



**IV CONGRESO**  
**CIUDADES INTELIGENTES**  
Madrid 30-31 Mayo 2018

# **LA INTELIGENCIA TURISTICA PARA LA GESTIÓN DE UN DESTINO TURISTICO INTELIGENTE: EL CASO DE BENIDORM**

**Celia Romero Rodríguez**

Coordinación Ente Gestor DTI

Ayuntamiento de Benidorm



**Benidorm**

# — OBJETIVO

Establecer una visión sobre los pasos a seguir para implementar un sistema de **inteligencia turística para la gestión de un Destino Turístico Inteligente**, desde la base de la implementación de la norma UNE 178501 Sistema de Gestión de los DTI's, en este caso en el municipio de **Benidorm**.



# INTRODUCCIÓN

Destino  
Turístico  
Inteligente



<< Un espacio innovador consolidado sobre la base del territorio y de una infraestructura tecnológica de vanguardia.>>

<< Un territorio comprometido con los factores medioambientales, culturales y socioeconómicos de su hábitat, dotado de un **sistema de inteligencia que capte la información de forma procedimental, analice y comprenda** los acontecimientos en tiempo real, con el fin de facilitar la interacción del visitante con el entorno y la toma de decisiones de los gestores del destino, incrementando su eficiencia y mejorando sustancialmente la calidad de las experiencias turísticas.>>

[Fuente: López de Ávila & García, 2013]



# METODOLOGÍA

Fases de la Metodología seguida:

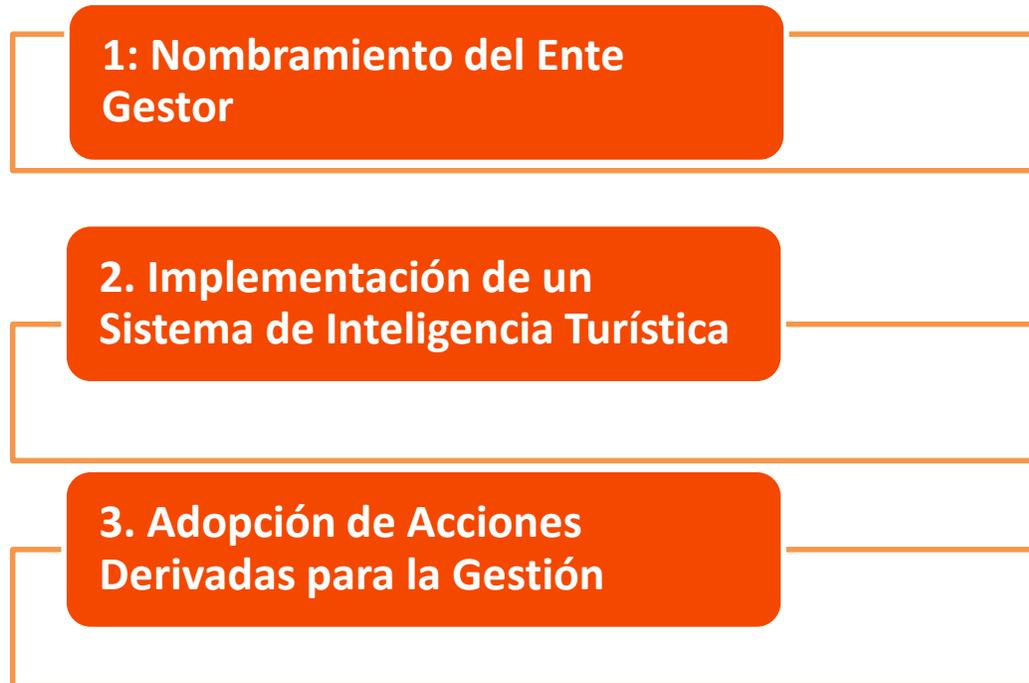


Figura 1. Metodología Propuesta. Elaboración Propia

- Fase 1: Nombramiento de un Ente Gestor:** Que ayude a configurar un Plan Director junto con un plan operativo anual con acciones para lograr los objetivos del DTI.
- Fase 2: Implementación de un Sistema de Inteligencia Turística:** Para determinar cuáles serán las necesidades reales de información.
- Fase 3: Determinación de Acciones derivadas para la gestión:** Que ayudan en el ciclo de viaje a implementar diferentes soluciones para cumplir con las expectativas de las diferentes partes interesadas o de cada eje de actuación para transformarse en un DTI

# #BENIDORMDTI | HITOS

- Forma parte de la RECI (Red Española de Ciudades Inteligentes) y Benidorm lidera con Palma de Mallorca la estrategia de DTI en la RECI (Red de Ciudades Inteligentes)
- Participa activamente en las normas de gestión del DTI UNE 178501 y de indicadores UNE 178502, a través del comité de normalización CTN 178
- Única ciudad certificada por su sistema de Inteligencia Turística según norma UNE 166006- Sistema de Vigilancia e Inteligencia



# #BENIDORMDTI | HITOS

- 1 de 4 ciudades testadas con la Norma 178501 de Sistema de Gestión de DTI
- Expertos con el MINETAD en la incorporación de la inteligencia turística y las funciones requeridas para una Plataforma DTI en ITU (Unión Internacional de Tecnologías)



		INTERNATIONAL TELECOMMUNICATION UNION	<b>SG20-C-0385</b>
		<b>TELECOMMUNICATION STANDARDIZATION SECTOR</b>	<b>SG 20</b>
		STUDY PERIOD 2017-2020	<b>Original: English</b>
<b>Question(s):</b>	Q 4/20		Cairo, Egypt 6-16 May 2018
<b>CONTRIBUTION</b>			
<b>Source:</b>	Spain		
<b>Title:</b>	Proposal to advance current work item Y.STD "Functional Architecture for Management to Smart Tourist Destinations"		
<b>Purpose:</b>	<u>Proposal</u>		
<b>Contact:</b>	Jesus Cañadas Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital (SESIAD) Spain	Tel: +34913462330 E-mail: jcanadas@minetad.es	
<b>Contact:</b>	Celia Romero Ayuntamiento de Benidorm Spain	Tel.+34 647931478 E-mail: celiar@inteligenciaturistica.com	

# CASO DE ESTUDIO: #BENIDORMDTI

## FASE I: Nombramiento Ente Gestor

- El alcance del SGDTI gira en torno a diferentes productos turísticos, segmentos y mercados objetivos
- Para llevar acabo cada una de las acciones, se trabaja la creación de Ente Gestor
- Se ha aprobado un Reglamento de gestión y Coordinación del Ente Gestor del DTI, algo novedoso dentro de los SGDTI.



Imagen: Ente Gestor #BenidormDTI

# CASO DE ESTUDIO: #BENIDORMDTI

## FASE 2: Implementación sistema de Inteligencia Turística centrado en el producto de running

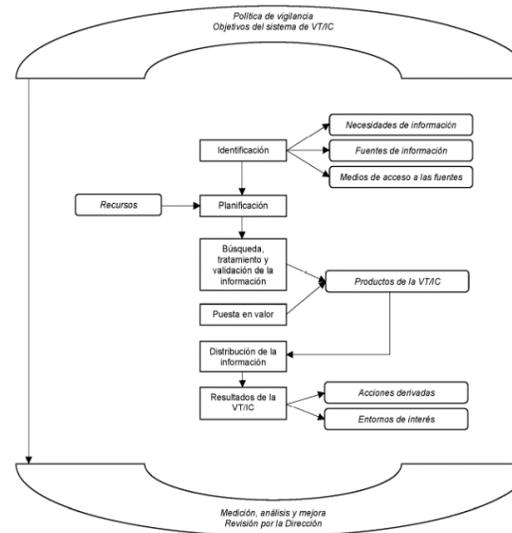


Figura: Ciclo Inteligencia Turística s/ norma UNE 166006

# CASO DE ESTUDIO: #BENIDORMDTI

## FASE 3 Adopción de Acciones derivadas para la gestión:

- 1. **Cambiar la fecha** de la celebración de la media maratón al mes de marzo
- 2. **Cambiar al organizador** del evento,
- 3. Realizar:
  - **Gestión coordinada**
  - **Sostenibilidad del evento**
  - **Ocio**



Imagen: Tríptico Running VisitBenidorm

# RESULTADOS

## Seguimiento económico y de satisfacción de los participantes del evento deportivo

- Han participado 1971 corredores
- Representando a 35 nacionalidades donde el 75% han sido hombres y el 25% mujeres, siendo la edad comprendida entre 35-46 años la más representativa
- Con un 46%, alojándose la mayoría en hoteles y alojamiento de amigos,
- El canal de comunicación más utilizado han sido las redes sociales y pagina web.

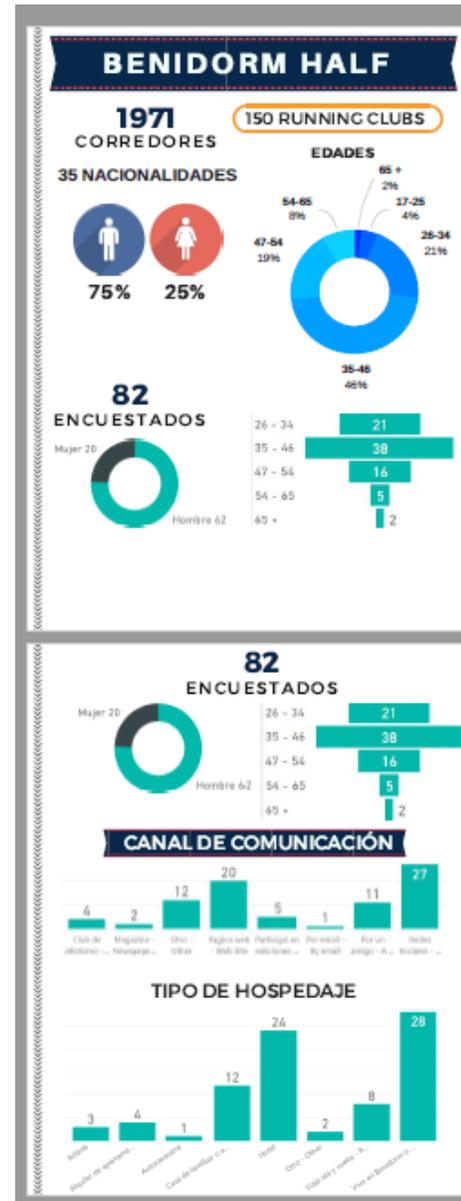


Imagen: Infografía VisitBenidorm



# CONCLUSIONES

1

La Inteligencia Turística resulta apta para la realización en otros destinos turísticos con una problemática similar

2

Los resultados que se presentan en esta comunicación, sirven de base para un primer estudio de valoración individual.

3

En estos momentos la utilización de la inteligencia turística en la gestión del destino Benidorm, es ya una realidad en su día a día, como Destino Turístico Inteligente

4

Las directrices para su implementación ha seguido la norma UNE 166006 vigilancia e inteligencia y la UNE 178501 sistema de gestión de DTI





# IV CONGRESO CIUDADES INTELIGENTES

Madrid 30-31 Mayo 2018

Celia Romero

[celiar@inteligenciaturistica.com](mailto:celiar@inteligenciaturistica.com)

[benidormdti@benidorm.org](mailto:benidormdti@benidorm.org)

[@visitbenidorm](#), [@benidormonline](#), [@touristintellig](#)

