

# RESUMEN EJECUTIVO



*PLAN DIRECTOR  
DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE*



# ORIHUELA



# ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN .....	3
2.	ANTECEDENTES DEL PLAN .....	4
3.	DEFINICIÓN DEL DESTINO .....	6
4.	LÍNEAS DE ACTUACIÓN .....	8
4.1.	GOBERNANZA .....	10
4.1.1.	G1 .....	10
4.1.2.	G2 .....	10
4.1.3.	G3 .....	11
4.1.4.	G4 .....	11
4.1.5.	G5 .....	11
4.1.6.	G6 .....	11
4.1.7.	G7 .....	11
4.2.	SOSTENIBILIDAD.....	12
4.2.1.	S8.....	12
4.2.2.	S9.....	12
4.2.3.	S10 .....	12
4.2.4.	S11 .....	12
4.2.5.	S12.....	12
4.2.6.	S13.....	13
4.2.7.	S14 .....	13
4.2.8.	S15.....	13
4.2.9.	S16 .....	13
4.2.10.	S17.....	13
4.2.11.	S18 .....	14
4.2.12.	S19 .....	14
4.2.13.	S20 .....	14
4.3.	ACCESIBILIDAD .....	14
4.3.1.	A21 .....	14
4.3.2.	A22 .....	15
4.3.3.	A23 .....	15
4.3.4.	A24.....	15
4.3.5.	A25 .....	15
4.3.6.	A26 .....	16
4.4.	INNOVACIÓN.....	16
4.4.1.	I27 .....	16
4.4.2.	I28.....	16
4.4.3.	I29.....	16
4.4.4.	I30.....	16
4.4.5.	I31.....	17
4.4.6.	I32 .....	17
4.4.7.	I33.....	17
4.4.8.	I34.....	17
4.5.	TECNOLOGÍA.....	18
4.5.1.	T35.....	18
4.5.2.	T36.....	18
4.5.3.	T37.....	18
4.5.4.	T38.....	18
4.5.5.	T39.....	18
4.5.6.	T40 .....	19
4.5.7.	T41 .....	19

## 1. Introducción

El *Ayuntamiento de Orihuela* pretende dar un impulso a la transformación de la ciudad como Destino Turístico Inteligente, dotando para ello de las herramientas y actuaciones necesarias para alcanzar este objetivo.

La aparición durante las últimas décadas de los paradigmas Smart City o Destino Turístico Inteligente como concepciones de ciudad cuya planificación y gestión se apoyan en la tecnología y la innovación para adoptar un enfoque inteligente, suponen un reto para aquellos municipios que quieren estar en sintonía con los cambios que se producen en su entorno más inmediato, sobre todo ante situaciones de crisis que requieren de una mayor adaptabilidad y capacidad de respuesta ante problemáticas y desafíos.

El tradicional potencial del turismo en nuestro país ha quedado menoscabado debido a la crisis sanitaria provocada por la pandemia Covid-19, que ha provocado una paralización económica sin precedentes en el sector, cuya consecuencia es la necesidad de repensar y reformular los paradigmas de planificación y los modelos de gestión en los destinos turísticos. Cambio necesario para afrontar problemas complejos, impulsar soluciones innovadoras, y reposicionarse estratégicamente como destinos seguros que garanticen la salud y el bienestar social de las personas, y devuelvan la confianza a los turistas para el reinicio del turismo.

La práctica de la innovación y el valor de la inteligencia turística son la hoja de ruta de unos destinos obligados a reinventarse y acelerar su proceso de transformación y consolidación como Destinos Turísticos Inteligentes para garantizar la supervivencia de su modelo económico, acelerar la recuperación turística e implementar un modelo de gestión que avance en el uso de la inteligencia de los datos, la tecnología, y la transformación digital, como factores clave para impulsar su competitividad y garantizar la sostenibilidad medioambiental, social y económica.

Orihuela lleva años trabajando en su transformación con planes como el Plan Director Smart Orihuela, así como de otros programas estratégicos desarrollados durante la última década, que le han permitido avanzar hacia un posicionamiento inteligente y sostenible. A estos efectos, Orihuela debe seguir avanzando en su transformación a través de un Plan Director DTI, y para ello, debe realizar acciones de actualización para mejorar su posición y alineación con la coyuntura actual, mejorando la seguridad del destino, adaptándose a los requisitos de la norma UNE 178501-Sistema de gestión de los destinos turísticos inteligentes, y asegurando la coherencia entre este Plan y el resto de los planes operativos.

## 2. Antecedentes del plan

Durante años Orihuela ha desarrollado estrategias, planes y proyectos para transformar la ciudad, alineados en torno a los aspectos de sostenibilidad e inteligencia.

El curso que ha seguido la planificación y gestión del destino Orihuela durante esta transformación, está marcado por una serie de retos, objetivos y actuaciones, procedentes de planes estratégicos clave, cuya alineación y coherencia resultan fundamentales para el éxito en la consecución de las directrices del Plan Director DTI Orihuela.

En 2009 se presentó el Plan Estratégico de Turismo del municipio de Orihuela, un Plan que contó con diferentes actores del destino ligados a la actividad turística, y cuyo propósito fue vertebrar un plan de acción que impulsara al destino turístico hacia la mejora de su planificación, abordando las necesidades y retos detectados, y buscando la redefinición de su modelo económico, la protección de sus recursos turísticos, la convivencia de sus diferenciados modelos de desarrollo y productos turísticos con niveles de puesta en valor heterogéneos, en un escenario turístico en el que la competencia crecía, la demanda era exigente y estaba más profesionalizada.

Posteriormente, en 2010 se creó el primer gran plan de movilidad del municipio, el Plan de Movilidad Urbana Sostenible (PMUS), cuyo objetivo fue tratar de ordenar la problemática de la movilidad en todo el término municipal, teniendo en cuenta la realidad del territorio, como es su gran extensión, y las distancias entre los principales núcleos poblacionales, el centro y la costa, a cuya bipolaridad se le suma la existencia de las pedanías como entidades territoriales que estructuran las huertas.

El año siguiente, 2011, fue el turno del Plan de Acción de Energía Sostenible de Orihuela (PAES), uno de los planes municipales importantes en materia de sostenibilidad, centrado en la mejora de la eficiencia energética. A raíz de la adhesión al Pacto de los Alcaldes por el Clima (PACES), la ciudad se comprometió con la lucha contra el cambio climático apostando por el ahorro y la eficiencia energética.

Por otro lado, en 2016 el Ayuntamiento de Orihuela presentó la Estrategia de desarrollo urbano sostenible e integrado (EDUSI) "Cinturón Urbano del Monte San Miguel", que obtuvo 10 Millones de euros del Fondo FEDER de la Comisión Europea, dentro del Programa Plurirregional de España 2014-2020 (POPE), uno de los planes más importantes actualmente en la ciudad.

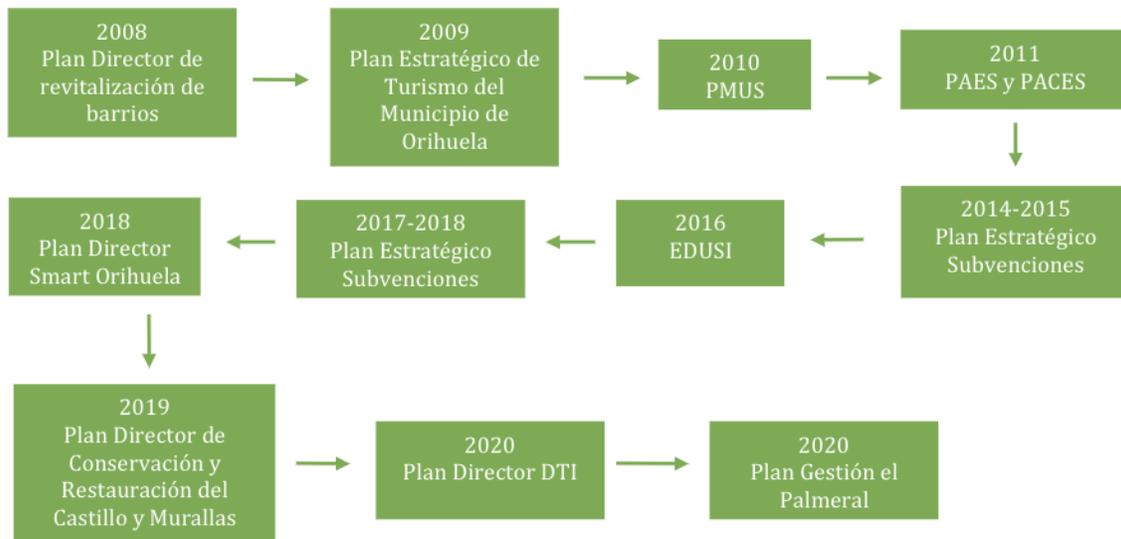
El último plan, tructor junto con la EDUSI de su actual estrategia de ciudad, es el Plan Director Smart Orihuela, presentado en 2018, que marcó el inicio de su transformación como ciudad inteligente y Destino Turístico Inteligente (DTI), dentro de los paradigmas definidos en la Red Española de Ciudades

## RESUMEN EJECUTIVO PLAN DIRECTOR DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE ORIHUELA

Inteligentes (RECI), la Red DTI Nacional impulsada por Segittur, y la Red DTI de la Comunitat Valenciana liderada por el Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas (Invat.tur).

Finalmente, en 2019 se creó el Plan Director de Conservación y Restauración del Castillo y Murallas de Orihuela, con el objetivo de crear un Parque Cultural que sirva de palanca turística y cultural para el municipio. Mientras que, en 2020, el Ayuntamiento de Orihuela presentó, en el marco de la EDUSI, el Plan Director de Gestión El Palmeral, cuyo propósito es velar por la protección de este recurso natural tan importante.

Los documentos estratégicos explicados demuestran la voluntad y el esfuerzo de Orihuela durante los últimos años por vertebrar una estrategia de ciudad, que nos lleva hasta el escenario actual, en la que tomando como base tales estrategias, debemos alinear los objetivos y acciones presentadas en Orihuela, y sumar las orientaciones y propuestas para la conformación del Plan Director DTI Orihuela



### 3. Definición del destino

El término municipal de Orihuela se encuentra ubicado en el extremo meridional de la Comunidad Valenciana, al sur de la provincia de Alicante, siendo la capital de la comarca más extensa de esta provincia, La Vega Baja del Segura. Cuenta con una extensión de 365.440 km<sup>2</sup>, siendo uno de los municipios de mayores dimensiones de España.

La política llevada a cabo por los diferentes gobiernos locales en Orihuela ha estado guiada por la voluntad de extender sus servicios municipales hacia todo el territorio, descongestionando así los servicios y equipamientos de la Ciudad y creando por tanto nuevas centralidades, pero con el consecuente gasto que esto supone en las arcas municipales.

En la jerarquía de ciudades estructurantes en el territorio, tanto en la provincia de Alicante como en toda la Comunidad Valenciana, Orihuela tiene un papel fundamental a la hora de estructurar el territorio comarcal, no sólo por su importancia histórica como cabecera de comarca que concentraba una serie de servicios, sino porque, además, todavía hoy cuenta con infraestructuras de interés comarcal como, por ejemplo, el Hospital.

Sin embargo, en los últimos años y debido al crecimiento espectacular de la costa, su importancia se ha trasladado también al litoral debido a la demanda turística y la especialización en el producto de sol y playa. El hecho de poseer una singular morfología, con un territorio disperso y tan diferenciado, debido a sus tres realidades geográficas, proporciona muchas ventajas al encontrar diferentes tipologías de entornos urbanos en su interior, pero también, grandes dificultades a la hora de planificar y gestionar el territorio.

La comarca de la Vega Baja del Segura ha experimentado un crecimiento muy grande en los últimos años, producido por un fuerte proceso de evolución en un área originariamente agrícola, hacia una creciente importancia del turismo residencial en su zona costera. Este proceso ha llevado aparejado un significativo auge del sector de la construcción, pero sobre todo un incremento poblacional, sobre todo de ciudadanía británica.

El gran potencial de Orihuela como destino turístico, radica en la diversidad de su oferta turística, en el que confluyen el modelo de sol y playa con el de ciudad cultural. Sin embargo, con el propósito de alinear la ciudad con los paradigmas a la vanguardia en materia de planificación y gestión, el impulso de la ciudad gira en torno a su transformación como Destino Turístico Inteligente.

El impulso necesario que alcance este posicionamiento, que refunde el modelo de ciudad, requiere de un proceso de consolidación de Orihuela como destino turístico inteligente y sostenible, y su reorientación como destino seguro, así como el impulso de las actuaciones adecuadas que garanticen el cambio de

modelo y la supervivencia de su potencial competitivo en el mercado turístico en un contexto de crisis y cambio de paradigma.

En esta situación de transformación y consolidación de su modelo de ciudad, Orihuela no puede ser ajena a la necesidad de desarrollar actividades vinculadas a la economía del conocimiento. Para ello es imprescindible atraer talento e inversiones, posicionándose, además, gracias a su liderazgo como DTI en la región, como una ciudad innovadora, abierta, con una excelente calidad de vida, y que hace un uso “inteligente” de la tecnología.

## 4. Líneas de actuación

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

Líneas de Actuación Orihuela DTI		
Gobernanza	<b>G1</b>	Fomentar la participación ciudadana y la colaboración público-privada en la gestión del destino turístico inteligente.
	<b>G2</b>	Creación de un grupo de trabajo con los responsables técnicos de las áreas de Turismo, cultura, Patrimonio Histórico, Playas, Modernización y Nuevas Tecnologías, Urbanismo, Medio Ambiente, Seguridad y Sanidad.
	<b>G3</b>	Realizar un Plan Operativo de comunicación.
	<b>G4</b>	Elaboración de un Plan Operativo de Sensibilización "Orihuela Destino Turístico Inteligente".
	<b>G5</b>	Realización de Planes Operativos tanto de Turismo como de las áreas de alcance en el DTI.
	<b>G6</b>	Promover un destino de calidad (SICTED).
	<b>G7</b>	Implementar el Sistema Integral de Gestión del Destino Turístico Inteligente
Sostenibilidad	<b>S8</b>	Activar ciclos vías en el municipio de Orihuela para uso del turista y residente.
	<b>S9</b>	Plan de Preservación y Dinamización del Comercio Local (Orihuela Village+ Fomentar el consumo de productos locales)
	<b>S10</b>	Fomentar el empleo de calidad en el turismo.
	<b>S11</b>	Gestión sostenible de la actividad turística
	<b>S12</b>	Promover la seguridad en edificios, instalaciones, transportes e infraestructuras de respuesta sanitaria.
	<b>S13</b>	Impulsar el patrimonio histórico y cultural, las fiestas y el turismo.
	<b>S14</b>	Fomentar la sensibilización y formación en materia de sostenibilidad tanto para el residente como para el turista
	<b>S15</b>	Realización de un Plan de adaptación al cambio climático.
	<b>S16</b>	Gestión sostenible del litoral
	<b>S17</b>	Implementación de programas de protección del patrimonio cultural e histórico

	<b>S18</b>	Desarrollar y promocionar itinerarios turísticos en zonas de menor saturación como las rutas turísticas en pedanías
	<b>S19</b>	Organizar festivales, espectáculos y conciertos dirigidos a turistas y residentes que ponen en valor manifestaciones culturales
	<b>S20</b>	Desarrollar planes y aprobar ordenanzas para recuperar cascos urbanos que definan los usos permitidos, ordenen la imagen urbana y ofrezcan incentivos para recuperar inmuebles y crear oferta turística.
Accesibilidad	<b>A21</b>	Mejorar las condiciones de accesibilidad de los puntos en contacto con residentes y ciudadanos, y dotarles del mayor número de herramientas accesibles (oficinas de turismo, edificios públicos, etc.).
	<b>A22</b>	Realizar un estudio de accesibilidad universal en el municipio (accesibilidad urbana + accesibilidad turística). Plan Municipal de Accesibilidad Universal.
	<b>A23</b>	Realización de una Guía de Turismo Accesible: recursos turísticos accesibles del destino.
	<b>A24</b>	Promoción de una oferta de accesibilidad del DTI. Acciones en los productos y servicios para desarrollar el turismo accesible.
	<b>A25</b>	Fomentar la accesibilidad universal desde el Plan de Movilidad Urbana Sostenible.
	<b>A26</b>	Impulso a la formación y sensibilización en materia de accesibilidad universal.
	Innovación	<b>I27</b>
<b>I28</b>		Creación de un espacio para incentivar el talento y el emprendimiento en turismo (Centro unificado de transformación digital de Orihuela).
<b>I29</b>		Creación de una Smart Office. Oficina de innovación e inteligencia.
<b>I30</b>		Crear un Sistema de Inteligencia Turística (SIT).
<b>I31</b>		Creación de un LAB para la realización de proyectos piloto.
<b>I32</b>		Creación de una Comisión Técnica/Comité de Innovación.
<b>I33</b>		Oficinas de turismo S. XXI.
<b>I34</b>		Jornadas y capacitación para la transformación digital, la innovación del

		tejido productivo del destino, y para el personal del ayuntamiento.
Tecnología	<b>T35</b>	El cerebro de Orihuela-Plataforma Inteligente de Orihuela. Incorporación de la vertical de turismo y el portal de Open Data, en una plataforma tecnológica de integración de la información del destino.
	<b>T36</b>	Incorporación de soluciones tecnológicas para hacer el destino más sostenible (eficiencia energética, alumbrado, residuos, parques y jardines, etc.).
	<b>T37</b>	Incorporación de tecnología para hacer el destino más accesible y seguro.
	<b>T38</b>	Facilitar la gestión reservas de actividades turísticas, rutas y museos por la web.
	<b>T39</b>	Promover la existencia de infraestructuras de telecomunicaciones que garanticen una conexión de calidad y seguridad tanto al turista como al residente.
	<b>T40</b>	Desarrollo de infraestructuras tecnológicas para un mayor conocimiento y seguridad del destino (tótems, pantallas táctiles, etc.).
	<b>T41</b>	Incorporación de tecnologías para los recursos y productos turísticos a incentivar: Smart Beach, actividades culturales, patrimonio histórico y turístico.

## 4.1. Gobernanza

### 4.1.1. G1

#### Fomentar la participación ciudadana y la colaboración público-privada

El propósito de la actuación es dar voz a la ciudadanía y los actores clave del destino, facilitando su incorporación en la ejecución de las acciones que se realicen, de un modo colaborativo, consensuado y participativo, en coordinación con los agentes implicados, permitiendo así una toma de decisiones abierta sobre los diferentes ejes del DTI, en todas las áreas de competencia y en relación con el turismo.

### 4.1.2. G2

#### Creación de un Ente Gestor DTI

La actuación pretende crear un Ente Gestor DTI a través de la conformación de un grupo de trabajo que involucre a los responsables de las principales áreas involucradas en el DTI, alinee y conecte estrategias conjuntas, tome decisiones, y establezca la operativa a seguir y su relación con las áreas del ayuntamiento, garantizando el mantenimiento de las competencias sobre el territorio y afrontando las necesidades y expectativas de las partes interesadas hacia los ejes DT

#### 4.1.3. G3

##### **Creación de un Plan Operativo de Comunicación**

Orihuela vertebró la comunicación con residentes y turistas a través de la web municipal, la sección de turismo, y redes sociales como Facebook, Instagram y Twitter, llegando a un amplio segmento del mercado. Es necesario el establecimiento de estrategias atractivas y tecnológicas siguiendo un calendario determinado, para dotar al municipio de nuevas vías de comunicación, e implementar acciones que mejoren el trabajo interno del ayuntamiento, que repercutirá en un tratamiento de la información de mayor calidad y en una mejor interrelación entre ciudadanía y visitantes.

#### 4.1.4. G4

##### **Elaboración de un Plan Operativo de Sensibilización de Orihuela como DTI**

Es primordial en el municipio que se realice una comunicación en la que se tenga conocimiento activo de su transformación y avance en Destino Turístico Inteligente, utilizando para ello un lenguaje cercano, y habilitando canales de comunicación accesibles para todos.

#### 4.1.5. G5

##### **Realización de Planes Operativos tanto de Turismo como de las áreas de alcance en el DTI**

El Plan Director debe ser concretado mediante planes estratégicos u operativos por cada una de las áreas involucradas, en el alcance definido por el municipio en relación con el DTI. Tales planes deben estar alineados con el Plan Director y deben permitir la mejora de los productos y/o servicios turísticos.

#### 4.1.6. G6

##### **Promover un destino de calidad (SICTED)**

Ofrecer una gestión de calidad turística en el destino donde diferentes empresas/servicios turísticos pueden adherirse y comprometerse con la calidad turística.

#### 4.1.7. G7

##### **Implementar el Sistema Integral de Gestión del Destino Turístico Inteligente**

Incorporar por parte del municipio el Sistema de Gestión necesario para convertirse en un Destino turístico Inteligente según la Norma UNE 178501 Sistema de gestión de Destinos Turísticos Inteligentes.

## 4.2. Sostenibilidad

### 4.2.1. S8

#### **Activar ciclovías en el municipio de Orihuela**

Orihuela cuenta con una red de carriles bici. El objetivo es habilitar nuevos espacios para bicicletas y patines, y ofrecer carriles señalizados y seguros, de manera que no tengan que circular por la acera gracias a la ampliación y mejora de los carriles, creando más espacios “libres de coches” y permitiendo así una mayor calidad ambiental y protección climática, que permitirá también la apertura de un recorrido más extenso para así fomentar el uso de transporte sostenible.

### 4.2.2. S9

#### **Plan de Preservación y Dinamización del Comercio Local**

Orihuela es un municipio con una importante producción local. Muchos residentes viven de esta actividad, por lo que apoyarles en su actividad económica es fundamental para la gestión del DTI. El plan para dinamizar el centro comercial urbano trata de optimizar las condiciones del comercio local e incentivar el crecimiento a corto-medio plazo. Se pretende dar importancia a los productos locales de Orihuela ayudando al pequeño comercio a visibilizar sus productos.

### 4.2.3. S10

#### **Fomentar el empleo de calidad en el turismo**

Fomentar el empleo para los habitantes de un destino turístico en el sector turístico puede ser clave para desarrollar la economía, ya que es esencial ofrecer un servicio de calidad. Asegurar actividades económicas viables a largo plazo que aporten beneficios socioeconómicos, pasa por ofrecer empleo estable contribuyendo así a la reducción de la pobreza y a la mejora de las oportunidades socioeconómicas.

### 4.2.4. S11

#### **Gestión sostenible de la actividad turística**

El turismo puede llegar a contribuir en todos los ODS aprobados en la Agenda 2030. Tenerlo en cuenta a la hora de tomar decisiones en el destino es esencial para aprovechar los beneficios que pueden brindar.

### 4.2.5. S12

#### **Promover la seguridad en edificios, instalaciones, transportes e infraestructuras de respuesta sanitaria**

La implantación de herramientas y soluciones tecnológicas que ofrezcan a los turistas una mayor seguridad a la hora de hacer turismo implica la mejora de la seguridad física del destino y la protección de la salud de las personas.

**4.2.6. S13**

**Impulsar el patrimonio histórico y cultural, las fiestas y el turismo**

Con todos los elementos de interés turístico, se pretende fomentar y potenciar el interés por el municipio a través de una amplia variedad de oferta cultural y turística de calidad.

**4.2.7. S14**

**Fomentar la sensibilización y la formación en materia de sostenibilidad**

El propósito es sensibilizar tanto a residentes como a turistas para que reflexionen y asuman un cambio de actitud frente a los cambios que se están produciendo en el territorio en materia de sostenibilidad medioambiental.

**4.2.8. S15**

**Realización de un Plan de adaptación al cambio climático.**

Realización de un Plan de adaptación al cambio climático para prevenir, mitigar y hacer frente a los efectos adversos que puedan aparecer y afecten negativamente al municipio a través de acciones de adaptación en el corto, medio y largo plazo.

**4.2.9. S16**

**Gestión sostenible del litoral**

A través de una gestión sostenible del litoral se pretende minimizar al máximo la contaminación tanto marina como la del propio territorio litoral, ya sea provocada por los turistas o por los residentes del destino.

**4.2.10. S17**

**Implementación de programas de protección del patrimonio cultural e histórico**

Con la implementación de programas de protección del patrimonio cultural e histórico se pretende proteger el patrimonio cultural tangible e intangible (Palacio del Marqués de Arnueva, Museo de la Muralla, Playa Mil Palmeras, Punta Prima, Semana Santa, la Reconquista y Moros y Cristianos, etc.) desarrollando programas de conservación y preservación de dichos recursos, así como de seguimiento de la implementación eficiente de dichos programas.

#### 4.2.11. S18

##### **Sistemas de gestión de reducción del consumo del agua y energía**

Desde Orihuela se desarrollará un sistema de gestión para la reducción del consumo del agua y la energía a través de planes de actuación que promuevan en el destino un consumo racional y eficiente del agua y la energía, tanto en el sector empresarial local, como para residentes y visitantes/turistas.

#### 4.2.12. S19

##### **Organizar festivales, espectáculos y conciertos para poner en valor las manifestaciones culturales**

A través de los festivales (de teatro, artísticos, étnicos, gastronómicos, etc.), espectáculos y conciertos el destino puede dar a conocer su cultura reforzando así el sentimiento de pertenencia por parte de los residentes y la divulgación y conocimiento de la cultura de Orihuela a los visitantes/turistas.

#### 4.2.13. S20

##### **Desarrollar planes y aprobar ordenanzas para recuperar cascos urbanos**

Esta línea de actuación, ya contemplada en la EDUSI, pretende hacer de Orihuela un destino con un casco urbano sostenible y accesible, que permita ordenar la imagen urbana del municipio y que junto con la ayuda del destino se puedan recuperar inmuebles, que se encuentren en mal estado, pero que sean importantes para la historia y cultura de Orihuela y así ampliar la oferta turística cultural.

### 4.3. Accesibilidad

#### 4.3.1. A21

##### **Mejorar las condiciones de accesibilidad de los puntos en contacto con residentes y ciudadanos**

Orihuela debe afrontar este reto mediante actuaciones que permitan ofrecer una atención adecuada, capaz de responder a las demandas de todo tipo de personas, eliminando barreras, garantizando la máxima accesibilidad, facilitando el acceso a todo tipo de propuestas turísticas, facilitando la accesibilidad digital, la adaptación de todo el material digital, web, documentos e impresos accesibles, y la calidad en la prestación de los servicios y productos.

#### 4.3.2. A22

##### **Realizar un estudio de accesibilidad universal en el municipio**

La importancia y necesidad de aumentar el nivel de accesibilidad (física, sensorial, cognitiva) de los espacios, productos y servicios no se deriva de una sola causa principal, sino de una combinación de razones. El “estudio de accesibilidad” permitirá al municipio de Orihuela, detectar dichas causas y establecer las acciones necesarias y proporcionadas que permitan la mejora de la accesibilidad universal, tanto urbana como turística.

#### 4.3.3. A23

##### **Realizar una Guía de Turismo Accesible**

La “Guía de Turismo Accesible de Orihuela” recopilará información sobre las condiciones de accesibilidad de los principales atractivos turísticos, naturales y culturales, los alojamientos, los establecimientos de restauración y de ocio. Sugerirá propuestas de experiencias turísticas accesibles, incluyendo información dirigida a personas con necesidades de accesibilidad, información sobre cómo llegar, cómo desplazarse en el destino, dónde encontrar puntos accesibles de información turística y otros servicios necesarios para el turista. La guía se publicará en formatos accesibles para todas las personas.

#### 4.3.4. A24

##### **Promoción de una oferta de accesibilidad del DTI**

La promoción de una oferta de turismo accesible precisa de un diseño de material promocional específico, dirigido a personas con necesidades de accesibilidad. Una correcta promoción supone tener en cuenta las necesidades de todas las personas, incluyendo a personas con movilidad reducida o algún tipo de discapacidad.

#### 4.3.5. A25

##### **Fomentar la accesibilidad universal desde el Plan de Movilidad Urbana Sostenible.**

Para minimizar las dificultades que impiden los desplazamientos de las personas con movilidad reducida o cualquier otro tipo de discapacidad, es clave que haya una colaboración público privada entre el Ayuntamiento de Orihuela y el sector privada, para explorar conjuntamente las múltiples posibilidades que ofrece la tecnología para mejorar la accesibilidad universal en la movilidad del municipio.

#### 4.3.6. A26

##### **Impulso a la formación y sensibilización en materia de accesibilidad universal.**

La importancia de la sensibilización en Accesibilidad Universal, la inclusión de las personas con discapacidad y la necesidad de conseguir un turismo para todos, debe estar entre los objetivos del Ayuntamiento de Orihuela, el cual debe promover la sensibilización de la ciudadanía en materia de accesibilidad y debe fomentar el concepto de la accesibilidad como valor social y universal.

### 4.4. Innovación

#### 4.4.1. I27

##### **Incorporar datos relativos a la actividad turística a los portales de datos abiertos de la ciudad a través del Portal de Transparencia**

Con la incorporación de datos turísticos en el Portal de Transparencia se pretende ayudar al empresariado turístico del destino ofreciéndole la oportunidad de conocer datos concretos de la demanda y la oferta. Asimismo, le permitirá al empresario tomar decisiones con una justificación basada en datos.

#### 4.4.2. I28

##### **Creación de un espacio para incentivar el talento y el emprendimiento en turismo**

Un espacio de innovación es un lugar diseñado para facilitar la generación y el intercambio de ideas entre los miembros de un ecosistema innovador, fomentando su creatividad e impulsando su capacidad de realizar proyectos y emprender.

#### 4.4.3. I29

##### **Creación de una Smart Office**

El propósito es construir un espacio donde poder desarrollar el sistema de inteligencia turística y gestión de la innovación, como medio de tener al municipio controlado sabiendo que es lo que demanda el público objetivo.

#### 4.4.4. I30

##### **Crear un Sistema de Inteligencia Turística (SIT)**

En su avance hacia un Destino Turístico Inteligente, nos encontramos con una necesidad de conformar la estructura de gestión y la hoja de ruta para que la diversificación de productos turísticos y sus acciones dispongan del establecimiento de una estrategia que recoja, contando con las diferentes partes interesadas del territorio, los diferentes planos de un destino, que tal y

como recoge la norma UNE 178502, Indicadores y Herramientas para los DTI, serán: la capa digital del destino, la transformación digital de las empresas turísticas y la construcción de la capa de datos inteligentes.

### 4.4.5. I31

#### **LAB para la realización de proyectos piloto.**

Creación de una infraestructura física dentro de la iniciativa de Destino turístico inteligente, preparada para ser utilizada por el ecosistema tecnológico e innovador para la realización de pruebas por parte de empresas y universidades interesadas en testear sus propuestas desde el ámbito de la sostenibilidad, accesibilidad y la seguridad, así como aquellas que pudieran interconectar con las organizaciones empresariales del destino como células vivas del destino turístico.

### 4.4.6. I32

#### **Creación de una Comisión Técnica/Comité de Innovación.**

Disponer de una Comisión técnica de Innovación nos va a permitir valorar adecuadamente las oportunidades adoptando la incorporación de un equipo multidisciplinar, mejorar la información, comunicación y coordinación interna, asignar responsabilidades a los actores implicados en cada iniciativa, y en último término, conseguir que la innovación pase a formar parte de nuestra cultura organizativa.

### 4.4.7. I33

#### **Oficinas de turismo S. XXI**

El objetivo es la creación de espacios físicos que recojan las últimas tecnologías para presentar en el destino la oferta turística del visitante. Para ello se dota de la misma de tecnologías que destaquen la imagen de la marca turística, así como de los elementos turísticos más representativos del destino

### 4.4.8. I34

#### **Jornadas y capacitación para la transformación digital, la innovación del tejido productivo del destino, y para el personal del ayuntamiento.**

Para ser un Destino Turístico Inteligente, el tejido productivo del municipio debe ser permeable a la inclusión de nuevas tecnologías en el municipio. Es por ello por lo que se deberían desarrollar programas que permitan la transformación digital del sector empresarial.

## 4.5. Tecnología

### 4.5.1. T35

#### **El cerebro de Orihuela-Plataforma Inteligente de Orihuela**

Las plataformas tecnológicas son una herramienta fundamental para mejorar la prestación de servicios adaptados a las necesidades existentes la ciudadanía desde la Administración Pública a través del uso de la tecnología, y son la base del desarrollo y crecimiento de los destinos inteligentes.

### 4.5.2. T36

#### **Incorporación de soluciones tecnológicas para hacer el destino más sostenible**

La tecnología y la sostenibilidad son los grandes desafíos a los que se enfrenta el sector turístico. La incorporación de la tecnología en cada una de las etapas de la cadena de valor permite reinventar productos, modelos y la gestión turística en sí para avanzar hacia un turismo más inteligente basado en la tecnología, la sostenibilidad y la transformación digital.

### 4.5.3. T37

#### **Incorporación de tecnología para el hacer el destino más accesible y seguro.**

Todo destino turístico inteligente, debe ser un destino accesible y seguro. La seguridad del destino es una variable muy importante a la hora de seleccionar un destino turístico, y por ello, el Ayuntamiento de Orihuela debe velar por la seguridad del destino. Por otro lado, la accesibilidad debe estar presente en toda la cadena de valor del turismo y la incorporación de la tecnología contribuye a la accesibilidad universal en diferentes vertientes, tanto accesibilidad digital, accesibilidad intelectual o accesibilidad física.

### 4.5.4. T38

#### **Facilitar la gestión reservas de actividades turísticas, rutas y museos por la web.**

Las nuevas tecnologías han hecho que la forma en la que las personas planifican y organizan sus actividades turísticas haya cambiado. Viajar es una de las actividades sociales y económicas más importantes, guiado por la necesidad de conocer nuevas culturas, lugares, y gastronomías. Por lo que se ha vuelto muy importante gestionar las rutas y actividades turísticas mediante herramientas tecnológicas sencillas que nos permitan conocer, planificar y documentar nuestros viajes y recorridos turísticos.

### 4.5.5. T39

#### **Promover la existencia de infraestructuras de telecomunicaciones que garanticen una conexión de calidad y seguridad**

La integración de infraestructuras críticas como las telecomunicaciones, es fundamental para lograr una mayor satisfacción del ciudadano y de los turistas. Gracias a la conectividad, al uso eficiente de las TIC y a las herramientas de almacenamiento y gestión de datos Ayuntamiento de Orihuela puede recibir información en tiempo real del uso que se hace de ellas por perfil del usuario, horarios, áreas, por lo que puede estar informado con la máxima inmediatez de cualquier incidencia que afecte a los servicios básicos del municipio y reaccionar con antelación.

#### **4.5.6. T40**

##### **Desarrollo de infraestructuras tecnológicas para un mayor conocimiento y seguridad del destino**

Las infraestructuras tecnológicas como los puntos de información táctil e interactiva son un recurso sencillo y cómodo que permite al turista y visitante obtener un mayor conocimiento, y permite proporcionar una experiencia fluida a aquellos que los utilizan.

#### **4.5.7. T41**

##### **Incorporación de tecnologías para los recursos y productos turísticos a incentivar**

La incorporación de la tecnología en los productos turísticos permitirá incrementar el conocimiento que el potencial turista o visitante tenga del municipio de Orihuela. Con el fin de mejorar la experiencia, se cubrirá el ciclo completo del viaje turístico utilizando diferentes herramientas tecnológicas (web, App, redes sociales, códigos QR, realidad aumentada...) que aporten la información del destino.