



ANEXO 1

PLAN TURÍSTICO DE ORIHUELA





Ayuntamiento de Orihuela

Índice de contenido

1.- CARACTERÍSTICAS GENERALES.....	3
1.1.- Ubicación geográfica, climatológica, demografía y accesibilidad al destino.....	3
1.1.1.- Ubicación Geográfica.....	3
1.1.3.- Evolución Demográfica.....	8
1.1.4.- Accesibilidad al Destino.....	12
1.2. Infraestructuras, equipamientos y servicios.....	14
2.- RECURSOS TURÍSTICOS DE PRIMER ORDEN.....	15
2.1.- Recursos Patrimoniales y culturales.....	15
2.2.- Golf.....	17
2.3.- Playas.....	17
2.4.- Fiestas de interés turístico.....	18
2.5.- Itinerarios y rutas de interés turístico.....	20
2.6.- Arte.....	21
2.7.- La singular gastronomía local.....	21
2.8.- Bienes del Patrimonio Cultural Valenciano.....	22
2.9.- Espacios naturales protegidos.....	22
2.10.- Recursos deportivos.....	23
3.- OFERTA Y DEMANDA TURÍSTICA - MERCADOS.....	25
4.- RECURSOS HUMANOS Y TOURIST -INFO.....	32
5.-ANÁLISIS DAFO.....	33
6. PLAN DE MARKETING Y CRONOGRAMA.....	41
6.1.- Plan de Marketing.....	41
6.2.- Cronograma.....	44
7.- PLAN DTI.....	45
7.1.- Resultado del autodiagnóstico.....	46
7.2.- Potencialidades de Orihuela.....	58
7.3.- RETOS Y OPORTUNIDADES.....	60
8- LA INNOVACIÓN - LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS Y LA SOSTENIBILIDAD.....	63
9.- LA CALIDAD.....	63
10.- OBJETIVOS.....	64
10.1.- Objetivos de desarrollo sostenible.....	64
10.2.- Objetivos estratégicos.....	66
11.- ESTRATEGIAS / ACTUACIONES.....	69
11.1 .- Cuadro resumen de estrategias / actuaciones.....	69
11.2.- Fichas de estrategias / actuaciones.....	71
11.3.- Cuadro resumen estrategias incluyendo acciones, plazo de ejecución, mercados, prioridad y coste.....	94
Anexo 1.....	97



Ayuntamiento de Orihuela

1.- CARACTERÍSTICAS GENERALES

El nuevo Plan Turístico de Orihuela 2022-2025 marca los retos para los próximos tres años con respecto a la estrategia y acciones que se deben seguir en el ámbito de la promoción turística de Orihuela.

1.1.- Ubicación geográfica, climatológica, demografía y accesibilidad al destino

1.1.1.- Ubicación Geográfica

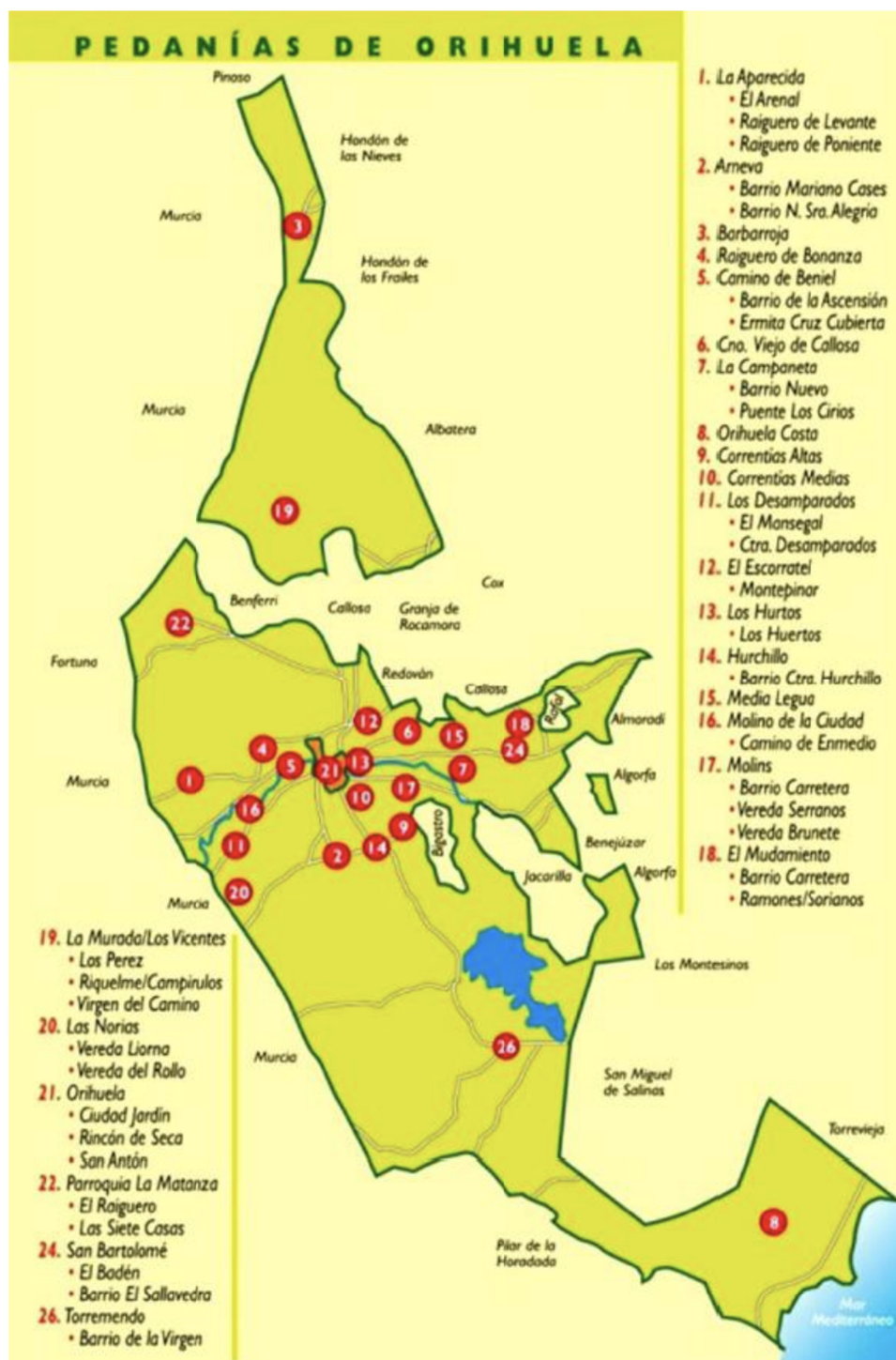
El término municipal de Orihuela se encuentra ubicado en el extremo meridional de la Comunidad Valenciana, al sur de la provincia de Alicante, siendo la capital de la comarca más extensa de esta provincia, La Vega Baja del Segura. Cuenta con una extensión de 365.440 km², siendo uno de los municipios 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 el mapa inferior aparecen las pedanías que componen el municipio de Orihuela, donde se aprecia tanto su tamaño como su irregularidad y distanciamiento entre el casco urbano y el litoral. Cabe decir que el centro urbano de Orihuela se sitúa a más de 30 kilómetros de la costa mediterránea.



Ayuntamiento de Orihuela



El emplazamiento actual de la ciudad de Orihuela se remonta a la presencia romana, al formar parte de la provincia de Cartagena. La Ciudad de Orihuela ha tenido gran relevancia histórica, motivo de su singular patrimonio arquitectónico e



Ayuntamiento de Orihuela

histórico-monumental situado en el centro del municipio, y de su carácter de cabecera de comarca de la Vega Baja del Segura.

En cuanto a la planificación urbanística, en febrero de 2012 se llevó a cabo la Evaluación Ambiental Estratégica de la Revisión del Plan General de Orihuela, en la que el Ayuntamiento de Orihuela planteó la revisión del Plan General de Ordenación Urbana vigente en el municipio desde 1990 en lo que respecta a Suelo Urbano y No Urbanizable, y desde 1994 en lo que respecta al Suelo Urbanizable.

El Plan General en vigor de 1990 ha sufrido desde entonces distintas modificaciones puntuales. Se trata del plan que determina el modelo territorial futuro y los crecimientos urbanos en el municipio con un horizonte superior a los 20 años, por lo que es preciso determinar una estrategia de desarrollo que permita albergar la demanda municipal, tanto en lo que respecta a zonas residenciales como industriales y de servicios, así como a los diferentes elementos de equipamientos y zonas verdes de la red primaria municipal.

Todo ello, desde el conocimiento de las potencialidades de desarrollo endógeno aprovechando sinergias existentes, respetando en todo momento los valores paisajísticos y ambientales, tanto sociales como naturales, del término municipal de Orihuela.

El 15 de julio de 2020, el Ayuntamiento de Orihuela expuso la consulta pública de dos modificaciones puntuales de su Plan General que promueven un cambio de uso de suelo de industrial a terciario junto a la losa del AVE en el casco urbano, y una re-clasificación de rústico a urbano en Orihuela Costa, frente a Zenia Boulevard.

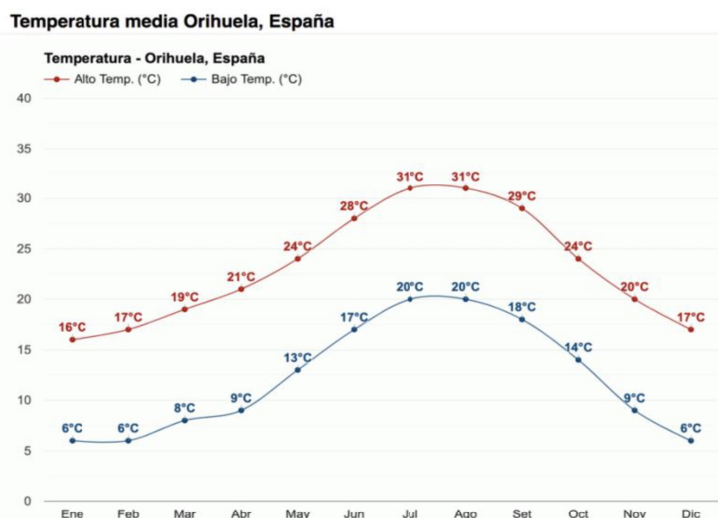
Toda la información referente a la planificación urbanística de Orihuela y su Plan General de Ordenación Urbana (PGOU) está disponible en la web municipal <http://plangeneral.orihuela.es/index.html>

1.1.2.- Climatología

En esta zona se disfruta de un micro clima típicamente mediterráneo que se caracteriza por gozar de una temperatura media de 18º, con pocas precipitaciones durante todo el año, pudiendo producirse heladas durante el invierno, aunque normalmente muy débiles. En la costa suelen mantenerse las temperaturas durante el invierno entre los 15º y 18º, siendo inexistentes las heladas, pero siendo periodos largos, fríos y parcialmente nublados. Durante el verano algunos días sobrepasan los 5º centígrados, llegando a superar los 43ºC durante olas de calor en una época estival que suele ser caliente, húmeda y mayormente despejada.

El clima de Orihuela resulta unos de los principales atractivos del municipio, principalmente para sus principales mercados emisores, los turistas de los países centro europeos.

Gráfica 1. Temperatura media.



Fuente: www.weather-es.com

El centro de la ciudad de Orihuela está a 23 metros sobre el nivel del mar, y a 1 metro de las orillas del río Segura, que cruza toda la ciudad de oeste a este para desembocar en la vecina localidad de Guardamar del Segura.

Este territorio posee condiciones de aridez generalizadas, y se caracteriza por la escasez. La forma del Mediterráneo y la proximidad de las costas norteafricanas provocan que buena parte de las advecciones mediterráneas no contengan tanta cantidad de agua precipitable como las que acceden al norte de las sierras béticas, debido a la menor longitud de recorrido marítimo.

Como se puede observar en la gráfica siguiente, las mayores precipitaciones se concentran en primavera y otoño, y durante los meses de septiembre y octubre puede producirse el fenómeno conocido como DANA, que puede producir daños en las playas, en la zona costera e inundaciones en el caso urbano. Este fenómeno provoca la aparición de fuertes lluvias concentradas en un corto espacio de tiempo, con el riesgo que ello conlleva para la crecida del colector principal de la comarca, el río Segura. Las inundaciones, suavizadas en otros tiempos por bosques y vegetación ribereños ahora casi desaparecidos, hoy constituyen un grave riesgo para la Vega Baja y en concreto para Orihuela, como ocurrió recientemente en el pasado 2019.

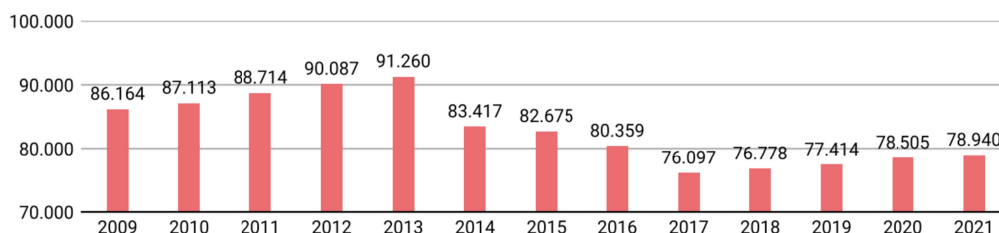
Gráfica 2. Promedio de precipitaciones.



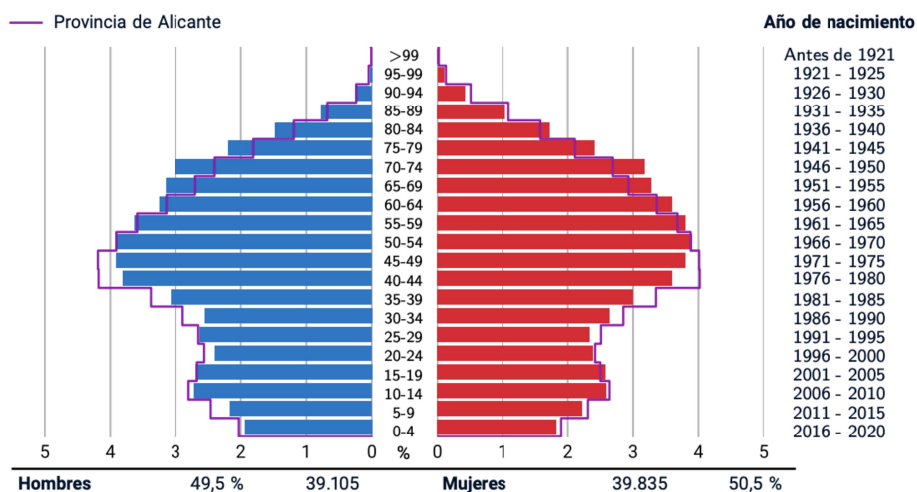
Fuente: Fuente: www.weather-es.com

EVOLUCIÓN DE LA POBLACIÓN

Datos a 1 de enero



POBLACIÓN A 1 DE ENERO DE 2021 POR SEXO Y EDAD



Teniendo en cuenta que el 40% de la población oriolana es de origen extranjero, la ciudad presenta en la actualidad realidades bien diferenciadas en sus diferentes entornos urbanos. La distribución de la población en el municipio se caracteriza por su concentración entre el casco histórico y la costa, encontrándose el resto de la población dividida en distritos y entidades singulares, conocidas como pedanías.

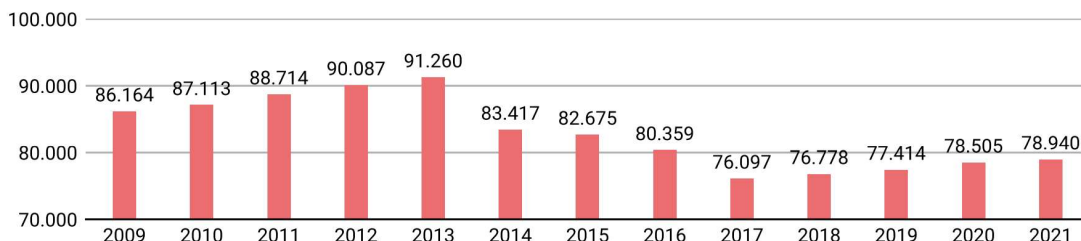
El bienestar social y la convivencia son por tanto los principales retos de la ciudad, actuando en la prevención de la exclusión social, asegurando y garantizando unos servicios sociales con recursos para todos, y trabajando de manera integral en todos los ámbitos de actuación de las diferentes problemáticas.



Ayuntamiento de Orihuela

EVOLUCIÓN DE LA POBLACIÓN

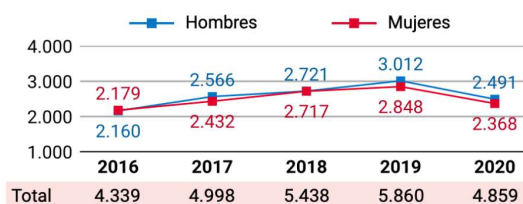
Datos a 1 de enero



VARIACIONES RESIDENCIALES

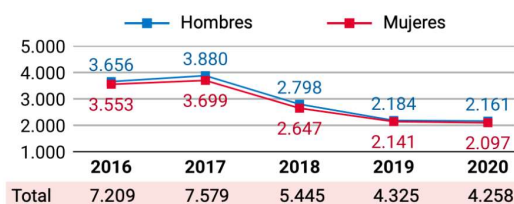
Datos a 1 de enero

INMIGRACIONES POR SEXO



POR PROCEDENCIA - 2020		%
Comunitat Valenciana		26,2
Otra comunidad autónoma		18,2
Extranjero		55,6

EMIGRACIONES POR SEXO



POR DESTINO - 2020		%
Comunitat Valenciana		32,7
Otra comunidad autónoma		20,4
Extranjero		46,9

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.

INDICADORES DEMOGRÁFICOS - 2021

Índice		Municipio	Provincia	Comunitat Valenciana
Dependencia	$(\text{Pob. } <16 + \text{Pob. } >64) / (\text{Pob. de 16 a 64}) \times 100$	60,3 %	54,6 %	53,8 %
Dependencia población <16 años	$(\text{Pob. } <16) / (\text{Pob. de 16 a 64}) \times 100$	23,3 %	23,5 %	23,5 %
Dependencia población >64 años	$(\text{Pob. } >64) / (\text{Pob. de 16 a 64}) \times 100$	37,0 %	31,1 %	30,3 %
Envejecimiento	$(\text{Pob. } >64) / (\text{Pob. } <16) \times 100$	158,8 %	132,4 %	128,9 %
Longevidad	$(\text{Pob. } >74) / (\text{Pob. } >64) \times 100$	45,3 %	46,7 %	48,1 %
Maternidad	$(\text{Pob. de 0 a 4}) / (\text{Mujeres de 15 a 49}) \times 100$	18,5 %	18,1 %	17,9 %
Tendencia	$(\text{Pob. de 0 a 4}) / (\text{Pob. de 5 a 9}) \times 100$	86,1 %	82,3 %	81,4 %
Renovación de la población activa	$(\text{Pob. de 20 a 29}) / (\text{Pob. de 55 a 64}) \times 100$	68,2 %	73,6 %	74,9 %

POBLACIÓN POR NACIONALIDAD Y SEXO - 2021

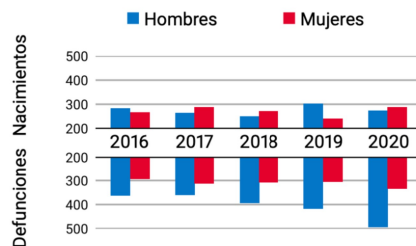
Datos a 1 de enero



	%		
	Total	H	M
■ Española	66,6	66,3	66,8
■ De la UE	8,7	8,5	8,8
■ Otras	24,8	25,2	24,4
Resto de Europa	16,5	15,9	17,1
África	4,4	5,5	3,4
América	2,5	2,2	2,7
Resto del mundo y apátridas	1,4	1,5	1,3

MOVIMIENTO NATURAL DE LA POBLACIÓN

Datos a 31 de diciembre



	2016	2017	2018	2019	2020
Nacimientos	549	551	521	543	562
Defunciones	657	674	702	722	828
Crecimiento Veg.	-108	-123	-181	-179	-266



Ayuntamiento de Orihuela

INDICADORES DEMOGRÁFICOS - 2021

Índice		Municipio	Provincia	Comunitat Valenciana
Dependencia	$(\text{Pob. } <16 + \text{Pob. } >64) / (\text{Pob. de 16 a 64}) \times 100$	60,3 %	54,6 %	53,8 %
Dependencia población <16 años	$(\text{Pob. } <16) / (\text{Pob. de 16 a 64}) \times 100$	23,3 %	23,5 %	23,5 %
Dependencia población >64 años	$(\text{Pob. } >64) / (\text{Pob. de 16 a 64}) \times 100$	37,0 %	31,1 %	30,3 %
Envejecimiento	$(\text{Pob. } >64) / (\text{Pob. } <16) \times 100$	158,8 %	132,4 %	128,9 %
Longevidad	$(\text{Pob. } >74) / (\text{Pob. } >64) \times 100$	45,3 %	46,7 %	48,1 %
Maternidad	$(\text{Pob. de 0 a 4}) / (\text{Mujeres de 15 a 49}) \times 100$	18,5 %	18,1 %	17,9 %
Tendencia	$(\text{Pob. de 0 a 4}) / (\text{Pob. de 5 a 9}) \times 100$	86,1 %	82,3 %	81,4 %
Renovación de la población activa	$(\text{Pob. de 20 a 29}) / (\text{Pob. de 55 a 64}) \times 100$	68,2 %	73,6 %	74,9 %

POBLACIÓN POR NACIONALIDAD Y SEXO - 2021

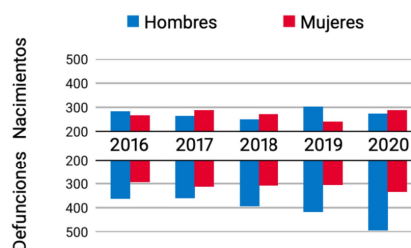
Datos a 1 de enero



	%		
	Total	H	M
■ Española	66,6	66,3	66,8
■ De la UE	8,7	8,5	8,8
■ Otras	24,8	25,2	24,4
Resto de Europa	16,5	15,9	17,1
África	4,4	5,5	3,4
América	2,5	2,2	2,7
Resto del mundo y apátridas	1,4	1,5	1,3

MOVIMIENTO NATURAL DE LA POBLACIÓN

Datos a 31 de diciembre



	2016	2017	2018	2019	2020
Nacimientos	549	551	521	543	562
Defunciones	657	674	702	722	828
Crecimiento Veg.	-108	-123	-181	-179	-266

El crecimiento demográfico de Orihuela, ha llevado a la ciudad a pasar de una población de 61.068 habitantes en 2002 hasta la cifra actual en enero de 2023 de 80.784; si se compara con los datos del pasado año 2022 se ha producido un incremento de 1.844 más, Orihuela sigue situándose en el séptimo lugar entre los municipios de mas de 50.000 habitantes de la Comunidad Valenciana, por delante solo de Valencia, Alicante, Elche, Castellón, Torrevieja y Torrente.

El crecimiento de la población, la mayoría extranjera con residencia permanente, se ha concentrado principalmente en la costa y urbanizaciones.



Ayuntamiento de Orihuela

1.1.4.- Accesibilidad al Destino

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.

Estas tres realidades, con unas características y necesidades muy diferentes entre sí, separadas además por importantes distancias, con el agravante de que no existen suficientes opciones de transporte público, son: su núcleo urbano, donde se encuentra la mayor parte del equipamiento comercial y de servicios junto a los principales elementos patrimoniales; las pedanías rurales, que estructuran la amplia huerta oriolana, con diferentes tipologías en función de su tamaño; y la costa, con un importantísimo desarrollo turístico, presencia de negocios comerciales, variada tipología de establecimientos de servicios, y numerosas urbanizaciones concentradas a orillas del Mediterráneo.

En cuanto a distancias, el municipio dista a 35 kilómetros por carretera desde la ciudad de Murcia, 60 kilómetros desde Alicante, 236 kilómetros desde Valencia ciudad y 431 kilómetros Madrid ciudad, uno de sus principales mercados de origen durante el verano. En lo que a comunicaciones y medios de transporte se



Ayuntamiento de Orihuela

refiere, la principal vía de comunicación por carretera al destino la constituye la A7, autovía del Mediterráneo, con salida directa a Orihuela ciudad en ambos sentidos. Esta carretera se constituye como la principal vía de unión tanto con las ciudades del norte como del sur y es una de las carreteras más transitadas, dado que es paso obligado de todos aquellos turistas que se desplazan a las costas levantinas. También, como alternativa, se puede utilizar la carretera nacional N340, que une la ciudad de Alicante con Murcia.

En cuanto a las comunicaciones con Orihuela Costa, se destaca por sus buenas condiciones la autopista de peaje AP7 que comunica todos los destinos costeros de esa zona levantina. También en la costa como principal eje de vertebración entre los destinos costeros se encuentra la carretera nacional N332. En cuanto a las comunicaciones internas del municipio, principalmente la que une la ciudad con la costa (CV95), se puede afirmar que en la actualidad resulta un aspecto negativo para el desarrollo turístico dado que no facilita la movilidad de los turistas que se encuentran en la zona, principalmente por el tiempo del desplazamiento que requiere y la inexistente señalización tanto direccional como turística en ambas direcciones.

Orihuela cuenta con buenos accesos por vía aérea, siendo el Aeropuerto de Corvera (Murcia) el más próximo, y situándose a 48,5 kilómetros del Aeropuerto internacional de Alicante – Elche Miguel Hernández, el cual recibe un gran número de turistas a lo largo del año, entre vuelos nacionales e internacionales, regulares y charters. Esto constituye un aspecto positivo para el destino Orihuela dado que ambos aeropuertos se sitúan a menos de una hora de desplazamiento, evitando tanto barreras físicas como psicológicas para los turistas..

La ciudad cuenta con una estación intermodal que la conecta con las principales ciudades cercanas como son Murcia, Alicante y Valencia, y con la capital a través de la línea AVE. El servicio de autobuses articula los desplazamientos entre Orihuela y las principales ciudades tales como Murcia, Alicante, Valencia y también con

el resto de las poblaciones más cercanas dado que la ciudad es la capital de la comarca. Aunque estos servicios de transporte cubren las necesidades de la población local, no se ajustan en muchos casos a las necesidades de los turistas.

1.2. Infraestructuras, equipamientos y servicios

EQUIPAMIENTO E INFRAESTRUCTURAS	
Espacios deportivos	157
Bibliotecas	6
Museos	12
Centros educativos	43
Centros sanitarios	29
Centros de bienestar social	17
Polígono Industrial	293.510 m ²
PATRIMONIO CULTURAL	
Bienes de Interés Cultural - Monumentos	11
Bienes de Interés Cultural - Bienes Muebles	6
Bienes de Interés Cultural - Conjuntos Históricos	1
Bienes de Interés Cultural - Inmateriales	7
Bienes de Interés Cultural - Sitios Históricos	1
Bienes de Interés Cultural - Zonas Arqueológicas	1
ESPACIOS PROTEGIDOS	
Zona de especial protección para las aves	6582,83 Ha
Paisaje Protegido	5700,85 Ha
Lugar de interés comunitario	4447,45 Ha
Microreserva	57,04 Ha
Zona húmeda	5,71 Ha



Ayuntamiento de Orihuela

2.- RECURSOS TURÍSTICOS DE PRIMER ORDEN

Una de las principales diferencias que aventaja a Orihuela frente a la gran mayoría de destinos turísticos del litoral es su gran variedad de recursos turísticos, favorecida en gran parte por su amplia extensión territorial y circunstancia que debe aprovechar.

2.1.- Recursos Patrimoniales y culturales

La historia y el patrimonio de esta ciudad está impregnada con un gran alto grado de arte sacro. Cuenta con más de 30 iglesias y ermitas. Las cuales, aglutinan colecciones de obras de arte, monumentos, tallas y cuadros, de valor incalculable.

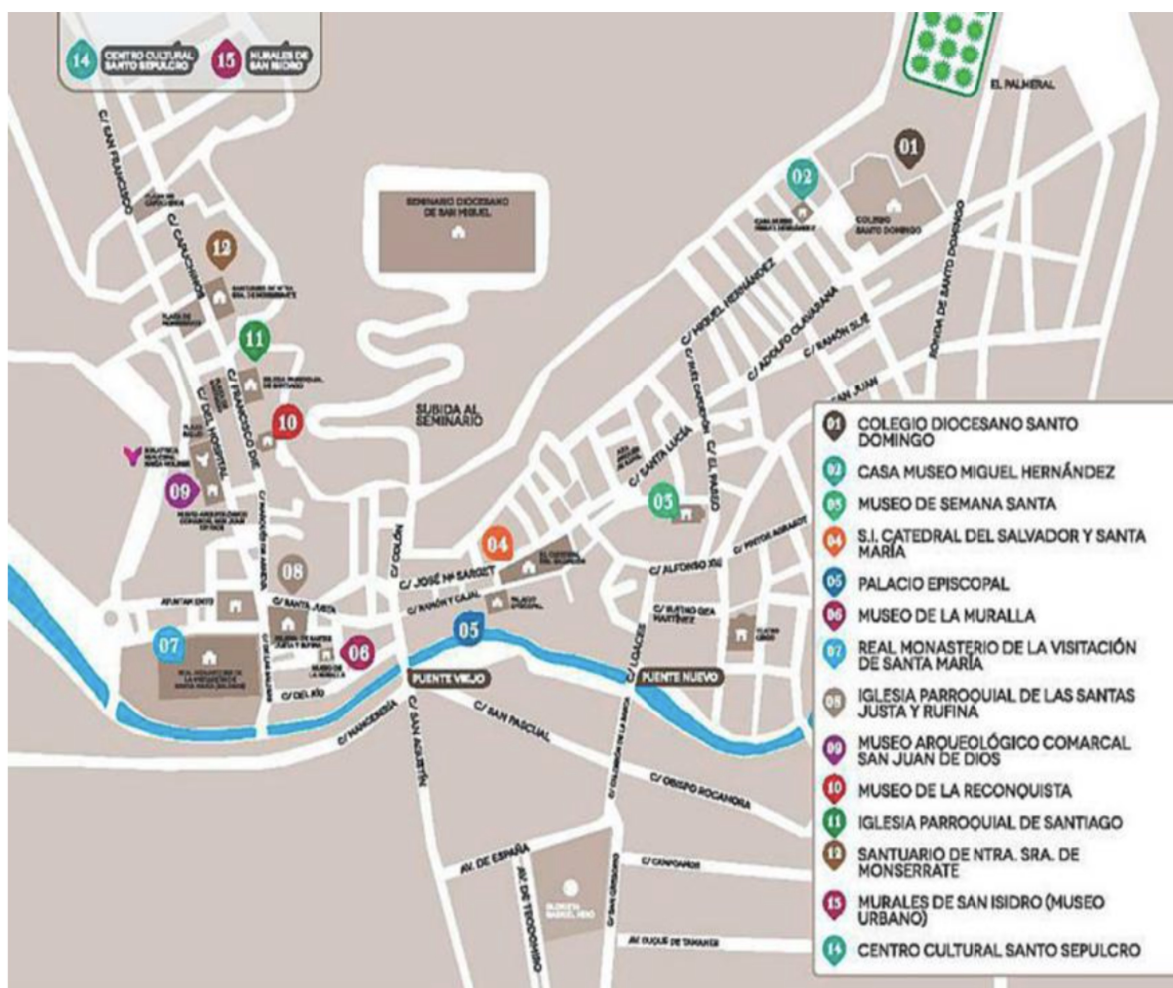
En el centro histórico, declarado conjunto Histórico-Artístico desde 1969, se sitúan los principales recursos patrimoniales y museísticos de la ciudad. Sus barrios tradicionales cargados de historia, cultura y patrimonio configuran una Orihuela única. Destacan por su interés turístico, la catedral, las iglesias y conventos los museos y los palacios.

La oferta museística de la ciudad resulta de gran interés turístico, aunque algunas de las exposiciones y puestas en escena se encuentran mayoritariamente dirigidas al público local. En este sentido resulta posible, realizando pequeños ajustes interpretativos, potenciar su atractivo para los visitantes foráneos.

El atractivo de esta tipología de recursos es la de mayor peso en la ciudad y hace que constituya una visita casi obligada para la gran afluencia de turistas que se encuentran a lo largo del año tanto en Orihuela Costa como en los municipios colindantes. Sin embargo, la escasa puesta en valor de los recursos y la coordinación con otras posibilidades de disfrute como son comercios y

Se considera imprescindible realizar un inventario de los recursos culturales (Véase **ANEXO 1**), que así según la definición del término pueden ser recursos turísticos: elementos tangibles e intangibles que tiene capacidad potencial o en combinación con otros de atraer visitantes a un determinado espacio por motivos de turismo, ocio y recreación.

Dentro de la perspectiva turística, además del buen estado generalizado de la mayoría de estos recursos, cabe destacar la localización y cercanía entre ellos, lo cual permite aumentar su atractivo y estructurar un potencial producto cultural relevante para los turistas.





Ayuntamiento de Orihuela

Además, debido a su distribución dentro del centro histórico, es posible realizar una visita peatonal casi lineal a través de una sucesión de diferentes recursos de atractivo variado, algunos de ellos declarados Bien de Interés Cultural, lo cual facilita y dinamiza las visitas.

2.2.- Golf

Orihuela tiene las mejores y más importantes ofertas de golf del Mediterráneo. Un total de 90 hoyos configuran sus cinco excelentes campos de golf, de reconocido prestigio internacional, sede importantes torneos europeos: Vistabella Golf Club, Club de Golf Villamartín, Club de Golf Las Ramblas, Las Colinas Golf & Country Club y el Real Club de Golf Campoamor Resort. Además, proporcionan un servicio personalizado y un trato excepcional.

2.3.- Playas

A media hora del centro de la ciudad, Orihuela cuenta con 16 km de litoral. Playas , calas, acantilados y puertos deportivos permiten realizar cualquier deporte náutico.

En Orihuela Costa podrá elegir entre: la playa Mil Palmeras, la playa Flamenca (Cala Mosca y Cala Estaca), la playa Punta Prima, la playa La Zenia (Cala Bosque y Cala Cerrada), la playa de Campoamor (Playa de la Glea y Barranco Rubio) , la Cala Capitán, el Cabo Roig (Cala Caleta y Cala Capitán) y tanto el Puerto Deportivo de Campoamor como el de Cabo Roig.



Ayuntamiento de Orihuela

- **Fiestas de la Reconquista de Moros y Cristianos de Orihuela** se celebran en torno al 17 de julio, llenando de color, esplendor y majestuosidad las calles de la ciudad, sin dejar indiferente a nadie, con su ceremoniosa exaltación de la fiesta, sus solemnes desfiles, la guerrilla de pólvora o los actos programados en relación a la Gloriosa Enseña del Oriol, **declarada Bien de Interés Cultural en 2017 (B.I.C.)**, elemento más significativo de nuestras fiestas y principal símbolo de identidad de los oriolanos, llevada en procesión por el Síndico que rememora un cargo del Consell de la época foral
- La **Semana Santa de Orihuela** es una de las manifestaciones religioso-culturales más relevantes de España. Fue declarada de Interés Turístico Internacional en 2010, y cuenta con una serie peculiaridades que la hacen única en el mundo:

- La figura del Caballero Cubierto cuyo cargo honorífico anual supone, a quien lo ostenta, el privilegio de portar un pendón negro con el lema de la ciudad, e ir vestido con frac y chistera, la cual podrá llevar en todo momento, durante todo el recorrido, así como en el interior de la Catedral, en cuyo interior se introduce el cortejo fúnebre. Se trata de una procesión de luto oficial en la que participa todo el gobierno municipal.

- “El Triunfo de la Cruz” (1696), conocida también como “La Diablesa”, declarada BIC, es el paso más antiguo de la Semana Santa oriolana y único en el mundo

- La centuria romana cierra la procesión cada día

Además de estas dos fiestas de reconocido prestigio son de destacar la festividad de San Antón, el Mercado Medieval considerado por algunos como uno de los más grandes de España, y las fiestas en honor a la Virgen de Monserrate Patrona de la Ciudad.



Ayuntamiento de Orihuela

2.5.- Itinerarios y rutas de interés turístico

Orihuela es una ciudad con un casco histórico de gran importancia, lo que hace que las propuestas que ofrece al visitante sean muy amplias. Este abanico de posibilidades abarca grandes contrastes, desde sus playas a las sierras áridas con un hábitat propio, desde las montañas que acogen verdaderos bosques hasta una huerta fecunda y los campos de secano, que gracias al trasvase Tajo-Segura se han podido poner en producción.

Para dar a conocer todas estas posibilidades la ciudad lleva años organizando diferentes rutas guiadas, siendo el punto de encuentro de todas ellas la Tourist Info Orihuela Centro.

El objetivo que se persigue es el de remarcar la captación del turismo nacional y mejorar la competitividad del municipio, aprovechando los destinos turísticos limítrofes. Por ello de manera mensual se realiza una programación de rutas turísticas locales, entre las que encontramos rutas tales como:

- Ruta Hernandiana; recorre los lugares vinculados a nuestro poeta universal Miguel Hernández.
- Ruta de la Reconquista; conmemora la reconquista de la Ciudad de manos de los árabes, y llena de leyenda como es la de la heroína de la ciudad – la Armengola.
- Ruta Paseo Cultural; ruta exterior que recorre la ciudad poniendo de manifiesto el pasado histórico de Orihuela
- Ruta del Río, en la que hablamos de la importancia del río Segura, como fuente de vida desde la antigüedad por la importancia del sistema de acequias, azudes y azarbes gracias a los cuales hoy en día es uno de los ríos mejor aprovechados hidrológicamente
- Ruta al Palacio Marqués de Rafal (recientemente adquirido por la Generalitat Valenciana , y único palacio visitable de la ciudad).



Ayuntamiento de Orihuela

2.6.- Arte

En cuanto al arte, existe un fondo artístico cultural donde destacan: pintores, escultores, escritores, músicos y poetas. Este recurso, con gran margen de mejora en la puesta en valor, tiene potencial como para incrementar el atractivo del destino, mejorar la experiencia turística y, sobre todo, ampliar el tiempo de visita que dedican los turistas a la ciudad de Orihuela, lo cual es un motivo para incrementar el consumo.

Mención especial requiere la figura de Miguel Hernández, conocida tanto nacional como internacionalmente. En el barrio de San Isidro se encuentran las singulares pinturas murales al aire libre de 1976 en homenaje al poeta. Tras años de abandono, en 2012 se inició una ambiciosa labor de recuperación de los Murales; se restauraron algunos de los de 1976, y se rehicieron otros. Esta misma tónica ha continuado durante los años siguientes, hasta la actualidad.

Orihuela ofrece su secuencia histórica como muestra de la historia del Mediterráneo: mundo ibérico, colonizaciones, etapas romana y visigoda, Tudmir, Al-Andalus, reconquista cristiana, adscripción al reino de Valencia, ciudad moderna y contemporánea.

2.7.- La singular gastronomía local

Orihuela es, sin duda, un destino para descubrir con los cinco sentidos y deleitarse con toda la oferta con la que cuenta, pudiendo disfrutarla todo el año, pero si nos centramos en su gastronomía tenemos que hablar de los productos de la tierra y el mar con los que se elaboran desde los platos más tradicionales hasta los últimos de vanguardia. Desde la alcachofa, el brócoli o sus cítricos, también sus salazones como el bonito seco, sardina de bota, o la hueva, manjares que se extienden por toda la comarca. Como plato estrella de la cocina tradicional el arroz y costra, en el que se utiliza el pollo campero, longaniza roja, blanco, tomates, huevos, arroz y un

Los espacios verdes existentes en el Ayuntamiento de Orihuela se presentan a continuación desagregadas en función de las tres entidades territoriales existentes en el interior del territorio:

ÁREA	SUPERFICIE (KM2)	%M PARQUES SOBRE EL TOTAL	SUPERFICIES (KM2)
Orihuela ciudad	3,63	3	0,11
Orihuela costa	51,51	0,78%	0,0
Pedanías	105,3	0,10%	0,11
TOTAL	160,44	0,91%	0,62

Todas estas zonas verdes, suman un total de 0,62 km2, lo que se traduce en 620.000 m2, lo cual supone 7,43m2 de espacios verdes por habitante. Teniendo



Ayuntamiento de Orihuela

en cuenta que la OMS recomienda entre 10 y 15 y a modo de ejemplo, las ciudades españolas con mayores índices de espacios verdes por habitante son Huesca y Vitoria, son 23,78 y 20,8 respectivamente, podemos decir que este indicador es bajo en Orihuela.

La protección del patrimonio natural de Orihuela y en concreto del Palmeral (segundo Palmeral en importancia de Europa) y del Monte de San Miguel, representan no sólo una apuesta por los únicos pulmones verdes que tienen hoy el interior de la ciudad, sino también y en el caso del Palmeral, por la protección y puesta en valor de un elemento de fuerte identidad para la ciudad, con oficios y economías tradicionales asociados al mismo. Apostar por su protección, recuperación y puesta en valor es uno de sus principales retos en materia de sostenibilidad. Respecto al Monte de San Miguel, no hay que olvidar que el origen de la ciudad y su propia configuración urbana que todavía se mantiene, reposa sobre dicho monte, el cual ha sufrido un proceso de deforestación severo y no se ha cuidado su mantenimiento por lo que su recuperación y puesta en valor es fundamental para la calidad ambiental de la ciudad.

Además, la huerta de Orihuela, conocida también como la huerta de Europa, es también uno de los elementos naturales identitarios del municipio.

2.10.- Recursos deportivos

Además, de la oferta de Golf (oferta destacada en la provincia por contar con cinco campos en menos de 20 km), Orihuela es un destino ideal para los ciclistas, tanto a nivel profesional como para aficionados o rutas familiar. Por otro lado, la ciudad cuenta con una variada oferta de actividades marítimas; en su zona costera se puede disfrutar del paddle surf, piragüismo, kayak, pesca, buceo, u otras



Ayuntamiento de Orihuela

experiencias como embarcarte en una banana boat en una cama loca, hacer parasailing o realizar una travesía en moto de agua.

La ciudad, rodeada de las sierras de Orihuela y Hurchillo, y con diversos parajes naturales en un entorno rodeado por huerta, mar y montaña, posee una multitud de posibilidades para practicar el senderismo, con más de 40 km de senderos y rutas de pequeño recorrido, y variantes que permiten el acceso a las mismas desde varios puntos de las vertientes norte y sur de la sierra de Orihuela. En estas rutas de alta montaña, zonas rurales y paseos marítimos, los deportistas pueden descubrir lugares singulares como el Molino de la Ciudad, el Horno de Santa Matilde, o La Cruz de la Muela. La ciudad cuenta también con 1.000 vías de escalada, como la popular Pared Negra o El Triángulo Rojo, lo que convierte su sierra en un paraíso vertical para la práctica de los deportes de montaña, el trail running, el descenso de barrancos y la modalidad ciclista de BTT.

También resultan recursos complementarios del destino los dos puertos náuticos de recreo para pequeñas embarcaciones que se sitúan dentro del término municipal, el Puerto Deportivo Marina Cabo Roig y el Real Club Náutico Dehesa de Campoamor.

El puerto de Cabo Roig cuenta con excelentes instalaciones: 207 amarres para embarcaciones de hasta 12 metros de eslora y gran calado, con toma de agua y electricidad; dispone de rampa, varadero y grúa de 3 toneladas; servicio de información meteorológica y radiotelefonía; club social con restaurante, bar y ducha, y cursos de vela, windsurf, optimist y 470.

Mientras que el Club Náutico Dehesa de Campoamor, con un original trazado que se adapta al paisaje, cuenta con: 348 amarres, especialmente indicados para embarcaciones a motor por su calado, con toma de agua y electricidad, dispone de rampa, varadero y grúa de 10 toneladas, servicio de información



Ayuntamiento de Orihuela

meteorológica, radiotelefonía y suministros de combustible, club social con restaurante, bar y duchas, y un curso de iniciación a los deportes náuticos, Club náutico distinguido en el SICTED, con bandera azul y Q de calidad turística.

Con la exposición de los principales recursos turísticos de Orihuela, se observará el valor de su potencial turístico, que junto con las playas constituyen la base para la creación de los diferentes productos turísticos a explotar en el municipio de Orihuela, y que en breve se pondrán en marcha a través de paquetes turístico donde el turista podrá vivir experiencias en nuestra ciudad.

En Orihuela se respira tranquilidad y confort. Una zona que, sin duda, se adapta al ritmo que tenga cada persona pensada para disfrutar de días de descanso y de ocio.

3.- OFERTA Y DEMANDA TURÍSTICA - MERCADOS

La realidad del destino y sus espacios turísticos están vinculados principalmente al patrimonio y las playas, siendo estos los productos principales / consolidados del destinos, puesto que aportan el mayor número de turistas. Esta diferenciación es la fundamentación de su producto turístico, cuya estrategia para garantizar un mejor posicionamiento, requiere de la cohesión y colaboración entre ambos espacios para potenciar el destino en su conjunto, tanto su centro histórico como su costa, caracterizada por un turismo residencial.

Como oferta complementaria, es de destacar el golf, convirtiéndose en un complemento ideal al turismo patrimonial y de sol y playa, que ayuda a romper la estacionalidad del turismo gracias a las óptimas condiciones climatológicas.

La oferta de alojamiento de Orihuela es baja, debido a su falta de vocación turística como consecuencia de su tradición en otros sectores económicos. Durante los últimos años, debido al incremento en su demanda turística, sobre todo en la costa,



Ayuntamiento de Orihuela

tal oferta se ha incrementado, hasta contar en la actualidad con 5 hoteles , 4 en la costa y uno en la ciudad. Un numero total de 884 plazas hoteleras.

HOTELES						
	*	**	***	****	*****	Total
Número	-	-	2	3	-	5
Habitaciones	-	-	86	363	-	449
Plazas	-	-	170	714	-	884

Fuente: oferta turística comarcal y municipal de la Comunitat Valenciana 2021

Al igual que sucede con los hoteles, la oferta de otros tipos de alojamiento como el caso de las casas rurales, los hostales y las pensiones, como se pueden apreciar en los datos de las tablas inferiores, es poco representativa, sin embargo, en el caso de los apartamentos turísticos, el municipio dispone de más plazas disponibles en apartamentos.

HOSTALES		
Número	Plazas	Habitaciones
3	87	57

Fuente: oferta turística comarcal y municipal de la Comunitat Valenciana 2021

PENSIONES		
Número	Plazas	Habitaciones
1	17	11

Fuente: oferta turística comarcal y municipal de la Comunitat Valenciana 2021

APARTAMENTOS TURÍSTICOS				
	Estandar	Primera	Superior	Total
Número	4187	157	77	4421
Plazas	19185	768	437	20390

Fuente: oferta turística comarcal y municipal de la Comunitat Valenciana 2021

El municipio de Orihuela no cuenta ni con camping ni con albergues rurales, sin embargo, a los alrededores de la ciudad si se pueden encontrar tales



Ayuntamiento de Orihuela

alojamientos. Esta limitación en cuanto a plazas y variedad no favorece a que los que acuden al municipio, principalmente visitantes de día, para que puedan quedarse a pernoctar.

En materia de restauración, la oferta destaca en el centro de la ciudad por la promoción de los productos tradicionales y la gastronomía local, en comparación con la zona costera, donde existe una carencia/oportunidad en la puesta en valor hacia los turistas de la gastronomía popular oriolana y sus platos típicos.

RESTAURANTES	
Número	314
Plazas	18094

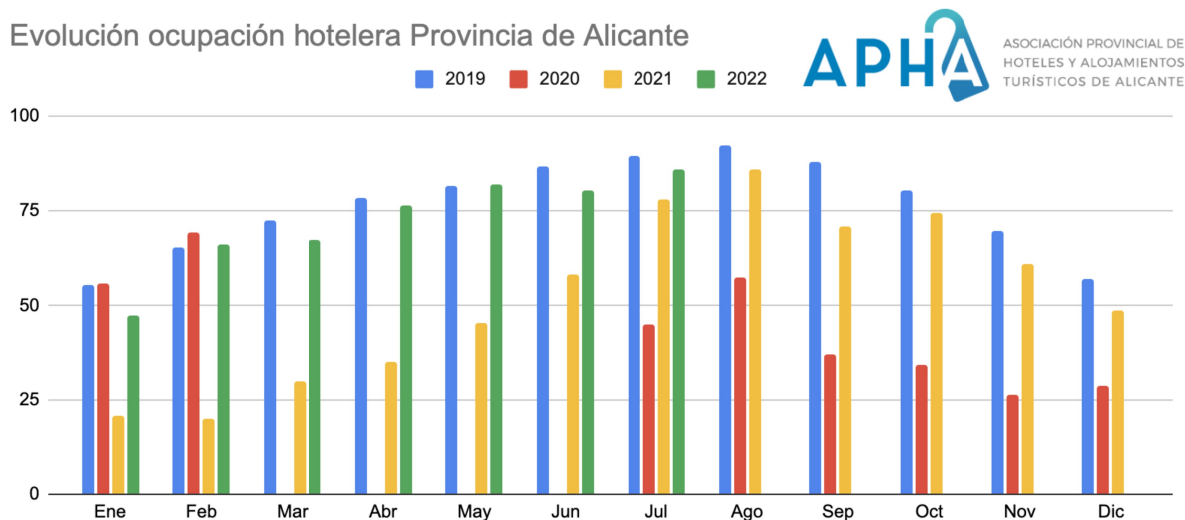
Fuente: oferta turística comarcal y municipal de la Comunitat Valenciana 2021

Por ello es necesario impulsar el potencial de desarrollo turístico con base en el valor añadido del atractivo gastronómico de cara a los visitantes, tanto en la ciudad como en el litoral. Por esta razón, el Ayuntamiento de Orihuela lleva años poniendo en marcha distintas iniciativas, entre ellas la Ruta de la Tapa y el Gin-Tonic, la Muestra Gastronómica de la Cocina Tradicional Oriolana Jornadas de Cuaresma, las Jornadas Gastronómicas de SICTED, así como la creación de guías sobre gastronomía local que se pueden consultar en la web municipal.

En la costa, donde se concentra la mayoría de las plazas de alojamientos disponibles en el municipio, existe una oferta más amplia, destinada al turista, cuya carta gastronómica, dada la alta concentración de extranjeros residentes, difiere de un valor añadido, necesario para mostrar la verdadera esencia gastronómica de la ciudad al turista, al tener un carácter demasiado local con platos típicos y productos regionales.

En el caso del centro histórico de la ciudad, pese a existir bares y cafeterías, se observa la necesidad de aumentar el número de establecimientos que ofrezcan terrazas agradables que permitan disfrutar y contemplar el patrimonio cultural al objeto de provocar un mayor consumo y prolongar la estancia en la ciudad.

Si observamos la demanda turística en la provincia de Alicante, a partir de los datos recabados durante el verano de 2020, vemos cómo la crisis del coronavirus provocó que la ocupación hotelera y de apartamentos descendiera hasta un 45% durante julio, según la Asociación Provincial de Hoteles (APHA), situándose en un 12% de ocupación en el caso de Orihuela, mientras que en agosto la ocupación alcanzó un 36,34%. Los datos de 2022 evidencian una mejoría respecto a los años anteriores.



Gráfica: Evolución ocupación hotelera.

Fuente: www.hotelesdealicante.org/estadisticas-del-sector/

Si en la tourist info de la costa el principal turista que visita las oficinas es de origen internacional, y entre sus demandas de información están los medios de transporte, la playa, el clima, la gastronomía, las fiestas locales. y los mercadillos semanales, en la Ciudad las consultas de los turistas van dirigidas hacia el poeta Miguel Hernández (su casa museo es el museo más visitado de la ciudad), el patrimonio, y las visitas guiadas.



Ayuntamiento de Orihuela



Total personas 2021: 14587



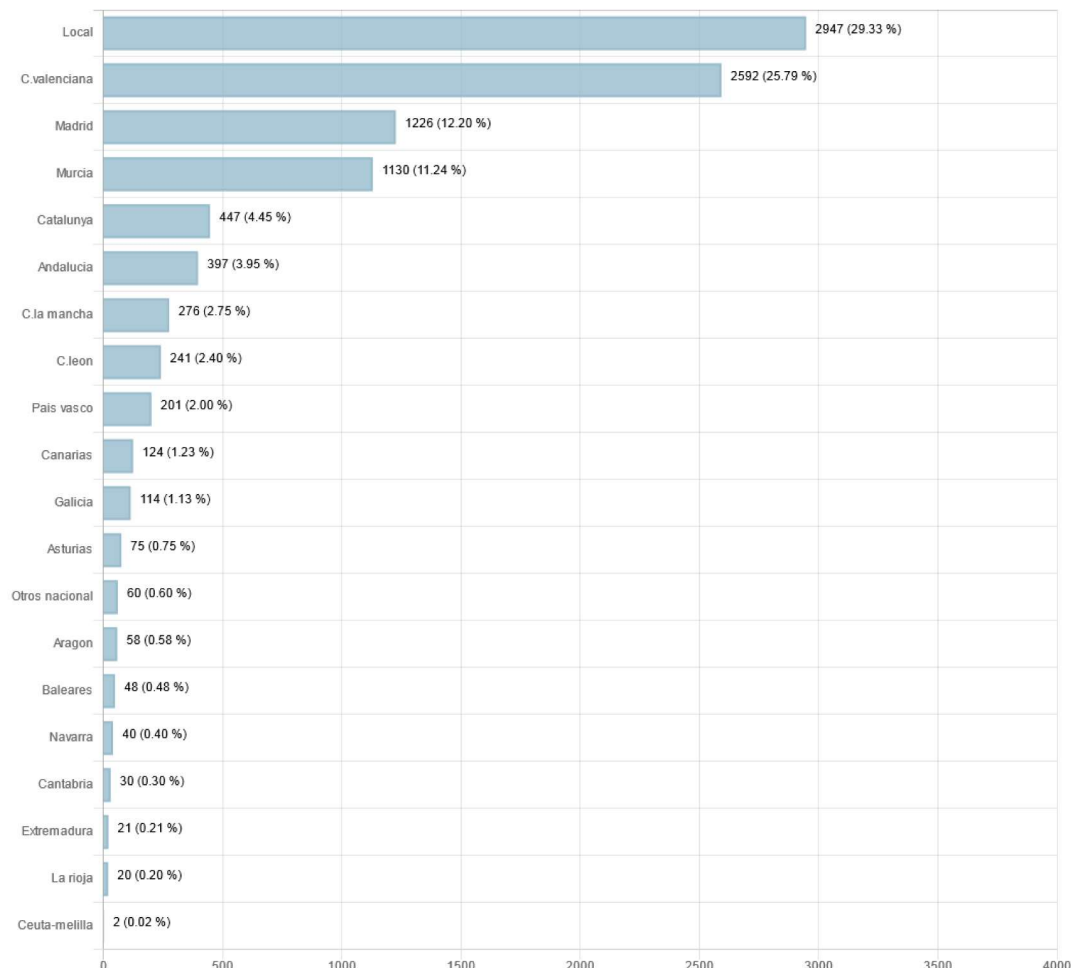
Total personas 2022: 16442

Durante la anualidad 2020 y 2021, tal descenso de la actividad turística se debe principalmente a la desconfianza de los turistas de los países emisores indicados, a raíz de la evolución de la pandemia en España, así como a las restricciones de movilidad que los estados están poniendo a su ciudadanía para poder viajar más allá de sus fronteras, como en el caso de la imposición de cuarentenas a la



Ayuntamiento de Orihuela

vuelta o la obligación de realizarse pruebas PCR a la llegada. Este 2022 se está viendo una importante mejoría en los datos así lo demuestra el grafico superior.

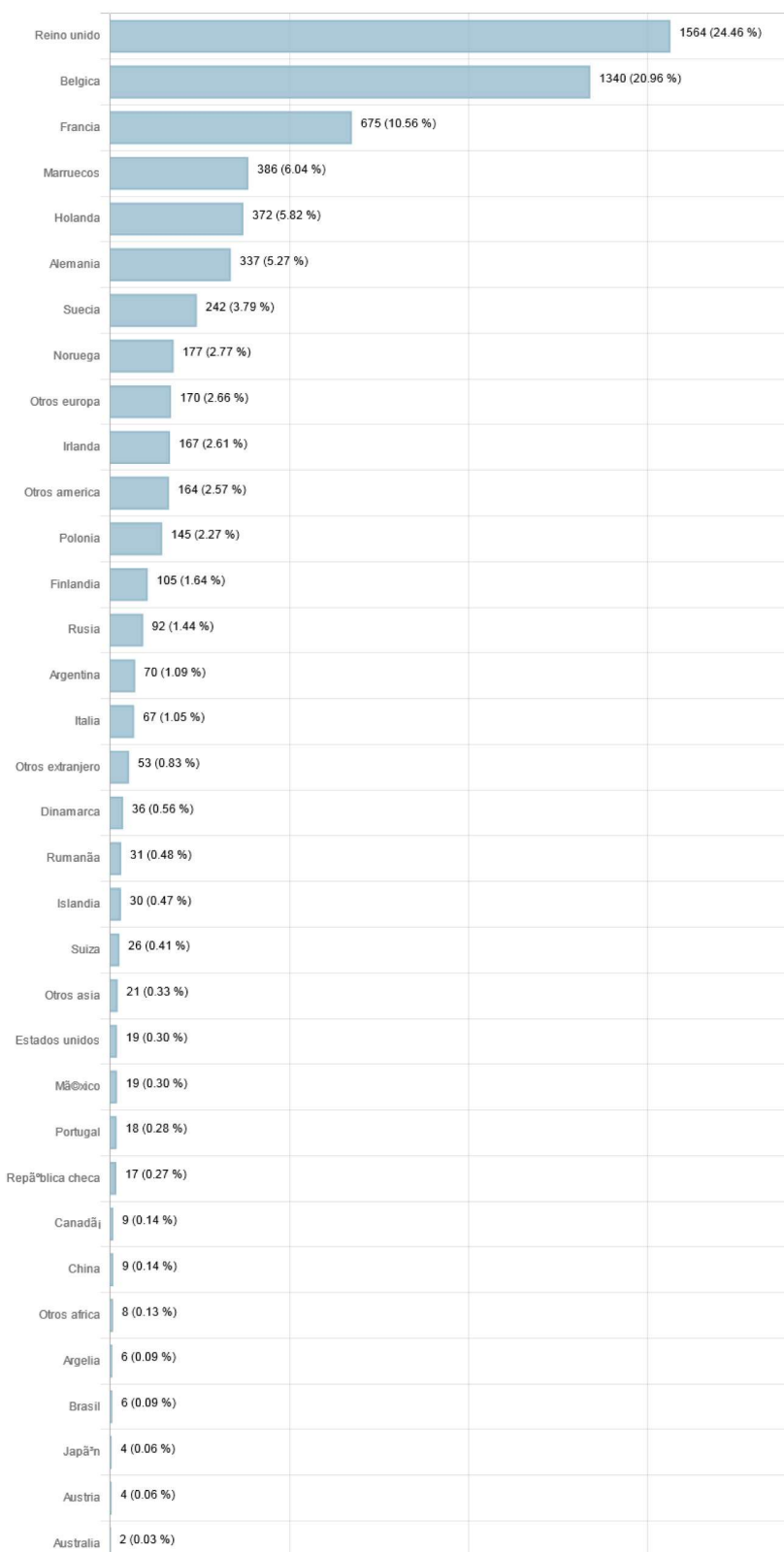


Personas por procedencia nacional

En 2022, entre los visitantes llegados de España al destino Orihuela, los procedentes de la Comunitat Valenciana son los más numerosos, con el 29,33%. Le sigue Madrid con el 12,20%, Murcia con el 11,24%, Cataluña con el 4,45% y Andalucía con el 3,95%. De los procedentes de fuera de nuestras fronteras, la demanda británica ha sido la más relevante, con un 24,46%, seguida de la belga (20,96%), francesa (10,56%), marroquí (6,04%), holandesa (5,82%) y alemana (5,27)



Ayuntamiento de Orihuela



Personas por procedencia internacional



Ayuntamiento de Orihuela

Es de destacar la diferenciación entre el turista que acude a la ciudad que es principalmente grupos de nacionalidad española, (escolares, tercera edad..) el turista de fines de semana turismo de familia de cercanías y provincias limítrofes, junto con el turista extranjero de visita de día.

4.- RECURSOS HUMANOS Y TOURIST -INFO

En lo que se refiere a la Concejalía Turismo cuenta en la actualidad con el siguiente personal y cualificación:

Un Técnico de Turismo

Personal laboral A2

Dos auxiliares administrativos

Funcionarios de carrera C1

Dos conserjes/ informadores turísticos

Funcionarios grupo E

Tres son las oficinas abiertas al público durante todo el año:

Tourist Info Orihuela Centro de lunes de 10:00 a 14:00 horas, de martes a sábado 10 :00 a 14:00 y de 16:00 a 19:00 . domingo mañana de 10:00 a 14:00 tardes cerrado.

Tourist Info Orihuela Playa de 8:00 a 14:30 horas de lunes a viernes.

Tourist Info Orihuela Renfe: lunes de 10 a 13 horas, martes y viernes de 10 a 14 horas, miércoles y jueves de 9 a 14 y de 16 a 19 horas.

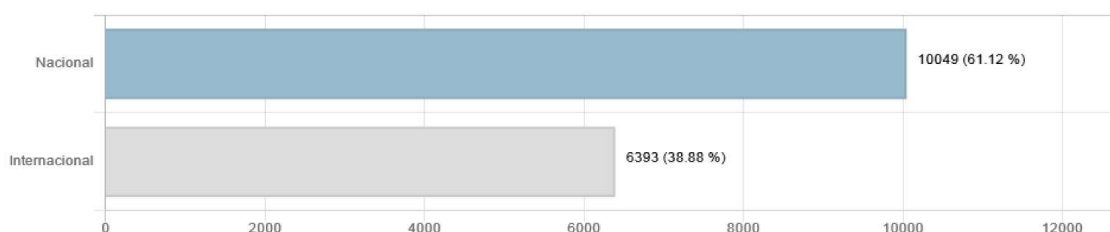


Ayuntamiento de Orihuela

Los horarios de atención al público de las tres oficinas se mantienen los mismos durante todo el año, no siendo ninguna oficina catalogada como temporal.

Además del personal adscrito a la Concejalía, Orihuela cuenta con una empresa municipal “Orihuela Cultural” que dota tanto de conserjes en oficinas de turismo (en horario de tarde y fines de semana) y en los museos, como de guías turísticos, destinando de su presupuesto 260.000€ anuales por los servicios que prestan.

El personal de la oficina recibe formaciones a lo largo del año a través de cursos de formación de Turisme Comunitat Valenciana – Plan Formativo Red tourist Info, Diputación de Alicante y del Sistema Integral de Calidad Turística en Destino (SICTED).



5.-ANÁLISIS DAFO

El análisis de los aspectos descritos desde una perspectiva integrada, así como el análisis de las necesidades y de los resultados de planes o actuaciones realizadas con anterioridad en el ámbito de actuación de cada eje, permite la identificación inicial de las necesidades y oportunidades de mejora que proporcionan una situación de partida y una ajustada aproximación a la realidad



Ayuntamiento de Orihuela

de Orihuela, que se verá completada previamente a través de la elaboración de un análisis DAFO integral del municipio como paso anterior a convertirse en DTI.

En este DAFO, se obtuvo un diagnóstico en el que se identificaron los puntos fuertes, los puntos débiles y los retos a los que se enfrenta el Ayuntamiento. Esta información es un elemento clave para la constitución de un marco lógico de decisiones orientadas a la definición de propuestas acorde a los objetivos del Plan.

DEBILIDADES
● Término municipal extenso y fragmentado. ● Altos costes energéticos y de mantenimiento. ● Infraestructuras entre la Costa, la Ciudad y las pedanías deficitarias y ausencia de un transporte público eficaz. ● Centro histórico degradado con poca dinámica comercial, empobrecimiento del paisaje urbano y bolsas de población en riesgo de exclusión. ● Fuga de empresas del polígono industrial Puente Alto como consecuencia de las deficiencias urbanísticas. ● Oferta de alojamiento limitada en cuanto a plazas y variedad,



Ayuntamiento de Orihuela

principalmente en la ciudad.

- Falta de puesta en valor de la gastronomía local hacia los visitantes.
- Reducida oferta de restauración, con una puesta en escena poco atractiva para el turista que visita la ciudad.
- Amplia oferta de restauración en la playa, pero poco representativa de la región.
- Escaso conocimiento turístico del municipio y de los atractivos que en él existen por parte de los potenciales clientes que se encuentran tanto en la costa como en destinos cercanos.
- Limitada puesta en valor de los recursos turísticos, con carencias en cuanto a comunicación, días y horarios de apertura, y paneles interpretativos en los idiomas más requeridos por los turistas.
- Inexistente señalización turística a excepción del centro histórico.
- Accesos a la ciudad sin señalización y con una imagen urbana poco atractiva para el turista, en muchos casos por los residuos varios que se aprecian en las parcelas y a orillas de las carreteras.
- Reducido flujo de visitantes hasta la actualidad, lo cual condiciona la inversión privada en materia turística dentro del municipio.



Ayuntamiento de Orihuela

- Mala vertebración del territorio por carreteras, principalmente la que une la ciudad con la costa.
- Degradación del espacio natural por los efectos de la falta de ordenación urbana.
- Servicios de transporte deficitario de uso turístico que conectan la ciudad con la costa, y la costa con los aeropuertos cercanos.
- Deficiencias importantes en el transporte público que comunica la ciudad y la costa con los aeropuertos cercanos.
- Carencias en cuanto a la señalización de las zonas de aparcamiento cercanas al centro urbano, puntos estratégicos como base de partida para iniciar un recorrido turístico.
- Hasta la actualidad, reducidas iniciativas y emprendedores con proyectos turísticos.

AMENAZAS
● La Costa toma todo el protagonismo en detrimento de la ciudad. ● Riesgos de que los grupos poblacionales más desfavorecidos entren en



Ayuntamiento de Orihuela

riesgo de exclusión.

- Olvido de los barrios del centro histórico de la Ciudad.
- Pérdida de masa forestal en el entorno natural y desaparición paulatina del Palmeral de Orihuela.
- Paulatino incremento del uso del coche privado en un territorio fragmentado.
- Existencia en el entorno de destinos turísticos mejor posicionados y comercializados, que llevan más años desarrollando la actividad turística.
- Carencia de productos turísticos estructurados y consolidados frente a los que ofrecen los destinos cercanos.
- Dependencia a una moneda muy apreciada frente a las demás, lo cual afecta negativamente su competitividad en cuanto a precios.
- Nuevos desarrollos de destinos de costa en los países emergentes que compiten por mercados de origen similares.

FORTALEZAS

- Extenso término municipal con tres realidades bien diferenciadas, enriqueciendo así su territorio y con oportunidades de crecimiento.



Ayuntamiento de Orihuela

- Ciudad de tradiciones y orgullosa de su pasado.
- Ciudad universitaria: Universidad de Miguel Hernández y Universidad de Alicante.
- Interesante patrimonio natural y paisajístico en el municipio: El Palmeral y la Sierra.
- La Costa con una población flotante de entre 30.000 y 150.000 personas.
- Capital de la Huerta de Europa.
- Ubicación geográfica que facilita el desarrollo de la actividad turística.
- Existencia de buenas comunicaciones por carretera a través de la autovía A7.
- Cercanía al aeropuerto de El Altet (Alicante), que moviliza más de nueve millones de personas anualmente.
- Disponibilidad de un clima agradable con más de trescientos días de sol al año.
- Casco urbano agradable en general, con importantes recursos patrimoniales que facilitarán el desarrollo turístico.
- Existencia de interesantes recursos histórico-monumentales, naturales y complementarios, que hacen de Orihuela la capital cultural de la Costa Blanca.
- Conservación e incipiente explotación turística de eventos festivos como son la Semana Santa y la Reconquista de Moros y cristianos.
- Oferta complementaria de carácter museística con potencialidades turísticas.
- Existencia de oficinas de información turística llamadas Tourist Info, con pantallas táctiles a disposición de los turistas, disponibles las 24 horas durante los 365 días del año.
- Nueva señalización turística de los recursos en la zona del centro histórico.
- Presencia de una demanda de turistas creciente durante los últimos años lo cual motiva el desarrollo de la actividad en el municipio.
- Buen número de materiales de comunicación y promoción.
- Voluntad firme de las autoridades de gobierno por desarrollar la actividad turística.



Ayuntamiento de Orihuela

OPORTUNIDADES

- La Ciudad y en concreto, los barrios del centro histórico, como motor de desarrollo económico social, económico y territorial.
- El aumento de la competitividad del sector agro-alimentario.
- Recuperar la importancia de Orihuela en la jerarquía territorial como Cabeza de Comarca.
- Existencia de un mercado potencial amplio que valora positivamente los productos que puede ofrecer Orihuela como destino.
- Existencia de una cultura gastronómica histórica que posibilita el desarrollo de un producto interesante para el turista.
- Incipiente interés del tejido empresarial por el desarrollo de la actividad turística en el municipio hasta ahora inexistente.
- Existencia de espacios públicos dentro del centro histórico para situar terrazas que permitan mejorar la experiencia de los turistas, incrementar el gasto turístico en el destino y prolongar la estancia.
- Posibilidad de desarrollar un producto turístico atractivo sobre la figura



Ayuntamiento de Orihuela

de Miguel Hernández.

- Presencia en la ciudad de un grupo de artistas como pintores, escultores, escritores, poetas y músicos que dan la oportunidad de incrementar el atractivo del destino al mismo tiempo que extender la duración de la estancia de los turistas que lo visitan.
- Apuesta institucional por la recuperación, la puesta en valor del patrimonio y el desarrollo de la actividad turística como motor del desarrollo del destino.
- Existencia de un plan de reactivación del comercio en la ciudad que puede fortalecer el desarrollo turístico, al tiempo que optimizar sinergias.

A continuación, se presentan las principales necesidades detectadas en el municipio, realizando de esta manera una aproximación a las problemáticas del destino.

- Abrir y aproximar la gestión municipal y la administración local a la ciudadanía.
- Mejora y descentralización de los servicios públicos en áreas desconectadas de la realidad urbana.
- Armonizar y equilibrar el desarrollo económico, competitividad turística y la actividad comercial entre área costera y centro urbano.
- Incrementar la capacidad de promoción turística potenciando una oferta turística prestigiosa, variada y singular.
- Desestacionalizar el turismo.
- Aumentar la planta hotelera y su capacidad de alojamiento en la zona centro.



Ayuntamiento de Orihuela

Orihuela cuenta con un único hotel en la ciudad y un hostel.

- Oferta de restauración con gran margen de mejora de capacidad y calidad en el servicio en el centro, sobre todo en la promoción gastronómica local hacia los visitantes.
- Gestionar eficientemente un territorio singular, disperso y fragmentado.
- Paliar los altos costes energéticos derivados de la morfología municipal.
- Movilidad y comunicaciones insuficientes en el transporte público para mejorar la conexión entre zona costera, ciudad, y los aeropuertos.
- Falta de cohesión social y territorial, y de oportunidades socioeconómicas en algunos barrios degradados.

6. PLAN DE MARKETING Y CRONOGRAMA

6.1.- Plan de Marketing

El Plan de Marketing Turístico de Orihuela 2022-2025 marca los retos para los próximos dos años con respecto a la estrategia y acciones que se deben seguir en el ámbito de la promoción turística de Orihuela.

← Para un destino turístico, es importante fijar y mantener una consistente estrategia de largo plazo, que debe ser revisada solo si las tendencias de mercado demuestran su necesidad de cambio. Para ello, en la fase de planificación estrategia se pueden limitar posibles revisiones arbitrarias a través de las siguientes acciones, entre otras:

- Lograr un muy amplio consenso entre el sector turístico privado para que el plan de marketing sea apadrinado por la industria turística y un cambio administrativo no implique su revisión.
- Involucrar financieramente en la definición de las estrategias y la implementación de las tácticas a los *stakeholders*.



Ayuntamiento de Orihuela

- Fomentar la institución de un organismo técnico con un staff y recursos humanos formados por profesionales independientes.
- Comunicar internamente y difundir de manera extensa los principales contenidos de las estrategias a largo plazo.

← **Turismo de Orihuela** necesita enfocar su posicionamiento en el mercado nacional e internacional, ya que debe aprovechar que el destino cuenta con una estación de AVE, lo que permite tener una mejor conectividad y amplia de esta forma las posibilidades de apertura.

En un contexto en que la revolución tecnológica, y la pandemia han cambiado la forma en la que la sociedad consume desde **Turismo de Orihuela** se es consciente de la necesidad de aplicar nuevas fórmulas de marketing, por este motivo, el Plan de marketing se ha marcado los siguientes objetivos:

← **Enfoque**

- Mejorar la orientación de la marca Orihuela creando un posicionamiento claro y recordable de la misma en los diferentes mercados emisores con la finalidad de optimizar la inversión promocional, así como creación de productos y servicios para la desestacionalización, diversificación y aumento del gasto de los visitantes.

← **Marketing online**

- Orientación clara de lo que es la marca Orihuela hacía el mundo online, pudiendo de esta forma ser parte del ciclo del viaje, comunicación y relación con el consumidor.

← **Innovación**

- Debemos potenciar el migrar cada vez más hacia los canales de distribución alternativos y de comercialización directa, sin dejar de lado



Ayuntamiento de Orihuela

los tradicionales. Haciendo especial hincapié en la cultura CRM y empezar a trabajar esto a nivel destino.

← Colaboración público-privada

- Integrar al sector privado en las fases de decisiones de las acciones de marketing que genere Orihuela con acciones de comarketing, impulsando el patrocinio y la cooperación, bajo la perspectiva de alianzas estratégicas.

← Visibilidad

- Aumentar la percepción de valor del destino mejorando la satisfacción del turista. Atender las necesidades del territorio, que es donde el visitante vive la experiencia de su estancia.

A continuación se resumen las acciones necesarias y el calendario de actividades englobadas en la campaña de Turismo de Orihuela que aparecen íntegramente desarrollada en el plan de marketing con la división de actuaciones distinguiendo entre mercado al que va dirigido (Internacionales, Nacionales, Regionales y Locales) dependiendo de los distintos productos (turismo patrimonial, ocio, activo, gastronómico, festivo o escapadas)

← a. Turismo Activo

- ← i. Torneo de Golf

← b. Turismo Patrimonial y Monumental

- ← i. Festividad de San Antón
- ← ii. Mercado Medieval
- ← iii. Semana Santa
- ← iv. Rutas Teatralizadas
- ← v. Fiesta de Reconquista Moros y Cristianos

← c. Turismo Ocio y Compras

- ← i. Orihuela Sound
- ← ii. Noches Monumentales
- ← iii. San Patricio



Ayuntamiento de Orihuela

- ← d. Turismo Gastronómico
 - ← i. Gastronomía Cuaresma
 - ← ii. Gastronomía Local
 - ← iii. Ruta Sabor Orihuela
 - ← iv. Alicante Gastronómico
- ← e. Turismo Destino
 - ← i. FITUR
 - ← ii. SICTED
 - ← iii. Campaña de Sostenibilidad
 - ← iv. Día Mundial de Turismo
- ← v. Campaña DTI

Son **objetivos** del plan de marketing los siguientes :

Aumentar el número de pernoctaciones en el municipio en temporada alta en un 5%

Incrementar la duración de la estancia media en los establecimientos hoteleros

Aumentar en un 10% los visitantes a la Ciudad.

Aumentar el número de seguidores en redes sociales en un 10%

Promover la mejora en los servicios y actividades turísticas privadas

Promover y mejorar en los servicios y actividades turísticas municipales.

5.2.- Cronograma

	MESES											
Actividades	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	1 2
Turismo Activo												



Ayuntamiento de Orihuela

Torneo de Golf Ciudad de Orihuela													
Turismo Patrimonial													
Festividad de San Antón													
Mercado Medieval													
Semana Santa													
Fiesta de Reconquista Moros y Cristianos													
Rutas Teatralizadas													
Turismo Ocio y Compras													
Orihuela Sound													
Noches Monumentales													
San Patricio													
Turismo Gastronómico													
Gastronomía Cuaresma													
Ruta Sabor Orihuela													
Alicante Gastronómica													
Turismo Destino													
FITUR													
SICTED													
Concurso Fotográfico													
Día Mundial del Turismo													
Campaña DTI													



Ayuntamiento de Orihuela

7.- PLAN DTI

Orihuela es miembro de la Red Nacional y de la Comunidad Valenciana, y ha realizado un autodiagnostico cuyo resultados se exponen a continuación.

7.1.- Resultado del autodiagnóstico

El Ayuntamiento de Orihuela, en la definición de su estrategia para convertirse en un DTI Sostenible, realizó un Autodiagnóstico DTI durante el pasado año 2022 y tras los resultados obtenidos alcanza más del 80% para el nivel básico.

Con la Autoevaluación DTI de la Red DTI CV se ha analizado el destino en función de los ejes de Gobernanza, Sostenibilidad, Accesibilidad, Innovación, Conectividad, Sistema de Inteligencia Turística, Información, Marketing Online y Evolución de la actividad turística.

El desarrollo del autodiagnóstico realizado ha desembocado en las siguientes valoraciones, obtenidas a través del análisis de los ejes, observando fortalezas y debilidades en cada uno de ellos,

Por otro lado, hay que destacar favorablemente la suscripción del municipio al Código Ético del Turismo Valenciano, la implementación de la estrategia EDUSI, la aplicación de figuras de gestión que garantizan la protección de los recursos más visitados y la experiencia satisfactoria del visitante, y las medidas para concienciar a la demanda turística acerca de la importancia del turismo sostenible.

Sin embargo, en este mismo eje, existen puntos de mejora a señalar, como la creación de un inventario de accesibilidad sobre los recursos, empresas y servicios



Ayuntamiento de Orihuela

turísticos disponibles en el municipio, incluyendo así los recursos accesibles en la guía turística municipal.

De este modo, se han recogido las evidencias suficientes para justificar los resultados obtenidos, volcando los datos extraídos en la herramienta de Autodiagnóstico DTI de la Red DTI CV.

Como resultado final se identifica claramente que se ha de continuar trabajando en el proceso de transformación del destino para ofrecer así más valor a residentes y turistas.

Orihuela cuenta con un 91% de cumplimiento en el nivel básico del autodiagnóstico, un 66% en el nivel avanzado y un 25% en el nivel excelente; por lo que actualmente, tiene cumplimentado el nivel básico del autodiagnóstico de la Red DTI-CV.

Destacan 2 ejes diferenciados; con más de un 80% de cumplimiento: Gobernanza y Marketing Online; muy seguido del eje de Información con un 75%, Conectividad 71%, Accesibilidad 72% y Sostenibilidad con un 61%.

por otro lado, están los ejes de Inteligencia con un 46% e Innovación con un 18%, se encuentran un poco más alejados del resto; siendo estos los que necesitan un mayor trabajo.

- Indicadores del NIVEL BÁSICO por ejes

Eje de accesibilidad

Código	Medición	Completado	% Cumplimentado
ACC_B_O1.1	Adaptación a la accesibilidad de 1/3 de	Sí	100



Ayuntamiento de Orihuela

	los recursos/rutas más visitadas		
ACC_B_02.1	Oficina de información turística adaptada en su zona interior	Sí	100
ACC_B_03.1	Nivel A	Sí	100
ACC_B_04.1	Guía online de accesibilidad turística municipal	Sí	100
ACC_B_04.2	Material promocional adaptado	Sí	100
ACC_B_05.1	Hasta 50% plazas transporte público accesibles	Sí	100

Eje de conectividad

Código	Medición	Completado	% Cumplimentado
ACC_B_01.1	Adaptación a la accesibilidad de 1/3 de los recursos/rutas más visitadas	Sí	100
ACC_B_02.1	Oficina de información turística adaptada en su zona interior	Sí	100
ACC_B_03.1	Nivel A	Sí	100
ACC_B_04.1	Guía online de accesibilidad turística municipal	Sí	100
ACC_B_04.2	Material promocional adaptado	Sí	100
ACC_B_05.1	Hasta 50% plazas transporte público accesibles	Sí	100

Eje de gobernanza

Código	Medición	Completado	% Cumplimentado
GOB_B_01.1	Técnico específico para gestión del turismo	Sí	100
GOB0_2.1	Plan estratégico aprobado en un periodo inferior a 5 años	Sí	100
GOB_B_02.2	Plan elaborado con participación pública y colaboración con el sector privado	Sí	100
GOB_B_02.3	Sistema de control y seguimiento del plan	Sí	100
GOB_B_02.5	Plan de acción anual para su desarrollo	Sí	100
GOB_B_02.6	Integración con modelo DTI-CV	Sí	100



Ayuntamiento de Orihuela

GOB_B_03.1	Comisión Técnica Interdepartamental para el desarrollo del DTI	Sí	100
GOB_B_04.1	Consignación presupuestaria en turismo	Sí	100
GOB_B_04.2	Disponibilidad del plan en la web municipal	Sí	100
GOB_B_04.3	Presupuesto asociado al desarrollo del POT y del DTI	Sí	100
GOB_B_05.1	Consejo municipal de turismo, con carácter consultivo	Sí	100
GOB_B_05.2	Desarrollo de una iniciativa de colaboración público-privada	Sí	100
GOB_B_9.1	Desarrollo de una acción al año cuyo retorno haya sido analizado	Sí	100

Eje de información

Código	Medición	Completado	% Cumplimentado
INF_B_01.1	Zona de descargas de material promocional en web turística del destino	Sí	100
INF_B_01.2	Guía turística multiidoma	Sí	100
INF_B_01.3	Mapas y folletos temáticos / productos turísticos	Sí	100
INF_B_02.1	Punto información turística 24h en Tourist Info	Sí	100
INF_B_03.1	Uso de Whatsapp, Telegram o cualquier otra aplicación de social messaging	Sí	100
INF_B_03.2	Uso de herramientas de videoconferencia para la atención turística	Sí	100
INF_B_04.1	Existencia de web adaptada a dispositivos móviles	Sí	100
INF_B_05.1	Uso de cuadro de mando para la monitorización de redes sociales	Sí	100
INF_B_06.1	Tourist Info Certificada	No	0
INF_B_08.1	Uso de códigos QR, beacons o similar para la señalética direccional e interpretativa	Sí	20

Eje de innovación



Ayuntamiento de Orihuela

Código	Medición	Completado	% Cumplimentado
INN_B_01.2	Organización de cursos de formación en relación con el turismo	Sí	100
INN_B_04.1	Encuentros empresariales, instituciones, universidades	Sí	0

Eje de inteligencia

Código	Medición	Completado	% Cumplimentado
IT_B_01.1	Encuestación a demanda (no Red Tourist Info)	Sí	100
IT_B_02.1	Encuestas de ocupación	Sí	100
IT_B_02.2	Encuestas de confianza empresarial	Sí	100
IT_B_03.1	Informe anual de perfil de usuario online (visitas, palabras clave, intereses, etc.)	Sí	80
IT_B_05.1	Personal o empresa que dinamiza las redes sociales	Sí	100
IT_B_05.2	Personal o empresa que realice seguimiento y análisis de las redes sociales	Sí	100
IT_B_08.1	Recursos geolocalizados en Google My Business u otros	Sí	100

Eje de marketing online

Código	Medición	Completado	% Cumplimentado
MO_B_01.1	Google Analytics mensual	Sí	0
MO_B_01.2	Informe de seguimiento	Sí	100
MO_B_02.1	Social media plan	Sí	100
MO_B_02.2	Aplicación / Implementación del Social media plan	Sí	0
MO_B_03.1	Existencia de web de turismo	Sí	100
MO_B_03.2	Acciones de SEO / Posicionamiento en Google	Sí	100
MO_B_03.3	Existencia de URL turística del destino	Sí	100
MO_B_03.4	Actualización semanal de contenidos	Sí	100



Ayuntamiento de Orihuela

MO_B_03.5	Perfiles en redes sociales con link a la web	Sí	100
MO_B_04.1	Acciones de SEM y publicidad en redes sociales	Sí	100
MO_B_04.2	Medición del impacto de la inversión en SEM	Sí	100
MO_B_04.3	Medición del impacto en publicidad online (redes sociales y otros)	Sí	100
MO_B_05.1	Subscripción newsletter del destino	Sí	100
MO_B_05.2	Atención / Respuestas por redes sociales <24h	Sí	100
MO_B_05.3	Sistema de recomendaciones de actividades y experiencias en destino	Sí	100
MO_B_06.1	Plan de marketing general	Sí	100
MO_B_06.2	Plan de marketing online	Sí	100
MO_B_06.3	Monitorización y seguimiento de la ejecución del plan de marketing online	Sí	0

Eje de sostenibilidad

Código	Medición	Completado	% Cumplimentado
SOST_B_04.1	Datos sobre población flotante según residuos generados	Sí	100
SOST_B_05.1	Datos sobre población flotante según uso de agua	Sí	40
SOST_B_05.2	Sistemas de control de depuración y reutilización de aguas residuales	Sí	100
SOST_B_06.2	Sistemas de control de depuración y reutilización de aguas residuales	Sí	100
SOST_B_07.1	Desarrollo de una campaña	Sí	100
SOST_B_9.1	Subscripción	Sí	100
SOST_B_10.1	Capacidad oferta turística	Sí	100
SOST_E_12.3	Programa de eficiencia energética municipal	Sí	100
SOST_B_13.1	Atención sanitaria a los visitantes garantizada	Sí	100
SOST_B_13.2	Monitorización del número anual de visitantes que reciben atención sanitaria en el destino	Sí	100
SOST_B_13.3	Monitorización y difusión del impacto del COVID-19 en el destino	Sí	100



Ayuntamiento de Orihuela

SOST_B_14.1	Programa específico con protocolos de actuación vinculados con la coordinación de autoridades sanitarias ante cualquier situación de posibles pandemias	Sí	0
SOST_B_14.2	Plan Especial de Protección Civil / programas de emergencia o similares	Sí	100
SOST_B_14.3	% Efectivos policiales x 1.000 habitantes	Sí	100

- Indicadores NIVEL AVANZADO por ejes

Eje de accesibilidad

Código	Medición	Completado	% Cumplimentado
ACC_A_01.2	Adaptación a la accesibilidad de 2/3 de los recursos/rutas más visitadas	Sí	100
ACC_A_02.2	Personal con formación específica en accesibilidad	Sí	100
ACC_A_03.2	Nivel AA	Sí	100
ACC_A_04.3	Campañas de sensibilización y posicionamiento del destino	Sí	100
ACC_A_05.2	Hasta 80% plazas transporte público accesibles	No	0
ACC_A_06.1	Plan de Accesibilidad Turística	No	0
ACC_A_06.2	Existencia de un inventario de recursos, empresas y servicios turísticos accesibles	Sí	0
ACC_A_07.1	Desarrollo de iniciativas de mejora de la accesibilidad a través de herramientas tecnológicas	Sí	100

Eje de conectividad

Código	Medición	Completado	% Cumplimentado
CO_A_01.2	Cobertura 75% 10Mb	Sí	100



Ayuntamiento de Orihuela

CO_A_03.2	Existencia de dos puntos turísticos con WIFI gratuito	Sí	100
CO_A_04.1	Existencia de Wi-Fi en el 95% de alojamientos	Sí	100
CO_A_04.2	Existencia de WIFI en el 70% de restaurantes	Sí	100
CO_A_05.1	Existencia de al menos dos zonas o recursos de interés dotados de sistemas de sensorización	Sí	100
CO_A_06.1	Sistemas de pago e información contact - less (pago online, NFC, QR, etc.)	Sí	100

Eje de gobernanza

Código	Medición	Completado	% Cumplimentado
GOB_A_01.2	Personal técnico cualificado	Sí	0
GOB_A_02.4	Plan disponible en la web municipal	Sí	100
GOB_A_05.3	Ente mixto de gestión del destino	Sí	0
GOB_A_05.4	Foro online o newsletter	Sí	100
GOB_A_05.5	Desarrollo de dos iniciativas de colaboración público-privada	Sí	100
GOB_A_07.1	SICTED	Sí	100
GOB_A_08.1	Desarrollo de una campaña de sensibilización	Sí	100
GOB_A_9.2	Dos acciones al año cuyo retorno haya sido analizado	Sí	100
GOB_A_10.1	Plan aprobado en un periodo inferior a 5 años	Sí	100
GOB_A_10.2	Plan y existencia de proyectos que afectan a la actividad turística	Sí	100
GOB_A_10.3	Plan y con un vertical de turismo específico	Sí	100

Eje de información

Código	Medición	Completado	% Cumplimentado
INF_A_02.2	Punto información turística 24h en otra ubicación	Sí	100



Ayuntamiento de Orihuela

INF_A_07.1	Información online de los puntos WI-Fi del destino a través de web, redes sociales y otros soportes	Sí	100
INF_A_07.2	Información offline de los puntos WIFI del destino a través de cartelería, señalética y otro soportes	Sí	100

Eje de innovación

Código	Medición	Completado	% Cumplimentado
INN_A_01.1	Concursos de ideas por parte del ayuntamiento/ente gestor	No	0
INN_A_01.3	Premios a empresas innovadoras en turismo	Sí	0
INN_A_01.4	Ayuda y asesoramiento a emprendedores en turismo	Sí	100
INN_A_03.1	Participación del ayuntamiento o del ente gestor DTI en al menos 2 proyectos innovación en turismo	No	0
INN_A_04.2	Organización de eventos para el fomento de la innovación en turismo	Sí	0
INN_A_05.1	El destino cuenta con un mínimo de un 10% de empresariado emprendedor	No	0

Eje de inteligencia

Código	Medición	Completado	% Cumplimentado
IT_A_06.1	Existencia de un portal / espacio web municipal de datos abiertos en turismo	Sí	10
IT_A_09.1	Aplicación móvil de destino que permita la obtención de datos relevantes para la gestión turística	Sí	0
IT_A_11.1	Uso de tecnologías para la transformación de datos y análisis de la información (Business Intelligence, Business Analytics, etc.)	Sí	100



Ayuntamiento de Orihuela

Eje de marketing online

Código	Medición	Completado	% Cumplimentado
MO_A_05.4	Promoción trimestral por mail	Sí	100
MO_A_06.4	Colaboración con empresas en el desarrollo de las acciones del plan de marketing (comarketing online)	Sí	100

Eje de sostenibilidad

Código	Medición	Completado	% Cumplimentado
SOST_A_01.1	Adaptación ETV	No	0
SOST_B_05.3	Sistemas de monitorización de racionalización del uso de agua (control de pérdidas, etc.)	Sí	100
SOST_B_06.1	Existencia de un sistema de indicadores de sostenibilidad	Sí	0
SOST_A_06.4	Publicación de datos en abierto a través de su web	Sí	0
SOST_A_07.2	Desarrollo de dos campañas	Sí	100
SOST_A_08.2	Publicación de datos del Plan en la web del destino	Sí	0
SOST_A_11.1	Realización de una acción anual	Sí	100
SOST_A_12.1	Fomento de la instalación de puntos de recarga eléctrica en el destino	Sí	100

- Indicadores NIVEL EXCELENTE por ejes

Eje de accesibilidad

Código	Medición	Completado	% Cumplimentado
ACC_E_01.3	Adaptación a la accesibilidad de todos los recursos/rutas más visitadas.	No	0
ACC_E_03.3	Nivel AAA	Sí	100
	Servicios de apoyo en las oficinas		



Ayuntamiento de Orihuela

ACC_E_04.4	de información turística y en otros puntos de interés turístico.	Sí	100
ACC_E_05.3	Entre 81 y 100% plazas transporte público accesibles.	No	0

Eje de conectividad

Código	Medición	Completado	% Cumplimentado
CO_E_02.1	Existencia de Wifi en todas las oficinas de información turística	No	0
CO_E_03.3	Existencia de al menos tres puntos turísticos con WIFI gratuito	Sí	100
CO_E_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.	Sí	100
CO_E_05.3	Existencia de un aplicativo para usuarios con información (traducida al menos a 1 idioma extranjero) sobre movilidad / tráfico en tiempo real, uso de transporte público, regulación del estacionamiento	Sí	100
CO_E_06.2	Sistemas de información y gestión de los movimientos de peatones y cálculo de flujos turísticos	No	0
CO_E_06.3	Uso de tecnología de última generación para el control e información de aforos en espacios públicos	Sí	100

Eje de gobernanza

Código	Medición	Completado	% Cumplimentado
GOB_E_05.6	Desarrollo de tres iniciativas de colaboración público-privada	Sí	100
GOB_E_06.1	Portal de transparencia: existencia y funcionamiento real	Sí	100



Ayuntamiento de Orihuela

GOB_E_9.3	Tres acciones al año cuyo retorno haya sido analizado	No	0
GOB_E_11.1	Smart Office para la coordinación y gestión del desarrollo del DTI	No	0
GOB_E_11.2	Responsable de la coordinación y gestión del desarrollo del DTI	Sí	100

Eje de información

Código	Medición	Completado	% Cumplimentado
INF_E_03.3	Uso de herramientas de inteligencia artificial para la atención 24h a través de web (chatbot), redes sociales o aplicación móvil	No	0
INF_E_08.3	Integración de la señalética inteligente con apps o con la aplicación turística de destino	No	0

Eje de innovación

Código	Medición	Completado	% Cumplimentado
INN_E_01.5	El municipio dispone de un vivero de empresas con apoyo específico para iniciativas turísticas	Sí	100
INN_E_02.1	Fomento de la certificación de empresas turísticas con sistemas gestión innovación	No	0
INN_E_05.2	Incremento de empresas en los últimos tres años	No	0

Eje de inteligencia

Código	Medición	Completado	% Cumplimentado
IT_E_04.1	Existencia plataforma/sistema para la integración de datos (SID)	No	0
IT_E_06.2	Calidad de los datos del portal de datos abiertos	No	0



Ayuntamiento de Orihuela

IT_E_07.1	Inventario dinámico de recursos	No	0
IT_E_10.1	Existencia de una estrategia de Ciberseguridad	No	0
IT_E_11.2	Captación automática de datos del visitante vía Wifi cautiva, Apps, web (cumpliendo normativa de protección de datos)	No	0
IT_E_11.3	Interoperabilidad, integración y comunicación de sistemas	No	0
IT_E_12.1	Existe e incorpora información que afecta a la actividad turística	No	0

Eje de marketing online

IT_E_07.1	Inventario dinámico de recursos	No	0
IT_E_10.1	Existencia de una estrategia de Ciberseguridad	No	0
IT_E_11.2	Captación automática de datos del visitante vía Wifi cautiva, Apps, web (cumpliendo normativa de protección de datos)	No	0
IT_E_11.3	Interoperabilidad, integración y comunicación de sistemas	No	0
IT_E_12.1	Existe e incorpora información que afecta a la actividad turística	No	0

Eje de sostenibilidad

Código	Medición	Completado	% Cumplimentado
SOST_E_02.1	Existencia de Agenda 21 Local, certificaciones en sostenibilidad, etc.	Sí	25%
SOST_E_03.1	Existencia de un plan adaptado	Sí	50%
SOST_E_04.2	Plan de tratamiento de residuos	No	0
SOST_E_06.3	Integración programa europeo ETIS	No	0
SOST_E_07.3	Desarrollo de tres campañas	Sí	100
SOST_E_08.1	Existencia del plan/estrategia de adaptación	Sí	100



Ayuntamiento de Orihuela

SOST_E_08.3	Herramientas de medición de huella de carbono	No	0
SOST_E_12.2	Red eléctrica inteligente (Smart grid) con contadores inteligentes para la gestión	Sí	100

7.2.- Potencialidades de Orihuela

De cara a la transformación de Orihuela en un destino turístico inteligente, la ciudad posee importantes potencialidades.

- Destino turístico maduro y consolidado.
- Se dispone de una App municipal “Orihuela en tu mano” y una APP turística con los principales recursos turísticos geolocalizados Lookish Spain.
- En turismo se han realizado algunas campañas de marketing online, y se dispone de web y redes sociales propias, además de pantallas táctiles de información turística en dos de sus tres oficinas de turismo.
- Estrategias, planes y proyectos ejecutados de gran capacidad transformadora. - Adhesión a redes estratégicas y relación con instituciones de relevancia nacional que proporcionan oportunidades de difusión y transformación a la ciudad.
- Se dispone de una Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible (EDUSI).
- Fuerte compromiso de la Alcaldesa y del equipo de gobierno con la modernización y la innovación.
- Fuerte identidad local.
- Área centro declarada conjunto histórico-artístico.
- Excelente clima y variados recursos naturales: playas, huerta, montaña y El Palmeral.
- Cuantiosos y valiosos activos culturales y patrimoniales.
- Potencial binomio ciudad sol y playa, y ciudad cultural.
- Supone una centralidad destacada, entre el ente turístico Torrevieja y la Región de Murcia.



Ayuntamiento de Orihuela

- Ciudadanía activa y participativa.
- Sinergias empresariales y comerciales, con asociaciones activas.
- Visitantes asiduos consolidados, y con segunda residencia en el municipio.
- Actividad económica enfocada al turismo, pero también con soporte de la industria y la agricultura.
- Buena oferta de compras, establecimientos y superficies comerciales.
- Políticas sociales activas: planes de igualdad e inmigración.
- Se dispone de una red de comunicaciones multiservicio desde 2012.
- Existencia en el Ayuntamiento de la cultura de la administración electrónica, disponiendo de una Sede Electrónica.
- Existencia de múltiples canales de comunicación con la ciudadanía, entre ellos la Plataforma Governalia.
- Se dispone de un reglamento reciente de participación ciudadana y se han implantado algunas herramientas de gobierno abierto.
- Ciudad universitaria, en la que se trabaja con centros de conocimiento, como la Universidad de Alicante o la Universidad Miguel Hernández.
- Algunos servicios municipales disponen de indicadores y cuadro de mando.
- En diferentes servicios existen bases de datos susceptibles de consolidarse y explotarse en una única plataforma centralizada.
- Existe una pequeña infraestructura de cámaras para gestión de la movilidad.
- Algunos vehículos de la flota municipal están geolocalizados.
- Existen algunas experiencias de trabajo en movilidad con algún servicio que dispone de PDAs, tabletas, o portátiles.

7.3.- RETOS Y OPORTUNIDADES

Los retos de la ciudad son aquellos aspectos que, por su problemática o dificultad de alcanzar los objetivos, suponen un auténtico desafío para poder trabajar en la consecución de la visión de ciudad planteada.



Ayuntamiento de Orihuela

Solo interiorizando los problemas a los que se enfrenta la ciudad, y al mismo tiempo, cruzando estos problemas con los valores y prioridades, será posible la formulación de los retos.

Por ello, realizado el análisis y el diagnóstico, y conectado las necesidades que sufre el destino con sus oportunidades de mejora, podemos ser capaces de conocer cuáles son los retos a los que se enfrenta Orihuela en su proceso de transformación como DTI, para darles solución y alcance, y poder impulsar su consolidación como Destino Turístico Inteligente.

GOBERNANZA

1. Participación ciudadana y cooperación público-privada.
2. Mejorar la comunicación interna municipal y la transversalidad entre las áreas.
3. Sensibilizar y divulgar a la ciudadanía la estrategia DTI.
4. Mejorar la planificación, la competitividad y la calidad del destino.

SOSTENIBILIDAD

5. Recuperación turística, revitalización económica, empleo de calidad y un crecimiento equilibrado entre áreas y personas.
6. Conciliación del producto de sol y playa, y del elemento cultural como pilares para potenciar la oferta turística y la desestacionalización del turismo.
7. Sostenibilidad turística.
8. Gestión de la seguridad y salud pública en una coyuntura de crisis sanitaria y con problemas derivados de inundaciones.
9. Cohesión territorial y prestación de servicios públicos equilibrada entre interior y costa.
10. Movilidad sostenible, reducción de la huella de carbono y una transición ecológica que ayude en la lucha contra el cambio climático.



Ayuntamiento de Orihuela

ACCESIBILIDAD

- 11. Accesibilidad en los espacios turísticos y fomento de un turismo accesible.
- 12. Accesibilidad universal en todo el territorio municipal. Plan de accesibilidad.

INNOVACIÓN

- 13. Gestión de la innovación en el Ayuntamiento.
- 14. Transmisión de la inteligencia turística como instrumento innovador para mejorar la planificación turística.
- 15. Participación en proyectos piloto innovadores.
- 16. Colaboración público-privada para convertir a Orihuela en una ciudad innovadora y emprendedora.

TECNOLOGÍA

- 17. Capacidad tecnológica en la gestión del DTI que ayude en la toma de decisiones.
- 18. Herramientas BIG DATA para el análisis y recogida de datos.
- 19. Transformación digital del destino.

Las oportunidades de Orihuela como DTI para aprovechar su potencial como destino turístico y salir fortalecido de una coyuntura de crisis y refundación del turismo, provienen de las siguientes consideraciones. Aprovechar el potencial turístico de Orihuela como destino patrimonial y cultural.

Coyuntura de crisis y transformación que puede originar cambios a mejor que permitan refundar el modelo turístico y un mejor posicionamiento.

La tecnología como instrumento para crear una ciudad y territorio inteligente, además de para mejorar la promoción turística a través de diferentes herramientas.



Ayuntamiento de Orihuela

Orihuela destino turístico potencial y diferencial a potenciar, que lo tiene todo: montaña, huerta, cultura, playas y un excelente clima, con una variada oferta turística.

8- LA INNOVACIÓN - LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS Y LA SOSTENIBILIDAD.

La innovación en el sector turístico ayuda en la satisfacción de las necesidades de los viajeros así como en la superación de sus expectativas y en la generación de experiencias únicas, aportando un nuevo sentido a los recursos disponibles; a mejorar las relaciones dentro de la organización, sobre todo en cuanto a la comunicación interna y a la comunicación que se establece con los clientes, proveedores.

Gracias a la inclusión de las nuevas tecnologías, se crea un espacio con los elementos tecnológicos más novedosos del mercado por eso por ejemplo, cada vez que aplicamos un QR para facilitar la información al visitante, a su vez ayudados a reducir consumo de papel.

La Misión de Turismo de Orihuela es la de contribuir al desarrollo de un turismo sostenible que sepa satisfacer las necesidades del presente sin comprometer a futuras generaciones. La sostenibilidad en el modelo turístico de Orihuela es la piedra angular del proyecto.

9.- LA CALIDAD

Los destinos no pueden competir en calidad en precio ante los turistas, han de aportar un valor añadido, de ahí que desde las administraciones públicas se deba potenciar la implantación de sistemas de gestión de calidad en el destino .



Ayuntamiento de Orihuela

La calidad ha de ser una de las notas que nos diferencie del resto y nos haga competitivos. , una nota determinante en la que no solo la empresa pública trabaje , sino la empresa privada también se encuentre directamente involucrada, por eso Orihuela y en particular la Concejalía de Turismo apostó hace más de 10 años y lo sigue haciendo por el proyecto Sicted. En la actualidad en el reciente comité de diciembre Orihuela distinguió 64 empresas de muy diversos oficios (bares, restaurantes, museos,playas, comercio, hoteles, agencias de viajes, puertos deportivos, campos de golf, seguridad ciudadana, empresas de transporte, taxis, alquiler de vehículos, oficinas de turismo, espacios escénicos permanentes). y es de los destinos que mayor número de encuestas recoge a lo largo del año.

Uno de los logros a destacar ha sido el constatar que el empresario es consciente de lo importante que es la mejora continua, de hecho estos dos últimos años dos empresas han sido reconocidas con un segundo premio a nivel nacional en la categoría “ Mejor plan de mejora de servicio turístico” del Sicted, (Restaurante la Barraca y Taxi n.º 5) .

Por ello se puede constatar que en el plan de marketing, hay una acción promocional que apoya directamente a todas esas empresas que con su trabajo diario apuestan por posicionar Orihuela como un destino turístico de CALIDAD.

10.- OBJETIVOS

10.1.- Objetivos de desarrollo sostenible

Uno de los objetivos del presente plan estratégico es cumplir con la Agenda 2030 y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). A continuación se marcan los ODS y una descripción de como puede el turismo contribuir a estos, según la OMT:

1. FIN DE LA POBREZA: Fomentar el crecimiento económico y el desarrollo a todos los niveles y aportar ingresos mediante la creación de empleo.



Ayuntamiento de Orihuela

2. HAMBRE CERO: Promover la producción, el uso y la venta de productos locales en los destinos turísticos y su plena integración en la cadena de valor del sector.
3. SALUD Y BIENESTAR: Contribución del turismo al crecimiento económico y al desarrollo también puede tener un efecto colateral en la salud y el bienestar.
4. EDUCACIÓN DE CALIDAD: El sector puede aportar incentivos para invertir en educación y en formación profesional y ayudar a la movilidad laboral a través de acuerdos transformamientos sobre cualificaciones, estándares y certificaciones.
5. IGUALDAD DE GÉNERO: Provisión de puestos de trabajo y oportunidades de generación de ingresos en empresas, grandes, medianas y pequeñas, relacionadas con el turismo.
6. AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO: Lograr el acceso al agua y la seguridad, así como la higiene y el saneamiento para todos.
7. ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE: Promover unas inversiones sólidas y a largo plazo en fuentes de energía sostenibles.
8. TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO: Dar acceso a oportunidades de trabajo decente en el sector turístico, la sociedad, y en particular los jóvenes y las mujeres, puede beneficiarse de la mejora de las capacidades y del desarrollo profesional.
9. INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA: Incentivar a los gobiernos nacionales para que renueven sus infraestructuras y modernicen sus industrias, haciéndolas más sostenibles, más eficientes en términos de empleo de recursos y más limpias, ya que todo ello puede ser una forma de atraer a los turistas y a otras fuentes de inversión extranjera.
10. REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES: El sector puede contribuir a la renovación urbana y al desarrollo rural, y a reducir los desequilibrios



Ayuntamiento de Orihuela

regionales, brindando a las comunidades la oportunidad de prosperar en su lugar de origen.

11. CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES: Mejorar las infraestructuras urbanas y la accesibilidad universal, de promover la regeneración de áreas en decadencia y de preservar el patrimonio cultural y natural.
12. PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE: Elaborar y aplicar instrumentos para vigilar los efectos en el desarrollo sostenible, a fin de lograr un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales.
13. ACCIÓN POR EL CLIMA: Reducir el consumo de energía y utilizar fuentes renovables, especialmente en el sector del transporte y el alojamiento.
14. VIDA SUBMARINA: Formar parte de una ordenación integrada de las zonas costeras a fin de ayudar a conservar y preservar unos ecosistemas marinos frágiles y servir de vehículo para promover la economía azul.
15. VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES: Respeto de los ecosistemas terrestres, la conservación de la flora y la fauna autóctonas, y las actividades de sensibilización.
16. PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS: Constituir un medio de vida, reforzar la identidad cultural y fomentar actividades empresariales, ayudando así a evitar la violencia y el conflicto y a consolidar la paz en sociedades que han vivido un conflicto reciente.
17. ALIANZA PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS: Reforzar las asociaciones público-privadas e involucrar a múltiples agentes interesados – internacionales, nacionales, regionales y locales – para trabajar conjuntamente con el fin de alcanzar los ODS y otros objetivos comunes.

10.2.- Objetivos estratégicos

Visión estratégica de Orihuela Turística



Ayuntamiento de Orihuela

Orihuela es un municipio con multitud de oportunidades a nivel turístico, su patrimonio histórico, cultural, gastronómico y natural son un reclamo incuestionable para los miles de visitantes que recibe la ciudad durante todo el año, por ello es necesario en primer lugar reconocer que el turismo para Orihuela debe ser una pieza clave en el desarrollo económico del municipio.

Turismo para todos/as

Para ello la Concejalía de Turismo, tiene como visión estratégica la clara voluntad de profesionalizar los servicios turísticos, por un parte porque nos parece fundamental mejorar la calidad de los mismos para buscar la mayor competitividad en un mercado con tanta oferta como el turístico, y por otra parte para ofrecer una mayor especialización en el sector, que nos permita aportar una propuesta diferente o más enfocada en nichos de mercado concretos: turismo accesible, turismo activo, turismo para mascotas, familiar, etc..

Experiencias Turísticas

Así mismo Orihuela dispone de muchas singularidades, culturales y gastronómicas y por tanto dentro del turismo debemos combinar distintas propuestas para que, de algún modo, el turismo que recibe nuestra ciudad conozca nuestro patrimonio, pero también viva y disfrute de nuestras costumbres a través de experiencias de todo tipo, de esta forma el visitante no solo recibirá información sino que tendrá la oportunidad de elaborar acciones concretas, ya sea a través del deporte, la cocina, la huerta o las fiestas. Ej: probar el arroz y costra, o adquirir libros de poesía de Miguel Hernández, comprar productos autóctonos, etc. En esta línea la Concejalía ya está trabajando con una empresa para crear y ofrecer paquetes turístico .

Turismo Responsable y Sostenible

En definitiva, Orihuela es un destino que debe albergar turistas todo el año, ya sea



Ayuntamiento de Orihuela

en casco histórico, pedanías o la Costa y ese turismo, pero este hecho no debe mermar el estado de nuestro entorno, tenemos un alto compromiso para abordar la gestión turística de manera ambiental, social y económicamente sostenible a largo plazo, apostando por la innovación del sector.

A la vista de todo lo anteriormente expuesto, y tomando como referencia el diagnóstico y análisis realizado, se identifican los objetivos estratégicos que guían la hoja de ruta de este plan turístico que se concretan en los programas operativos que se exponen a continuación:

- Consolidar un modelo turístico sostenible, inclusivo, inteligente y de calidad, que conduzca a un incremento de la competitividad turística municipal y a un aumento de la cantidad y la calidad del empleo turístico.
- Fortalecer las capacidades del municipio como destino turístico mejorando los instrumentos de gobernanza, con la implicación de los agentes públicos y privados (mesa de accesibilidad, Consejo Sectorial de turismo...)
- Impulsar la creación de una asociación de hosteleros y restauradores de Orihuela que pongan en valor la gastronomía local.
- Impulsar la creación de nuevos alojamientos hoteleros.
- Impulsar la economía circular en el municipio en su sector turístico, incorporando de manera efectiva la sostenibilidad.
- Sensibilizar a la ciudadanía sobre el turismo sostenible, la digitalización y la importancia del sector turístico.
- Mejorar el transporte, la señalización y el aparcamiento en la ciudad.
- Facilitar a la ciudadanía y al sector turístico datos abiertos.
- Continuar con la digitalización del municipio implantando el DTI incorporando de manera efectiva la digitalización en la gestión de los recursos, infraestructuras y productos turísticos del municipio.
- Crear un portal de datos abiertos



Ayuntamiento de Orihuela

- Hacer un plan de accesibilidad.
- Mejorar el posicionamiento del municipio a través de la promoción, comercialización y marketing digital
- Rehabilitar edificios del casco histórico-embellecimiento de la zona.

11.- ESTRATEGIAS / ACTUACIONES

Gran parte de la estrategia del plan turístico que aquí se plantea con la finalidad de atraer y fidelizar el cliente nacional, y el internacional (aprovechando la reciente crisis energética actual que ha de ser planteada como una oportunidad ante los altos costes de la electricidad, la problemática del gas... donde la opción del teletrabajo puede ser un punto a nuestro favor por la excelente climatología de la zona), por ello es fundamental plantear una fuerte estrategia de atracción en el mercado nacional e internacional con nuevo producto adaptado a sus necesidades, que se va a ver desarrollada en las fichas y cronograma que se adjuntan.

Las fichas incluyen tanto áreas de mejora recogidas en las encuestas del SICTED, solicitudes de particulares realizada a la Concejalía, así como resultados/ sugerencias de los focus group realizados con ocasión de los PLANES DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA.

11.1 .- Cuadro resumen de estrategias / actuaciones

LINEAS	ACTUACIONES / ESTRATEGIAS	PLAZO DE EJECUCIÓN		
		2023	2024	2025
GOBERNANZA/ PARTICIPACIÓN SOCIAL Involucrar y coordinar al sector empresarial y civil en decisiones turísticas del	G1.- IMPULSO A LA LABOR DEL CONSEJO SECTORIAL DE TURISMO	X	X	X
	G2.- CAMPAÑAS DE	X	X	X



Ayuntamiento de Orihuela

municipio, así como de favorecer el empleo , la educación del sector turístico. Lo cual cumple con los ODS 1,2,3,5,8,10,11,16,y 17	SENSIBILIZACIÓN PARA FOMENTAR LA PARTICIPACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN TURÍSTICA ENCAMINADAS A CONVERTIR ORIHUELA EN UN DESTINO INTELIGENTE.			
	G3.- FOMENTAR EL EMPLEO DE CALIDAD EN EL TURISMO	X	X	X
SOSTENIBILIDAD Reúne acciones que favorecen el desarrollo turístico sostenible los en línea con los ODS 3, 6, 7, 9,13 y 15.	S1.- POTENCIAR LA MOVILIDAD SOSTENIBLE	X	X	X
	S2.- GESTIÓN SOSTENIBLE DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA	X	X	X
	S3.- IMPULSAR EL PATRIMONIO HISTÓRICO CULTURAL, LAS FIESTAS Y EL TURISMO	X	X	X
	S4.- GESTIÓN SOSTENIBLE DEL LITORAL	X	X	X
	S5.- INFRAESTRUCTURA SOSTENIBLE	X	X	X
	S6.- BUS TURÍSTICO SOSTENIBLE			X
CREACIÓN DE PRODUCTO/ DINAMIZACIÓN Creación y adaptación de nuevos productos turísticos a la demanda, creando experiencias para los turistas. ODS 1, 2, 3, 5, 6, 8, 9, 11, 12, 13,15.	C1.- RUTA SENDERISTA A LA CRUZ DE LA MUELA		X	
	C2.- PLAN DE REHABILITACIÓN Y MEJORA DEL MARQUO	X	X	X
	C3.- ZONA DE AUTOCARAVANAS			X
	C.- 4 FOMENTO DE LA GASTRONOMÍA LOCAL	X	X	X
	C 5 - PARKING TURÍSTICO DISUASORIO Y SENSORIZACIÓN			X
	C6.- REHABILITACIÓN DE EDIFICIOS PÚBLICOS DEL CASCO HISTÓRICO DE ORIHUELA	X	X	X
DIGITALIZACION E INNOVACIÓN Elemento clave para la sostenibilidad es la digitalización. Con lo que se puede cumplir los ODS 9,11	D1.- OFICINA DE TURISMO SIGLO XXI		X	
	D2.- SEÑALIZACIÓN TURÍSTICA EN CENTRO, CASCO Y PEDANÍAS	X	X	
	D3.- DIGITALIZACIÓN DE MATERIAL TURÍSTICO		X	



Ayuntamiento de Orihuela

y 12.				
ACCESIBILIDAD Y CALIDAD TURÍSTICA Una Orihuela para todos, en la que la calidad sea el elemento que la calidad sea un elemento diferenciador u nos posiciona respecto a otros destinos. ODS 3 , 5 ,9,10, 16,17	A1.- OBTENCIÓN DE LA Q DE CALIDAD TURÍSTICA		X	
	A2 .- PANELES DIGITALES INFORMATIVOS EN PEDANÍAS	X	X	
	A3.- PLAN DE ACCESIBILIDAD TURÍSTICA	X		
	A4 .- CREACIÓN DE ITINERARIO TURÍSTICO ACCESIBLE/ RUTAS ACCESIBLES” ORIHUELA PARA TODOS”.	X		
	A5.- INFORMACIÓN TURÍSTICA ACCESIBLE			X

11.2.- Fichas de estrategias / actuaciones

FICHAS DE ACTUACIÓN

PROGRAMA: G1- GOBERNANZA TURÍSTICA/ PARTICIPACIÓN SOCIAL
ACTUACIÓN: IMPULSO A LA LABOR DEL CONSEJO SECTORIAL DE TURISMO
DESCRIPCIÓN:
Orihuela constituyó en 2017 un órgano consultivo en el que está representados los agentes turísticos más destacados del municipio. “El Consejo Sectorial de Turismo”.
ACCIONES
• Realizar estudios turísticos y económicos • Realizar proyectos de investigación e innovación turísticas • Promover concursos de ideas innovadoras • Aumentar el número de reuniones con carácter anual del Consejo.
AGENTES IMPLICADOS
Consejeros, Presidente, Concejalía de Turismo.



Ayuntamiento de Orihuela

PRESUPUESTO APROXIMADO		
9.000€		
ESCENARIO TEMPORAL DE EJECUCIÓN		
X	X	X
FASE 1 (AÑO 1)	FASE 2 (AÑO 2)	FASE 3 (AÑO 3)
INDICADORES DE SEGUIMIENTO		
Número de reuniones anuales Número de participantes Número de proyectos/ estudios realizados		
Comunicación: Redes sociales, newsletter, web.		

PROGRAMA: GOBERNANZA TURÍSTICA/ PARTICIPACIÓN SOCIAL
ACTUACIÓN: G2.- CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN PARA FOMENTAR LA PARTICIPACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN TURÍSTICA ENCAMINADAS A CONVERTIR ORIHUELA EN UN DESTINO INTELIGENTE
DESCRIPCIÓN:
Incrementar el conocimiento local de los recursos turísticos con los que cuenta su ciudad, la importancia de la hospitalidad, y la importancia de la digitalización de los destinos. Incrementar la participación de los empresarios en las consultas que se realizan. Acción reflejada en el Plan DTI – Campaña de sensibilización “Orihuela Orihuela destino Turístico Inteligente”.
ACCIONES
- Realizar reuniones presenciales/ jornadas para sensibilizar de la importancia social y económica del turismo, y de la digitalización del turismo. Los residentes han de ser consultados e incluidos en el proceso de toma de decisiones. - Facilitar vías participativas entre el ciudadano y el residente internacional.



Ayuntamiento de Orihuela

- Realizar acciones dirigidas al ciudadano/ residente nacional e internacional para que por un día sea turista en su ciudad y que conozca sus recursos turísticos (rutas guiadas por la ciudad...)

Esta propuesta se plantean en este plan porque los residentes han de ser los primeros beneficiarios de cualquier actividad desarrollada en el lugar donde viven, y se ha de poder recoger su opinión.

AGENTES IMPLICADOS

Concejalía de Turismo, Concejalía de Comercio, Concejalía de Participación Ciudadana, Concejalía de Cultura, Concejalía de Modernización.

PRESUPUESTO APROXIMADO

1.500€

ESCENARIO TEMPORAL DE EJECUCIÓN

X	X	X
FASE 1 (AÑO 1)	FASE 2 (AÑO 2)	FASE 3 (AÑO 3)

INDICADORES DE SEGUIMIENTO

Número de participantes en rutas organizadas en el día mundial del turismo
Número de jornadas de sensibilización para empresarios
Incremento de medios/vías fomentar la participación ciudadana

Comunicación: Redes sociales, newsletter, web

PROGRAMA: GOBERNANZA TURÍSTICA/ PARTICIPACIÓN SOCIAL

ACTUACIÓN: G3.- FOMENTAR EL EMPLEO DE CALIDAD EN EL TURISMO

DESCRIPCIÓN:

El turismo es clave en Orihuela, gran parte del municipio vive de este sector, siendo el sector servicios un área donde incidir si se pretende mejorar las condiciones laborales.

Fomentar el empleo para los habitantes de un destino turístico en el sector puede



Ayuntamiento de Orihuela

ser clave para desarrollar economías ya que es esencial ofrecer un servicio de calidad. Asegurar actividades económicas viables a largo plazo que aporten beneficios socio económicos, pasa por ofrecer empleo estable contribuyendo así a la reducción de la pobreza y a la mejora de las oportunidades socioeconómicas.

Actuación procedente del plan de DTI Orihuela.

ACCIONES

- Cursos de formación para desempleados en materia turísticas.
- Cursos de formación para personal de la Concejalía de Turismo
- Cursos de formación para empresarios y trabajadores del sector turístico.
- Renovar convenios de colaboración con centros educativos.
- Formar en el ámbito de competencias digitales.
- Establecer alianzas con CDT's de la provincia
- Programas de integración laboral

Actuación reflejada en el plan DTI.

AGENTES IMPLICADOS

Concejalía de Turismo, Concejalía de Fomento de Empleo, CDT,

PRESUPUESTO APROXIMADO

2.000€

ESCENARIO TEMPORAL DE EJECUCIÓN

X	X	X
FASE 1 (AÑO 1)	FASE 2 (AÑO 2)	FASE 3 (AÑO 3)

INDICADORES DE SEGUIMIENTO

Tasa de desempleo.
N.º de cursos realizados

Comunicación: Redes sociales, newsletter, web

PROGRAMA: SOSTENIBILIDAD

ACTUACIÓN: S1- POTENCIAR LA MOVILIDAD SOSTENIBLE

DESCRIPCIÓN:



Ayuntamiento de Orihuela

Siguiendo las bases establecidas en el plan de movilidad urbana sostenible, es necesario mejorar la movilidad para mejorar la calidad ambiental urbana del entorno.

Acción propuesta en el plan DTI

ACCIONES

- Crear itinerarios turísticos peatonales básicos para conectar casco urbano, zonas comerciales, y administrativas de la ciudad.
- Promocionar el uso de la bicicleta.
- Ampliar punto de aparcamiento para bicicletas y coches eléctricos.

AGENTES IMPLICADOS

Concejalía de Turismo, Concejalía de Medio Ambiente.

PRESUPUESTO APROXIMADO

15.000€.

ESCENARIO TEMPORAL DE EJECUCIÓN

X	X	X
FASE 1 (AÑO 1)	FASE 2 (AÑO 2)	FASE 3 (AÑO 3) X

INDICADORES DE SEGUIMIENTO

Número de puntos públicos de uso de bicicletas
Número de puntos de carga eléctrica

Comunicación: Redes sociales, newsletter, web

PROGRAMA: SOSTENIBILIDAD

ACTUACIÓN: S2 GESTIÓN SOSTENIBLE DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

DESCRIPCIÓN:

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

El ODS 11 Ciudades y Comunidades sostenibles, enfocado al turismo sostenible se centra en mejorar las infraestructuras urbanas y a la accesibilidad universal, así como preservar el patrimonio cultural, tan importante en el municipio de Orihuela,



Ayuntamiento de Orihuela

apostando por el respeto a la autenticidad sociocultural y conservando los activos culturales y arquitectónicos, así como sus valores tradicionales

ACCIONES

Plan de gestión de los recursos culturales
Instalación de cámaras u otra herramienta tecnológica en los lugares turísticos para la preservación del patrimonio.

Acción propuesta en el plan DTI

AGENTES IMPLICADOS

Concejalía de Turismo, Concejalía de Seguridad Ciudadana – Policía Local ,
Concejalía de Turismo

PRESUPUESTO APROXIMADO

35.000€

ESCENARIO TEMPORAL DE EJECUCIÓN

X	X	X
FASE 1 (AÑO 1)	FASE 2 (AÑO 2)	FASE 3 (AÑO 3)

INDICADORES DE SEGUIMIENTO

Número de quejas recibidas sobre el patrimonio cultural e histórico
Numero de avisos realizados por Policía Local

Comunicación: Redes sociales, newsletter, web

PROGRAMA: SOSTENIBILIDAD

ACTUACIÓN: S3 .- IMPULSAR EL PATRIMONIO HISTÓRICO CULTURAL, LAS FIESTAS Y EL TURISMO

DESCRIPCIÓN:

Orihuela posee un enorme patrimonio cultural e histórico, un gran atractivo para los turistas que visitan la ciudad. Del patrimonio destaca el casco histórico, además, de eventos culturales y festivos como la Semana Santa de Orihuela, sus fiestas de la Reconquista y su Mercado Medieval.

Con todos los elementos de interés turístico, se pretende fomentar y potenciar el



Ayuntamiento de Orihuela

interés por el municipio a través de una amplia variedad de oferta cultural y turística de calidad.

Actuación procedente del Plan DTI.

Actuaciones previstas en el plan de marketing.

ACCIONES

- Unificar un calendario de actuaciones de las distintas concejalías de patrimonio, turismo y cultura.
- Realizar acciones conjuntas con las distintas Concejalías.
- Crear Experiencias turísticas.
- Realizar acciones de promoción para la Declaración de Interés Turístico Internacional de las fiestas de la Reconquista de Moros y Cristianos.

Actuación propuesta en el DTI

Actuación propuesta en plan de Marketing

AGENTES IMPLICADOS

Concejalía de Turismo, Concejalía de Cultura, Concejalía de Patrimonio

PRESUPUESTO APROXIMADO

80.000

ESCENARIO TEMPORAL DE EJECUCIÓN

X	X	X
FASE 1 (AÑO 1)	FASE 2 (AÑO 2)	FASE 3 (AÑO 3)

INDICADORES DE SEGUIMIENTO

Número de actuaciones anuales realizadas del plan de marketing.

Índice de satisfacción del turista- encuestas.

Número de actuaciones realizadas para el expte de fiestas de la Reconquista.

Comunicación: Redes sociales, newsletter, web

PROGRAMA: SOSTENIBILIDAD

ACTUACIÓN: S4.- GESTIÓN SOSTENIBLE DEL LITORAL

DESCRIPCIÓN:



Ayuntamiento de Orihuela

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.

En este sentido, se plantea el desarrollo de una gestión sostenible del litoral en la que el destino proteja de forma sostenible los ecosistemas marinos y acuáticos desarrollando actuaciones encaminadas a preservar y conservar la franja costera y marina, además de proteger activamente los recursos naturales y paisajísticos del litoral del municipio buscando minimizar al máximo la afección de la actividad humana y maximizando la preservación de los hábitats naturales de la fauna y flora de la zona.

ACCIONES

Con la finalidad de preservar y proteger los espacios naturales del litoral oriolano, así como su espacio marino.

- Limpieza de playas (brigadas municipales de limpieza)
- Limpieza de fondo marino (jornadas de voluntariado)
- Actividades formativas en colegios.
- Carteles informativos

Actuación propuesta en Plan DTI

AGENTES IMPLICADOS

Concejaía de Turismo, Concejalía de Medio Ambiente, Concejalía de Playas, Concejalía de Aseo Urbano

PRESUPUESTO APROXIMADO

3.000€

ESCENARIO TEMPORAL DE EJECUCIÓN

X	X	X
FASE 1 (AÑO 1)	FASE 2 (AÑO 2)	FASE 3 (AÑO 3)

INDICADORES DE SEGUIMIENTO

Número de charlas realizadas
Número de campañas de concienciación



Ayuntamiento de Orihuela

Número de participantes en actividades realizadas por voluntarios.

Comunicación: Redes sociales, newsletter, web

PROGRAMA: SOSTENIBILIDAD

ACTUACIÓN: S5.- INFRAESTRUCTURA SOSTENIBLE

DESCRIPCIÓN:

Adaptar las infraestructuras turísticas actuales para que sean mas sostenibles.

ACCIONES

Cambio de focos de luz, utilización de bombillas led ...

AGENTES IMPLICADOS

Concejalía de Turismo, Concejalía de Cultura, Concejalía de Infraestructuras

PRESUPUESTO APROXIMADO

4.000€

ESCENARIO TEMPORAL DE EJECUCIÓN

X

X

X

FASE 1 (AÑO 1)

FASE 2 (AÑO 2)

FASE 3 (AÑO 3)

INDICADORES DE SEGUIMIENTO

Número de aparatos sustituidos por otros más sostenibles.

Comunicación: Redes sociales, newsletter, web

PROGRAMA: SOSTENIBILIDAD

ACTUACIÓN: S6.- BUS TURÍSTICO SOSTENIBLE

DESCRIPCIÓN:

En línea con la Etiqueta Climática 073 del ámbito de la Eficiencia Energética, esta actuación propone la mejora de la conexión Orihuela - Orihuela Costa y las distintas pedanías a través de la adquisición de 3 Buses Turísticos, abastecidos con energía eléctrica, que realicen viajes continuos conectando el centro, la costa y los distintos núcleos poblacionales que se encuentran dispersos en el territorio.



Ayuntamiento de Orihuela

Con la finalidad de que este servicio pueda ser consumido por cualquier usuario, es esencial que los autobuses sean totalmente accesibles, incorporando funcionalidades como avisos sonoros en las paradas, rampas de acceso con baja pendiente, espacios reservados para personas con movilidad reducida y textos en braille.

Además de mejorar notablemente la conexión entre estas dos zonas (costa y ciudad), esta actuación también tiene como objetivo reducir los niveles de emisiones contaminantes en el destino a través del fomento de la eficiencia energética y un menor uso de medios de transporte privados.

Tal y como se ha mencionado previamente, una de las problemáticas que presenta Orihuela es la movilidad (Ver DAFO), destacando, entre otros elementos, la conexión entre el municipio de Orihuela y Orihuela Costa .

Esto, desde la perspectiva de la gestión turística, es un elemento que dificulta que la oferta turística de ambos espacios se complemente y pueda ser promocionada de forma conjunta.

Además, alineándose con lo promovido por el modelo de Destinos Turísticos Inteligentes de la Comunidad Valenciana, se detecta la necesidad de conectar estos dos espacios de forma sostenible, minimizando el impacto ambiental y los niveles de emisiones contaminantes.

ACCIONES

- Realización de itinerarios turísticos entre Orihuela y Orihuela Costa incluyendo pedanías limítrofes con alto nivel de residentes internacionales y turistas (Urb. Entrenaranjos – Vista Bella Golf y Torremendo).
- Adquisición de bus turístico eléctrico sostenible

Acción reflejada en plan de marketing y grupos de mejora SICTED.

AGENTES IMPLICADOS

Concejalía de Turismo

PRESUPUESTO APROXIMADO

420.000€

ESCENARIO TEMPORAL DE EJECUCIÓN

		X
FASE 1 (AÑO 1)	FASE 2 (AÑO 2)	FASE 3 (AÑO 3)



Ayuntamiento de Orihuela

INDICADORES DE SEGUIMIENTO

- Número de recorridos diarios realizados.
- Número de autobuses disponibles.
- Número de usuarios (mensual, anual).

Comunicación: Redes sociales, newsletter, web

PROGRAMA: CREACIÓN DE PRODUCTO TURÍSTICO /DINAMIZACIÓN

ACTUACIÓN: C1.- RUTA SENDERISTA A LA CRUZ DE LA MUELA

DESCRIPCIÓN:

Señalización de la ruta senderista “ subida a la Cruz de la Muela” , con esta acción se busca promocionar el turismo activo.

ACCIONES

Realizar señalización turística dentro de la urbanización para indicar/ la ruta senderista.

- Diseño señal
- Adquisición e instalación de la señalización.

AGENTES IMPLICADOS

Concejalía de Turismo, Concejalía de Señalización, Concejalía de Infraestructura

PRESUPUESTO APROXIMADO

35.000€

ESCENARIO TEMPORAL DE EJECUCIÓN

	X	
FASE 1 (AÑO 1)	FASE 2 (AÑO 2)	FASE 3 (AÑO 3)

INDICADORES DE SEGUIMIENTO

Nivel de satisfacción del senderista
Demanda generada.

Comunicación: Redes sociales, newsletter, web



Ayuntamiento de Orihuela

PROGRAMA: CREACIÓN DE PRODUCTO TURÍSTICO / DINAMIZACIÓN

ACTUACIÓN: C2.- PLAN DE REHABILITACIÓN Y MEJORA DEL MARQUO

DESCRIPCIÓN:

Rehabilitar el museo arqueológico de la ciudad cerrado desde hace dos años. En su interior además de contener una importante restos desde la prehistoria hasta la fecha actual, albergará el paso procesional de la Diabla obra de Nicolás de Bussi que es sin duda una de los elemento diferenciadores de la Semana Santa de Orihuela (Fiesta declarada de Interés Turístico Internacional).

ACCIONES

- Rehabilitación del edificio
- Adquisición de mobiliario para la muestra museística
- Edición de folletos informativos y vídeo promocional

AGENTES IMPLICADOS

Concejalía de Turismo, Concejalía de Patrimonio Histórico Concejalía de Cultura.

PRESUPUESTO APROXIMADO

Rehabilitación 755.921,74€

ESCENARIO TEMPORAL DE EJECUCIÓN

X	X	X
FASE 1 (AÑO 1)	FASE 2 (AÑO 2)	FASE 3 (AÑO 3)

INDICADORES DE SEGUIMIENTO

Número de visitantes
Nivel de satisfacción

Comunicación: Redes sociales, newsletter, web

PROGRAMA: CREACIÓN DE PRODUCTO TURÍSTICO/ DINAMIZACIÓN

ACTUACIÓN: C3.- ZONA DE AUTOCARAVANAS

DESCRIPCIÓN:

Hacer una zona de parking de autocaravanas en el municipio de Orihuela

ACCIONES



Ayuntamiento de Orihuela

Este ha sido uno de las demandas de la ciudadanía a lo largo de los años, un lugar donde poder aparcar caravanas y poder desplazarse a pie al centro de la ciudad.

AGENTES IMPLICADOS

Concejalía de urbanismo, Concejalía de Infraestructuras

PRESUPUESTO APROXIMADO

150.000€

ESCENARIO TEMPORAL DE EJECUCIÓN

		X
FASE 1 (AÑO 1)	FASE 2 (AÑO 2)	FASE 3 (AÑO 3)

INDICADORES DE SEGUIMIENTO

Número de caravanas estacionadas en el aparcamiento.

Índice de satisfacción del usuario.

Comunicación: Redes sociales, newsletter, web

PROGRAMA: CREACIÓN DE PRODUCTO TURÍSTICO/ DINAMIZACIÓN

ACTUACIÓN: C.- 4 FOMENTO DE LA GASTRONOMÍA LOCAL

DESCRIPCIÓN:

El turismo gastronómico forma parte integrante de la vida local y está forjado por la historia, la cultura, la economía y la sociedad de Orihuela. Esto conlleva un potencial natural para enriquecer la experiencia del visitante, estableciendo una conexión directa con la región, la gente, la cultura y el patrimonio.

ACCIONES

- Realizar rutas gastronómicas que pongan en valor la gastronomía local de la zona durante distintas épocas del año.
- Edición de guías gastronómicas y recetarios en idiomas.
- Incentivar a creación una asociación de hostelería.

AGENTES IMPLICADOS

Concejalía de Turismo, Concejalía de Comercio

PRESUPUESTO APROXIMADO

9.000€



Ayuntamiento de Orihuela

ESCENARIO TEMPORAL DE EJECUCIÓN		
X	X	X
FASE 1 (AÑO 1)	FASE 2 (AÑO 2)	FASE 3 (AÑO 3)
INDICADORES DE SEGUIMIENTO		
Número de participantes en rutas		
Número de demandas de información según registro de visitantes		
Número de guías gastronómicas/ recetas entregadas al año		
Comunicación: Redes sociales, newsletter, web		

PROGRAMA: CREACIÓN DE PRODUCTO TURÍSTICO/ DINAMIZACIÓN		
ACTUACIÓN: C 5 - PARKING TURÍSTICO DISUASORIO Y SENSORIZACIÓN		
DESCRIPCIÓN:		
Orihuela, dispone de pocas plazas de aparcamiento, y tiene un único aparcamiento público por lo que el turista al llegar a la ciudad tiene muchas dificultades para poder dejar el coche.		
ACCIONES		
- Habilitar una zona de parking turístico - Actuación procedente de los planes de sostenibilidad turística en destino, y de los grupos de mejora del SICTED. Actuación procedente del Plan de Sostenibilidad en Destino.		
AGENTES IMPLICADOS		
Concejalía de Urbanismo, Concejalía de Infraestructuras.		
PRESUPUESTO APROXIMADO		
290.000€		
ESCENARIO TEMPORAL DE EJECUCIÓN		
X	X	X
FASE 1 (AÑO 1)	FASE 2 (AÑO 2)	FASE 3 (AÑO 3)
INDICADORES DE SEGUIMIENTO		
Número de plazas ocupadas al año		
Comunicación: Redes sociales, newsletter, web		



Ayuntamiento de Orihuela

PROGRAMA: CREACIÓN DE PRODUCTO TURÍSTICO/ DINAMIZACIÓN

ACTUACIÓN: C6.- REHABILITACIÓN DE EDIFICIOS PÚBLICOS DEL CASCO HISTÓRICO DE ORIHUELA

DESCRIPCIÓN:

La degradación del casco histórico de Orihuela es una realidad, es fácil encontrar junto a zonas turística edificios en mal estado, casas en ruina que no ayudan al destino, proyectando mala imagen hacia el turista.

En el año 2003 con la exposición La Luz de las Imágenes se realizó una importante actuación en las tres sedes sin embargo al contar con un patrimonio tan extenso es necesario continuar trabajando.

ACCIONES

- Rehabilitación de tres edificios públicos del casco histórico :

Palacio de Rubalcava. 3.719.231,72€ (antigua oficina de turismo).

Antiguos Juzgados. 2.372.029,95€

Edificio del la Caja de Monserrate. 3.166.634,65 € (almacén de la oficina de turismo).

AGENTES IMPLICADOS

Concejaía de Urbanismo

PRESUPUESTO

9.257.896,32

ESCENARIO TEMPORAL DE EJECUCIÓN

X	X	X
FASE 1 (AÑO 1)	FASE 2 (AÑO 2)	FASE 3 (AÑO 3)

INDICADORES DE SEGUIMIENTO

Número de edificios rehabilitados

Comunicación: Redes sociales, newsletter, web

PROGRAMA: DIGITALIZACIÓN E INNOVACIÓN / TRANSICIÓN DIGITAL



Ayuntamiento de Orihuela

ACTUACIÓN: D1.- OFICINA DE TURISMO SIGLO XXI

DESCRIPCIÓN:

Con el fin de dotar de una mayor accesibilidad a la información y que a su vez se convierta en un aumento de la experiencia del turista que acude a las oficinas de turismo, surge el concepto de oficina de turismo inteligente.

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, También internamente debe servir para recopilar la información sobre las necesidades de los turistas, así como de dar un servicio de conectividad, y de recopilación de encuestas de satisfacción, hoy más que nunca la selección de tecnologías a incorporar deberá tener en cuenta los parámetros de seguridad y salud a los visitantes y turistas.

ACCIONES

- Conexión a internet para los turistas desde las oficinas de información turística.
- Mejora de los Servicios de información mediante herramientas tecnológicas.
- Recursos tecnológicos e innovaciones realizadas en las oficinas de turismo.
- Aplicación turística
- Realidad aumentada

Actuación propuesta en el plan de DTI

AGENTES IMPLICADOS

Concejalía de Turismo, Concejalía de Nuevas Tecnologías y Modernización

PRESUPUESTO APROXIMADO

45.000€

ESCENARIO TEMPORAL DE EJECUCIÓN

X	X	
FASE 1 (AÑO 1)	FASE 2 (AÑO 2)	FASE 3 (AÑO 3)

INDICADORES DE SEGUIMIENTO

Número de recursos tecnológicos implantados

Comunicación: Redes sociales, newsletter, web



Ayuntamiento de Orihuela

PROGRAMA: DIGITALIZACIÓN E INNOVACIÓN / TRANSICIÓN DIGITAL

ACTUACIÓN: D2.- SEÑALIZACIÓN TURÍSTICA EN CENTRO, CASCO Y PEDANÍAS

DESCRIPCIÓN:

La señalización vertical de orientación urbana, constituye un instrumento fundamental para guiar a los conductores hacia sus destinos por las vía más adecuadas, gestionando el tráfico, y convirtiéndose en una carta de presentación para el turista al llegar a un destino donde disfrutar de un periodo vacacional.

El rápido crecimiento del casco urbano, los diseminados y urbanizaciones de la costa, ha dado lugar a una situación caótica en la que es difícil ubicarse y encontrar tanto los servicios fundamentales como los recursos turísticos

Desde que Orihuela apostó por convertirse en un destino turístico de Calidad al adherirse al Proyecto Sicted en el año 2012, la señalización turística ha sido identificada por empresas participantes en el proyecto, los turistas y en Mesa de Calidad, como una importante área de mejora para el destino.

ACCIONES

- Instalación de postes para señalar los puntos turísticos más destacados de la costa, ciudad y pedanías.
- Instalación de letras corporativas en rotondas de Orihuela y la Costa.

Actuación solicitada en grupos de mejora, y demandada por los turistas en las encuestas de satisfacción del SICTED

AGENTES IMPLICADOS

Concejalía de Turismo, Concejalía de Infraestructuras, Departamento de Policía local- señalización

PRESUPUESTO APROXIMADO

607.218,92

ESCENARIO TEMPORAL DE EJECUCIÓN

X	X	X
FASE 1 (AÑO 1)	FASE 2 (AÑO 2)	FASE 3 (AÑO 3)

INDICADORES DE SEGUIMIENTO



Ayuntamiento de Orihuela

Zonas señalizadas

Número de quejas recibidas sobre falta de señalización

Comunicación: Redes sociales, newsletter, web

PROGRAMA: DIGITALIZACIÓN E INNOVACIÓN / TRANSICIÓN DIGITAL

ACTUACIÓN: D3.- DIGITALIZACIÓN DE MATERIAL TURÍSTICO

DESCRIPCIÓN:

Esta acción va en la línea de la sostenibilidad y la digitalización de todo el material de la oficina de turismo.

ACCIONES

- Intentar sacar impresos solo aquello que sea totalmente necesario tanto para el turista como para el trabajador de la oficina
- Digitalizar toda la información para que el turista pueda descargarla de la web
- Fomentar el uso de códigos QR.

Actuación reflejada en el Plan DTI.

AGENTES IMPLICADOS

Concejalía de Turismo

PRESUPUESTO APROXIMADO

8.000€

ESCENARIO TEMPORAL DE EJECUCIÓN

	X	
FASE 1 (AÑO 1)	FASE 2 (AÑO 2)	FASE 3 (AÑO 3)

INDICADORES DE SEGUIMIENTO

Comunicación: Redes sociales, newsletter, web

PROGRAMA: ACCESIBILIDAD Y CALIDAD TURÍSTICA



Ayuntamiento de Orihuela

ACTUACIÓN: A1.- OBTENCIÓN DE LA Q DE CALIDAD TURÍSTICA

DESCRIPCIÓN:

La calidad es un elemento diferenciador, y va más allá de la ventaja competitiva, se puede decir que es vital en el turismo, porque es muy importante lograr la satisfacción del cliente para que hable bien del destino y nos recomiende.

Orihuela fue la primera ciudad en adherirse al Sicted de la provincia de Alicante, pero ahora necesita dar un paso más adelante por lo que debe comenzar y obtener un certificado que aporta a los establecimientos turísticos prestigio, diferenciación fiabilidad, rigurosidad y promoción.

ACCIONES

- Obtener la Q de calidad Turística en la Tourist Info Orihuela Centro.

Acción propuesta en el plan DTI.

AGENTES IMPLICADOS

Concejalía de Turismo

PRESUPUESTO APROXIMADO

14.000€

ESCENARIO TEMPORAL DE EJECUCIÓN

	X	
FASE 1 (AÑO 1)	FASE 2 (AÑO 2)	FASE 3 (AÑO 3)

INDICADORES DE SEGUIMIENTO

Superar la auditoría Q y obtener la certificación

Comunicación: Redes sociales, newsletter, web

PROGRAMA: ACCESIBILIDAD Y CALIDAD TURÍSTICA

ACTUACIÓN: A2 .- PANELES DIGITALES INFORMATIVOS EN PEDANÍAS

DESCRIPCIÓN:

Junto con las distintas actuaciones orientadas a la mejora de la experiencia del visitante en el destino, se propone la instalación de diversos paneles digitales informativos por todo el territorio de Orihuela.

La instalación de estas herramientas de información, además de mejorar la calidad del servicio de información turística, permitirá al destino obtener datos que



Ayuntamiento de Orihuela

determinen de una forma más precisa el perfil de la demanda turística, pudiendo conocer aspectos como la información que han buscado o el momento en el que han accedido al panel, entre otros.

ACCIONES

- Adquisición de 24 paneles informativos para ser instalados en las pedanías de Orihuela.

Estos dispositivos son un escaparate interactivo cuyo contenido y diseño pueden ser modificados en todo momento, cumpliendo con los estándares de accesibilidad establecidos por parte del Word Wide Web Consortium (W3C). Además, también se ofrece la posibilidad a los usuarios que la información que haya consultado pueda descargarla en su propio dispositivo móvil vía código QR.

Actuación procedente del Plan de Sostenibilidad en Destino.
Moción de pleno.

AGENTES IMPLICADOS

Concejalía de Turismo, Concejalía de Nuevas Tecnologías y Modernización.

PRESUPUESTO APROXIMADO

290.000€

ESCENARIO TEMPORAL DE EJECUCIÓN

X	X	
FASE 1 (AÑO 1)	FASE 2 (AÑO 2)	FASE 3 (AÑO 3)

INDICADORES DE SEGUIMIENTO

Número de accesos al panel informativo (mensual, anual).
Número de accesos a la página web turística (mensual, anual).
Número de descargas realizadas a través del panel informativo (mensual, anual).

Comunicación: Redes sociales, newsletter, web

PROGRAMA: ACCESIBILIDAD Y CALIDAD TURÍSTICA

ACTUACIÓN: A3.- PLAN DE ACCESIBILIDAD TURÍSTICA

DESCRIPCIÓN:

Es responsabilidad del Ayuntamiento de Orihuela diseñar y transformar el entorno, los productos y los servicios que son utilizados por la ciudadanía y el turista, de



Ayuntamiento de Orihuela

modo que pueda ser utilizado en igualdad de condiciones por todos, haciendo extensiva esta responsabilidad al tejido empresarial y la ciudadanía.

Por ello, el municipio debe apostar por una estrategia cuyo objetivo sea diseñar productos y servicios que puedan ser utilizados por el mayor número posible de personas, y realizar los ajustes razonables para garantizar que las personas con discapacidad vivan en igualdad de condiciones.

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. El turismo accesible no se limita a la eliminación de barreras físicas, sensoriales o de la comunicación, sino que tiene por finalidad lograr que los entornos, productos y servicios turísticos puedan ser disfrutados en igualdad de condiciones por cualquier persona con o sin discapacidad.

Actuación procedente del plan DTI

ACCIONES

- Auditar el municipio de Orihuela para recopilar las actuaciones necesarias para que el municipio sea accesible para los residentes y los turistas.
- Realización de un plan de accesibilidad turística en el destino, persiguiendo hacer accesible gradualmente el entorno existente, con el objetivo de que todas las personas lo puedan utilizar libre y autónomamente, una Orihuela para todos.
- Mejorar la guía de recursos accesibles del municipio.

AGENTES IMPLICADOS

Concejalía de Turismo, Asociaciones de personas con diversidad funcional “Orihuela sin Barreras”.

PRESUPUESTO APROXIMADO

14.000€

ESCENARIO TEMPORAL DE EJECUCIÓN

X

FASE 1 (AÑO 1)

FASE 2 (AÑO 2)

FASE 3 (AÑO 3)

INDICADORES DE SEGUIMIENTO



Ayuntamiento de Orihuela

Número de actuaciones realizadas anualmente del plan.
Comunicación: Redes sociales, newsletter, web

PROGRAMA: ACCESIBILIDAD Y CALIDAD

ACTUACIÓN: A4 .- CREACIÓN DE ITINERARIO TURÍSTICO ACCESIBLE/ RUTAS ACCESIBLES” ORIHUELA PARA TODOS”.

DESCRIPCIÓN:

Orihuela quiere trabajar por la accesibilidad, y quiere ser un destino de referencia.

ACCIONES

- Analizar todas las rutas turísticas que organiza la Concejalía para trabajar sobre una de ellas para adaptarla y que se accesible para todo tipo de discapacidad visual, discapacidad motriz, auditiva, cognitiva...
- Mejora de la accesibilidad física, eliminando barreras físicas
- Realizar cuadros/ láminas en relieve de los recursos turísticos por donde pase la ruta para invidentes.

AGENTES IMPLICADOS

Concejalía de Turismo, Asociaciones de personas con distintos tipos de discapacidades, motriz, visual...

PRESUPUESTO APROXIMADO

2.700€

ESCENARIO TEMPORAL DE EJECUCIÓN

X		
FASE 1 (AÑO 1)	FASE 2 (AÑO 2)	FASE 3 (AÑO 3)

INDICADORES DE SEGUIMIENTO

Número de participantes en las rutas.
Número de acciones realizadas para convertir la ruta en accesible

Comunicación: Redes sociales, newsletter, web



Ayuntamiento de Orihuela

PROGRAMA: ACCESIBILIDAD Y CALIDAD TURÍSTICA

ACTUACIÓN: A5.- INFORMACIÓN TURÍSTICA ACCESIBLE

DESCRIPCIÓN:

Esta actuación tiene prevista la implantación de una herramienta que tiene como objetivo proporcionar información relevante y accesible sobre el enrutamiento geolocalizado de los atractivos turísticos y de los principales puntos de interés del destino.

Se trata de una plataforma web que, en combinación con planos o paneles tacto visuales, permite difundir y facilitar a los visitantes información ampliada de un modo accesible sobre las distintas rutas culturales que se ofertan en el destino y de los distintos elementos patrimoniales y culturales de interés turístico.

Esta herramienta se basa en el diseño para todos, haciendo posible acceder a su información tanto en formato visual como en audio, ya que incorpora un sistema de locución de texto y una amplia variedad de idiomas, añadiendo la posibilidad de facilitar lectura fácil y lenguaje de signos.

ACCIONES

- Implantación de una plataforma web accesible.
- Instalación de Paneles accesibles

AGENTES IMPLICADOS

Concejalía de Turismo, Concejalía de Patrimonio.

PRESUPUESTO APROXIMADO

30.000€

ESCENARIO TEMPORAL DE EJECUCIÓN

		X
FASE 1 (AÑO 1)	FASE 2 (AÑO 2)	FASE 3 (AÑO 3)

INDICADORES DE SEGUIMIENTO

Número de visitas al espacio web/ descargas (mensual, anual).

Comunicación: Redes sociales, newsletter, web

11.3.- Cuadro resumen estrategias incluyendo acciones, plazo de ejecución, mercados, prioridad y coste



Ayuntamiento de Orihuela

LINEAS	ACCIONES	PLAZO DE EJECUCIÓN			MERCADOS		PRIORIDAD			COSTE		
		2023	2024	2025	NACIONAL	INTERNACIONAL	BAJA	MEDIA	ALTA	2023	2024	2025
GOBERNANZA TURÍSTICA / PARTICIPACIÓN CIUDADANA	G1.-Consejo Sectorial de Turismo .-	X	X	X	X				X	2.000€	2.000€	5.000€
	G2 – Campañas de Sensibilización	X	X	X	X	X		X		500€	500€	500€
	G3.- Fomentar el empleo de calidad	X	X	X	X				X	1.000€	500€	500€
	TOTAL									3.500€	3.000€	6.000€
SOSTENIBILIDAD	S1.- Movilidad sostenible	X	X	X	X	X			X	10.000€	2.500€	2.500€
	S2.- Sostenibilidad de la actividad turística	X	X	X	X	X			X			35.000€
	S3.- Impulsar el patrimonio/ fiestas/ cultura	X	X	X	X	X			X	40.000€	20.000€	20.000€
	S4.- Gestión sostenible del litoral	X	X	X	X	X			X	1.000€	1.000€	1.000€
	S5.- Infraestructuras sostenibles	X	X	X					X	1.500€	1.500€	1.000€
	S6.- Bus turístico sostenible			X	X	X			X			420.000€
TOTAL										52.500€	25.000€	479.500€



Ayuntamiento de Orihuela

LINEAS	ACCIONES	PLAZO DE EJECUCIÓN			MERCADOS		PRIORIDAD			COSTE		
		2023	2024	2025	NACIONAL	INTERNACIONAL	BAJA	MEDIA	ALTA	2023	2024	2025
CREACIÓN DE PRODUCTO / DINAMIZACIÓN	C1.- Ruta senderista – Cruz de la Muela		X		X	X		X			35.000€	
	C2.- Rehabilitación MARQUO	X	X	X	X	X			X			755.921,74€
	C3.- Zona autocaravanas			X	X	X			X			150.000€
	C4.- Fomento de la Gastronomía	X	X	X	X	X		X		2.000€	4.000€	3.000€
	C5.- Parking Turístico			X	X	X			X			290.000€
	C6.- Rehabilitación de edificios	X	X	X	X	X			X			9.257.896,32 €
TOTAL										2.000€	39.000€	10.456.818€



Ayuntamiento de Orihuela

LINEAS	ACCIONES	PLAZO DE EJECUCIÓN			MERCADOS			PRIORIDAD			COSTE		
		2023	2024	2025	NACIONAL	INTERNACIONAL	BAJA	MEDIA	ALTA		2023	2024	2025
DIGITALIZACIÓN E INNOVACIÓN / TRANSICIÓN DIGITAL	D1.- Oficina de Turismo siglo XXI		X		X	X		X			25.000€	20.000€	
	D2.- Señalización Turística	X	X	X	X	X			X				607.218,92€
	D3.- Digitalización material turístico		X									8.000€	
	TOTAL										25.000€	28.000€	607.218,92€
ACCESIBILIDAD / CALIDAD TURÍSTICA	A1.- Q de Calidad Turística		X		X	X		X				14.000€	
	A2.- Paneles digitales en pedanías	X	X		X	X		X				290.000€	
	A3.-Plan de accesibilidad	X			X	X			X		14.000€		
	A4.- Itinerario turístico accesible	X			X	X		X			2.700€		
	A5.- Información turística accesible			X	X	X			X				30.000€
TOTAL											41.700€	304.000€	30.000€