano de Dénia, sobre todo en los meses estivales, se considera imprescindible incorporar en el destino herramientas tecnológicas que, además de facilitar la obtención de información en este ámbito, también contribuyan a un proceso de toma de decisiones más eficiente, garantizando la seguridad y bienestar de los visitantes y residentes.</p> <p>Por estos motivos, a través de esta actuación se propone la implementación en el Centro Urbano de Dénia de un sistema de Videovigilancia basado en Inteligencia Artificial. Estos dispositivos se encargarán de realizar un conteo del número de vehículos que transitan en este espacio y detectar las incidencias que se producen automáticamente.</p> <p>Debido a la periodicidad en la que se recopila esta información, la Policía Local y el resto de departamentos del Ayuntamiento de Dénia podrán conocer de forma rápida aquellas zonas del municipio en la que se producen una mayor cantidad de atascos, accidentes, aglomeraciones y problemas de circulación.</p>			
ACTOR EJECUTOR	ACTORES IMPLICADOS		
Movilidad	Seguridad Vial y Tráfico Informática y Nuevas Tecnologías Comisión Interdepartamental DTI. Departamento de Turismo. Smart Office.		
INDICADORES DE SEGUIMIENTO			
Número de cámaras instaladas en el destino. Número de calles sensorizadas. Número de vehículos detectados (diario, semanal, mensual). Número de incidencias detectadas (diario, semanal, mensual).			
RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES		5, 7, 8, 12, 13	
PRESUPUESTO	CRONOGRAMA		
	2023	2024	2025
60.000€ - 100.000€		✓	

ACTUACIÓN 07		Control de flujos turísticos en el Centro Urbano y litoral	
OBJETIVO DE LA ACTUACIÓN		Conocer de forma precisa el comportamiento de la demanda turística en el destino	
RETO ESPECÍFICO	Eje DTI-CV	ODS	
Reto 2	Conectividad	11	
DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN			
<p>Una de las principales problemáticas que presenta el modelo turístico de Dénia es la escasez de fuentes de información que permitan analizar tanto el perfil como el comportamiento de la demanda turística en el destino.</p> <p>Esta actuación propone la realización de un control de los flujos turísticos mediante la elaboración de informes de movilidad. Para la elaboración de estos informes, se hace uso de un sistema tecnológico basado en técnicas de Big Data que recogen la información sobre los dispositivos móviles de la población de forma anonimizada y extraen distintos patrones de comportamiento, pudiendo conocer de forma agregada su procedencia, el sector del municipio en el que se alojan y la forma en la que se desplaza por el término municipal.</p> <p>Por otro lado, en esta actuación también se tiene prevista la instalación de sensores piroeléctricos en los principales recursos turísticos, con el objetivo de conocer con una mayor precisión el comportamiento de la demanda turística y analizar cuáles son los recursos más visitados del destino.</p> <p>A partir de los informes elaborados y de la información recopilada a través de los sensores, la Smart Office se encargará de combinarla con otras fuentes de datos del destino y extraer resultados y conclusiones que contribuyan a una mejor gestión turística.</p>			
ACTOR EJECUTOR	ACTORES IMPLICADOS		
Turismo	Comisión Interdepartamental DTI. Departamento de Informática y Nuevas Tecnologías. Smart Office.		
INDICADORES DE SEGUIMIENTO			
Número de informes elaborados (trimestral, anual).			
RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES		5, 6, 8, 12, 13	
PRESUPUESTO	CRONOGRAMA		
	2023	2024	2025
60.000€ - 100.000€		✓	

ACTUACIÓN 08		Desarrollo de un Gemelo Digital	
OBJETIVO DE LA ACTUACIÓN		Optimizar el proceso de gestión e interpretación de datos de índole turística	
RETO ESPECÍFICO	Eje DTI-CV	ODS	
Reto 2	Inteligencia	9, 11	
DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN			
<p>Una vez implementadas en el destino las distintas herramientas tecnológicas mencionadas en este plan de actuaciones, es fundamental contar con soportes que faciliten la gestión e interpretación de los datos generados.</p> <p>Por tanto, en esta actuación se propone el desarrollo de un Gemelo Digital, que consiste en una representación virtual de la ciudad de Dénia que se encarga de mostrar gráficamente la información recopilada por los distintos sensores y dispositivos tecnológicos que se encuentran desplegados en el destino.</p> <p>Este modelo virtual, que puede ser usado para ejecutar simulaciones, estudiar problemáticas relacionadas con el modelo turístico de Dénia y generar mejoras sobre el entorno urbano, permitirá al Departamento de Turismo, a la Smart Office y a los integrantes de la Comisión Interdepartamental analizar de una forma más sencilla e interactiva la información generada por las distintas fuentes del destino, contribuyendo a un proceso de toma de decisiones más eficiente.</p>			
ACTOR EJECUTOR	ACTORES IMPLICADOS		
Urbanismo	Departamento de Informática y Nuevas Tecnologías. Comisión Interdepartamental DTI. Departamento de Turismo. Smart Office.		
INDICADORES DE SEGUIMIENTO			
<p>Número de fuentes de información interconectadas. Número de informes elaborados. Número de problemáticas o puntos de mejora detectados. Número de simulaciones realizadas. Número de soluciones implementadas en el destino.</p>			
RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES		Todas las actuaciones contempladas en el Plan DTI	
PRESUPUESTO	CRONOGRAMA		
	2023	2024	2025
0€ - 15.000€	✓		<input type="checkbox"/>

ACTUACIÓN 09		Datos sobre el impacto económico del turismo sobre el destino	
OBJETIVO DE LA ACTUACIÓN		Obtener datos sobre el comportamiento de la demanda turística del destino.	
RETO ESPECÍFICO	Eje DTI-CV	ODS	
Reto 2	Inteligencia	-	
DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN			
<p>Con la finalidad de conocer de una forma más clara y precisa el comportamiento de la demanda turística en el destino, se propone a través de esta actuación la realización de un análisis del impacto económico del turismo mediante la recopilación de datos sobre las transacciones realizadas a través de tarjetas de crédito.</p> <p>El análisis de esta fuente de información permitirá al destino conocer variables como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gasto total de turistas nacionales e internacionales. • Procedencia de los visitantes • Número de transacciones totales a nivel anual, mensual, semanal y diario • Tipología de transacción (compra de productos, servicios, etc.). <p>Estos datos, gestionados por la Smart Office y el Departamento de Turismo, facilitarán la obtención de conocimiento sobre los gustos y preferencias de los visitantes, lo que contribuirá a una mayor personalización de las campañas de promoción realizadas en el destino y a una gestión turística más inteligente y sostenible.</p>			
ACTOR EJECUTOR	ACTORES IMPLICADOS		
Turismo	Comisión Interdepartamental DTI. Departamento de Informática y Nuevas Tecnologías. Smart Office.		
INDICADORES DE SEGUIMIENTO			
<p>Gasto total de visitantes en el destino. Gasto medio por visitante. Número de transacciones realizadas en el destino (anual, mensual, semanal y diario). Número de transacciones por tipología (anual, mensual, semanal y diario).</p>			
RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES	2, 3, 4, 8		
PRESUPUESTO	CRONOGRAMA		
15.000€ - 60.000€	2023	2024	2025
		✓	

ACTUACIÓN 10		Estudios de reputación online del turismo gastronómico y otros productos relevantes		
OBJETIVO DE LA ACTUACIÓN		Conocer el posicionamiento competitivo del producto gastronómico de Dénia en medios digitales		
RETO ESPECÍFICO	Eje DTI-CV	ODS		
Reto 2	Inteligencia	-		
DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN				
<p>Debido a los cambios que se han producido en los patrones de comportamiento de la demanda turística durante la última década, las redes sociales, los foros online y las páginas web se han posicionado como el principal a través del cual los usuarios se informan sobre los recursos turísticos de un destino y comparten sus experiencias.</p> <p>Por ello, se propone la realización de un seguimiento de la reputación online y el posicionamiento del producto gastronómico de Dénia, con el objetivo de conocer con precisión cuáles son los aspectos más valorados por parte de los usuarios e identificar sus áreas de mejora.</p> <p>Para el desarrollo de esta actuación, se realizan técnicas de web scraping en páginas web especializadas, portales turísticos y redes sociales, identificando tendencias, patrones de comportamiento y comentarios relacionados con Dénia y su oferta gastronómica.</p>				
ACTOR EJECUTOR	ACTORES IMPLICADOS			
Turismo	Comisión Interdepartamental DTI. Departamento de Informática y Nuevas Tecnologías. Smart Office.			
INDICADORES DE SEGUIMIENTO				
Número de informes elaborados (trimestral, anual). Número de portales web y redes sociales monitorizadas.				
RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES		2, 3, 4, 8		
PRESUPUESTO	CRONOGRAMA			
0€ - 15.000€	2023	2024	2025	
		✓		

ACTUACIÓN 11		Informes sobre Oferta Alojativa	
OBJETIVO DE LA ACTUACIÓN		Conocer el estado de ocupación de la oferta alojativa de Dénia y analizar el comportamiento de la demanda	
RETO ESPECÍFICO	Eje DTI-CV	ODS	
Reto 2	Inteligencia	-	
DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN			
<p>Basándonos en el Informe de Oferta Municipal y Comarcal de la Comunidad Valenciana del año 2021 (Turisme Comunitat Valenciana, 2021), los apartamentos turísticos representan, sobre el total de la oferta alojativa de Dénia, el 86,2%. Este hecho, unido con la escasez de fuentes de información que permitan conocer la actividad desarrollada en esta tipología de alojamientos, pone de manifiesto la necesidad de contar con fuentes de datos que permitan realizar un seguimiento de estos aspectos y obtener conocimiento sobre la situación real del turismo residencial y de las Viviendas de Uso Turístico (VUT) en Dénia.</p> <p>Así pues, se propone la implementación de un sistema digital que realice un seguimiento del número de apartamentos turísticos ofertados en plataformas como Booking, Airbnb o Vrbo y de la actividad que desarrollan. Este análisis se centrará en los siguientes conjuntos de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Residentes durante todo el año. • Residentes parciales en segundas viviendas regladas. • Visitantes que se alojan en viviendas no regladas y actúan como residentes. <p>La implementación de esta herramienta ofrece la posibilidad de geolocalizar todos los alojamientos turísticos de Dénia y recoger información sobre sus características (nº de plazas, disponibilidad, tipo de alojamiento, precio medio) y el perfil de los usuarios (procedencia, duración de la estancia, etc.) que realizan las reservas.</p> <p>Por último, y con el objetivo de facilitar el análisis de esta información, se complementará con otras fuentes de información del destino como pueden ser el consumo de recursos hídricos por sectores y la cantidad de residuos generadas. Esto permitirá realizar un cálculo más preciso de la población flotante del municipio y de la cantidad de visitantes que recibe de forma periódica.</p>			
ACTOR EJECUTOR	ACTORES IMPLICADOS		
Turismo	Comisión Interdepartamental DTI. Departamento de Informática y Nuevas Tecnologías. Smart Office.		
INDICADORES DE SEGUIMIENTO			
<p>Concentración geográfica de los apartamentos turísticos (apartamentos por km. Cuadrado). Número de viviendas de uso turístico registradas Número de viviendas de uso turístico registradas sobre el total Número de apartamentos turísticos detectados Nivel de ocupación medio de los apartamentos turísticos (mensual, anual). Tarifa media de los apartamentos turísticos (mensual, anual). Número de visitantes alojados en apartamentos turísticos (mensual, anual).</p>			
RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES		2, 3, 8, 18	
PRESUPUESTO	CRONOGRAMA		
0€ - 15.000€	2023	2024	2025
		✓	

ACTUACIÓN 12		Medición de las emisiones CO2 generadas por el tráfico		
OBJETIVO DE LA ACTUACIÓN		Monitorizar los niveles de emisiones contaminantes generados en el destino		
RETO ESPECÍFICO	Eje DTI-CV	ODS		
Reto 3	Inteligencia	11, 12, 15		
DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN				
<p>Esta actuación, complementaria a la sensorización del tráfico, propone la instalación de sensores en puntos estratégicos del destino que monitoricen los niveles de calidad de aire del destino. Mediante estos dispositivos tecnológicos dotados de tecnología Internet of Things (IoT), se realizará un seguimiento de variables como el nivel de partículas en el aire, polvo, dióxido de azufre, óxido de nitrógeno, temperatura, humedad, presión atmosférica, luminosidad y decibelios de ruido, entre otros.</p> <p>Esta información, recogida y procesada mediante un software específico, se mostrará en el Panel Smart City de Dénia, lo que permitirá su análisis e integración con otras fuentes de datos del destino, entre las que se encuentran los niveles de tráfico o afluencia en los recursos turísticos.</p>				
ACTOR EJECUTOR	ACTORES IMPLICADOS			
Medio Ambiente	Comisión Interdepartamental DTI. Departamento de Informática y Nuevas Tecnologías. Departamento de Turismo. Smart Office.			
INDICADORES DE SEGUIMIENTO				
Número de dispositivos instalados en el destino. Evolución de los niveles de contaminación del destino. Número de quejas relacionadas con la contaminación.				
RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES		2, 3, 8, 15, 16		
PRESUPUESTO	CRONOGRAMA			
15.000€ - 60.000€	2023	2024	2025	
			✓	

ACTUACIÓN 13		Webapp Turística con Realidad Aumentada + Movilidad Urbana		
OBJETIVO DE LA ACTUACIÓN		Mejorar la calidad del servicio de información turística e impulsar la puesta en valor de los recursos culturales de Dénia		
RETO ESPECÍFICO	Eje DTI-CV	ODS		
Reto 6	Información	-		
DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN				
<p>Esta actuación propone el desarrollo de una aplicación turística en formato PWA (Progressive Web App) que, además de ofrecer información sobre los distintos productos y experiencias que alberga Dénia, cuente con un apartado dedicado a la reconstrucción histórica y puesta en valor de los recursos culturales y naturales del destino mediante Realidad Aumentada.</p> <p>En este apartado, se podrán encontrar reconstrucciones virtuales de las calles y de los distintos museos, edificios civiles y yacimientos arqueológicos de Dénia. Esto también se complementará con información sobre los recursos, audioguías, descripciones y fotografías complementarias.</p> <p>Por otro lado, y en consonancia con las actuaciones 06 y 07 de este mismo plan, también se creará un apartado específico mediante el cual el usuario podrá conocer el nivel de ocupación de los distintos aparcamientos de Dénia y su ubicación, lo que le permitirá planificar su visita de una mejor forma y reducir el tiempo invertido en la búsqueda de aparcamiento. las que se encuentran los niveles de tráfico o afluencia en los recursos turísticos.</p>				
ACTOR EJECUTOR	ACTORES IMPLICADOS			
Informática y Nuevas Tecnologías	Comisión Interdepartamental DTI. Departamento de Turismo. Smart Office.			
INDICADORES DE SEGUIMIENTO				
Número de accesos a la aplicación (mensual, anual). Número de búsquedas realizadas a través de la aplicación (mensual, anual). Valoración media de la aplicación.				
RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES		14, 19, 20, 21		
PRESUPUESTO	CRONOGRAMA			
15.000€ - 60.000€	2023	2024	2025	
			✓	

ACTUACIÓN 14		Digitalización de la información turística		
OBJETIVO DE LA ACTUACIÓN		Reforzar la calidad del servicio de información turística e impulsar su digitalización		
RETO ESPECÍFICO	Eje DTI-CV	ODS		
Reto 6	Información	-		
DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN				
<p>Siendo la transformación digital uno de los elementos que más relevancia han adquirido durante los últimos años en el sector turístico, se propone geolocalizar los senderos y recursos naturales e implementar códigos QR en los recursos patrimoniales y culturales de Dénia.</p> <p>Por un lado, en lo que respecta a la geolocalización de los senderos y los recursos naturales, se pretende poner a disposición del visitante, a través de medios digitales, información sobre los recorridos, rutas y senderos con los que cuenta el destino. Esta información, que estará disponible a través de la página web de Turismo Dénia, podrá ser descargada en cualquier dispositivo móvil, y contará con información sobre el grado de accesibilidad de los senderos, las características del recorrido e información descriptiva de los recursos turísticos que se encuentran presentes en el mismo.</p> <p>Por otro, también se persigue impulsar la implementación de códigos QR en los principales monumentos y recursos culturales y patrimoniales de Dénia. A través de estos códigos, cualquier usuario podrá acceder a información de relevancia turística como los horarios de visita, la descripción del recurso en distintos formatos accesibles y contenido audiovisual descriptivo.</p>				
ACTOR EJECUTOR	ACTORES IMPLICADOS			
Turismo	Comisión Interdepartamental DTI. Departamento de Informática y Nuevas Tecnologías. Smart Office.			
INDICADORES DE SEGUIMIENTO				
Número de accesos a la aplicación (mensual, anual). Número de búsquedas realizadas a través de la aplicación (mensual, anual). Valoración media de la aplicación.				
RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES		13, 19, 20, 21		
PRESUPUESTO	CRONOGRAMA			
0€ - 15.000€	2023	2024	2025	
	✓			

ACTUACIÓN 15		Plan de Adaptación al Cambio Climático		
OBJETIVO DE LA ACTUACIÓN		Desarrollar una herramienta de planificación para mejorar la capacidad de adaptación del destino al Cambio Climático		
RETO ESPECÍFICO	Eje DTI-CV	ODS		
Reto 5	Sostenibilidad	11		
DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN				
<p>En esta actuación se propone la elaboración de un Plan de Adaptación al Cambio Climático, un instrumento de planificación que, partiendo de un diagnóstico de Dénia desde una perspectiva medioambiental, establezca los objetivos y actuaciones que debe acometer para transformarse en un destino más resiliente y sostenible.</p> <p>En este documento, se establecerá un diagnóstico del destino, una serie de objetivos, líneas estratégicas y un plan de acción detallado con sus respectivos indicadores de seguimiento, entre los que se encontrarán variables como los niveles de emisiones contaminantes generadas en el destino, el porcentaje del territorio que se encuentra protegido, el número de zonas verdes por habitante o la evolución del gasto energético del municipio, entre otros aspectos.</p>				
ACTOR EJECUTOR	ACTORES IMPLICADOS			
Medio Ambiente	Comisión Interdepartamental DTI. Departamento de Turismo. Smart Office.			
INDICADORES DE SEGUIMIENTO				
<p>Número de objetivos cumplidos sobre el total. Número de líneas estratégicas establecidas. Número de actuaciones ejecutadas sobre el total. Número de indicadores establecidos para el seguimiento de las actuaciones.</p>				
RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES	2, 3, 8, 12, 16, 17, 18			
PRESUPUESTO	CRONOGRAMA			
15.000€ - 60.000€	2023	2024	2025	
			✓	

ACTUACIÓN 16		Desarrollo de sistema de indicadores de sostenibilidad	
OBJETIVO DE LA ACTUACIÓN		Analizar la evolución de Dénia en términos de sostenibilidad social, económica y medioambiental	
RETO ESPECÍFICO	Eje DTI-CV	ODS	
Reto 5	Sostenibilidad	11	
DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN			
<p>Como complemento al desarrollo del Plan de Adaptación al Cambio Climático, se propone el desarrollo de un sistema de indicadores de sostenibilidad a través de los cuales realizar un seguimiento de la evolución del destino desde las perspectivas social, económica y medioambiental.</p> <p>A través de este sistema, se podrá conocer el estado medioambiental del municipio, analizar los efectos provocados por el Cambio Climático sobre los recursos y conocer el impacto generado por el turismo en el ámbito socioeconómico.</p> <p>Para la obtención de esta información, se hará uso de las distintas herramientas tecnológicas propuestas en este plan y en el Plan de Sostenibilidad Turística en Destinos (PSTD), complementándose con técnicas de investigación cualitativas y cuantitativas.</p>			
ACTOR EJECUTOR	ACTORES IMPLICADOS		
Medio Ambiente	Comisión Interdepartamental DTI. Departamento de Turismo. Smart Office.		
INDICADORES DE SEGUIMIENTO			
<p>Número de indicadores monitorizados. Número de fuentes de información disponibles. Número de procesos de encuestación realizados. Evolución porcentual de los indicadores.</p>			
RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES	2, 3, 8, 12, 15, 17, 18		
PRESUPUESTO	CRONOGRAMA		
0€ - 15.000€	2023	2024	2025
		✓	

ACTUACIÓN 17		Monitorización satelital para el control del litoral		
OBJETIVO DE LA ACTUACIÓN		Cuantificar el impacto del Cambio Climático sobre el litoral de Dénia		
RETO ESPECÍFICO	Eje DTI-CV	ODS		
Reto 5	Sostenibilidad	11, 14, 15		
DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN				
<p>Con el objetivo de monitorizar los efectos provocados por el Cambio Climático sobre la calidad y estado de conservación de los recursos naturales que componen la oferta turística de Dénia, se propone la implementación de tecnología satelital para monitorizar la pérdida de arena en el litoral.</p> <p>Esto se realizará mediante ortofotos captadas de forma periódica con cámaras satelitales de alta definición. Estas imágenes permitirán realizar un seguimiento de la evolución de la línea de costa de Dénia, cuantificar el impacto provocado por eventos climatológicos adversos e identificar aquellas zonas donde la pérdida de arena es más notable.</p> <p>Desde el punto de vista de la gestión turística y medioambiental, esta información será de utilidad para detectar los ámbitos de actuación prioritarios para adaptar los recursos a la temporada turística y garantizar su preservación en el largo plazo.</p>				
ACTOR EJECUTOR	ACTORES IMPLICADOS			
Medio Ambiente Playas	Comisión Interdepartamental DTI. Departamento de Turismo. Departamento de Informática y Nuevas Tecnologías. Smart Office.			
INDICADORES DE SEGUIMIENTO				
Evolución de la línea de costa de Dénia. Número de fotografías realizadas.				
RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES		2, 3, 8, 12, 15, 16, 18		
PRESUPUESTO	CRONOGRAMA			
0€ - 15.000€	2023	2024	2025	
			✓	

ACTUACIÓN 18		Cálculo de la población flotante e índice de presión humana máxima	
OBJETIVO DE LA ACTUACIÓN		Cuantificar la demanda turística del destino y analizar la actividad turística	
RETO ESPECÍFICO	Eje DTI-CV	ODS	
Reto 5	Sostenibilidad	11, 14, 15	
DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN			
<p>A partir de los datos proporcionados por la telegestión de los contadores de suministro de agua que se encuentran desplegados en todo el territorio, los destinos turísticos pueden aplicar procedimientos estadísticos a través de los cuales identificar tendencias y comportamientos de la demanda turística, sobre todo de aquella alojada en apartamentos turísticos y segundas residencias.</p> <p>Por este motivo, a través de esta actuación se propone hacer uso de dicha fuente de información para calcular la población flotante del destino y cuantificar el número de visitantes y segundos residentes que alberga Dénia de forma periódica.</p> <p>Esta fuente de información, debido a la precisión de los dispositivos tecnológicos, también permite analizar de forma sectorizada el término municipal, lo que permitirá complementar estos datos con otras fuentes e identificar aquellos espacios que presentan una mayor concentración de apartamentos turísticos y segundas residencias.</p> <p>Por otro lado, y con el objetivo de garantizar la sostenibilidad del modelo turístico de Dénia, también se pretende realizar un índice de presión humana máxima, a través del cual determinar la capacidad de carga máxima de Dénia en términos de afluencia turística y analizar el impacto que genera la actividad humana sobre los principales recursos turísticos del destino.</p>			
ACTOR EJECUTOR	ACTORES IMPLICADOS		
Medio Ambiente	Comisión Interdepartamental DTI. Departamento de Turismo. Departamento de Informática y Nuevas Tecnologías. Smart Office.		
INDICADORES DE SEGUIMIENTO			
Número de sensores desplegados en el destino. Evolución (positiva o negativa) de la población flotante. Número de ocasiones en las que se supera el índice de presión humana máxima.			
RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES		2, 3, 8, 12, 15, 16, 17	
PRESUPUESTO	CRONOGRAMA		
0€	2023	2024	2025
	✓		

ACTUACIÓN 19		Diagnóstico Estratégico de Accesibilidad	
OBJETIVO DE LA ACTUACIÓN		Obtener conocimiento sobre el grado de accesibilidad de los recursos de Dénia y sus áreas de mejora	
RETO ESPECÍFICO	Eje DTI-CV	ODS	
Reto 4	Accesibilidad	10, 11	
DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN			
<p>Basándonos en el Autodiagnóstico DTI de Dénia, el eje de Accesibilidad es uno de los que presentan un menor grado de cumplimiento.</p> <p>Por este motivo, y con el objetivo de mejorar la accesibilidad de los productos y servicios que conforman la oferta turística de Dénia, se propone en esta actuación la elaboración de un Diagnóstico Estratégico de Accesibilidad. En este documento se establecerá, partiendo de un diagnóstico detallado, los objetivos y actuaciones que deben acometerse para convertir a Dénia en un destino accesible e inclusivo.</p> <p>El Diagnóstico Estratégico de Accesibilidad incluirá, como mínimo, lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico detallado del grado de accesibilidad de los recursos, servicios y experiencias ofertados en Dénia. • Establecimiento de objetivos alineados con la visión del destino en el medio y largo plazo. • Plan de actuaciones. <p>Indicadores de seguimiento de los resultados obtenidos en las actuaciones.</p>			
ACTOR EJECUTOR	ACTORES IMPLICADOS		
Urbanismo	Comisión Interdepartamental DTI. Departamento de Turismo. Smart Office.		
INDICADORES DE SEGUIMIENTO			
<p>Porcentaje de recursos turísticos catalogados como accesibles. Número de objetivos cumplidos sobre el total. Número de actuaciones ejecutadas sobre el total.</p>			
RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES	13, 14, 20, 21		
PRESUPUESTO	CRONOGRAMA		
15.000€ - 60.000€	2023	2024	2025
		✓	

ACTUACIÓN 20		Cartas Gastronómicas Accesibles	
OBJETIVO DE LA ACTUACIÓN		Mejorar el grado de accesibilidad del tejido empresarial del ámbito gastronómico	
RETO ESPECÍFICO	Eje DTI-CV	ODS	
Reto 4	Accesibilidad	10, 11	
DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN			
<p>A través de esta actuación se propone el diseño y puesta en marcha de un sistema de cartas gastronómicas accesibles.</p> <p>Se trata de una herramienta digital, basada en una Progressive Web App (PWA), mediante la cual los usuarios, escaneando a una serie de códigos QR, podrán acceder a las cartas de los restaurantes y consultar la información en distintos formatos accesibles (textos en lectura fácil y audiodescripciones en distintos idiomas). Junto con las cartas, también se encontrará disponible información sobre los alérgenos de los alimentos.</p> <p>El desarrollo de esta aplicación permitirá mejorar la accesibilidad del servicio de información prestado en el ámbito gastronómico e incrementar el nivel de satisfacción tanto de los residentes como de los visitantes.</p>			
ACTOR EJECUTOR	ACTORES IMPLICADOS		
Oficina de Innovación y Creatividad	Comisión Interdepartamental DTI. Departamento de Turismo. Smart Office.		
INDICADORES DE SEGUIMIENTO			
<p>Número de restaurantes implicados en la actuación. Número de cartas generadas. Número de accesos a través de los códigos QR. Número de visitas a la aplicación.</p>			
RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES		13, 14, 19, 21	
PRESUPUESTO	CRONOGRAMA		
0€ - 15.000€	2023	2024	2025
		✓	

ACTUACIÓN 21		Mapa digital accesible		
OBJETIVO DE LA ACTUACIÓN		Mejorar el grado de accesibilidad del servicio de información turística		
RETO ESPECÍFICO		Eje DTI-CV		ODS
Reto 4		Accesibilidad		10, 11
DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN				
<p>Con el objetivo de mejorar el grado de accesibilidad del servicio de información turística prestado en el destino, se propone la creación de un Mapa Digital Accesible, en el cual se ponga a disposición de cualquier usuario información sobre el nivel de accesibilidad de los recursos y del entorno urbano en su conjunto.</p> <p>Este tipo de información permitirá al usuario planificar de una mejor forma su viaje y obtener información sobre los productos y servicios accesibles en el destino.</p> <p>También cabe mencionar que esta herramienta digital deberá cumplir con los estándares de Accesibilidad para el contenido web (WCAG) desarrolladas a través del proceso W3C.</p>				
ACTOR EJECUTOR		ACTORES IMPLICADOS		
Urbanismo Movilidad		Comisión Interdepartamental DTI. Departamento de Turismo. Smart Office.		
INDICADORES DE SEGUIMIENTO				
Número de recursos catalogados. Número de rutas ofertadas. Número de visitas a la plataforma digital.				
RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES		13, 14, 19, 21		
PRESUPUESTO		CRONOGRAMA		
0€ - 15.000€	2023		2024	2025
			✓	

ACTUACIÓN 22		Cuadro de Mando de Redes Sociales	
OBJETIVO DE LA ACTUACIÓN		Monitorizar la evolución del destino en el ámbito del marketing online	
RETO ESPECÍFICO	Eje DTI-CV	ODS	
Reto 2	Marketing Online	-	
DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN			
<p>Con el objetivo de obtener datos sobre el impacto generado por las acciones promocionales desarrolladas en el destino y la situación en la que se encuentra en términos de marketing y posicionamiento, esta actuación propone el desarrollo de un Cuadro de Mando de Redes Sociales.</p> <p>En este cuadro de mando, se representarán todos los datos obtenidos de los canales de comunicación digital en los que se encuentra el destino (Twitter, Instagram, Facebook, etc.), pudiendo visualizar las métricas obtenidas y los impactos que han provocado las distintas acciones de promoción y comunicación llevadas a cabo desde el Departamento de Turismo.</p> <p>Las funcionalidades de esta plataforma son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Evolución de todas las métricas de Redes Sociales (número de publicaciones, evolución de los seguidores, comentarios, interacciones con usuarios, etc.). ▪ Impacto de las publicaciones. ▪ Benchmarking con destinos de similares características. 			
ACTOR EJECUTOR	ACTORES IMPLICADOS		
Turismo	Comisión Interdepartamental DTI. Smart Office.		
INDICADORES DE SEGUIMIENTO			
<p>Número de Redes Sociales conectadas. Número de métricas disponibles. Número de acciones promocionales llevadas a cabo.</p>			
RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES		13, 14	
PRESUPUESTO	CRONOGRAMA		
0€ - 15.000€	2023	2024	2025
			✓

Cronograma actuaciones

Eje DTI-CV	Actuación	Responsable	Año de ejecución
Gobernanza	Comisión Interdepartamental DTI	Turismo	2023
	Smart Office	Turismo	2023
	Cláusulas Smart	Informática y NNTT	2023
Innovación	Observatorio Turístico Gastronómico	Oficina de Innovación y Creatividad	2025
Conectividad	Sensorización de aparcamientos en el Centro Urbano	Movilidad-Seguridad Vial- Tráfico // Informática y NNTT	2024
	Sensorización de tráfico en el Centro Urbano	Movilidad- Seguridad Vial- Tráfico // Informática y NNTT	2024
	Control de flujos turísticos en el Centro Urbano y litoral	Turismo // Informática y NNTT	2024
Inteligencia	Desarrollo de un Gemelo Digital	Urbanismo, Informática y NNTT, Turismo	2023
	Datos sobre el impacto económico del turismo sobre el destino	Turismo	2024
	Estudios de reputación online del turismo gastronómico y otros productos relevantes	Turismo	2024
	Informes sobre Oferta Alojativa	Turismo	2024
	Medición de las emisiones de CO2 generadas por el tráfico	Medio Ambiente	2025
Información	Web App Turística con Realidad Aumentada + Movilidad Urbana	Informática y NNTT, Turismo	2025
	Digitalización de la información turística	Turismo	2023
Sostenibilidad	Plan de Adaptación al Cambio Climático	Medio Ambiente	2025
	Desarrollo de sistema de indicadores de sostenibilidad	Medio Ambiente	2024
	Monitorización satelital para el control del litoral	Medio Ambiente, Playas	2025
	Cálculo de la población flotante e índice de presión humana máxima	Medio Ambiente	2023
Accesibilidad	Diagnóstico Estratégico de Accesibilidad	Urbanismo	2024
	Cartas gastronómicas accesibles	Oficina de Innovación y Creatividad	2024
	Mapa digital accesible	Urbanismo- Movilidad	2024
Marketing Online	Cuadro de Mando de Redes Sociales	Turismo	2025

Eje DTI-CV	Actuación	AÑO		
		2023	2024	2025
Gobernanza	Comisión Interdepartamental DTI			
	Smart Office			
	Cláusulas Smart			
Innovación	Observatorio Turístico Gastronómico			
Conectividad	Sensorización de aparcamientos en el Centro Urbano			
	Sensorización de tráfico en el Centro Urbano			
	Control de flujos turísticos en el Centro Urbano y litoral			
Inteligencia	Desarrollo de un Gemelo Digital			
	Datos sobre el impacto económico del turismo sobre el destino			
	Estudios de reputación online del turismo gastronómico y otros productos relevantes			
	Informes sobre Oferta Alojativa			
	Medición de las emisiones de CO2 generadas por el tráfico			
Información	Web App Turística con Realidad Aumentada + Movilidad Urbana			
	Digitalización de la información turística			
Sostenibilidad	Plan de Adaptación al Cambio Climático			
	Desarrollo de sistema de indicadores de sostenibilidad			
	Monitorización satelital para el control del litoral			
	Cálculo de la población flotante e índice de presión humana máxima			
Accesibilidad	Diagnóstico Estratégico de Accesibilidad			
	Cartas gastronómicas accesibles			
	Mapa digital accesible			
Marketing Online	Cuadro de Mando de Redes Sociales			

**Plan
Director
Destino
Turístico
Inteligente**

Anexos

Anexo 1. Autodiagnóstico DTI-CV

EJE	MODELO BAE	Cumplidos	No Cumplidos	Total	% Cumplido
GOBERNANZA	Básico	9	4	13	69,23%
	Avanzado	10	1	11	90,91%
	Excelente	5	0	5	100,00%
INNOVACIÓN	Básico	2	0	2	100,00%
	Avanzado	3	3	6	50,00%
	Excelente	1	2	3	33,33%
SOSTENIBILIDAD	Básico	10	4	14	71,42%
	Avanzado	5	3	8	62,50%
	Excelente	4	4	8	50,00%
CONECTIVIDAD	Básico	2	0	2	100,00%
	Avanzado	3	3	6	50,00%
	Excelente	2	4	6	33,33%
INTELIGENCIA	Básico	6	1	7	85,71%
	Avanzado	1	2	3	33,33%
	Excelente	3	4	7	42,86%
INFORMACIÓN	Básico	6	4	10	60,00%
	Avanzado	1	2	3	33,33%
	Excelente	0	2	2	0,00%
ACCESIBILIDAD	Básico	5	1	6	83,33%
	Avanzado	2	6	8	25,00%
	Excelente	0	4	4	0,00%
MARKETING ONLINE	Básico	18	0	18	100,00%
	Avanzado	1	1	2	50,00%
	Excelente	0	1	1	0,00%

Anexo 2. Priorización de actuaciones para cumplimentar el 80% de básico-avanzado

Modelo BAE	INDICADOR	EJE
Básico	GOB_03.1. Comisión Técnica Interdepartamental para el desarrollo DTI	GOBERNANZA
Básico	SOS_05.1. Datos sobre población flotante según uso de agua	SOSTENIBILIDAD
Básico	SOS_10.1. Cálculo de la población flotante a partir del consumo de agua y residuos // Cálculo de la presión humana máxima sumando la capacidad de la oferta residencial y turística en todas las modalidades de alojamiento	SOSTENIBILIDAD
Básico	SOS_13.2. Monitorización del número anual de visitantes que reciben atención sanitaria en el destino	SOSTENIBILIDAD
Básico	INF_03.2. Uso de herramientas de videoconferencia para la atención turística	INFORMACIÓN
Básico	INF_08.1. Uso de códigos QR, beacons o similar para la señalética direccional e interpretativa	INFORMACIÓN
Básico	GOB_02.6. Integración del Plan Estratégico con el modelo DTI-CV	GOBERNANZA
Básico	SOS_06.2. Actualización periódica del sistema de indicadores	SOSTENIBILIDAD
Básico	ACC_04.2. Material promocional adaptado	ACCESIBILIDAD
Básico	INF_02.1. Punto de información turística 24h en Tourist Info	INFORMACIÓN
Básico	INF_06.1. Tourist Info Certificada con Q de Calidad Turística	INFORMACIÓN
Avanzado	CON_05.1. Existencia de al menos dos zonas o recursos de interés dotados de sistemas de sensorización	CONECTIVIDAD
Avanzado	ACC_07.1. Desarrollo de iniciativas de mejora de la accesibilidad a través de herramientas tecnológicas	ACCESIBILIDAD

Avanzado	SOS_06.1. Existencia de un sistema de indicadores de sostenibilidad	SOSTENIBILIDAD
Avanzado	ACC_06.1. Plan de Accesibilidad Turística	ACCESIBILIDAD
Avanzado	INT_09.1. Aplicación móvil del destino que permita la obtención de datos relevantes para la gestión turística	INTELIGENCIA
Avanzado	ACC_03.2. Nivel AA de la página web turística	ACCESIBILIDAD
Avanzado	ACC_01.2. Adaptación a la accesibilidad de 2/3 de los recursos/rutas más visitadas	ACCESIBILIDAD
Avanzado	INF_07.2. Información offline de los puntos Wifi del destino a través de cartelería, señalética y otros soportes	INFORMACIÓN
Avanzado	INT_06.1. Existencia de un portal/espacio web municipal de datos abiertos en turismo	INTELIGENCIA
Avanzado	SOS_06.4. Publicación de datos en abierto a través de su web	SOSTENIBILIDAD
Avanzado	INN_03.1. Participación del ayuntamiento o del Ente Gestor DTI en al menos 2 proyectos de innovación en turismo	INNOVACIÓN
Avanzado	MKO_06.4. Colaboración con empresas en el desarrollo de las acciones del Plan de Marketing (Comarketing online)	MARKETING ONLINE
Avanzado	ACC_04.3. Campañas de sensibilización y posicionamiento del destino en materia de accesibilidad	ACCESIBILIDAD
Avanzado	CON_06.1. Sistemas de pago e información contact-less (pago online, NFC, QR, etc.)	CONECTIVIDAD
Avanzado	INF_02.2. Punto de información turística 24h en otra ubicación	INFORMACIÓN
Avanzado	INN_01.3. Premios a empresas innovadoras en turismo	INNOVACIÓN
Avanzado	SOS_08.2. Publicación de datos del Plan de Adaptación al Cambio Climático en la web del destino	SOSTENIBILIDAD

Avanzado	CON_04.1. Existencia de Wifi en el 95% de los alojamientos	CONECTIVIDAD
Avanzado	CON_04.2. Existencia de Wifi en el 70% de los restaurantes	CONECTIVIDAD
Avanzado	ACC_05.2. Hasta 80% plazas de transporte público accesibles	ACCESIBILIDAD
Avanzado	INN_05.1. El destino cuenta con un mínimo de un 10% del empresariado emprendedor	INNOVACIÓN
Excelente	GOB_11.2. Responsable de la coordinación y gestión del desarrollo DTI	GOBERNANZA
Excelente	GOB_11.1. Smart Office para la coordinación y gestión del desarrollo DTI	GOBERNANZA
Excelente	SOS_08.1. Existencia de un Plan de Adaptación al Cambio Climático	SOSTENIBILIDAD
Excelente	SOS_08.3. Herramientas de medición de la huella de carbono	SOSTENIBILIDAD
Excelente	CON_05.3 Existencia de un aplicativo para usuarios con información (traducida al menos en 1 idioma extranjero) sobre movilidad/tráfico en tiempo real, uso de transporte público, regulación del estacionamiento	CONECTIVIDAD
Excelente	CON_05.2. Uso de sensores/cámaras para la gestión de la movilidad, el uso de transporte público, la regulación del estacionamiento en superficie, la concentración de personas en grandes eventos o entornos naturales	CONECTIVIDAD
Excelente	CON_05.2 Uso de sensores/cámaras para la gestión de la movilidad, el uso de transporte público, la regulación del estacionamiento en superficie, la concentración de personas en grandes eventos o en entornos naturales	CONECTIVIDAD
Excelente	CON_06.2 Sistemas de información y gestión de los movimientos de peatones y cálculo de flujos turísticos	CONECTIVIDAD
Excelente	MKO_07.1 Uso de herramientas de medición de la reputación online del destino	MARKETING ONLINE
Excelente	CON_06.3 Uso de tecnología de última generación para el control e información de aforos en espacios públicos	CONECTIVIDAD
Excelente	INT_07.1. Inventario dinámico de recursos	INTELIGENCIA

Excelente	ACC_01.3. Adaptación a la accesibilidad de todos los recursos/rutas más visitadas	ACCESIBILIDAD
Excelente	ACC_03.3. Nivel AAA de la página web turística	ACCESIBILIDAD
Excelente	ACC_04.4. Servicios de apoyo en las oficinas de información turística y en otros puntos de interés turístico	ACCESIBILIDAD
Excelente	CON_02.1. Existencia de Wifi en todas las oficinas de información turística	CONECTIVIDAD
Excelente	SOS_06.3. Integración con el programa europeo ETIS (European Tourism Indicators System)	SOSTENIBILIDAD
Excelente	SOS_02.1. Existencia de Agenda 21 Local, certificaciones en sostenibilidad, etc	SOSTENIBILIDAD
Excelente	INN_02.1. Fomento de la certificación de empresas turísticas con sistemas de gestión de la innovación	INNOVACIÓN
Excelente	INN_01.5. El municipio dispone de un vivero de empresas con apoyo específico para iniciativas turísticas	INNOVACIÓN
Excelente	ACC_05.3. Entre 81% y 100% plazas de transporte público accesibles	ACCESIBILIDAD
Excelente	INF_03.3. Uso de herramientas de inteligencia artificial para la atención 24h a través de web (chatbot), redes sociales o aplicación móvil	INFORMACIÓN
Excelente	INF_08.3. Integración de la señalética inteligente con apps o con la aplicación turística de destino	INFORMACIÓN
Excelente	INT_06.2. Calidad de los datos del portal de datos abiertos	INTELIGENCIA
Excelente	INT_10.1. Existencia de una estrategia de Ciberseguridad	INTELIGENCIA
Excelente	INT_11.2. Captación automática de datos del visitante vía Wifi cautiva, Apps, web (cumpliendo con la normativa de protección de datos)	INTELIGENCIA