

BLó Benicarló



PLAN ESTRATÉGICO DE DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE DE BENICARLÓ 2022-2025



GENERALITAT
VALENCIANA



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	2
2. ALCANCE Y OBJETIVOS DEL PROYECTO.....	3
3. METODOLOGÍA	6
3.1 METODOLOGÍA DEL PLAN ESTRATÉGICO	7
3.2 METODOLOGÍA DEL MODELO DTI.....	8
4. BENICARLÓ: CONTEXTO HISTÓRICO Y TERRITORIAL.....	15
4.1. CONTEXTO HISTÓRICO.....	15
4.2. CONTEXTO TERRITORIAL	18
4.3. COMUNICACIÓN Y ACCESIBILIDAD DEL TERRITORIO	19
5. ANÁLISIS SOCIODEMOGRÁFICO	20
5.1. ANÁLISIS DEMOGRÁFICO	20
5.1.1 DEMOGRAFÍA	20
5.1.2 DENSIDAD DE POBLACIÓN DEL TERRITORIO.....	21
5.1.3 PROCEDENCIA DE LOS RESIDENTES.....	22
5.1.4 PIRÁMIDE DE POBLACIÓN	23
5.2. ANÁLISIS SOCIOECONÓMICO	24
5.2.1. ESTADÍSTICA DE PARO REGISTRADO.....	24
5.2.2. RENTA MEDIA BRUTA.....	25
5.2.3. ACTIVIDAD EMPRESARIAL.....	25
6. TURISMO EN BENICARLÓ.....	26
6.1. CONTEXTUALIZACIÓN	26
6.2. REVISIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE TURISMO DE BENICARLÓ 2017-2020 Y DEL PLAN DIRECTOR DE TURISMO GASTRONÓMICO DE BENICARLÓ 2021	29
6.3. ANÁLISIS DE LOS MEDIOS ON-LINE DE BENICARLÓ	31
6.3.1. ANÁLISIS WEB.....	31
6.3.2. ANÁLISIS DE RRSS.....	32
6.4. RECURSOS TURÍSTICOS DE BENICARLÓ.....	33
6.5. ANÁLISIS DE LOS AGENTES PRINCIPALES EN MATERIA TURÍSTICA DE BENICARLÓ	36

7. <u>DIAGNÓSTICO TURÍSTICO DE BENICARLÓ</u>	<u>36</u>
8. <u>AUTODIAGNÓSTICO DE BENICARLÓ COMO DESTINO TURÍSTICO</u> <u>INTELIGENTE</u>	<u>38</u>
A. GOBERNANZA.....	38
B. SOSTENIBILIDAD	42
C. ACCESIBILIDAD	47
D. INNOVACIÓN	50
E. CONECTIVIDAD	53
H. MARKETING ONLINE	61
8.1. RESUMEN DE INDICADORES Y ÁMBITOS	64
9. <u>PLAN DE ACCIÓN DTI DE BENICARLÓ</u>	<u>66</u>
9.1. LÍNEAS ESTRATÉGICAS Y ACTUACIONES.....	66
9.1.2 DESCRIPCIONES DE ACCIONES	68
EJE 1. GOBERNANZA.....	68
EJE 2. SOSTENIBILIDAD	72
EJE 4. CONECTIVIDAD	79
EJE 5. INFORMACIÓN	81
EJE 6. INNOVACIÓN	85
EJE 7. INTELIGENCIA	88
EJE 8. MARKETING ONLINE.....	92
<u>ANEXOS</u>	<u>93</u>

1. Introducción

El turismo se desenvuelve en un entorno disruptivo marcado por la globalización, la creciente competencia, los cambios en los hábitos de los turistas, la creciente importancia de la sostenibilidad derivada de la toma de conciencia de los efectos del cambio climático y, sobre todo, la incorporación del uso de las tecnologías de la información a la vida cotidiana. El turista tiene mayor acceso a la información y busca nuevas experiencias y fórmulas de consumo creando a su vez nuevas tendencias.

Los destinos deben ser capaces de adaptar los productos y servicios que ofrecen en su territorio a las necesidades reales de los visitantes y al mismo tiempo cubrir también las de sus propios residentes.

Este escenario plantea nuevos retos a la administración local, empezando por la manera de trabajar de la organización, donde pasa de ser un mero agente gestor por implicarse activamente en acciones de innovación e inteligencia aplicadas al sector turístico. Estas actuaciones no sólo afectan al área o departamento de turismo, sino que son transversales para toda la organización.

Se trata pues, de un nuevo contexto que implica cambios en procesos y procedimientos de la mayoría de los departamentos de la administración vinculados con la planificación y gestión de los destinos además del compromiso político.

Si el papel de la administración local es clave en este nuevo escenario, no debe pasarse por alto la importancia del sector privado y de la población residente en el destino. Para que tengan éxito las estrategias planteadas en el destino, se deberá contar con la participación activa de todos los agentes.

2. Alcance y objetivos del proyecto

Para la realización del Plan Estratégico DTI de Benicarló se establecen en primer lugar unas pautas básicas de actuación que faciliten el proceso de transformación en DTI mediante la realización de un autodiagnóstico y la posterior elaboración y ejecución del actual Plan Estratégico DTI.

Es un método de trabajo con pautas claras que están ligadas a la planificación del destino con actuaciones concretas y que ya se han aplicado en diferentes municipios de la CV.

Los objetivos generales que se plantean entre ellos es realizar planes de sostenibilidad turística en destino. Se busca la transformación del modelo turístico hacia capas más sostenibles. La estrategia general de sostenibilidad pone el énfasis en la actuación sobre el destino de Benicarló. Hay que recordar que el desarrollo sostenible del turismo exige la participación del conjunto del ecosistema turístico, donde se incluye los 3 niveles de la Administración y el propio sector privado.

Las entidades locales juegan un rol fundamental en la visión y gestión del destino. El bienestar de la población local mediante el desarrollo turístico debe ser un elemento prioritario en la gobernanza de los destinos.

¿Cuáles son los objetivos generales del plan de sostenibilidad? Apoyar a los destinos turísticos en su transformación hacia *hubs* o polos de innovación turística. Asimismo, alcanzar una mayor cohesión territorial, no sólo relacionando la oferta y los destinos de cada territorio, sino creando conexiones entre los destinos de distintas regiones.

Los resultados esperados de estos planes de sostenibilidad en destino esperan:

- Diversificar la oferta de destinos turísticos, que contribuyen a la generación de empleo, distribución de riqueza y cohesión territorial.
- Mejorar la sostenibilidad y la gestión del capital natural de sistema turístico.
- Mejorar los destinos turísticos, realizando inversiones transformadoras que redunden en la competitividad del destino.
- Incorporar la digitalización en la gestión de los recursos, infraestructuras y productos turísticos del destino.

Entre los objetivos principales del nuevo Plan Estratégico Benicarló DTI 2022-2025, figura convertir a Benicarló en un destino capaz de competir con otros destinos turísticos de sol y playa donde se cuenta, generalmente con una enorme oferta de alojamiento y una demanda turística de gran volumen, todo ello acompañado de una elevada estacionalidad. Benicarló está categorizado como se ha comentado en un destino de sol y playa mixto/residencial, es decir, un destino que están menos orientado a la demanda internacional y a sus dinámicas. Las segundas residencias dominan la oferta alojativa y, en general, sufren mayor estacionalidad. Este tipo de destinos tienen como reto la reconversión, configurando una oferta más competitiva, que aporte valor añadido al turismo residencial.

¿Cuáles son los **objetivos específicos** de un destino turístico de sol y playa?

- Regenerar el litoral y esponjar edificaciones.
- Mejorar espacios e infraestructuras públicas y realizar actuaciones de embellecimiento.
- Aumentar la eficiencia energética y luchar contra el cambio climático de los destinos litorales más vulnerables.
- Desarrollar la complementariedad con otros productos y territorios, para

diversificar y desestacionalizar su oferta.

- Mejora en la gestión de los flujos turísticos, aplicando herramientas tecnológicas y de digitalización

¿Cuáles son los ejes de actuación prioritarios que debe tener en cuenta Benicarló?

Para ello se plantea seguir con la estrategia de Destinos Turísticos Inteligentes Comunitat Valenciana como un proyecto vertebrador del territorio que implique a todos los municipios turísticos en la puesta en marcha de planes directores de turismo con la asistencia técnica de la Oficina de Destinos Turísticos Inteligentes del INVATTUR.

Como pilar básico de todas las actuaciones, figura el desarrollo y fomento de acciones desde el eje de la gobernanza. Como se ha indicado en la introducción, se ha de implicar a todos los sectores del destino, empezando por el compromiso de la administración local, desde sus técnicos y funcionarios, al liderazgo por parte de la corporación municipal y contando en todo momento con el tejido empresarial y la población residente.

Estos objetivos sólo se pueden conseguir con una apuesta clara en la mejora de la gobernanza, tal y como está contemplado en el manual de DTI de la CV.

A partir de este eje, se plantea este proyecto que permitirá fijar las nuevas actuaciones de la red DTI CV en el municipio de Benicarló.

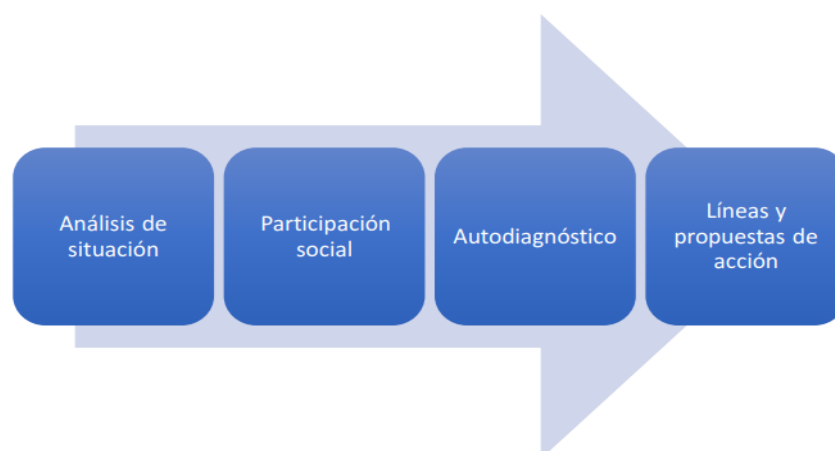
A lo largo de este documento, se definirán los objetivos que se enmarcan en el análisis y la planificación de nuevas acciones para Benicarló en el ámbito DTI y que le permitan mejorar su competitividad turística en este nuevo modelo.

3. Metodología

Desde el punto de vista metodológico, el trabajo desarrollado en Benicarló ha partido del análisis inicial de la situación turística del municipio, centrándose en las actuaciones realizadas en materia de planificación estratégica y su estado actual. Se ha completado el autodiagnóstico que analizan los principales indicadores que debe cumplir un Destino Turístico Inteligente. Posteriormente, se han continuado con los equipos de trabajo con participación público-privada, para finalmente con los resultados obtenidos plantear líneas de acción.

En todo este proceso se ha tenido en cuenta y se han aunado estrategias y líneas de trabajo con:

- Plan de espacios turísticos de la Comunitat Valenciana.
- Datos facilitados por la Smart Data Office de Turisme Comunitat Valenciana.
- Plan estratégico de Turismo de la Comunitat Valenciana 2020-2025.
- Catálogo de Recursos Territoriales Turísticos Valencianos.
- Plan Avalem Territori



3.1 Metodología del Plan Estratégico

Para la elaboración del Plan Estratégico de Benicarló, se ha estudiado la evolución de municipio en clave turística, revisando y realizando un balance de los planes anteriores de la localidad, como lo son el Plan Estratégico de Turismo de Benicarló 2017-2020 y del Plan Director de Turismo Gastronómico de Benicarló 2021.

A partir de estos documentos y tras el análisis del cumplimiento de las acciones propuestas en éstos, se ha realizado una redefinición de la línea de trabajo en clave turística y una nueva propuesta de mejoras para la evolución del municipio en materia de gestión inteligente y turística.

En segundo lugar, se ha realizado una revisión de los recursos turísticos de Benicarló y un estudio exhaustivo de los recursos en línea de la localidad: la web principal del ayuntamiento y la web turística del municipio, así como sus redes sociales activas: Instagram, Facebook, YouTube y Twitter.

Las acciones realizadas en estos medios vienen recogidas en el “Pla per la irrupció a les xarxes socials”, elaborado en 2017, y posteriormente en el documento “Informe KPI Turisme BLO 2021”.

Por otra parte, para obtener una referencia de la visión en primera instancia del municipio, se han realizado distintas reuniones y solicitado colaboraciones con los principales agentes que actúan en el territorio de Mutxamel.

En el ámbito público, se ha trabajado de manera conjunta con el área de turismo, siendo la principal área involucrada en el proyecto. Además, y para seguir en línea con el modelo integral DTI, se ha solicitado colaboración de éste área con las demás que conforman la entidad pública, solicitando colaboración para la elaboración de este Plan Estratégico y apoyando la transversalidad de actuación de la materia.

También se ha solicitado colaboración y opinión al sector privado y a la población local mediante encuestas y otras reuniones, a modo de recopilar toda la información posible sobre la opinión del estado actual de Mutxamel en materia turística.

3.2 Metodología del Modelo DTI

Aspectos a tener en cuenta

- 1.El modelo DTI-CV es un modelo de gestión que requiere, por tanto, de la existencia de un modelo previo de un destino turístico. Sin estrategia global del destino, la gestión en clave DTI carece de sentido.
2. El modelo DTI-CV requiere de la existencia de una estructura de gestión turística interdepartamental, personal cualificado y colaboración con el sector privado. Esto es un requisito básico.
- 3.El modelo DTI-CV se concibe como un modelo de mejora continua, lo que exige la permanente actualización de retos, requisitos e indicadores para garantizar el avance de los destinos.
- 4.El modelo DTI-CV no es un objetivo finalista. No se trata de ser DTI sino de trabajar en clave de gestión inteligente, de incorporar nuevas pautas a la planificación y gestión turística.

Cambios metodológicos

- 1.Revisión de los requisitos para acceder a los distintos niveles de la red.
- 2.Evolución del sistema de indicadores: pasa de 72 a 155 indicadores.
- 3.Se estructuran nuevos niveles que están configurados por el avance de los destinos según el grado de cumplimiento de indicadores: Básico, Avanzado, Excelente.
- 4.Actualización del estado de los planes y del cumplimiento de indicadores por parte de los destinos.

Tabla 1. Nuevos indicadores del autodiagnóstico DTI-CV

	GOB	SOST	ACC	INN	IT	CO	INF	MO	Total
Básico	13	14	6	2	7	2	10	18	72
Avanzado	11	8	8	6	3	6	3	2	47
Excelente	5	8	4	3	7	6	2	1	36
Total	29	30	18	11	17	14	15	21	155

Fuente: Elaboración propia a partir de INVATTUR

Tabla 2. Comparativa de indicadores antiguos y nuevos

INDICADORES ANTIGUOS		INDICADORES NUEVOS	
Ámbitos	N.º Indicadores	Ámbitos	N.º Indicadores
GOBERNANZA	10	GOBERNANZA	29
SOSTENIBILIDAD	15	SOSTENIBILIDAD	30
ACECESIBILIDAD	6	ACECESIBILIDAD	18
INNOVACIÓN	6	INNOVACIÓN	11
CONECTIVIDAD	5	CONECTIVIDAD	17
INTELIGENCIA	8	INTELIGENCIA	14
INFORMACIÓN	9	INFORMACIÓN	15
MARKETING ONLINE	8	MARKETING ONLINE	21
EVOLUCIÓN ACTIVIDAD TURÍSTICA	5		
TOTAL	72	TOTAL	155

Fuente: Elaboración propia a partir de INVATTUR

La gobernanza se basa en una serie de principios, tal y como se indican en el Libro Blanco de la Gobernanza Europea, y que son, la transparencia en la gestión, la participación pública en el diseño y aplicación de políticas, la responsabilidad de todos los agentes que intervienen en las políticas, la eficacia (con medidas objetivas y evaluables) y la coherencia de las acciones.

EJE 1. GOBERNANZA

- GOB_01. Recursos humanos
- GOB_02. Existencia y aplicación de un Plan Estratégico de Turismo
- GOB_03. Coordinación interdepartamental de turismo
- GOB_04. Existencia de un Plan Operativo de Turismo (POT) anual
- GOB_05. Colaboración público-privada
- GOB_06. Desarrollo de la Administración Electrónica/Administración Abierta
- GOB_07. Sistemas de gestión de calidad implantados con un enfoque de destino
- GOB_08. Campañas de sensibilización social hacia el turismo
- GOB_09. Análisis de retorno de iniciativas de fomento del turismo
- GOB_10_Plan estratégico Smart City / Land
- GOB_11_Coordinación y gestión del plan DTI

En el contexto de desarrollo de un destino turístico inteligente, no se puede separar la sostenibilidad del modelo turístico con la planificación del destino. A la hora de implantar un modelo DTI, se propone utilizar como marco de referencia el modelo VICE (acrónimo de *Visitors, Industry, Community y Environment*). Este modelo está basado en las tres dimensiones de la sostenibilidad (ambiental, económica y sociocultural).

EJE 2. SOSTENIBILIDAD

- SOST_01. Planeamiento urbanístico que incluye una normativa específica que contemple el modelo turístico
- SOST_02. Aplicación de planes o instrumentos específicos para el desarrollo turístico sostenible
- SOST_03. Plan de movilidad urbana sostenible adaptado al turismo
- SOST_04. Fomento de la economía circular
- SOST_05. Gestión del ciclo del agua
- SOST_07. Fomento de acciones de sensibilización a favor de la sostenibilidad para residentes
- SOST_08. Plan de adaptación al Cambio Climático
- SOST_9. Suscripción del Código Ético del Turismo Valenciano
- SOST_10. Índice de presión humana máxima y evolución de la población flotante
- SOST_11. Acciones de sensibilización turística a favor de la sostenibilidad para visitantes
- SOST_12. Fomento de la eficiencia energética
- SOST_13. Garantizar la seguridad y atención sanitaria al visitante
- SOST_14. Garantizar la seguridad turística y gestión de crisis en destino

Actualmente, el contexto actual se caracteriza por estar en un período en el que están apareciendo enfoques cuyo objetivo es favorecer e implementar un turismo más justo y solidario, por ejemplo, respecto a los turistas con discapacidades y su posibilidad de acceder a los productos y servicios que están disponibles en un destino turístico.

Se entiende como turismo accesible, aquel que tiene en cuenta las distintas capacidades del turista y genera productos y servicios específicos o adaptados.

EJE 3. ACCESIBILIDAD

ACC_01. Recursos/atractivos turísticos accesibles

ACC_02. Servicio de información adaptado a personas con discapacidad

ACC_03. Cumplimiento de accesibilidad Web (Protocolo WAI)

ACC_04. Promoción del turismo accesible

ACC_05. Transporte público accesible

ACC_06. Planificación en materia de accesibilidad

ACC_07. Impulso al desarrollo de la accesibilidad mediante soluciones tecnológicas/innovadoras

Un DTI es por naturaleza un espacio abierto a la innovación, que la promueven de forma activa a través de la búsqueda de soluciones en los distintos ámbitos de actuación. Estamos pues, ante un aspecto transversal.

En el ámbito turístico, se entiende la innovación como ese concepto bajo el que abordar procesos de renovación de destinos consolidados, los cuales pueden aprovechar las oportunidades que ofrecen las TIC para diferenciarse de otros destinos, y al mismo, para destinos emergentes les permite generar productos o servicios que antes no se habían ofrecido a los visitantes.

EJE 4. INNOVACIÓN

INN_01. Fomento de la innovación turística

INN_02. Implantación de sistema de gestión de la innovación en empresas y organismos públicos

INN_03. Desarrollo de proyectos de innovación

INN_04. Fomento de procesos de innovación colaborativa

INN_05. Emprendimiento

INN_06. Formación de población y ocupación en actividades vinculadas con la innovación

Nos encontramos ante un eje transversal en los destinos turísticos inteligentes. Cuando se habla de conectividad no debemos pensar exclusivamente en Internet, conexión básica e imprescindible para cualquier destino, sino en todas aquellas conexiones que permiten al turista, a los gestores del destino y a las empresas interactuar de manera constante y en todos los ciclos del viaje.

El objetivo de cualquier municipio que quiera transformarse en un destino turístico inteligente debe ser implantar una conectividad ubicua, proporcionándola en todo momento y espacio del destino.

EJE 5. ACCESIBILIDAD

ACC_01. Recursos/atractivos turísticos accesibles

ACC_02. Servicio de información adaptado a personas con discapacidad

ACC_03. Cumplimiento de accesibilidad Web (Protocolo WAI)

ACC_04. Promoción del turismo accesible

ACC_05. Transporte público accesible

ACC_06. Planificación en materia de accesibilidad

ACC_07. Impulso al desarrollo de la accesibilidad mediante soluciones tecnológicas/innovadoras

En un DTI la toma de decisiones en la gestión turística es un aspecto clave. Con los nuevos modelos de gestión no se puede confiar en la intuición a la hora de plantear acciones y estrategias turísticas. Los nuevos perfiles de usuarios y la irrupción de la tecnología con la que el turista interactúa durante todas las fases del viaje plantean nuevos retos y oportunidades a los gestores de destinos.

EJE 6. INTELIGENCIA

IT_01. Análisis de la demanda turística

IT_02. Barómetro empresarial

IT_03. Analítica web

IT_04. Plataforma de Integración de la Información del Destino

IT_05. Analítica redes sociales

IT_06. Datos abiertos en turismo
 IT_07. Monitorización de POIs
 IT_08. Geolocalización de recursos turísticos
 IT_09. Aplicación móvil
 IT_10. Ciberseguridad
 IT_11. Sistemas de inteligencia
 IT_12. Plataforma integral de gestión de servicios o plataforma de ciudad (gestión Smart)

El turista actual lleva a los gestores del destino a la necesidad de emprender acciones de adecuación en los servicios de información del destino, donde cobra especial importancia la gestión del back office que permitirá anticipar acciones y tomar mejores decisiones.

EJE 7. INFORMACIÓN TURÍSTICA

INF_01. Material promocional en formato digital
 INF_02. Punto de Información Turística 24/7
 INF_03. Asistencia virtual
 INF_04. Web multidispositivo
 INF_05. Presencia activa en redes sociales
 INF_06. Certificación con Q de calidad turística
 INF_07. Información sobre conectividad Wi-Fi
 INF_08. Señalética sensorizada
 INF_09. Aplicación móvil (App) propia

Uno de los ámbitos con mayor transformación gracias al uso de las TICs.

En la actualidad, los destinos turísticos pueden llegar a un público más amplio, con unos costes menores y mejorando su efectividad.

La puesta en marcha de estrategias de marketing online a través de las webs turísticas, los medios sociales, la publicidad, así como la monitorización y gestión de esos datos a través de herramientas de fidelización y promoción, influyen notablemente en el posicionamiento del destino turístico y de las empresas que lo componen.

EJE 8. MARKETING ON-LINE

MO_01. Monitorización de marca

MO_02. Social Media: Plan y marketing

MO_03. Posicionamiento y acciones SEO

MO_04. Inversión en publicidad online - SEM

MO_05. Customer Relationship Management (CRM) y marketing contextual

MO_06. Plan de marketing online

MO_07. Reputación online

4. Benicarló: Contexto histórico y territorial

4.1. Contexto histórico

El nombre de Beni-Gazló aparece por primera vez en documentos que se refieren a una alquería árabe y consigue su Carta Puebla el 14 de junio de 1236 con el nombre de Benicastló.

En 1236, la zona fue conquistada por Jaime I; es por mandato de este rey cuando se le concede la *Carta Puebla* y pasa a denominarse Benigazlum o Benicastló, en término de Peñíscola formado por un pequeño núcleo de población y que dependía de otro mayor, en este caso, de la jurisdicción del Castillo de Peñíscola.

A partir de esta concesión a 30 Repobladores con sus respectivos servidores y familias, Benicastló comenzó a adquirir cierta entidad como población y pronto sus habitantes intentan emanciparse de Peñíscola. Definitivamente en 1359 se independiza de Peñíscola. Ya en 1926, el rey Alfonso XIII otorgó a la Villa de Benicarló el Título de la Ciudad.

¿Cuál es la situación de Benicarló en la actualidad?

En la actualidad, Benicarló es una inmensa huerta, donde el regadío se impone al secano y los principales productos agrarios y por orden de importancia son las lechugas, tomates, alcachofas, cítricos y judías verdes.

Además, como productos básicos de la economía benicarlanda también destaca la pesca, que, con su flota de más de 50 embarcaciones, ha obtenido en los últimos años un promedio de 1.500.000 kg. Anuales de toda clase de especies marinas, entre las que destacan el salmonete, pescadilla, pulpo, rape, lenguado y langostino.

Pero Benicarló también destaca por su industria, concretamente la industria del mueble, que cuenta con numerosas empresas destinadas a la fabricación de mobiliario y complementos, además de las destilerías de esencias químicas que han experimentado un gran auge en los últimos años.

La influencia del sector del mueble en el tejido productivo de la localidad se evidencia con la ubicación en Benicarló de una unidad de la AIDIMA (Instituto Tecnológico de la Madera y afines) integrado en la red de institutos tecnológicos de la IMPIVA (Instituto de la Pequeña y Mediana Empresa Industrial Valenciana).

Para promover las condiciones idóneas para la instalación de actividades industriales en la ciudad, el 30 de octubre de 1998 se inauguró la primera fase

del Polígono Industrial Collet, iniciativa conjunta del Ayuntamiento de Benicarló y la Conselleria de Industria y Comercio a través de la empresa pública SEPIVA (Seguridad y Promoción Industrial Valenciana)

Este espacio, especialmente pensado para ofrecer a empresas e industrias un entorno dirigido a la actividad productiva, dispone de unos 200.000 metros cuadrados de suelo industrial dividido en parcelas de entre 810 y 6000 m².

En el año 2000 se inauguró la segunda fase del polígono, con una positiva acogida por parte del sector empresarial.

En cuanto al comercio se debe destacar la variada oferta de establecimientos tradicionales de todo tipo.

La zona centro de la ciudad, que acoge el Ayuntamiento, la iglesia de San Bartolomé, y gran cantidad de actividades comerciales y de servicios, ha estado adecuada para el uso preferente de peatones en los últimos años.

El Mercado Municipal de Benicarló, con cerca de 40 paradas, ofrece sus productos frescos de calidad a toda la comarca, abriendo también por las tardes para adaptarse a las necesidades de los consumidores.

Además, el aparcamiento subterráneo de la plaza de la Constitución facilitará el acceso a la zona comercial del centro, y a la Galería Comercial Benicarló Centro, que acoge unos 25 establecimientos de equipamiento personal y para el hogar.

Otras zonas de la ciudad, como el entorno de la avenida Méndez Núñez y Plaza Emperador Carlos I, son zonas de expansión del comercio urbano.

La Agencia para el Fomento de Iniciativas Comerciales (AFIC) del Ayuntamiento de Benicarló ha llevado a cabo una actualización del censo de establecimientos comerciales que se pueden consultar en el apartado [Guía Comercial](#) de la web municipal.

4.2. Contexto territorial

Benicarló es un municipio localizado en la Comunidad Valenciana, concretamente en el norte de la provincia de Castellón, en la comarca del Baix Maestrat.

La comarca del Baix Maestrat es la comarca limítrofe con la provincia de Catalunya desde el norte. Está formada por un total de 18 localidades, y su comarca es Vinaròs.

Los municipios que conforman la comarca son, de mayor a menor población, Vinaròs, Benicarló, Peñíscola, Alcalá de Chivert, Cáliz, San Mateo, Traiguera, San Jorge, Rosell, Santa Magdalena de Pulpis, Salsadella, Chert, La Jana, Canet lo Roig, Cervera del Maestre, San Rafael del Río, Puebla de Benifasar y Castell de Cabres.

Imagen 1. Ubicación de Benicarló en la provincia de Castellón.



Benicarló es el segundo municipio con nº de habitantes, únicamente superado por la capital de comarca, aunque es el 6º más pequeño. *Fuente: Wikipedia, 2022.*

Esta localidad delimita con los municipios de Vinaròs, capital de comarca, en el norte, Cáliz al oeste y Peñíscola por el sur. En el este, delimita con el mar Mediterráneo, y rodeado de huertas de regadío.

Benicarló forma parte de la llamada Costa de Azahar, formada también por las localidades de Vinaròs, Peñíscola, Alcalá de Chivert, Torreblanca, Costa de Cabanes, Oropesa del Mar, Benicàssim, Castellón de la Plana, Almazora, Burriana, Nules, Moncófar, Chilches, La Llosa y Almenara.

El clima de Benicarló se caracteriza por el propio del litoral Mediterráneo: Veranos cálidos e inviernos templados.

El municipio destaca por su diversidad de espacios litorales y playas, como lo son el Fondalet, la Mar Xica, el Morrongo, Gurugú y la Caracola, y 3 rieras. También tiene un interior montañoso, donde destaca el parque natural de la Tinença de Benifassà, y su montaña más elevada es “El Puig”, de 166m.

4.3 Comunicación y accesibilidad del territorio

El acceso a Benicarló es diverso, ya que se puede acceder por carretera desde Barcelona, Valencia o Castellón mediante la AP-7 (salida 43 Peñíscola-Benicarló) o por la N-340.

Desde el norte de España, se accede tomando la A-68 y la N-232 hasta Vinaròs y una vez allí, se enlaza con la N-340. Desde otras localidades más cercanas como Sant Mateu, Cervera del Maestrat y Cáliz, se accede desde la carretera autonómica CV-135, y desde Peñíscola se accede por la carretera CV-140.

Cuenta con una red de autobuses que enlazan diferentes puntos de la geografía española y en tren existe la parada en la Estación de Renfe Benicarló-Peñíscola. En avión, el municipio cuenta con los aeropuertos más cercanos en Reus (1h20min – 122km) y Valencia (Manises) (1h35min – 145km) y también dispone de estación de tren con conexiones tanto de cercanías como de media y larga distancia, cosa que comunica perfectamente la localidad con distintos puntos de España.

5. Análisis sociodemográfico

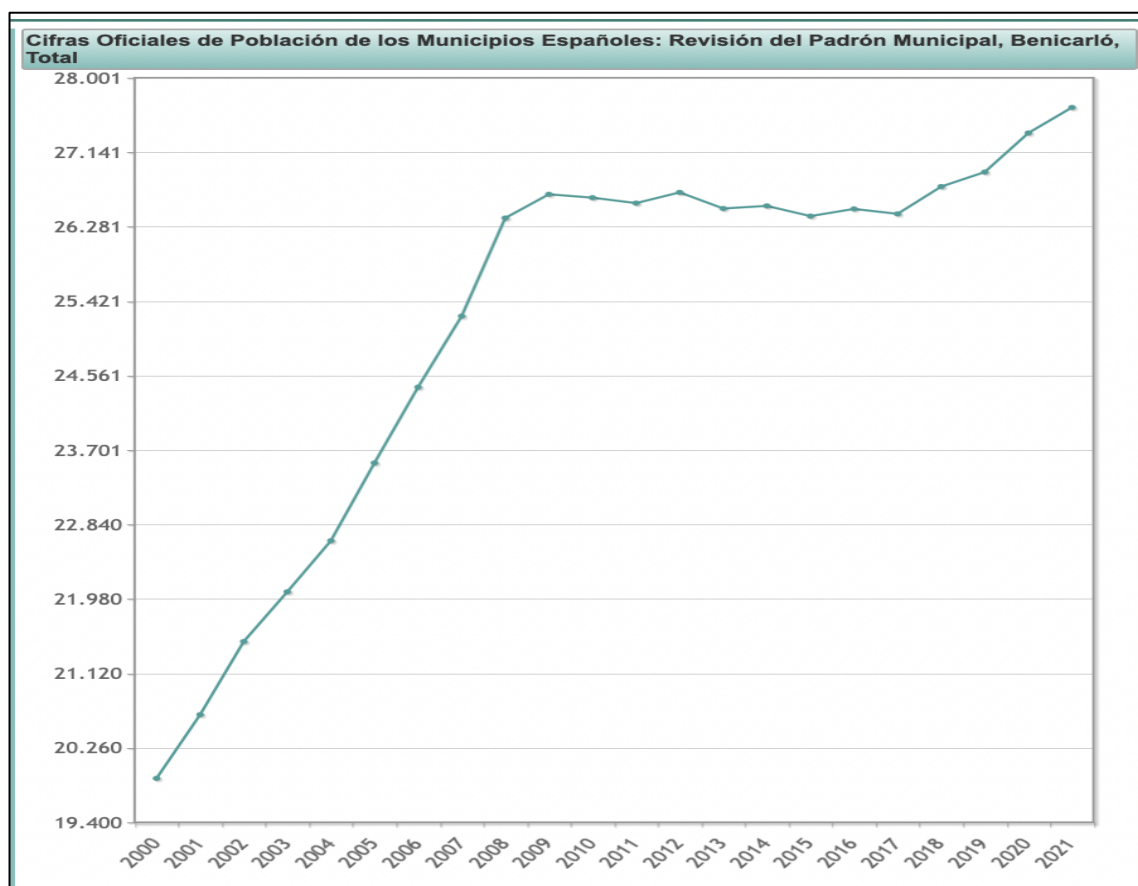
5.1. Análisis demográfico

5.1.1 Demografía

Benicarló es el segundo municipio con más habitantes de la comarca del Baix Maestrat, sólo superada por Vinaròs que es la capital de la comarca, tal y como se ha comentado en el punto anterior.

Según el "Portal d'Informació ARGOS", página de información estadística de la Comunitat Valenciana, en 2020 había un total de 27.363 habitantes y en 2021 según el INE, un total de 27.658 habitantes. Esto significa que ha habido un aumento de 295 habitantes más con respecto a 2020.

Gráfico 1. Evolución de la población de Benicarló (2000-2021)



Fuente: INE.es, 2022.

Tal y como se observa en el gráfico, en Benicarló ha habido un crecimiento exponencial durante los años 2000 a 2008, aumentando en 8 años un total de unos 6.000 habitantes.

Desde el año 2008 al 2017, la población se ha estabilizado pero estos últimos 4 años, la población ha vuelto a aumentar, con un total de casi 2.000 habitantes.

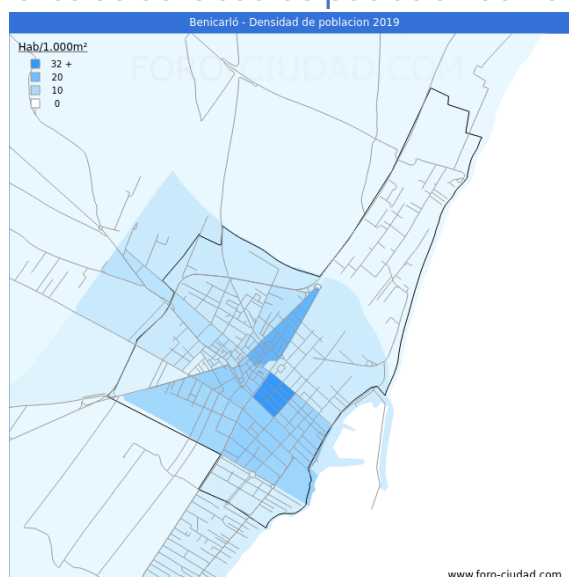
5.1.2 Densidad de población del territorio

Para el año 2019, Benicarló tiene una densidad de 562,31 hab./km², y es la población con mayor densidad de toda la comarca del Baix Maestrat.

En el siguiente gráfico se observa la densidad de población en 2019 por zonas, en el municipio de Benicarló.

Se destaca el área del casco urbano como más poblada, y la zona centro ciudad y suroeste del puerto marítimo como la segunda área más habitada.

Imagen 2. Zonas de densidad de población de Benicarló, 2019



Fuente: foro-ciudad.com, 2022.

5.1.3 Procedencia de los residentes

En cuanto al lugar procedencia de los residentes de Benicarló, se destaca que únicamente el 41,7% de la población son nativos de la propia localidad.

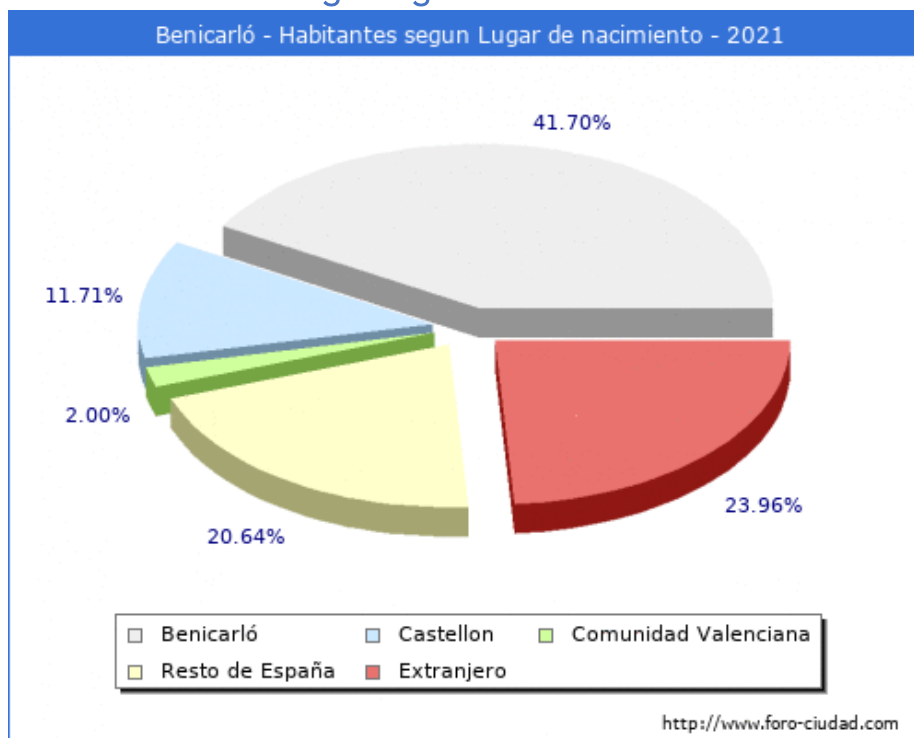
Benicarló recoge un 23,96% de residentes de procedencia extranjera, siendo el segundo mayor porcentaje de población que reside en el municipio.

Cabe destacar también el gran número de residentes del procedente del resto de España, con un grosor total del 20,64% de los habitantes.

Por último, un 11,71% de población proviene de la misma provincia de Castellón y únicamente un 2% son desplazados de la misma Comunidad Valenciana.

Estos datos invitan a la reflexión de que el mayor grosor de empadronados no son nativos en el municipio, siendo casi un 60% de los vecinos de Benicarló.

Gráfico 2. Habitantes según lugar de nacimiento en Benicarló - 2021



Fuente: foro-ciudad.com, 2022.

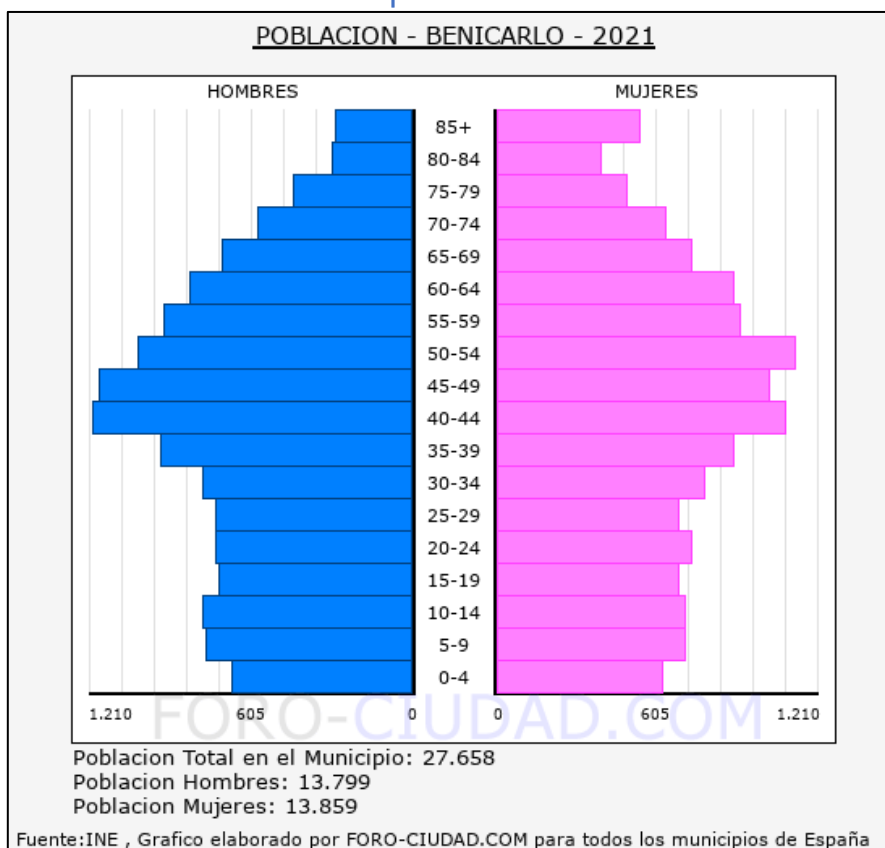
5.1.4 Pirámide de población

De la pirámide de población de la localidad de Benicarló se puede concluir que la mayoría de los residentes tienen una edad de 40 a 55 años.

Existe un equilibrio considerable entre población de sexo masculino y femenino.

La pirámide de población representada en Benicarló en 2021 tiene unos datos muy similares a la pirámide de población en 2021 de España, por lo que no hay aspectos destacables a comentar para la localidad de Benicarló.

Gráfico 3. Pirámide de población de Benicarló en 2021



Fuente: foro-ciudad.com, 2022.

5.2. Análisis socioeconómico

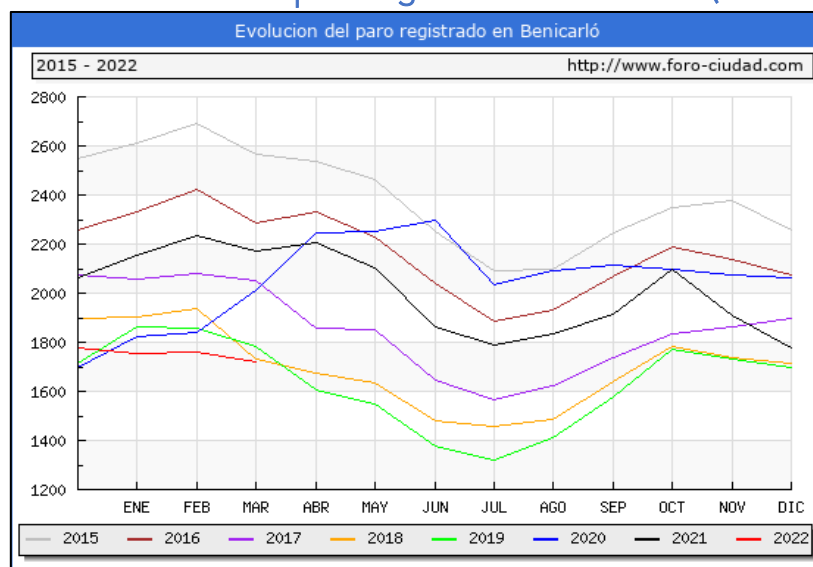
5.2.1. Estadística de paro registrado

A partir del gráfico siguiente, se observa el gran peso de la actividad turística estacional y potenciada durante el verano, observando a lo largo de todos los años, una disminución considerable del número de parados en la época de verano, sobre todo en los meses de mayo hasta finales de agosto, registrando en todos los años el menor registro de paro en el mes de julio.

Aunque durante todos los años se registra un patrón similar durante todo el año, cabe destacar la considerable disminución de parados durante 2015 hasta 2019.

En 2020, el gráfico cambia radicalmente debido a la pandemia del COVID-19 y la situación de crisis sanitaria mundial. Al ser un año totalmente distinto, con gran cantidad de restricciones y medidas para la protección sanitaria, el paro registrado se disparó durante todo el año, aumentando el registro durante los primeros 6 meses del año y habiendo un considerable crecimiento de la contratación a partir del mes de junio, estabilizando el valor del paro para el resto del año, aunque en unas cifras más elevadas que en otros años.

Gráfico 4. Evolución de paro registrado en Benicarló (2015-2021)



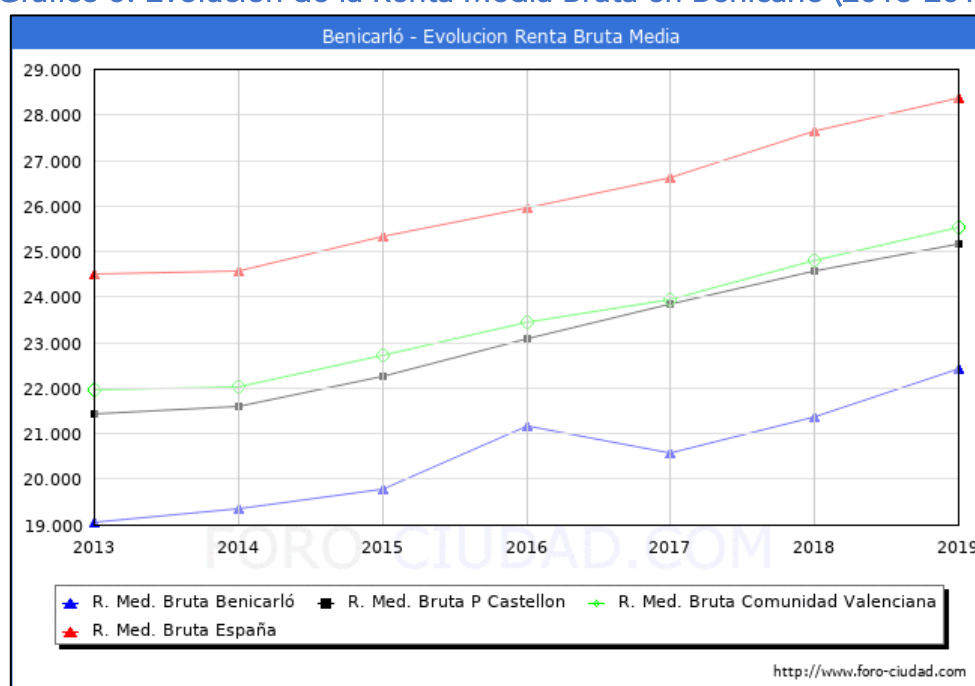
Fuente: foro-ciudad.com, 2022.

5.2.2. Renta media bruta

La renta media bruta de la localidad de Benicarló es muy inferior a la media en España y en la Comunitat Valenciana, aunque en 2016 existe un pequeño pico de crecimiento de esta, de 2016 a 2017 vuelve a bajar.

De todas maneras, la tendencia de la renta media bruta es igual para España, la Comunitat Valenciana y para Benicarló; va creciendo progresivamente cada año.

Gráfico 5. Evolución de la Renta Media Bruta en Benicarló (2013-2019)



5.2.3. Actividad empresarial

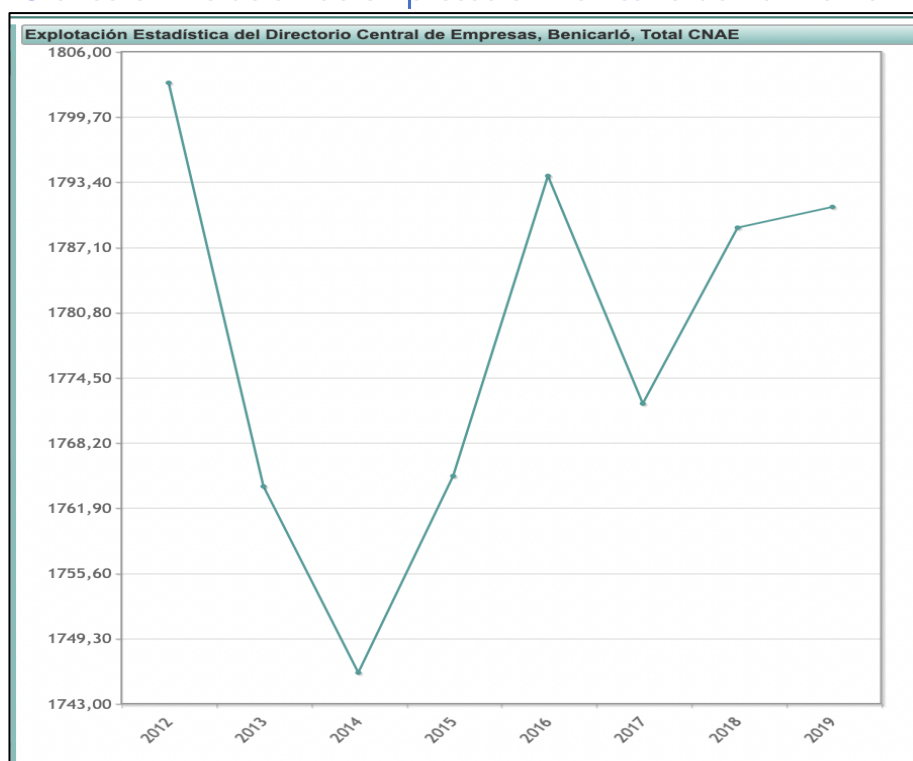
La actividad empresarial en Benicarló ha sido irregular a lo largo de estos últimos años.

Tal y como se observa en el gráfico siguiente, de 2012 a 2014 hubo una bajada importante de empresas establecidas en la localidad, y los dos años siguientes, el tejido empresarial del municipio casi recupera los valores de 2012.

En cambio, para 2015 y 2017 las cifras vuelven a descender, y de 2017 a 2019 existe un nuevo crecimiento del número de empresas.

Esta irregularidad puede asociarse a las pequeñas crisis económicas que se han sufrido en general en España durante estos periodos.

Gráfico 6. Evolución de empresas en Benicarló de 2012 a 2019



Fuente: INE.es, 2022.

6. Turismo en Benicarló

6.1. Contextualización

El municipio de Benicarló recibió un total de 13.096 turistas en 2021 para los meses de verano, de junio a setiembre, según los datos registrados en la Tourist Info de la localidad.

Para un municipio que cuenta con un total de casi 28.000 residentes, supone que para los meses verano, el municipio soporta casi un 50% más de habitantes durante temporada, con lo cual demuestra la gran influencia turística del municipio.

Uno de los factores clave para conseguir la recepción de turistas, es que Benicarló dispone de una buena red de conexiones e infraestructuras que permiten acceder a la localidad con prácticamente cualquier medio de transporte, ya sea mediante carreteras, tren o avión.

Además, el municipio en sí mismo genera interés turístico a través de sus múltiples recursos diversos entre sí, disponiendo de una gran variedad de recursos culturales arquitectónicos y religiosos en la zona del casco antiguo, como también un amplio abanico de recursos de la cultura pesquera cerca de la zona de la costa, la diversidad paisajística marítima y de montaña, y el acondicionamiento para uso y disfrute de distintas rutas de montaña y el disfrute de las diferentes playas, destacando la Playa del Morrongo, galardonada cada año con la Bandera Azul de los Mares Limpios de Europa. Todos ellos bien complementados entre sí y sin dejar de tener en cuenta toda la oferta gastronómica que los complementa.

Esta gran diversidad de recursos permite a la localidad poder abastecer a distintos segmentos de mercado, junto con la múltiple oferta privada del municipio, aunque las características que conforman actualmente la imagen de Benicarló son las de una población con servicios y ocio, pero no masificada por el turismo, y la economía tampoco es dependiente de este sector.

A continuación, se muestra una tabla representativa de la oferta de alojamiento de Benicarló:

Tabla 3. Oferta de alojamiento y otros servicios turísticos en Benicarló, 2020.

OFERTA DE ALOJAMIENTO EN BENICARLÓ, 2020			
TIPO DE ALOJAMIENTO	CANTIDAD	N.º DE PLAZAS	% RESPECTO AL TOTAL DE PLAZAS
HOTEL	4	196	7,4%
HOSTAL	3	51	2%
PENSIÓN	2	43	1,6%
PARADOR	1	208	7,9%
APARTAMENTO	341	1.823	68,9%

CAMPING	1	233	8,8%
ALBERGUE	1	76	2,9%
CASA RURAL	2	15	0,5%
TOTAL	355	2.645	100%

OFERTA TURÍSTICA EN BENICARLÓ, 2020

TIPO DE SERVICIO	CANTIDAD	N.º DE PLAZAS
SEGUNDAS RESIDENCIAS	3.000	11.000*
RESTAURANTE	91	3.947
AGENCIA DE VIAJES	5	-
EMPRESAS DE TURISMO ACTIVO	3	-

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Anuari d'Estadístiques municipals i comarcals d'Oferta Turística de la Comunitat Valenciana, 2020.

Tal y como se observa en la tabla, la mayoría de oferta de alojamiento viene dada por los apartamentos y las segundas residencias, cosa que apoya la idea de que Benicarló no es un destino turístico de sol y playa tradicional.

La gran cantidad de apartamentos turísticos puede ser dada a que la localidad haya sufrido un auge de visitas en un periodo de tiempo relativamente corto, y este servicio es el que más rápido se ha podido adaptar a las necesidades del consumidor; cuando un propietario observa que dispone de un recurso al que le puede sacar beneficio, es relativamente fácil regularlo para poder dotarlo de este servicio, mientras que crear una planta hotelera de cero resulta mucho más inviable.

Por último, se menciona la labor por parte de las entidades públicas locales para la promoción cultural, gastronómica y festera de la zona, ofreciendo distintos programas de atracción turística pero también de disfrute de la población local, como lo son, por ejemplo, los Premios Literarios Ciudad de Benicarló, la Semana de la Ciencia, cuatro ciclos de teatro durante el año y distintas tradiciones, o las Jornadas gastronómicas del Pulpo.

6.2. Revisión del Plan Estratégico de Turismo de Benicarló 2017-2020 y del Plan Director de Turismo Gastronómico de Benicarló 2021

Benicarló dispone de dos planes estratégicos de turismo anteriores a este Plan Estratégico de Destino Turístico Inteligente de Benicarló 2022-2025, los cuales van a servir de referencia para la elaboración de este, a fin de seguir las líneas estratégicas ya pautadas anteriormente.

En este punto se analizarán ambas documentaciones para ver el estado actual de la localidad en materia de planificación y ejecución de las acciones desde 2017 hasta la actualidad.

En primer lugar, se revisa el Plan Estratégico de Turismo de Benicarló de 2017-2022:

La intención de este plan es actualizar y adaptar el sector turístico de la localidad, tradicionalmente de sol y playa, hacia las nuevas tendencias que surgieron en esos años en la demanda y en el sector, con el diseño de nuevos productos enfocados a la desestacionalización del turismo, reforzando la identidad local del municipio con su gastronomía y tradiciones y, en aspectos más genéricos, replanteando y actualizando el modelo turístico tradicional hacia directrices más sostenibles.

Después de haber realizado un análisis exhaustivo del producto turístico del momento y potencial de Benicarló, el Plan realiza una propuesta de posicionamiento turístico de la localidad.

En total se plantearon 5 estrategias con 23 objetivos y 87 acciones.

Más recientemente se redacta el Plan Director de Turismo Gastronómico de Benicarló 2022-2025, "Benicarló, cuina autèntica", donde se realiza un análisis exhaustivo de la situación turística y se establece un diagnóstico.

El objetivo principal del Plan de Turismo Gastronómico es crear una hoja de ruta hacia el futuro deseado y consensuado mediante colaboración pública y privada, que potencie el turismo gastronómico en la localidad, mediante líneas estratégicas concretadas en acciones y que durante el tiempo se vaya retroalimentando e incorporando nuevas propuestas.

En este estudio se recopila información de la ubicación, el escenario socioeconómico, la planificación y gestión hasta el momento del turismo gastronómico en el territorio y la cadena de valor de este segmento, así como las infraestructuras y servicios públicos vinculados a este tipo de oferta, y los recursos turísticos potenciales para la oferta gastronómica en Benicarló. Por otra parte, también se realiza un análisis de la oferta y la demanda y de los soportes y estrategias de comunicación y comercialización de todo el producto, y a partir de ahí se realiza un análisis comparativo con los competidores, y un análisis del perfil del turista gastronómico, a fin de que Benicarló conozca profundamente el estado en el que se encuentra en relación a sus competidores y también conozca qué espera el turista de los productos y servicios gastronómicos.

Una vez realizado el estudio exhaustivo de la oferta y la demanda del producto y de la situación de Benicarló, se proponen las estrategias y las actuaciones a acometer por parte de Benicarló para mejorar la eficiencia en este producto.

En cuanto a la metodología utilizada para la elaboración de este plan, cabe destacar que es muy similar al modelo DTI, habiendo estado elaborado en materia de gobernanza, transparencia y participación y opinión pública y de los agentes involucrados en el sector.

En cuanto a las estrategias planteadas, se establecen 8 ejes de actuación con un total de 70 acciones.

Debida a la reciente publicación del proyecto y la gran capacidad de adaptación del mismo hacia una visión global turística de la localidad, así como la facilidad

de traslado de la metodología hacia el modelo DTI, se van a enlazar muchas acciones a este Plan.

6.3. Análisis de los medios on-line de Benicarló

6.3.1. Análisis web

La web de turismo de Benicarló, *benicarlo.travel*, se considera atractiva. Tan solo cargarse en el navegador, aparece en primer plano y ocupando toda la pantalla un vídeo promocional de la localidad, algo que siguiendo con las tendencias actuales y en base a estudios recientes de Marketing, se considera una de las mejores opciones de atracción al visor de la web.

Otro aspecto destacable es que la propia web dispone de un buscador de actividades, similar a un botón de reservas de las webs de alojamiento, preguntando al usuario qué fechas quiere viajar al municipio y a partir de las seleccionadas y la temática escogida (deportes, educación, cultura, arte, teatro, fiestas, etc.) aparece la agenda y actividades programadas para esos días.

La web es adaptable a cualquier formato y pantalla.

En cuanto a posicionamiento SEO en web, si en el buscador Google se escribe “Benicarló”, la primera web que aparece es la propia del ayuntamiento, y la 5ª es la web de promoción turística.

En cambio, si se escribe Benicarló turismo, la primera web que aparece es la de promoción turística de la localidad.

Por lo tanto, se concluye que Benicarló está llevando a cabo buena estrategia de diseño, promoción y posicionamiento web.

6.3.2. Análisis de RRSS

El Ayuntamiento de Benicarló dispone de dos redes sociales principales y trabajadas, debido a la popularidad de estas entre el uso de los consumidores y/o turistas; estas son Instagram, Facebook, YouTube y Twitter.

El área de turismo del ayuntamiento de Benicarló dispone de dos documentos para llevar a cabo la estrategia de redes sociales. El primero es el “Pla per la irrupció a les xarxes socials”, elaborado en 2017, y más adelante se elaboró el documento “Informe KPI Turisme BLO 2021”,

En el primer informe estratégico de 2017, se plantean las estrategias de creación de cuentas en las redes donde consideran más oportuno. Además, planifican el tipo de publicaciones que van a realizar mensualmente en todas las redes.

En el segundo informe, dedicado a los resultados de la estrategia, elaborado en 2021, se analizan KPIs de todas las redes; éstos están orientados al alcance y a las interacciones.

Después de analizar cada perfil en las redes, se observa que se ha utilizado una estrategia de diseño y contenido distinto para cada una de ellas, esto es debido a que se han utilizado estrategias de diferenciación del perfil de usuario entre unas redes y otras, aspecto muy positivo y a destacar de la labor realizada en este ámbito por Benicarló.

Tal y como se verá en la tabla de más abajo, existe una gran cantidad de publicaciones en ambas redes, así como de seguidores. Aunque en Instagram se tienen menos seguidores, existe mayor participación en la cuenta, pero este indicador no es muy significativo ya que Instagram es una aplicación que por sí misma incentiva y facilita la reacción y participación en las publicaciones. De YouTube se puede comentar que se disponen de solamente 6 vídeos subidos y no son recientes, por lo que la red ha sido utilizada de forma más funcional para guardar información y trasladarla a otros lugares, como por

ejemplo, en la web turística, que como herramienta para atraer usuarios o visualizaciones de forma directa.

A modo de proporcionar una información clara y concisa se elabora la siguiente tabla:

Tabla 4. Registro de usuarios, publicaciones y reacciones en las RRSS de Benicarló, 2022.

RED SOCIAL	SEGUIDORES	PUBLICACIONES	REACCIONES
INSTAGRAM @benicarlo.travel	2.649	757	80 likes +-
FACEBOOK Turisme Benicarló	3.894	NC	35-40 +-
YOUTUBE Benicarlo.travel	-	6	244 visualizaciones

Fuente: Elaboración propia, 2022.

6.4. Recursos turísticos de Benicarló

A continuación, se muestra una tabla recopilada de los recursos de Benicarló según su tipología.

Tabla 5. Listado de recursos turísticos de Benicarló, 2022

PLAYAS				
NOMBRE	LOCALIZACIÓN	MEDIDAS	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIONES
MORRONGO	Playa emblemática, junto al puerto pesquero y deportivo.	240m Longitud 25m Anchura	Arena fina.	CERT. BANDERA AZUL
GURUGÚ	Enfrente de la Avenida del Papa Luna	900m Longitud 15m Anchura	Arena y grava.	
CARACOLA	Conexión Benicarló y Peñíscola	800m Longitud 15m Anchura	Arena	CERT. BANDERA AZUL

CASCO ANTIGUO			
NOMBRE	TIPO DE RECURSO	LOCALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN
Ayuntamiento	Arquitectónico	C/Ferreres Bretó	
Prisión	Arquitectónico	C/ Major, esquina C/Presó con C/Sant Joan	Se puede visitar bajo petición. Último año de uso real 1960, edificio datado entre final s. XV – inicio XVI, construida sobre otra prisión de finales de s. XIV.
Carrer Ample		C/ Ample	Antigua “Placeta dels alls”, donde creció la ciudad de Benicarló.
Casa Bosch	Arquitectónico modernista	Av. Juan Carlos I, nº 7	Construcción 1904, residencia de la burguesía final s. XIX – inicio XX.
Casa Marqués	Arquitectónico barroco		Palacete s. XVII
Casa Tradicional Benicarlanda	Arquitectónico tradicional de labradores	C/ Santa Cándida	Ejemplo de casa tradicional de labradores benicarlandos con estilo propio de finales s. XIX
Edificio Gótico	Arquitectónico gótico	Esquina C/ Major y C/Sant Joan	Construcción entre s. XIV y XVI. En 1989 pasa de ser ayuntamiento a Juzgado de Paz. Actual espacio cultural de exposiciones y conferencias.
Edificio del Juzgado de la Paz	Arquitectónico -		Edificio característico burguesía s. XVIII- XIX. Destaca su torre campanario con reloj todavía en funcionamiento. Múltiples usos a lo largo de los años, último uso como biblioteca municipal.
Iglesia de San Bartolomé	Arquitectónico religioso – estilo barroco		Dedicada al patrón de la ciudad, inicio construcción 1724 en sustitución a la anterior, mencionada en la carta puebla en 1236.
Mercado Central	Intangible	C/ Pío XII y plaza del mercado	Mercado municipal con productos autóctonos con un total de 36 puestos.
Museo Ciudad de Benicarló	Arquitectónico / Cultural	C/ de la Pau	Antiguo Convento de San Francisco renovado en 2005. Centro cultural con amplia programación.
Plaza del Mercat Vell	Arquitectónico / Cultural	Pl. Mercat Vell	Antiguamente era una parcela privada para jugar al trinquete y ha pasado por distintos usos.

Quatre Cantons	Arquitectónico / Cultural	Cruces C/ Major y C/ Sant Joan	Cruce de las dos calles principales desde la Edad Media con distintos puntos emblemáticos históricos.
CERCA DEL MAR			
NOMBRE	TIPO DE RECURSO	LOCALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN
Capilla del Crist de la Mar	Arquitectónico - religioso		Objeto de Leyenda desde 1960 como llegada prodigiosa para proteger la ciudad de una epidemia de peste. Distintos cambios y remodelaciones de la Ermita hasta la actualidad.
Lonja de pescado	Cultural / Intangible		Edificio de 1952 remodelado en 2005 con arquitectura más moderna.
Magatzem de la Mar	Cultural / Intangible	C/ Crist del Mar	Símbolo de actividad comercial en s. XVIII-XIX como núcleo exportador de vino de Carlón. Actual espacio cultural con distintos eventos.
Muro sobre la Mar	"Intangible" (paisajístico)	Bocana norte del puerto municipal y deportivo.	Lugar emblemático donde disfrutar del paisaje natural del mar y cielo.
Museo de los marineros	Cultural	Antiguo faro	Lugar para la puesta en valor del oficio y tradición de población marinera de Benicarló.
Paisajes de la Costa Norte	"Intangible" (paisajístico)		
Paseando hasta Peñíscola	"Intangible" (paisajístico)		
Puerto náutico y pesquero			El Puerto de Benicarló ocupa gran parte de la fachada marítima, se trata de un espacio donde se conjuga la tradición y la modernidad con la posibilidad de realizar diversas actividades.
EL ENTORNO			
NOMBRE	TIPO DE RECURSO	LOCALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN
Aljibes	Cultural - etnológico	Antiguo camino de los Molineros y Ulldecona	Depósitos de agua excavados bajo tierra y cubiertos con bóvedas. Existen rutas para visitarlos en conjunto.
Basseta del Bovalar / Desembocadura de la rambla de	Natural		

Alcalá, El Barranquet			
Ermitas	Culturales – Religiosos	A las afueras de la ciudad.	Ermitas de Sant Gregori / Sants Màrtirs Abdó I Senén / El Rocío Visitas puestas en valor en conjunto tanto religioso/cultural como por el camino – excursión hacia ellas.
Huerta Benicarlanda	“Intangible”		La mayor parte de término municipal está destinada al cultivo y para el sector turístico se ha puesto en valor, en conjunto y por la D.O.P de la alcachofa.
Olivos milenarios	“Intangible”		Olivos datados de la época romana
Poblado ibero Puig de la Nau	Cultural - arquitectónico	Zona norte del término municipal	Poblado de ladera datado de s. V-IV a.C situado en la pequeña montaña junto al cauce del barranco Aiguadoliva, en el límite entre Vinaròs y Benicarló.

Fuente: Elaboración propia a partir de los recursos encontrados en benicarlo.travel,
2022

6.5. Análisis de los agentes principales en materia turística de Benicarló

En cuanto a los recursos humanos de gestión de la administración pública de Benicarló, existe una técnica en turismo cualificada para la función a realizar, y también se cuenta con una técnica interina de apoyo.

7. Diagnóstico Turístico de Benicarló

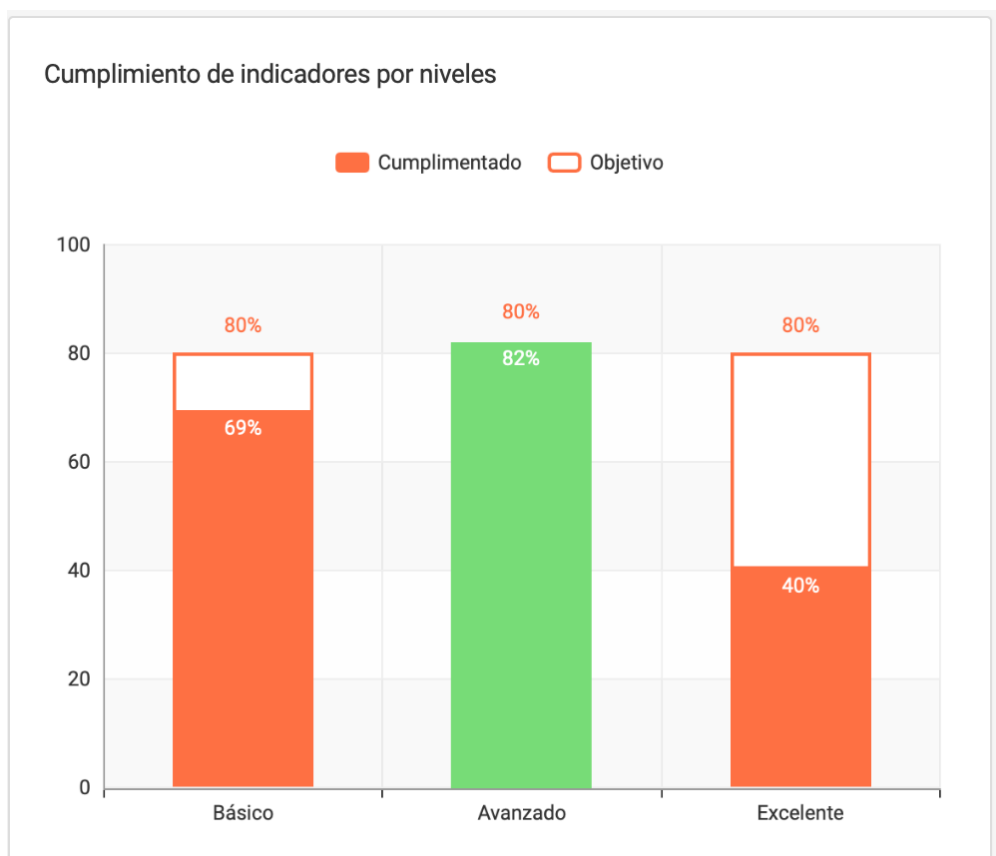
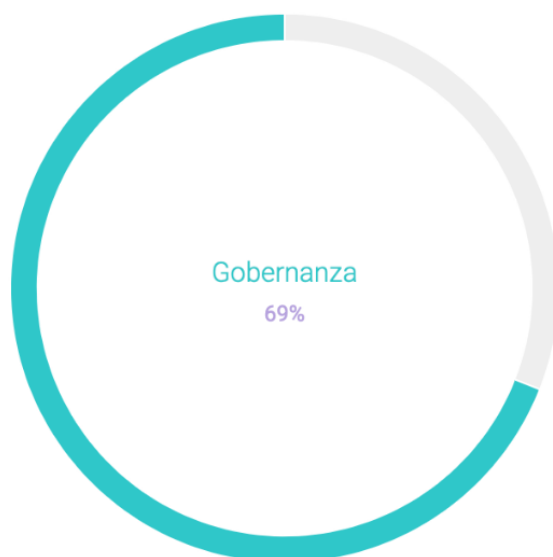
A continuación, se realiza un análisis DAFO turístico de la localidad de Benicarló.

Debilidades	Amenazas
- Demanda estacionalizada en los meses de verano. - Escasa oferta turística de alojamiento.	- Oferta turística madura relativamente cerca. - Mejora del posicionamiento del producto turístico de destinos competidores.

- Oferta de apartamentos turísticos y segunda residencia masivas. - Dispersión de recursos turísticos. - Recursos turísticos no potenciados. - Falta de variedad y cantidad adecuada de alojamientos turísticos de tipo hoteles y campings.	
Fortalezas - Clima. - Gastronomía. - Recursos naturales y arquitectónicos. - Playa galardonada con bandera azul. - Cercanía a paisajes naturales. - Buena conectividad con municipios vecinos y puntos turísticos. - Buena red de conexiones interurbanas en autobús, tren y carretera, destacando la carretera que conecta el interior de la península haciendo accesible la playa a zonas del interior como Aragón. - Recursos accesibles - Promoción pública de recursos tanto para residentes como para turistas (jornadas del pulpo, por ejemplo).	Oportunidades - Entorno (rutas, senderos, parajes naturales) son una oportunidad ante el nuevo turista post pandemia. - Aumento del turismo nacional post COVID. - Estimulación del producto turístico más diversificado. - Incorporación del municipio al modelo DTI - Recursos culturales con potencialidad como sello de identidad turística y cultural del municipio. - Posicionamiento del destino costero como fácil acceso desde el interior. - Líneas de subvenciones específicas del Fondo Europeo - Posicionamiento del destino como no masificado y seguro. - Proximidad a destinos emisores de turismo.

8. Autodiagnóstico de Benicarló como Destino Turístico Inteligente

A. GOBERNANZA



El municipio de Benicarló cumple con un total del 59% de todos los indicadores correspondientes al ámbito de gobernanza.

- Indicadores básicos: 62%
- Avanzado: 64%
- Excelente: 40%

Gobernanza: El aspecto de la Gobernanza es clave y seguramente el más importante del modelo DTI-CV y en el que el destino debe realizar un gran esfuerzo ya que es por donde se elaboran tomas de decisiones relativas a lo que acontece al destino y donde forman parte la colaboración público-privada.

Es importante que Benicarló, que mediante este documento dispondrá de un Plan Estratégico con participación pública y colaboración con el sector privado, tome medidas para el control y seguimiento de este. (GOB.02)

Es vital para que otros ámbitos de trabajo puedan trabajar de forma organizada, coordinada y con objetivos claros y comunes. Hay algunos indicadores con Valor SÍ que deben de justificarse con algún tipo de documento para su revisión: GOB.10 y Plan Estratégico de Smart City/Land

Tras el estudio de los indicadores de Gobernanza de Benicarló se obtienen los siguientes resultados:

Indicadores de Gobernanza que Benicarló **SÍ** cumple:

- Gob01: Benicarló dispone de un técnico responsable de departamento, un técnico auxiliar y dos informadores turísticos. Se dispone del documento acreditativo de las funciones y el técnico de turismo.
- Gob02: El municipio dispone de un plan Estratégico aprobado en un período inferior a 5 años. Concretamente hay un plan estratégico de turismo vigente (2017-2020), donde se pautan las acciones por anualidades, con sus indicadores respectivos de ejecución.
- Gob04: En la web del ayuntamiento de Benicarló se contemplan los presupuestos y concretamente los de turismo.
- Gob4.2: El Plan Estratégico y de Marketing Turístico está publicado en la web, es una buena manera de generar transparencia con el sector y la ciudadanía en materia de estrategia turística.
- Gob05.2: Se tienen desarrolladas iniciativas de cooperación público-privada que supongan aportación de fondos privados (colaboración en la

financiación de *famtrips*, *presstrips*, ferias, etc.). En las jornadas gastronómicas los cocineros aportan menús en especie mediante su participación, en las jornadas del Pulpo a Caduf y el pescado de lonja.

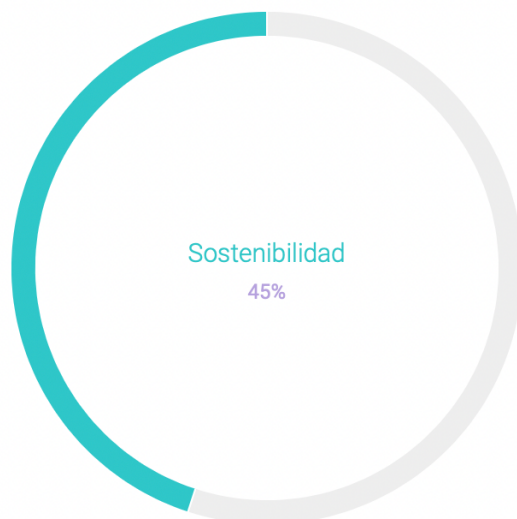
- Gob05.4: Existe un foro on-line de participación y opinión pública.
- Gob.06: El municipio cuenta con un portal de transparencia publicado en la web municipal.
- Gob07: Benicarló está adherido al SICTED desde 2017.
- Gob09: Benicarló ha estudiado el análisis del retorno de dos iniciativas; "Les jornades del Polp a Caduf i el peix de llotja" de setiembre a noviembre de 2021, y el del "Undead Festival 2021", entorno a octubre de 2021.
- Gob10: El municipio cuenta con el Plan EDUSI que es el equivalente a un Plan de Smart City/Land, compartido con la localidad vecina de Vinaròs. La información se puede encontrar en <https://edusibenicarlovinaros.com>, subvencionado con el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER). Aunque el Plan tenía una perspectiva inicial de 2014-2020, sigue en ejecución.

Indicadores de Gobernanza que Benicarló **NO** cumple:

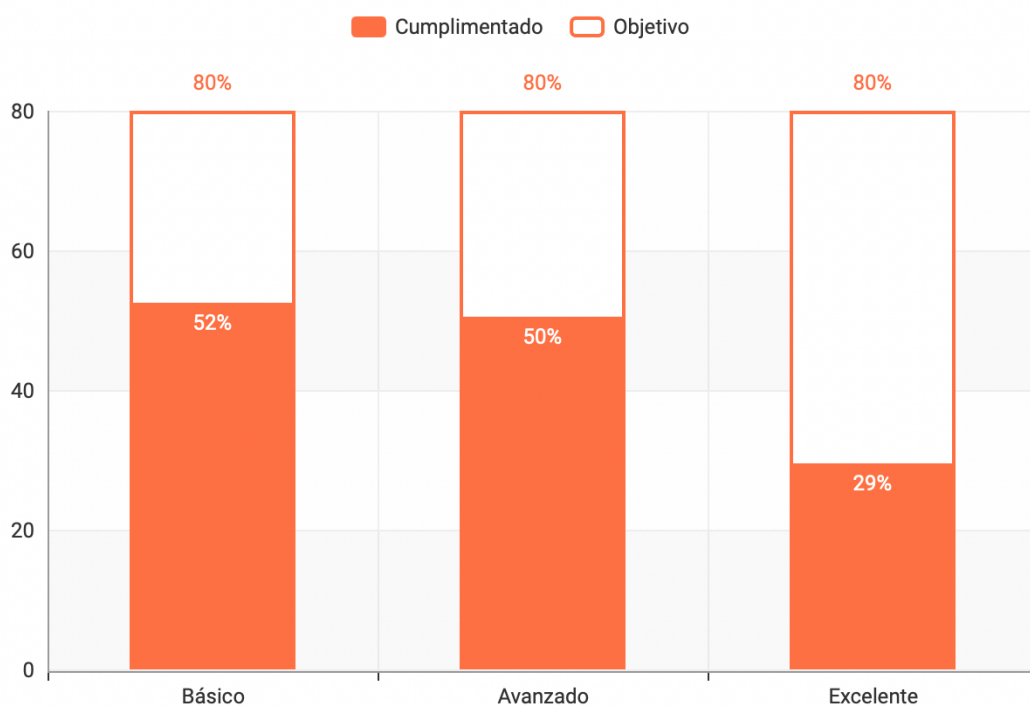
- Gob3: Benicarló no dispone de una Comisión Técnica Interdepartamental para el desarrollo del DTI, se recomienda la creación de esta.
- Gob4.3: Benicarló no dispone de un presupuesto asociado al desarrollo del POT y del DTI.
- Gob05.01-02-05-06: Benicarló no dispone de Consejo Local de Turismo conformado por grupos de interés vinculados a la gestión turística municipal. Este Consell cumpliría con el requisito del indicador del modelo DTI-CV en el que se pide la existencia de un ente mixto de gestión de destino. La colaboración público-privada es clave en el diseño y la ejecución de la estrategia turística. Por otra parte, sí que dispone de un foro online o *newsletter* llamado "El pregoner", y también una web propia para la participación ciudadana, "benicarloaparticipa.com", que fomenta la participación de los agentes, visitantes y ciudadanía en la gestión turística local, donde se recopila información y donde pueden surgir iniciativas de colaboración entre la administración pública y otros agentes.

- Gob08: No existen campañas de sensibilización para concienciar a la sociedad sobre el valor del patrimonio local y así aumentar las implicaciones del turismo y la importancia de la hospitalidad. Se recomendaría reflexionar sobre la creación de alguna de ellas a fin de que la población local sea más consciente de los beneficios de este sector económico y su repercusión hacia el bienestar y la calidad de vida del residente.
- Gob09: Es recomendable tener las 3 acciones de promoción de destino con un retorno analizado.
- Gob11: No existe una Smart Office ni una persona responsable para la gestión y desarrollo del Destino Turístico Inteligente, y sería conveniente asignarla para realizar esta coordinación.

B. SOSTENIBILIDAD



Cumplimiento de indicadores por niveles



El municipio de Benicarló cumple con un total del 45% de todos los indicadores correspondientes al ámbito de sostenibilidad.

Indicadores básicos: 52%

Avanzado: 50%

Excelente: 29%

La sostenibilidad es un eje fundamental del modelo. Benicarló debe integrar este eje en los aspectos sociales, económicos y ambientales ya que la sostenibilidad es un aspecto transversal. Aquí se observan los resultados del ámbito de sostenibilidad en el municipio de Benicarló:

Estos son los indicadores de Sostenibilidad que Benicarló **SÍ** cumple:

- Sos01: Desde el municipio se afirma tener adaptación a la Estrategia Territorial Valenciana (ETV). En su web se accede al Planeamiento urbanístico municipal donde se puede acceder al Plan General de Ordenación Urbana (PGOU).
- Sos02: Desde la web de Benicarló se puede acceder a los planes transversales de cada área del Ayuntamiento, donde también afectan a la gestión del turismo. Entre estos planes, se encuentra la estrategia EDUSI, el Diagnostico Medioambiental de Benicarló y el Plan de Accesibilidad.
- Sos03: Benicarló cuenta con un Plan de Accesibilidad Urbanística, pero no se encuentra actualizado. Es del año 2012 por lo que queda obsoleto.
- Sos04: No se disponen datos de volumen de residuos recogidos y generados en Benicarló, aunque el municipio cuenta con recogida de residuos sensorizado con un total de 884 contenedores, por lo que el Ayuntamiento podría disponer de ese dato.
- Sos05: Se dispone de datos sobre la gestión del agua proporcionada por la empresa Sorea, y en 2021 se ha reducido el porcentaje de pérdidas en la red respecto el año anterior, pero no se dispone de los datos de agua depurada respecto el año anterior, ni del agua reutilizada, tampoco de los datos exactos del consumo.

Existe un estudio sobre las horas en funcionamiento de los distintos pozos desde 2014. Se observa una reducción considerable de horas de

funcionamiento en 2021 respecto el resto de los años, con un total de 4.930h en comparación con las 6.057 de 2021 y las 7.847 de 2019, obviando la gran cantidad de horas en funcionamiento de 2020 debido a la pandemia mundial y el confinamiento domiciliario que obligaron a consumir más agua. (6.047).

- Sos5.3: Se está implantando telelectura de contadores y sistema de gestión de riego de las zonas ajardinadas con elementos de auto-stop en caso de lluvia, a fin de reducir el malgasto de agua, pero actualmente la acción no está finalizada y tampoco se disponen de datos de estudio para conocer la reducción real de agua.
- Sos07: Existen campañas de sensibilización a favor de la sostenibilidad para residentes; éstas son, por ejemplo, 'Cuidar del medi ambiente sona bé', del pasado junio de 2018 con motivo del Día Mundial del Medio Ambiente, donde se recordaba a la ciudadanía la importancia de reciclar y de mantener limpia la ciudad, realizando distintas actividades participativas durante el día, en el Mercado Municipal. Otra iniciativa fue en 2020, la campaña de Guerra al Plástico por unas Fallas más sostenibles, repartiendo vajillas compostables a fin de sustituir los plásticos de un solo uso y la instalación de lavavasos en cada local para usar vasos reutilizables. En 2021 se realizó otra campaña de concienciación para el reciclaje y limpieza urbana, llamada "Mejoremos Benicarló, fuera trastos de la vía pública" y pretendía concienciar a la población de realizar un buen uso del servicio de recogida de los voluminosos y no lanzarlos a la calle.
- Sos09: Benicarló está suscrito al Código Ético del Turismo de la Comunitat Valenciana. El destino realiza acciones de difusión para su conocimiento entre el empresariado y la ciudadanía. En la web de turismo municipal aparece campaña de difusión que se está haciendo en la anualidad 2022.
- Sos10: Se cumple la mitad del indicador, ya que el segundo factor que se estudia no se dispone de los datos para calcular el valor del mismo.

El indicador cuenta con dos partes, el primero es el cálculo de la Presión Humana máxima del territorio.

Para el cálculo de la presión humana máxima se suma la capacidad de la oferta residencial y turística en todas las modalidades de alojamiento (50%)

-El dato más reciente es de 2011, que existían un total de 17.141 viviendas en Benicarló. Se desconoce el número total de plazas de las viviendas, por lo que se realiza una aproximación a una media de 3 personas por vivienda, por lo que sería un total de 51.423 plazas.

-En cuanto a la oferta turística, existen un total de 13.645 plazas.

Se es consciente de que el dato no es del todo exacto ya que se están sumando datos de años distintos.

La presión humana máxima de Benicarló es de **65.068 habitantes**.

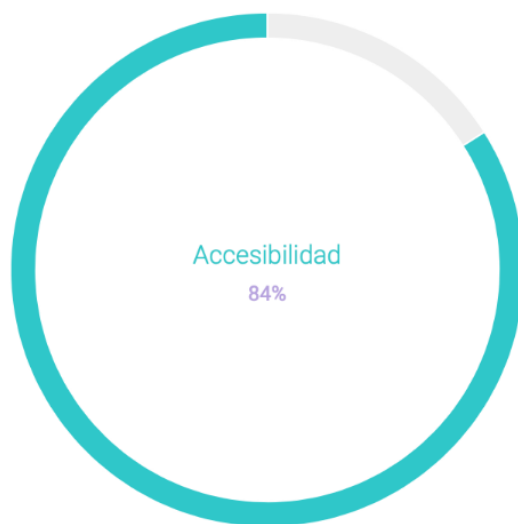
Tal y como se ha comentado en el apartado 6 de Turismo en Benicarló, la localidad recibió en 2020 un total de casi 13.100 turistas, y la población local sumaba un total de alrededor de unos 28.000 empadronados, por lo que el máximo de presión humana en el territorio fue de 31.100 habitantes, por lo que sería un **47,98% de la presión máxima del territorio**, por lo que se concluye que el municipio no está nada congestionado.

La segunda parte del indicador no se puede calcular ya que no se disponen de los datos.

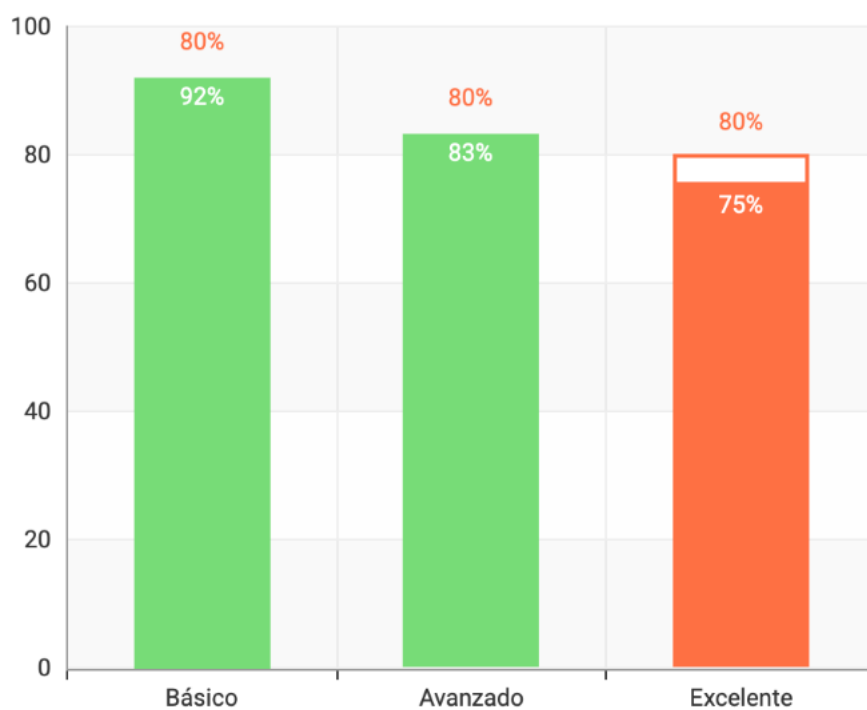
- Sos11: Se realizan acciones anuales para concienciar a la demanda turística sobre la importancia de la sostenibilidad en el turismo. El municipio justifica el indicador con una serie de campañas que fueron realizadas entre julio, agosto y septiembre de 2021.
- Sos12.03: El destino cuenta con una auditoría energética favorable después de haber realizado un Plan de eficiencia del alumbrado público y haber ejecutado la acción correctamente.
- Sos13: Se tienen servicios de infraestructuras específicas para asegurar la atención sanitaria. El compromiso del destino por asegurar la atención sanitaria es esencial para generar seguridad al turista.
- Sos13.3, en la web del municipio se ofrece información especializada en COVID.
- Sos14.03: total hay 1,79 policías por 1000 habitantes en Benicarló, y en concreto son 561,84 habitantes por cada 1 policía. Se puede decir que Benicarló dispone de un alto elevado en materia de seguridad policial.

Indicadores de Sostenibilidad que Benicarló **NO** cumple:

- Sos04.02: No existe un Plan de tratamiento de residuos.
- Sos5.02: Es necesario algún sistema de control de depuración y reutilización de aguas residuales y, ya que actualmente es inexistente, se puede plantear la instalación y control mediante algún sistema inteligente que monitorice la racionalización de esta.
- Sos6.01: Desde el municipio se afirma no tener un sistema de indicadores de sostenibilidad. Desde el municipio no se tiene constancia de ninguna actualización periódica del sistema de indicadores. La medición periódica de la evolución del destino permite observar si se está yendo hacia mayores cotas de sostenibilidad. Además, el destino debe comprometerse con la mejora de la sostenibilidad a través de la apertura de datos.
- Sos8.01-02: No hay ningún Plan sobre el cambio climático, se considera oportuno la elaboración de objetivos y acciones transversales al Plan, para mitigar los accidentes que se puedan ocasionar debido a las incidencias medioambientales.
- Sos12.1: No existen puntos de recarga eléctrica en el municipio.
- Sos12.2: No existen contadores inteligentes para la gestión inteligente de la red eléctrica.
- Sos13: Se aconseja tener un control sobre el número de visitantes atendidos en destino por los diferentes servicios sanitarios y respecto al COVID es fundamental tener una monitorización y difusión del impacto del COVID en el destino.
- Sos14.01-02: El destino no cuenta actualmente con un plan específico de acción en coordinación a las autoridades sanitarias. Es recomendable plantear la creación de uno debido a la situación mundial que se ha vivido recientemente.
No obstante, tampoco se dispone de un programa de emergencia ni un Plan Especial de Protección Civil el cual sería necesario elaborar.



Cumplimentado Objetivo



El municipio de Benicarló cumple con un total del 84% de todos los indicadores correspondientes al ámbito de accesibilidad.

Indicadores básicos: 92%

Avanzado: 83%

Excelente: 75%

Accesibilidad: el modelo DTI-CV plantea un horizonte en el que los destinos sean consumibles por todo el mundo, por lo que se requiere un gran esfuerzo en materia de adaptación de recursos turísticos y de uso de canales de promoción igualmente adaptados bajo pautas de accesibilidad turística. Aquí se muestran los datos de Benicarló respecto al ámbito de accesibilidad.

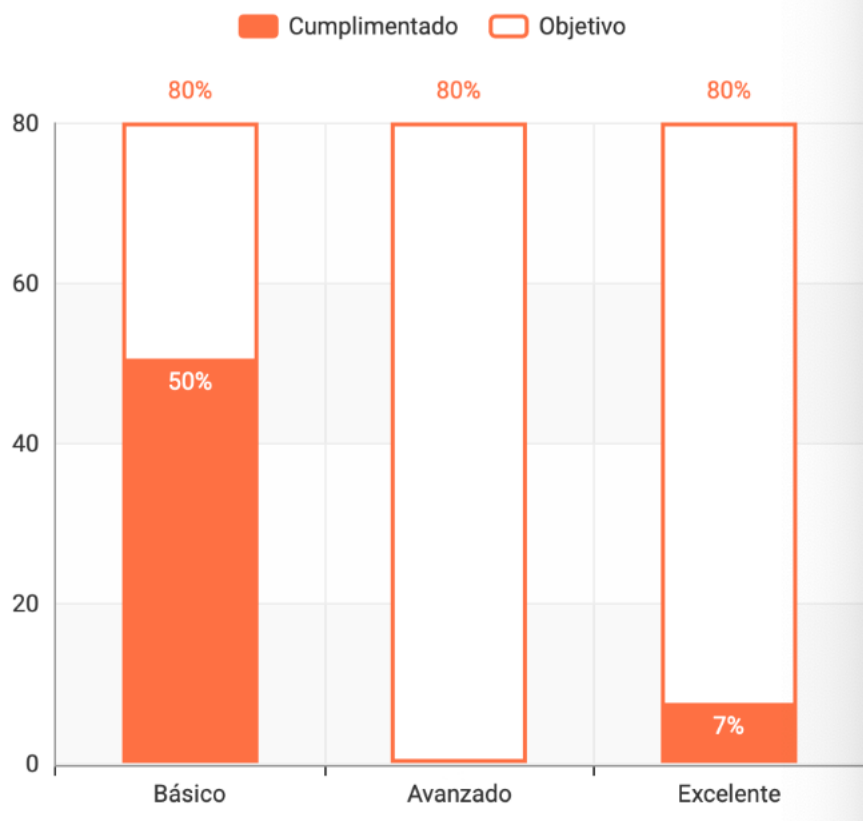
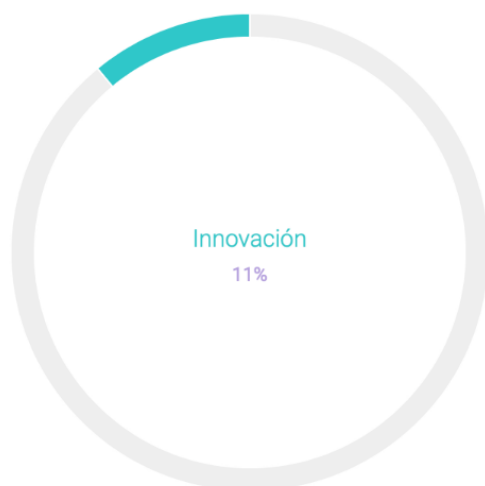
Indicadores que **SI** se cumplen:

- Acc01: En 2018, El Ayuntamiento de Benicarló, a través de una iniciativa conjunta entre la Concejalía de Deportes y la de Turismo, ha señalado siete rutas y senderos saludables por el término de Benicarló. Los itinerarios se pueden recorrer a pie, en bicicleta o a caballo.
- Acc02: El municipio cuenta con una oficina de información turística adaptada en su zona interior. La oficina está distinguida con la Q de calidad y esta norma obliga a que sea accesible. El documento que lo atestigua es la ficha básica informativa de accesibilidad para servicios de oficinas de información turística. El personal de la oficina de información turística cuenta con formación específica en accesibilidad.
- Acc03: Benicarló cumple con el nivel AA del Protocolo WAI de accesibilidad on-line.
- Acc04: Existe una guía online de accesibilidad turística del municipio y otras zonas de algunos destinos. Se dispone de material promocional adaptado como audioguías en su propia página web. Benicarló se posiciona con el turismo accesible porque desde su página web se promociona un apartado con el producto de turismo accesible, donde se muestran los recursos, productos y servicios accesibles de la localidad.

- El municipio afirma que se cuenta con toda la flota accesible del servicio de transporte urbano en autobús público. No obstante, se debería de recopilar la información al respecto que constata la afirmación.
- Acc06: Benicarló tiene un plan de accesibilidad actualizado con acciones que se llevan a la práctica. Este plan está disponible en la web del municipio, además también cuenta con un inventario de accesibilidad del destino disponible en su web.
- Acc07: El municipio desarrolla iniciativas de mejora de la accesibilidad a través de herramientas tecnológicas. Además, Benicarló dispone de una Unidad Responsable de Accesibilidad de Webs y Aplicaciones electrónicas, que se encargan de evaluar el cumplimiento de la RD 1112/2018, que se encargan de realizar los informes de accesibilidad de la web y App locales, y se redactan los aspectos a mejorar.

Indicadores que **NO** se cumplen:

- Acc05: Sería recomendable conocer el porcentaje de plazas accesibles de transporte público y así conocer el grado de accesibilidad de transporte público en destino.



El municipio de Benicarló cumple con un total del 11% de todos los indicadores correspondientes al ámbito de Innovación.

Indicadores básicos: 50%

Avanzado: 0%

Excelente: 7%

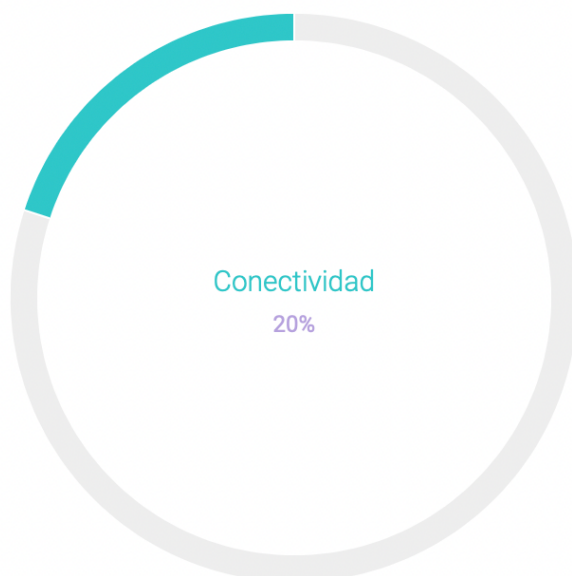
Los indicadores correspondientes a Innovación que **SÍ** cumple el destino son los siguientes:

- Inn01.02: Benicarló dispone de una oferta de formación en materia relacionada con el turismo, ya sea a través del CdT, y también del programa "Forma't", que son cursos gratuitos organizados por el Centro de Turismo de Castellón, la Diputación de Castellón y con la colaboración de la Agencia de la Ocupación y el Desarrollo Local del Ayuntamiento de Benicarló.
Sería conveniente actualizar la información publicada y retomar acciones y proyectos en esta materia puesto que la última formación dada es para el último semestre de 2020.

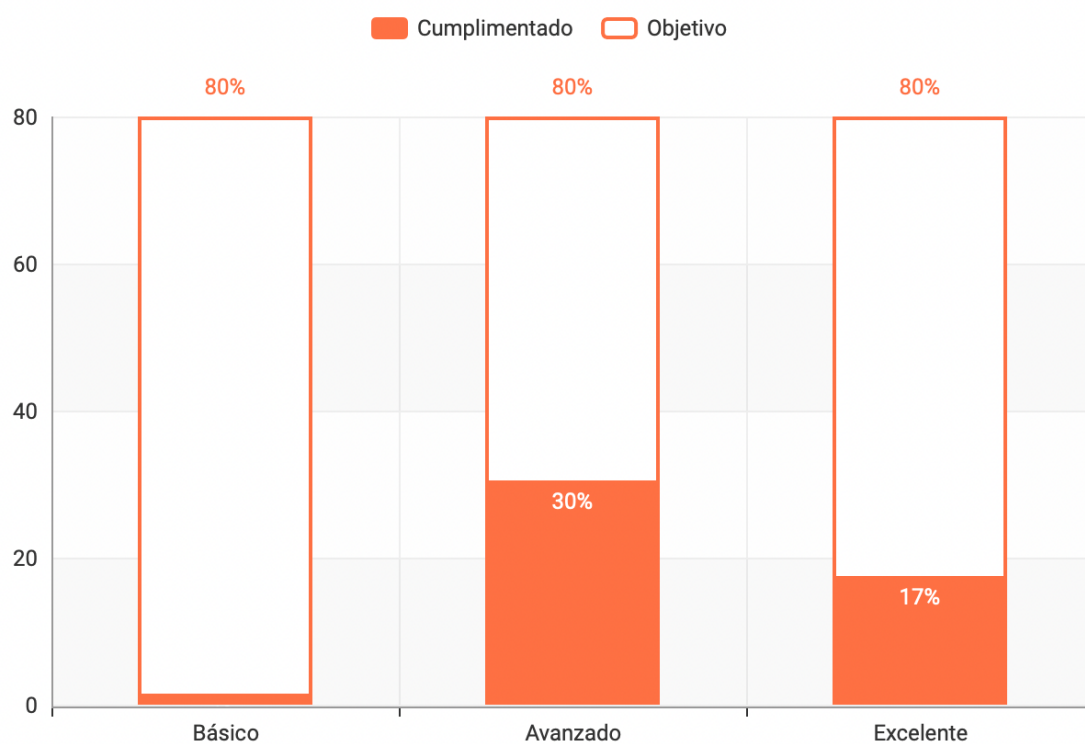
Indicadores que **NO** se cumplen:

- Inn1.01-03-04-05: Benicarló no cuenta con un concurso de ideas por parte de la administración pública, ni tampoco se otorgan premios a empresas locales. Tampoco existe una plataforma ni lugar de ayuda y asesoramiento para los emprendedores del turismo. Sería conveniente realizar acciones de esta índole para incentivar el desarrollo de producto y de calidad turística para la localidad.
- Inn2.01: En línea con el indicador anterior, Benicarló no fomenta la certificación de las empresas con sistemas de gestión en innovación. Sería conveniente realizar un plan de desarrollo empresarial que ayude a impulsar todas estas iniciativas en el municipio.

- Inn3.01: El Ayuntamiento no dispone de un ente gestor de DTI, se precisa crear uno para la gestión directa de todo este proyecto, formado por personal cualificado y con voluntad turística porque de este modo se plantearían iniciativas para el fomento y desarrollo de la innovación empresarial, así como encuentros, eventos y networking entre agentes importante del sector turístico a escala autonómica (Inn4.01-02)
- Inn5.01: El destino no cuenta con un mínimo de 10% de empresariado emprendedor, aunque desde el 2018 al 2020 la localidad ha obtenido un aumento de empresas, aun pasando la situación de crisis mundial durante estos años.



Cumplimiento de indicadores por niveles



El municipio de Benicarló cumple con un total del 20% de todos los indicadores correspondientes al ámbito de Conectividad.

Indicadores básicos: 0%

Avanzado: 30%

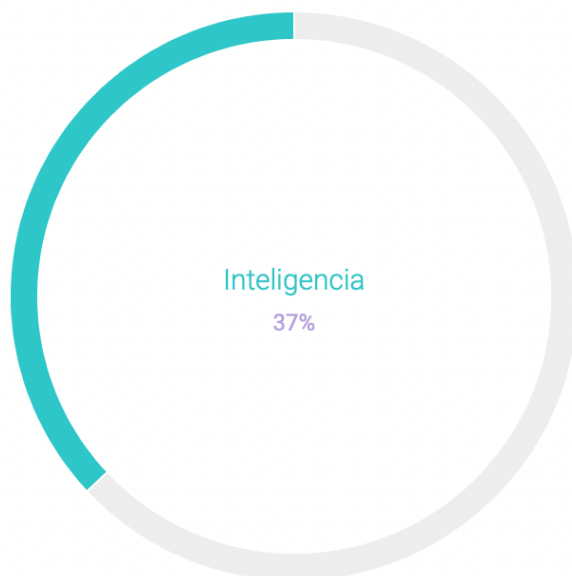
Excelente: 17%

Indicadores de Conectividad que **SÍ** se cumplen en el municipio:

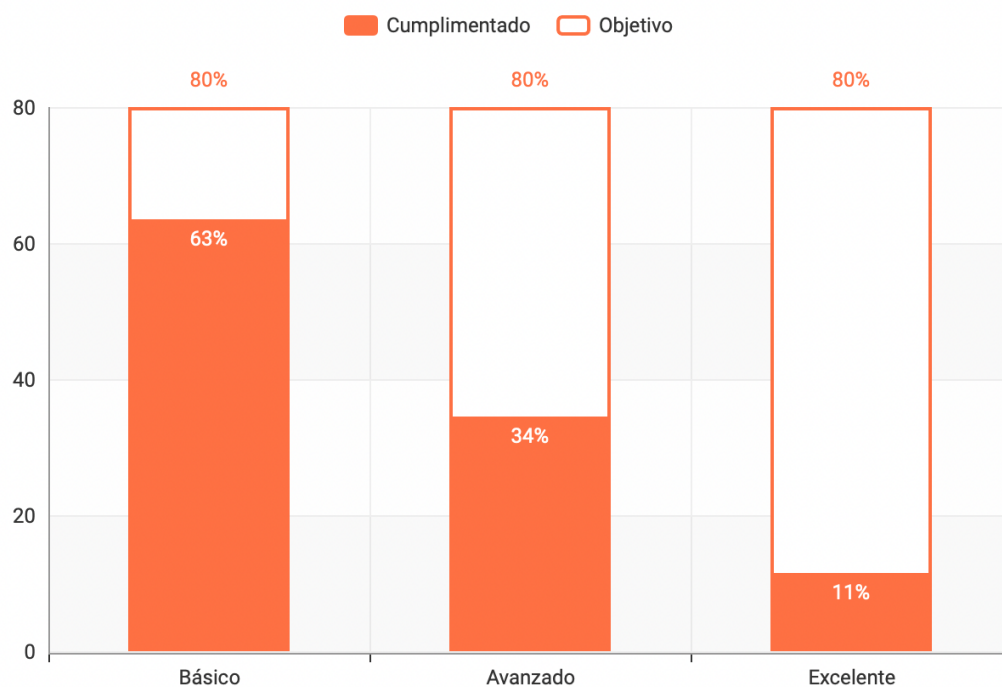
- Co01: Aunque existen varias instalaciones de fibra en el municipio, se desconocen los Mb reales que cubren la localidad.
- Co04.1: Benicarló dispone de un listado de los alojamientos que disponen de Wifi gratuito en sus instalaciones. El resultado muestra que el 79% de la oferta alojativa ofrece este servicio al cliente.

Indicadores de Conectividad que **NO** se cumplen en el municipio:

- Co02-Co03: No existen puntos de Wifi públicos gratuitos en Benicarló.
- Co04.2: Se desconoce el porcentaje de restaurantes que cuentan con Wifi.
- Co05: En Benicarló no se dispone de lugares sensorizados ni digitalizados para trasladar al turista sobre información a tiempo real.
- Co06: En línea del indicador anterior, no se dispone de tecnología de última generación para la gestión de movimientos de peatones ni cálculo de flujos turísticos, tampoco para el control e información de aforos en espacios públicos. De todas maneras, existe un proyecto para poner en marcha el uso de QRs, enlazando información con los recursos turísticos, llamado Roda Carrers.



Cumplimiento de indicadores por niveles



El municipio de Benicarló cumple con un total del 37% de todos los indicadores correspondientes al ámbito de Inteligencia.

Indicadores básicos: 63%

Avanzado: 34%

Excelente: 11%

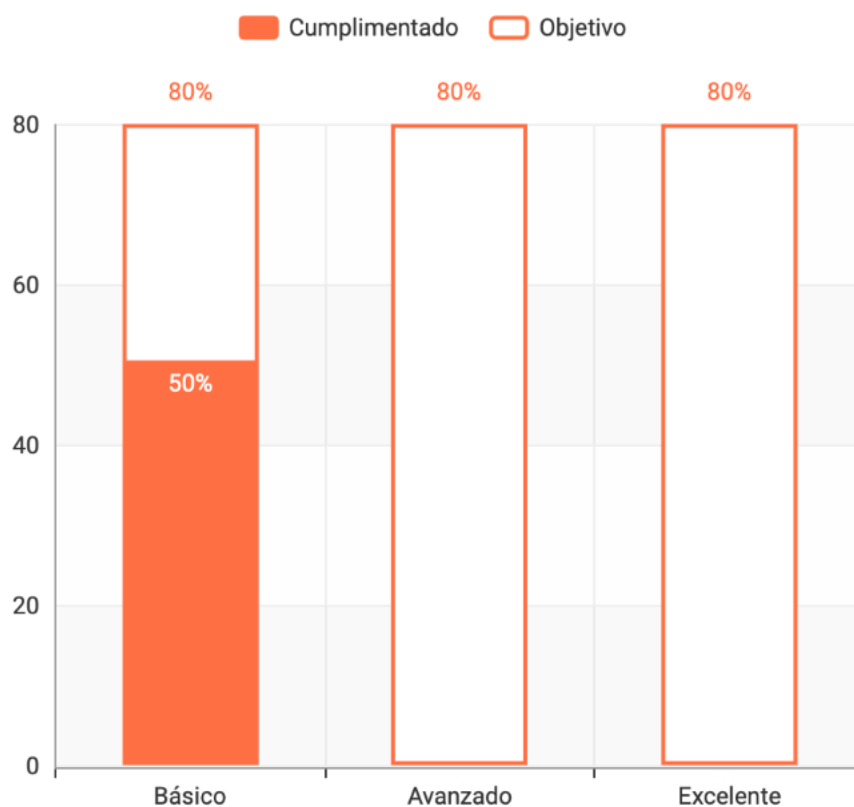
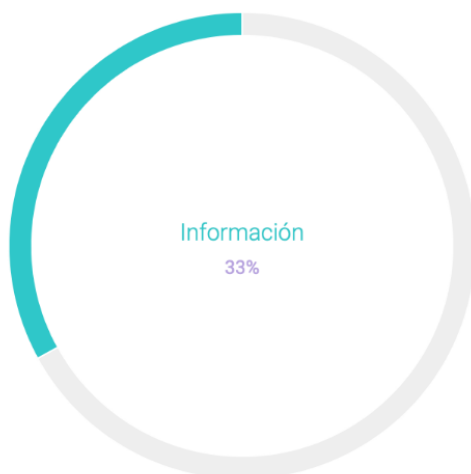
Indicadores de Inteligencia que **SÍ** se cumplen en el municipio:

- IT.01: La localidad cuenta con un análisis de la demanda y recogida de datos básico de la llegada de visitantes, realizado en las Tourist Info y en línea de los requisitos de SICTED.
- IT.05: Benicarló cuenta con un análisis de las distintas redes sociales y sus perfiles, disponiendo de los manuales como el "Pla per la irrupció a les xarxes socials", elaborado en 2017, y más adelante el documento "Informe KPI Turisme BLO 2021. Actualmente, la localidad ha subcontratado los servicios de gestión de las redes sociales.
- IT.09: El municipio cuenta con la app Benicarló Conecta.
- IT.10: la localidad dispone de una resolución "Decreto de designación responsable TIC de Ciberseguridad" para la gestión de la estrategia de ciberseguridad de Benicarló.

Indicadores de Inteligencia que **NO** se cumplen en el municipio:

- IT.02: Benicarló no cuenta con un barómetro empresarial que recoja datos como la ocupación de los negocios y el índice de confianza empresarial. Es recomendable crearlo a modo de conocer el estado de los negocios de la localidad, con la finalidad de ofrecer ayuda y crear acciones que supongan la mejora de la eficiencia y rentabilidad empresarial de la localidad, así como fomentar la creación de grupos de trabajo entre empresarios y la organización pública para mejorar aspectos empresariales conjuntamente.
- IT.04: El municipio no cuenta con una plataforma de integración de la Información del Destino y la integración de los datos.
- IT.06: Benicarló no tiene un portal con datos abiertos en turismo, por lo que es aconsejable crearlo a fin de compartir información y datos tanto con el engranaje empresarial, los residentes y los turistas.

- IT.07: No existe un inventario de recursos dinámico, y es aconsejable crearlo a fin de mejorar la gestión de estos, conociendo los datos de movimientos a tiempo real y así poder gestionar los flujos y la percepción del turista entre otras cosas.
- IT.08: Además, los recursos no están geolocalizados. Realizando esta acción y vinculándola con la anterior, se generaría un salto cualitativo de la calidad de la inteligencia turística en el destino.
- IT.11: No se usan sistemas de inteligencia, y sería recomendable implantarlo a fin de mejorar la gestión inteligente del destino. Juntamente con otras acciones mencionadas anteriormente y en los ejes de conectividad e información, el destino contaría con una valoración positiva también de este indicador.



El municipio de Benicarló cumple con un total del 27% de todos los indicadores correspondientes al ámbito de Información.

Indicadores básicos: 40%

Avanzado: 0%

Excelente: 0%

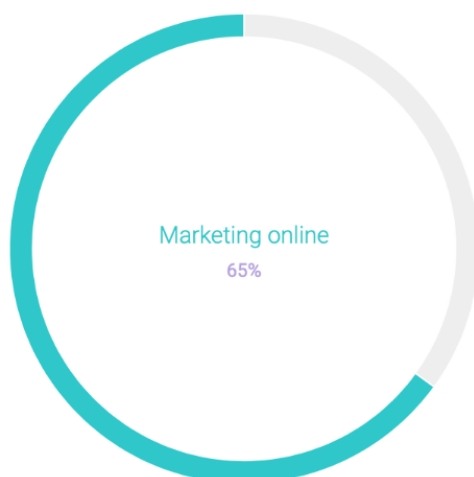
Indicadores de Información que **SÍ** se cumplen en el municipio:

- Inf01: El municipio dispone de múltiples folletos diferenciados según la tipología de producto turístico, así como en distintos idiomas. Estos folletos se proporcionan en formato físico en la Tourist Info, pero también se encuentran en un apartado digital en formato descargable en la web turística de Benicarló.
- Inf04: La web de Benicarló se encuentra adaptada a cualquier plataforma.
- Inf06: La Tourist Info de Benicarló dispone del certificado SICTED correspondiente a la Q de Calidad Turística en Destinos del país.

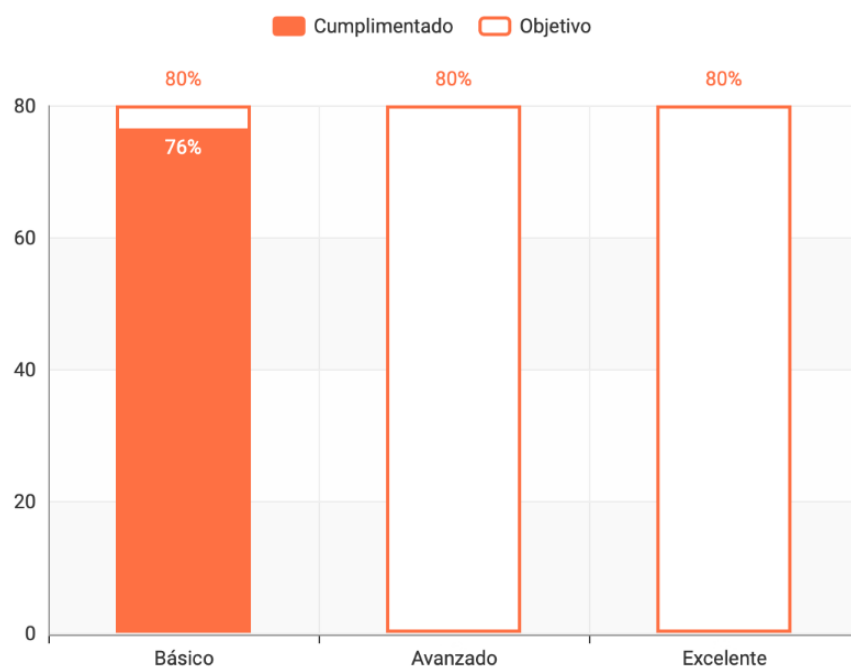
Indicadores de Información que **NO** se cumplen en el municipio:

- Inf02: Benicarló dispone de una Tourist Info de información y atención presencial, pero no se dispone de ningún panel digital informativo con información didáctica para el viajero cuando ésta se encuentra cerrada. Sería conveniente instalar algún tótem informativo didáctico para poder proporcionar información al turista 24h al día.
- Inf03: No se usan herramientas para la comunicación directa digital con el usuario, ya sean métodos de chat tipo WhatsApp ni videoconferencia. Tampoco se usa la inteligencia artificial para la atención 24h a través de la web, redes sociales ni app telefónica.
- Inf05: Aunque el municipio tiene presencia en las redes sociales más comunes, no se usa un cuadro de mando para su monitorización y extracción de datos estadísticos a fin de rentabilizar el trabajo de marketing y promoción en estas vías.

- Inf07: No se dispone de información sobre puntos de Wifi porque Benicarló no dispone de puntos de Wifi gratuitos en la localidad.
- Inf08: No se utilizan QRs ni herramientas similares para la información turística digital, ni se dispone de una integración de señalética del destino, por lo que tampoco puede estar vinculada a ningún tipo de aplicación ni herramienta digital del destino.



Cumplimiento de indicadores por niveles



El municipio de Benicarló cumple con un total del 65% de todos los indicadores correspondientes al ámbito de marketing online.

Indicadores básicos: 76%

Avanzado: 0%

Excelente: 0%

Indicadores de Marketing Online que Benicarló **SÍ** cumple:

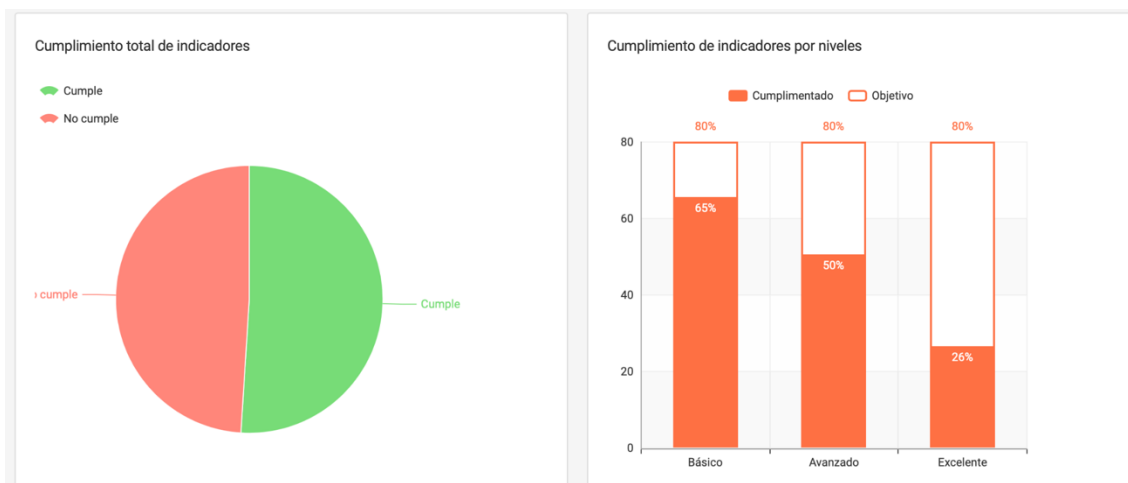
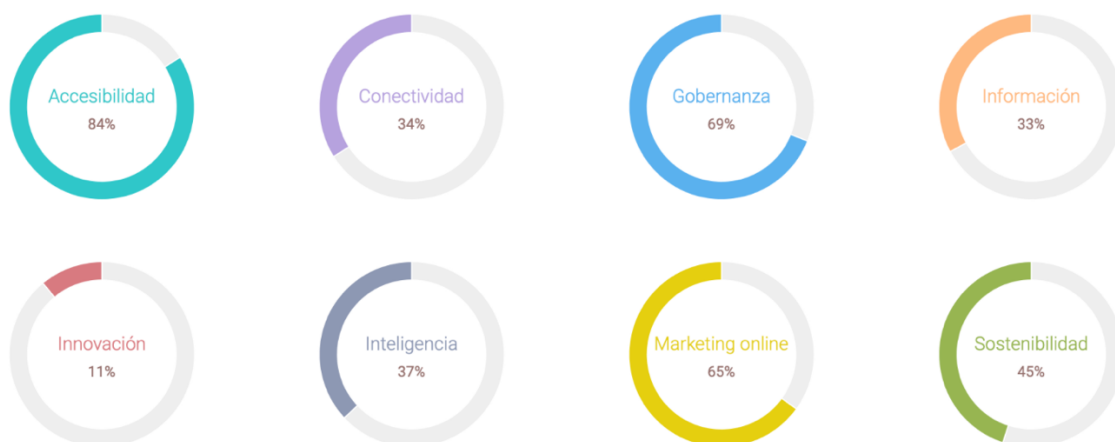
- Mo02.01: Existe una Estrategia por la Irrupción de las Redes Sociales realizado a partir de la acción 3.3.3 propuesta en el Pla de Turisme 2016-2022 de Benicarló, y se cumple ya que se observa que hay una clara continuidad en cuanto a la línea gráfica y de contenidos de las publicaciones en las distintas redes.
- Mo03: Existe una web de turismo de la localidad, llamada benicarlo.travel, bien posicionada en Google ya que cuando se busca "turismo" y "Benicarló" aparece en 3ª opción. En esta web aparecen noticias actualizadas prácticamente cada día y además aparecen los enlaces directos a las respectivas RRSS del área de turismo del municipio.
- Mo04: Benicarló apuesta por realizar acciones SEM y otro tipo de publicidad On-line y además establece distintos KPI para la valoración del impacto de éstos, a través de un documento específico que establece la normativa, bases de actuación y gestión en este ámbito de las RRSS.
- Mo05.01-02: Mediante la pestaña "El Pregoner", existe la suscripción a la newsletter de la localidad. No se realizan envíos con promociones y descuentos a los suscritos. El Plan Social Media establece que haya una atención por redes sociales de 24 horas.
- Mo6.1: El municipio cuenta con un Plan de Marketing General para el período 2017-2021.

- Mo6.2: El municipio ha subcontratado una empresa externa para la gestión del marketing digital, con las funciones de desarrollar el Plan de Marketing general y online y se exigen resultados favorables. Seguramente esta empresa externa disponga de herramientas de medición y reputación online del destino, pero no se dispone de la información.

Indicadores de Marketing Online que Benicarló **NO** cumple:

- Mo01: No se disponen datos de Google Analytics ni un informe de seguimiento. Seguramente esta información la disponga la empresa subcontratada por la localidad para la gestión del marketing.
- Mo05: En “El Pregoner”, la newsletter de la localidad, no se trabajan acciones de promoción trimestral ni se recomiendan actividades y experiencias en el destino, es más una web informativa de sucesos locales para el residente.
- Mo06-03.04 – Mo07: Se desconoce si la empresa externa subcontratada para la gestión del marketing del municipio monitoriza y sigue la ejecución de su plan, y si realiza colaboración con terceras empresas para llevar a cabo distintas acciones de marketing. También se desconoce si dispone de herramientas de medición online del destino. Se recomienda a la localidad realizar un seguimiento más exhaustivo de las acciones y medidas que toma la empresa externa para gestionar el área.

8.1. Resumen de indicadores y ámbitos



Resultados de los indicadores en el municipio de Benicarló

Accesibilidad: 84% de indicadores cumplidos

Conectividad: 34% de indicadores cumplidos

Innovación: 11% de indicadores cumplidos

Inteligencia: 37% de indicadores cumplidos

Gobernanza: 69% de indicadores cumplidos

Marketing Online: 65% de indicadores cumplidos

Información: 33% de indicadores cumplidos

Sostenibilidad: 45% de indicadores cumplidos

Se cumplen el 51% de los indicadores

No se cumplen el 49% de los indicadores

9. Plan de Acción DTI de Benicarló

9.1. Líneas estratégicas y actuaciones

Se han definido los Ejes Estratégicos sobre los que se va a basar este Plan Estratégico de Turismo Inteligente de Benicarló 2022-2025. Esos 6 ejes se han vinculado a 9 ámbitos de actuación con un total de 25 acciones

Tabla 3. Ejes estratégicos, acciones y vinculación con el Plan Estratégico de Turisme Comunitat Valenciana del Plan Estratégico de Turismo Inteligente de Benicarló 2022-25.

EJES	ÁMBITOS	ACCIONES	PLAN ESTRATÉGICO TCV
GOBERNANZA	ESTRUCTURAS ORGÁNICAS	1. Creación comisión interdepartamental (GOB.03)	LE1P1, LE1P2, LE1P4, LE1P5
		2. Asociar presupuesto al desarrollo del Plan Director DTI (GOB.04) (GOB.04)	LE1P1, LE1P2, LE1P4, LE1P5
		3. Coordinar y gestionar el Plan DTI a través de una persona responsable y una Smart Office (GOB.11)	LE1P1, LE1P2, LE1P4, LE1P5
SOSTENIBILIDAD	MEJORA AMBIENTAL	4. Implantación sistema de control y plan de recogida de residuos (SOST.04)	LE1P1, LE1P2, LE1P5, LE2P2, LE2P4, LE2P5
		5. Implantación sistema de monitorización y uso de agua (SOST.05)	LE1P1, LE1P2, LE1P5, LE2P2, LE2P4, LE2P5
		6. Implantación sistema de indicadores de sostenibilidad (SOST.06)	LE1P1, LE1P2, LE1P5, LE2P2, LE2P4, LE2P5, LE2P6
		7. Redacción Plan para mitigar el cambio climático (SOST.08)	LE1P1, LE1P2, LE1P5, LE2P2, LE2P4, LE2P5, LE2P6
		8. Desarrollo de un plan para la mejora de la eficiencia energética (SOST.12)	LE1P1, LE2P1, LE2P5, LE2P6,
	MEJORA MOVILIDAD	9. Actualizar el Plan de Movilidad Urbana Sostenible (SOST.03)	LE1P1, LE1P5, LE2P4, LE2P5, LE3P1
	SEGURIDAD CIUDADANA	10. Implantación sistemas de monitorización y gestión impacto COVID (SOST.13-14)	LE1P1, LE1P5, LE3P13, LE5P1, LE5P2, LE5P1, LE5P2
	EMPRENDIMIENTO	11. Creación certámenes de premios a iniciativas de emprendimiento del sector	LE1P1, LE1P2, LE2P2, LE3P1, LE3P5, LE3P7, LE3P12, LE3P12

INNOVACIÓN		turístico (INN.01)	
		12. Programa de difusión ayudas y subvenciones sector turístico para empresas y emprendedores	LE1P1, LE1P2, LE2P2, LE3P1, LE3P5, LE3P7, LE3P12, LE3P12
		13. Creación de un Programa de actividades para el NetWorking y encuentros de agentes del sector	LE1P1, LE2P2, LE3P5, LE3P7, LE3P8, LE3P11, LE4P5
EJES	ÁMBITOS	ACCIONES	PLAN ESTRATÉGICO TCV
CONECTIVIDAD	SISTEMAS DE CONECTIVIDAD	14. Instalación de puntos WiFi gratuita (CO02-CO03)	LE1P1, LE1P4, LE2P1, LE2P5, LE3P9, LE3P10, LE3P13, LE5P1, LE5P2
		15. Instalación de sensores inteligentes (CO02-CO03-CO05-CO06-IT11)	LE1P1, LE1P4, LE2P1, LE2P5, LE3P9, LE3P10, LE3P13, LE5P1, LE5P2
INFORMACIÓN	SISTEMAS DE INFORMACIÓN	16. Colocación de puntos de información turística digital 24/7 (IF.02)	LE1P4, LE2P5, LE3P1, LE3P3, LE4P6, LE4P7, LE4P8, LE4P9
		17. Digitalización de servicios de información turística (IF.03)	LE1P5, LE2P5, LE3P1, LE3P3, LE3P6, LE3P9
		18. Digitalización de información turística de los recursos (IF.08)	LE1P5, LE2P5, LE3P1, LE3P3, LE3P6, LE3P9
		19. Colocación de puntos de información turística digital 24/7 (IF.02)	LE1P4, LE2P5, LE3P1, LE3P3, LE4P6, LE4P7, LE4P8, LE4P9
INTELIGENCIA	INFORMACIÓN Y GESTIÓN DE DATOS	20. Generación de Plataforma de macrodatos en abierto (IT.06)	LE1P1, LE1P4, LE3P1, LE3P2, LE3P3, LE3P6, LE3P11,
		21. Creación de inventario dinámico de recursos turísticos (IT.07)	LE1P1, LE1P2, LE1P4, LE3P10,
		22. Creación de un barómetro empresarial (IT.06)	LE1P1, LE1P2, LE3P5, LE3P11, LE3P12,
		23. Desarrollo e implementación sistemas de inteligencia turística (IT.11)	LE1P1, LE1P2, LE1P5, LE3P1, LE3P3, LE3P6, LE3P11,
		24. Digitalización y geolocalización de los recursos turísticos (IF.08 – IT.08)	LE1P1, LE2P5, LE3P1, LE3P9, LE4P1, LE4P6, LE4P7, LE4P9
	PROMOCIÓN	25. Implantación de sistema de gestión CRM (MO.05)	LE1P1, LE2P5, LE3P3, LE3P9, LE4P1, LE4P4, LE4P5, LE4P6, LE4P8, LE4P2, LE4P6, LE4P9

Fuente: Elaboración propia.

9.1.2 Descripciones de acciones

Eje 1. Gobernanza

01. Creación de una Comisión Técnica Interdepartamental para el desarrollo del DTI (GOB.03)	
Justificación de la actuación	
Tal y como ha salido reflejado en el autodiagnóstico de Benicarló, se debe abordar la creación de una comisión interdepartamental compuesta por los principales departamentos del ayuntamiento que permita trabajar a la organización en proyectos transversales de manera coordinada. En la implantación del modelo DTI-CV se incide en la importancia de tener una visión global de los proyectos puestos en marcha por el destino que, en la mayoría de las ocasiones, implica la participación de diferentes departamentos de la administración local.	
Objetivos de la actuación	
a) Creación de la comisión interdepartamental que se encargue de la puesta en marcha de una oficina técnica de gestión de proyectos tanto en el ámbito turístico (principalmente DTI). b) La coordinación entre las áreas de gobierno dentro de la administración local de Benicarló.	
Principales interesados	Nivel de prioridad
Ayuntamiento, empresas, residentes, visitantes	Alta
Presupuesto	Plazo temporal
Bajo	2022
Indicadores propuestos	
- N.º de reuniones - N.º de propuestas - Nº de hitos conseguidos	- N.º de acuerdos firmados - N.º de asistentes - Nº de proyectos ejecutados
ODS vinculados	
    	

02. Asociar presupuesto al desarrollo del Plan Director DTI (GOB.04)

Justificación de la actuación

Es necesario que se destine presupuesto público para el desarrollo del Plan Director de Turismo de Benicarló, 2022-25 a fin de ejecutar las acciones propuestas.

Además, convendría que este Plan se publicase y estuviese a disposición de todo aquél que estuviese interesado en materia de consulta, ya sea población local, como tejido empresarial entre otros.

Objetivos de la actuación

- a) Destinar parte del presupuesto público al desarrollo de las acciones DTI a fin de ejecutar el Plan
- b) Mejorar la transparencia de la gestión pública a niveles presupuestarios.

Principales interesados

Ayuntamiento, empresas, residentes, visitantes

Nivel de prioridad

Alta

Presupuesto

Bajo

Plazo temporal

2022

Indicadores propuestos

- N.º presupuesto destinado
- Publicación digital o física del plan

ODS vinculados



03. Creación del Consell de Turisme como órgano participativo en la ejecución del plan estratégico de turismo (GOB.05)

Justificación de la actuación

La estrategia turística debe ir dirigida con una estrecha colaboración entre agentes públicos y privados. Se aconseja crear un Consell de Turisme que ofrezca la oportunidad de encomendar tareas de seguimiento y mejora de las acciones definidas en el plan estratégico.

En el ámbito de las políticas públicas, es imprescindible fomentar la participación de todos los agentes que intervienen en el destino para definir acciones conjuntas que mejoren no sólo la experiencia del visitante, sino también la calidad de vida de los residentes y se adecuan a un entorno cambiante como el actual.

Objetivos de la actuación

- Coordinación y participación en las acciones que se hayan de tomar en la localidad relacionadas con el turismo entre los diferentes agentes del destino (administraciones, tejido empresarial, residentes y visitantes).
- Participación de agentes públicos y privados del destino de Benicarló a través del ente mixto.

Principales interesados	Nivel de prioridad
Ayuntamiento, empresas, residentes, visitantes	Media
Presupuesto	Plazo temporal
Bajo	2023

Indicadores propuestos

- N.º de reuniones
- N.º de acuerdos firmados
- N.º de propuestas
- N.º de asistentes

ODS vinculados



04. Coordinar y gestionar el Plan DTI a través de una persona responsable y una Smart Office (GOB.11)

Justificación de la actuación

Aunque existe la voluntad de la creación de una Smart Office, ya que es una acción contemplada en la estrategia EDUSI de la localidad, se debe poner en marcha y es por ese motivo que se aconseja planificar y ejecutar la acción, así como asignar a una persona la responsabilidad de la ejecución de la misma, y del resto de acciones englobadas en el DTI.

Objetivos de la actuación

- c) Diseño y ejecución de un plan operativo.
- d) Responsabilidad de cumplimiento y coordinación recaída a una persona a fin de cumplir con las acciones marcadas, que sin esta persona estarían sin ningún tipo de control y supervisión.
- e) Seguimiento del Plan Director DTI

Principales interesados

Ayuntamiento, empresas, residentes, visitantes

Nivel de prioridad

Alta

Presupuesto

Bajo

Plazo temporal

2022

Indicadores propuestos

- N.º de reuniones
- N.º de acuerdos firmados
- N.º de propuestas
- N.º de acciones realizadas

ODS vinculados



Eje 2. Sostenibilidad

05. Actualizar el Plan de Movilidad Urbana Sostenible (SOST.03)

Justificación de la actuación

En Benicarló existe un Plan de Movilidad Urbana Sostenible del año 2012, por lo que queda obsoleto.

Se considera oportuno realizar una labor de actualización de este a fin de retomar las acciones relacionadas con la movilidad urbana sostenible en tendencia a las líneas de actuación globales actuales.

Objetivos de la actuación

a) Mejorar la movilidad urbana hacia aspectos orientados a la sostenibilidad.

Principales interesados

Ayuntamiento, empresas, residentes, visitantes

Nivel de prioridad

Media

Presupuesto

Medio

Plazo temporal

2023-24

Indicadores propuestos

- N.º de propuestas en el plan
- N.º acciones ejecutadas
- N.º km de vías peatonales
- N.º km carril bici
- % km de vías peatonales respecto las circulables
- Reducción emisiones CO2
- Incremento de uso de la movilidad eléctrica

ODS vinculados



06. Implantación sistema de control y plan de recogida de residuos (SOST.04)

Justificación de la actuación

Benicarló dispone de 884 contenedores sensorizados, pero debe recoger datos y trabajar estos indicadores para convertir su municipio en un destino turístico sostenible.

La gestión de residuos permite tener información para realizar y a su vez tener un control sobre residuos generados, mejora de tratamiento de residuos, eficiencia en la recogida.

Objetivos de la actuación

a) Mejorar el tratamiento de residuos y mejorar la eficiencia de la recogida.

Principales interesados

Área de turismo, Alcaldía, Medio Ambiente.

Nivel de prioridad

Alta

Presupuesto

Medio /Alto

Plazo temporal

2023 a 2024

Indicadores propuestos

- Toneladas de residuos segregados gestionados mensualmente.
- N° de indicadores útiles registrados a partir de los datos proporcionados por los sensores

Buenas prácticas

<https://smartcity.valencia.es/proyecto-piloto-smart-city-contenedores-inteligentes-vidrio-envases-valencia/>

<https://tomorrow.city/a/caso-de-exito-los-contenedores-inteligentes-de-seul>

ODS vinculados



07. Implantación sistema de monitorización y uso de agua (SOST.05)

Justificación de la actuación

Se debe trabajar sobre la eficiencia en el suministro y el incremento en la depuración y reutilización de aguas.

Se están colocando telecontadores a fin de conocer con mayor precisión los datos de eficiencia hidráulica del municipio, pero una vez instalados, se deberá realizar un buen planteamiento de recogida de datos y trabajar sobre ellos.

Objetivos de la actuación

- a) Reducir el porcentaje de pérdidas en red respecto al año anterior.
- b) Aumentar el volumen de agua depurada respecto al año anterior
- c) Aumentar el volumen de agua reutilizada

Principales interesados

Ayuntamiento, empresas, residentes, visitantes

Nivel de prioridad

Media

Presupuesto

Alto

Plazo temporal

2023 a 2025

Indicadores propuestos

- Porcentaje de litros de agua reducidos de forma trimestral comparándolos con el año anterior
- Litros de agua de la población flotante sobre agua consumida de forma trimestral
- Litros de agua depurada/ litros de agua reutilizada de manera trimestral
- Consumo de agua por meses

Buenas prácticas

https://www.mutua.es/blog/educacion/consumo-de-agua-gandia_post/

<https://www.hidraqua.es/-/laura-gascon-cullera-ha-reducido-su-consumo-de-agua-en-un-40-gracias-a-la-digitalizacion-pese-a-que-la-afluencia-turistica-se-ha-incrementado->

ODS vinculados



08. Implantación sistema de indicadores de sostenibilidad (SOST.06)

Justificación de la actuación

Se debe implantar un sistema de indicadores de sostenibilidad con actualización periódica para tener información esencial para tener una visión sostenible de planificación estratégica y operativa en el destino. El destino debe dirigirse hacia cotas de sostenibilidad cada vez mayores.

Objetivos de la actuación

- a) Medir de forma periódica la evolución de Benicarló hacia mayores cotas de sostenibilidad
- b) Cumplimiento indicadores sostenibilidad modelo DTI INVATTUR
- c) Cumplimiento 100 recomendaciones ODS, según lo indicado en el punto 4.7

Principales interesados

Área de Turismo, Alcaldía, Medio Ambiente

Nivel de prioridad

Baja

Presupuesto

Bajo

Plazo temporal

2024

Indicadores propuestos

- N.º Indicadores
- Encuesta de satisfacción
- Modelo de indicadores DTI INVATTUR
- 100 recomendaciones ODS TCV

ODS vinculados

09. Redacción Plan para mitigar el cambio climático (SOST.08)

Justificación de la actuación

Trabajar en base a la Agenda 2030 y en concreto en un plan que vincule al municipio de Benicarló con el fin de favorecer el medio ambiente y mitigar el cambio climático.

Objetivos de la actuación

- a) Conservar la biodiversidad y el entorno paisajístico hacia capas más sostenibles
- b) Trabajar las recomendaciones ODS para prevenir el cambio climático
- c) Adaptar el municipio al cambio climático, desarrollo de infraestructuras verdes, plan estratégico con participación público-privada y acciones concretas en plazos determinados.
- d) Promocionar dicho plan en la web del municipio con el objetivo de tener opiniones de usuarios y de nuevas acciones para mitigar el cambio climático.
- e) Publicación del plan en web corporativa

Principales interesados

Ayuntamiento, empresas, residentes, visitantes

Nivel de prioridad

Media

Presupuesto

Medio

Plazo temporal

2023 a 2025

Indicadores propuestos

- N.º de miembros participantes en el plan
- N.º de acciones
- N.º de indicadores definidos
- N.º de reuniones
- N.º de acuerdos firmados
- N.º de publicaciones en web

Buenas prácticas

<https://es.slideshare.net/invattur/manual-adaptacin-destinos-turisticos-al-cambio-climtico>

ODS vinculados



10. Desarrollo de un programa para fomentar la eficiencia energética (SOST.12)

Justificación de la actuación

Benicarló ha de apostar por acciones para el fomento de la eficiencia energética tanto en cuanto al consumo local de la población, como de las infraestructuras y recursos públicos.

De esta manera, se ayudará a mitigar con el cambio climático, reducir la contaminación y se ahorrará tanto energéticamente como económicamente.

Se propone el desarrollo de un programa que contemple acciones como:

- Planteamiento de colocación de puntos de recarga de vehículos eléctricos
- Colocación de una red eléctrica inteligente con contadores inteligentes para la gestión de la energía

Objetivos de la actuación

- a) Colocación de puntos de recarga de vehículos eléctricos
- b) Colocación de red eléctrica inteligente con contadores inteligentes para la gestión de la energía

Principales interesados

Ayuntamiento, empresas, residentes, visitantes

Nivel de prioridad

Media

Presupuesto

Medio

Plazo temporal

2022-2025

Indicadores propuestos

- N.º de contadores instalados
- N.º de puntos de recarga instalados
- % de plazas de vehículos eléctricos respecto a tradicionales

ODS vinculados

11. Implantación sistemas de monitorización y gestión impacto COVID (SOST.13-14)

Justificación de la actuación

Aplicar de forma efectiva seguridad ciudadana en todo el municipio ofreciendo continúa información sobre el avance de la pandemia dentro del territorio. Es imprescindible que el destino aborde políticas de integración de nuevas herramientas, estrategias y parámetros de gestión que le permitan adaptarse rápidamente a este escenario tan cambiante.

Objetivos de la actuación

- Monitorizar de forma diaria casos positivos COVID en el municipio.
- Establecer estrategias y políticas de precaución en función de la cantidad de hospitalizaciones por casos COVID.
- Creación sección específica en la web de turismo sobre "Destino seguro"
- Difundir los casos COVID, hospitalizaciones e información relevante diaria sobre la pandemia en la web para que cualquier usuario pueda acceder de forma sencilla sobre los datos de la pandemia en el municipio.
- Creación de un plan de emergencia y protocolos de actuación ante cualquier situación de emergencia sanitaria como pandemias, emergencia.

Principales interesados

Ayuntamiento, empresas, residentes, visitantes

Nivel de prioridad

Media

Presupuesto

Bajo

Plazo temporal

2022 a 2025

Indicadores propuestos

- N.º de casos diarios COVID
- Incidencia acumulada por 100.000 habitantes
- Creación espacio web "Destino Seguro"
- N.º de hospitalizaciones por casos COVID
- Visualizaciones y descargas de la información de la pandemia a través de la web

Buenas prácticas

http://www.costablanca.org/Esp/Costa_Blanca_ahora/informacion_covid19

ODS vinculados



Eje 4. Conectividad

12. Instalación de puntos WiFi gratuita (CO02-CO03)

Justificación de la actuación

Benicarló debe iniciar un trabajo de implantación de puntos Wifi gratuita distribuidos en puntos estratégicos de la localidad: los principales puntos serían la oficina de información turística y los recursos más frecuentados.

Estos sensores inteligentes recolectarán datos del consumidor, que se conecte a la Wifi local, por una parte, a nivel de perfil de turista (procedencia, tiempo conectado, gustos y preferencias) y, por otra parte, por extraer datos de aforo y flujo de turistas y recorrido por la ciudad.

De esta manera, el destino también estaría mejorando de manera indirecta la accesibilidad virtual a todos los usuarios independientemente de sus capacidades económicas, físicas y psicológicas.

Objetivos de la actuación

- a) Conocer el perfil del turista
- b) Mejorar la experiencia turística y residente en la localidad
- c) Mejorar la accesibilidad virtual

Principales interesados

Áreas de Turismo, Informáticas y Nuevas Tecnologías, residente, turista

Nivel de prioridad

Alta

Presupuesto

Bajo/Medio

Plazo temporal

2022 a 2025

Indicadores propuestos

- Número de visitantes/usuarios
- Encuestas de satisfacción
- N.º de usuarios conectados
- Número de zonas o recursos turísticos de con Wifi

Buenas prácticas

<https://www.ayto-finestrat.es/finestrat-presenta-en-fitur-un-proyecto-pionero-en-espana-para-dotar-de-conectividad-la-montana-puig-campana/>

<https://www.smarttravel.news/telefonica-disena-sistema-mas-controlar-aforo-las-playas/>

ODS vinculados



13. Instalación de sensores inteligentes (CO02-CO03-CO05-CO06-IT11)

Justificación de la actuación

Benicarló debe iniciar un trabajo de implantación de sensores y tecnología con el fin de obtener una mejor gestión sobre los movimientos de peatones y cálculos de flujos turísticos. A su vez, la sensorización del territorio permitirá gestionar de manera más eficaz sus espacios naturales y los recursos turísticos.

Estos sensores inteligentes recolectarán datos del consumidor, que se conecte a la Wifi local, por una parte, a nivel de perfil de turista (procedencia, tiempo conectado, gustos y preferencias) y, por otra parte, por extraer datos de aforo y flujo de turistas y recorrido por la ciudad.

Objetivos de la actuación

- a) Gestionar grandes concentraciones de personas, eventos, fiestas y zonas turísticas muy conocidas.
- b) Evitar masificaciones
- c) Monitorizar flujos turísticos en Benicarló
- d) Puesta en marcha espacios conectados e inteligentes
- e) Incremento actuaciones según manual INVATTUR en los ámbitos de playas inteligentes y espacios naturales inteligentes
- f) Controlar aforos

Principales interesados

Áreas de Turismo, Informáticas y Nuevas Tecnologías.

Nivel de prioridad

Alta

Presupuesto

Medio

Plazo temporal

2022 a 2025

Indicadores propuestos

- Número de visitantes/usuarios
- N.º de intervenciones
- N.º de sensores
- Encuestas de satisfacción
- Número de zonas o recursos turísticos de Benicarló con instalación de sensores inteligentes

Buenas prácticas

https://www.diarimes.com/es/noticias/camp_tarragona/2020/07/13/salou_activa_sistema_control_aforament_platges_85674_1093.html?

<https://www.elperiodicomediterraneo.com/comarcas/2020/07/15/vinaros-presenta-app-control-aforo-40775677.html>

<https://www.ayto-finestrat.es/finestrat-presenta-en-fitur-un-proyecto-pionero-en-espana-para-dotar-de-conectividad-la-montana-puig-campana/>

<https://www.libelium.com/es/casos-exito/el-kit-de-fiebre-de-libelium-instalado-en-una-solucion-todo-en-uno-para-el-control-de-acceso/>

<https://www.smarttravel.news/telefonica-disena-sistema-mas-controlar-aforo-las-playas/>

ODS vinculados



Eje 5. Información

14. Digitalización y geolocalización de los recursos turísticos (IF08 - IT08)

Justificación de la actuación

Benicarló debe iniciar un proceso de digitalización, a fin de poder trasladar información de forma digital al turista, y un proceso de geolocalización de los recursos turísticos a fin de ofrecer información turística digital en la página web y/o enlazar productos turísticos a los mismos.

Objetivos de la actuación

- a) Gestionar grandes concentraciones de personas, eventos, fiestas y zonas turísticas muy conocidas.
- b) Evitar masificaciones
- c) Monitorizar flujos turísticos en Benicarló
- d) Puesta en marcha espacios conectados e inteligentes
- e) Incremento actuaciones según manual INVATTUR en los ámbitos de playas inteligentes y espacios naturales inteligentes

Principales interesados	Nivel de prioridad
Áreas de Turismo, Informáticas y Nuevas Tecnologías.	Media
Presupuesto	Plazo temporal
Medio	2023 a 2025
Indicadores propuestos	
▪ Número de visitantes/usuarios ▪ N.º de intervenciones ▪ N.º de sensores	▪ Encuestas de satisfacción ▪ N.º de recursos geolocalizados

Buenas prácticas

<https://www.esdiario.com/alicante/363033161/benidorm-instala-un-nuevo-sistema-de-control-de-aforo-en-playas.html>

<https://www.vivecampoo.es/noticia/turismo-ayuntamiento-santona-regularan-acceso-al-faro-caballo-sistema-reserva-previa-23795.html>

ODS vinculados



15. Colocación de puntos de información turística digital 24/7 (IF.02)

Justificación de la actuación

En línea con las dos anteriores actuaciones, en esta se propone colocar al menos dos paneles informativos, estilo tótems interactivos en distintos idiomas, a modo de proporcionar información turística o de interés al usuario sobre, por ejemplo, el tiempo, aforo en tiempo real de los recursos turísticos, rutas turísticas, entre otros datos que pueden ser de interés para el turista.

Objetivos de la actuación

- a) Gestionar grandes concentraciones de personas, eventos, fiestas y zonas turísticas muy conocidas.
- b) Evitar masificaciones
- c) Monitorizar flujos turísticos en Benicarló.
- d) Puesta en marcha espacios naturales inteligentes
- e) Incremento actuaciones según manual INVATTUR en los ámbitos de playas inteligentes y espacios naturales inteligentes

Principales interesados	Nivel de prioridad
Áreas de Turismo, Informáticas y Nuevas Tecnologías.	Media
Presupuesto	Plazo temporal
Medio	2022 a 2025

Indicadores propuestos

- Número de visitantes/usuarios
- Encuestas de satisfacción
- N.º de intervenciones
- % aforo completo
- N.º de sensores
- N.º de visualizaciones

Buenas prácticas

<https://www.visitvalencia.com/planifica-tu-viaje-a-valencia/oficinas-de-turismo-valencia/oficina-turismo-ayuntamiento-valencia>

ODS vinculados



16. Digitalización de servicios de atención turística (IF.03)

Justificación de la actuación

El destino debe adaptar su atención permanente a nuevas vías de contacto visitante-destino. Servicios como la atención vía WhatsApp son imprescindibles para adaptarse a las necesidades de la demanda turística.

Además, estas medidas están en línea con la mejora paralela de la accesibilidad virtual y digital del destino.

Objetivos de la actuación

- a) Disponer de una diversa atención turística permanente.
- b) Tener nuevas herramientas de comunicación para mejorar el servicio al usuario, residente, turista
- c) Implantación de servicio WhatsApp de información y atención turística
- d) Implantación de asistentes virtuales (texto y voz)
- e) Mejorar la accesibilidad virtual del territorio.

Principales interesados	Nivel de prioridad
Ayuntamiento, empresas, usuarios, turistas, residentes.	Media
Presupuesto	Plazo temporal
Bajo	2022 a 2025

Indicadores propuestos

- N.º de consultas
- N.º de publicaciones
- N.º de herramientas facilitadas
- Encuesta de satisfacción

Buenas prácticas

<https://lariojaturismo.com/WhatsApp>

ODS vinculados



17. Digitalización de información turística de los recursos (IF.08)

Justificación de la actuación

Se debería apostar por divulgar información turística de los recursos de Benicarló mediante códigos QR, por ejemplo, que faciliten la accesibilidad universal para cualquier usuario y en cualquier idioma, tal y como ya se ha implantado en la Tourist Info.

De esta manera, existirá un ahorro de conservación de paneles turísticos que a la larga quedan obsoletos y deteriorados, y la información puede irse actualizando rápidamente a medida que se quieren proponer cambios.

Objetivos de la actuación

- a) Gestionar grandes concentraciones de personas, eventos, fiestas y zonas turísticas muy frecuentadas.
- b) Mejorar la rentabilidad de los paneles informativos.
- c) Monitorizar flujos turísticos en Benicarló
- d) Puesta en marcha espacios conectados e inteligentes
- e) Instalación de paneles informativos 24/7

Principales interesados

Áreas de Turismo, Informática y Nuevas Tecnologías.

Nivel de prioridad

Media

Presupuesto

Medio-Alto

Plazo temporal

2022 a 2025

Indicadores propuestos

- Número de visitantes/usuarios
- N.º de intervenciones
- N.º de dispositivos instalados
- Encuestas de satisfacción
- N.º de descargas

Buenas prácticas

<https://www.diariosur.es/turismo/torremolinos-instala-codigos-20220516002625-ntvo.html>
https://www.cope.es/emisoras/aragon/zaragoza-provincia/zaragoza/diputacion-provincial-de-zaragoza/noticias/dpz-edita-folleto-catalogo-digital-con-propuestas-turismo-fluvial-20220516_2084079

ODS vinculados



Eje 6. Innovación

18. Creación de certámenes de premios a iniciativas de emprendimiento del sector turístico (INN.01)

Justificación de la actuación

Benicarló debe de reconocer el esfuerzo del sector turístico en materia de emprendimiento. Es aconsejable implementar reconocimientos a los esfuerzos de aquellos emprendedores que están trabajando para mejorar el sector turístico. Los premios pueden ser diversos, ya sean en metálico como en especies en materia de formación, asesoramiento u otros.

Objetivos de la actuación

- a) Implementar reconocimientos a aquellas empresas con iniciativas para la mejora del sector turístico.
- b) Implementar reconocimiento a aquellos emprendedores con iniciativas para la mejora del sector turístico.
- c) Aumentar las iniciativas del sector turístico para la creación de nuevas ideas o empresas que aporten valor al destino.
- d) Creación de un certamen de premios anual para premiar a las mejores ideas de emprendedores en materia de sector turístico.
- e) Presentar proyectos innovadores a los Premis Turisme Comunitat Valenciana, especialmente en cualquiera de sus categorías: formación, investigación, promoción, sostenibilidad, RSC y turismo inclusivo.

Principales interesados

Ayuntamiento, Alcaldía, Empresariado, Informática, Nuevas Tecnologías.

Nivel de prioridad

Media

Presupuesto

Bajo/Medio

Plazo temporal

2022 a 2025

Indicadores propuestos

- N.º de emprendedores premiados
- N.º de emprendedores participantes
- N.º de premios
- N.º de asistentes al certamen de premios

ODS vinculados



19. Programa de difusión ayudas y subvenciones sector turístico para empresas y emprendedores

Justificación de la actuación

Las subvenciones tienen como finalidad contribuir y apostar por el emprendimiento y por el desarrollo de modelos de negocio que ofrezcan una mejora de la competitividad y rentabilidad del sector turístico en el municipio de Benicarló.

Objetivos de la actuación

- a) Facilitar el desarrollo de modelos de negocio innovadores en materia turística
- b) Estimulación de nuevas ideas para la mejora del sector en el municipio
- c) Apostar y apoyar a proyectos de emprendedores con dificultades económicas.
- d) Aumentar la participación del ayuntamiento en proyectos sobre innovación en turismo.
- e) Creación sección en web de turismo/municipal

Principales interesados

Ayuntamiento, emprendedores, empresas.

Nivel de prioridad

Media

Presupuesto

Bajo

Plazo temporal

2022 a 2025

Indicadores propuestos

- Cantidad de € para los emprendedores y empresas
- N.º de concursos de ideas sobre innovación turística
- N.º de cursos de formación en relación con el turismo
- N.º de empresas certificadas con sistemas de gestión de innovación.

ODS vinculados



20. Creación de un Programa de actividades para el NetWorking y encuentros de agentes del sector

Justificación de la actuación

La creación de programas que pongan en contacto distintas empresas del engranaje turístico puede favorecer el trabajo en conjunto del sector hacia un modelo turístico que esté adaptado a los intereses de los empresarios locales. Además, para estas actividades, impulsadas por el gobierno local, también ayudarán a la mejora de las relaciones entre los sectores público y privado.

Objetivos de la actuación

- a) Facilitar el desarrollo de modelos de negocio innovadores en materia turística
- b) Estimulación de nuevas ideas para la mejora del sector en el municipio
- c) Apostar y apoyar a proyectos de emprendedores con dificultades económicas.
- d) Aumentar la participación del ayuntamiento en proyectos sobre innovación en turismo.
- e) Creación sección en web de turismo/municipal

Principales interesados

Ayuntamiento, emprendedores, empresas.

Nivel de prioridad

Media

Presupuesto

Medio

Plazo temporal

2022 a 2025

Indicadores propuestos

- Cantidad de € para los emprendedores y empresas
- N.º de concursos de ideas sobre innovación turística
- N.º de encuentros
- N.º de cursos de formación en relación con el turismo
- N.º de empresas certificadas con sistemas de gestión de innovación.

ODS vinculados



Eje 7. Inteligencia

21. Creación de un barómetro empresarial (IT.06)

Justificación de la actuación

Se cree conveniente crear un barómetro empresarial que parametrize los datos más importantes de las empresas del sector turístico de la localidad, a fin de conocer la rentabilidad, ocupación y confianza de los establecimientos a fin de proponer mejoras desde la administración pública y grupos de trabajo para mejorar la eficiencia y rentabilidad de los mismos, de forma conjunta, a modo de conocer con una visión amplia el engranaje empresarial local.

De esta manera, se podrá obtener información y compartirla entre los empresarios si es preciso, a modo de ayudar y colaborar en la mejora de la calidad y la competencia empresarial de Benicarló.

Objetivos de la actuación

- a) Conocer el grado de ocupación de los establecimientos turísticos de la localidad
- b) Conocer el grado de confianza de las empresas de la localidad
- c) Mejorar el rendimiento y favorecer la rentabilidad empresarial de la localidad.
- d) Aprovechamiento del programa SICTED para hacer partícipe al tejido empresarial turístico.

Principales interesados

Ayuntamiento, emprendedores, empresas.

Nivel de prioridad

Alta

Presupuesto

Medio

Plazo temporal

2022 a 2025

Indicadores propuestos

- ° de rentabilidad empresarial de las empresas locales
- Diferencia de rendimiento anual de las empresas
- N.º de cursos de formación en relación con el turismo
- Encuestas de satisfacción

ODS vinculados



22. Desarrollo e implementación sistemas de inteligencia turística (IT.11)

Justificación de la actuación

Es conveniente para Benicarló un sistema de información que genere información relevante y datos que a su vez faciliten la toma de decisiones.

Objetivos de la actuación

- a) Generar información cuantitativa para la toma de decisiones de gestión del destino.
- b) Generar información cualitativa para la toma de decisiones de gestión del destino.
- C) Aumentar el tratamiento de datos y así generar información y conocimiento en torno a la actividad turística con el objetivo de plantear nuevas estrategias y acciones en un futuro tanto a corto, medio como largo plazo.

Principales interesados

Informática, Nuevas Tecnologías, Empresas, Ayuntamiento, Áreas de Turismo.

Nivel de prioridad

Media

Presupuesto

Alto

Plazo temporal

2024 - 2025

Indicadores propuestos

- N.º de visitantes en destino
- Procedencia de visitantes
- N.º de Visitas a recursos turísticos
- € de consumo de los visitantes
- Listado de recursos más visitados
- Horarios de mayor afluencia en los recursos

Buenas prácticas

https://www.turisme.gva.es/opencms/opencms/turisme/es/contents/home/noticia/noticia_1606477056000.html

<https://www.visitvalencia.com/sit>

ODS vinculados

23. Generación de Plataforma de macrodatos en abierto (IT.06)

Justificación de la actuación

Se plantea un sistema de información del destino que genere información relevante que faciliten la toma de decisiones, y la publicación de datos que a su vez permitan a empresas y emprendedores mejorar sus productos o desarrollar nuevos servicios, así como ofrecerlos a la población local y al turista para que sean conocedores y también puedan conocer el estado turístico de la localidad.

Objetivos de la actuación

- a) Generar información cualitativa para la toma de decisiones de gestión del destino.
- b) Aumentar el tratamiento de datos y generación de información y conocimiento en torno a la actividad turística
- c) Publicar datos abiertos de naturaleza turística con una puntuación mínima de 3 estrellas.
- d) Mejora de los productos y servicios en el destino

Principales interesados

Ayuntamiento, empresas, residentes, visitantes

Nivel de prioridad

Media

Presupuesto

Medio

Plazo temporal

2024 - 2025

Indicadores propuestos

- Definidos por la propia herramienta

Buenas prácticas

<https://www.visitvalencia.com/sit>

ODS vinculados

24. Creación de inventario dinámico de recursos turísticos (IT.07)

Justificación de la actuación

Disponer de un inventario dinámico de recursos turísticos que monitorice los distintos recursos del destino permite obtener información diversa tal como tipo de recurso, localización, número de turistas anuales que recibe, grado de satisfacción. Toda esta información es de gran utilidad para el destino para generar nuevas estrategias y acciones.

Objetivos de la actuación

- a) Generar un listado de recursos turísticos de Benicarló que tenga información relevante tanto para el turista como para el destino: ubicación, número de turistas que recibe anualmente, grado de satisfacción.
- b) Facilitar la recogida de información con la finalidad de evaluar las potencialidades que posee Benicarló y así emprender en el futuro proyectos de desarrollo turístico y garantizar la toma de decisiones.
- c) Elaborar fichas de inventario de recursos turísticos.
- d) Unir a las empresas turísticas del destino al inventario.

Principales interesados	Nivel de prioridad
Ayuntamiento, empresas, residentes, visitantes, Informática, nuevas tecnologías.	Alta
Presupuesto	Plazo temporal
Medio	2022 a 2025

Indicadores propuestos

- N.º de recursos turísticos monitorizados
- N.º de empresas turísticas en el inventario
- Encuestas de satisfacción
- N.º de visitas anuales en cada recurso turístico
- Valoración de los visitantes y residentes de cada recurso turístico

ODS vinculados

Eje 8. Marketing online

25. Implantación de sistema de gestión CRM (MO.05)

Justificación de la actuación

La implantación de un sistema de gestión basado en CRM optimizará los recursos del municipio en cuanto a la vertiente de promoción turística, así como ayudará a fidelizar al cliente ya que, a partir de la base de datos y de los datos del turista, se conocerán sus gustos y preferencias y se podrán realizar acciones de marketing personalizado hacia ellos.

Objetivos de la actuación

- a) Conocer al cliente
- b) Fidelizar al cliente
- c) Optimizar los recursos y presupuestos enfocados a la promoción turística

Principales interesados

Ayuntamiento, empresas, residentes, visitantes, Informática, nuevas tecnologías.

Nivel de prioridad

Alta

Presupuesto

Medio

Plazo temporal

2023 a 2025

Indicadores propuestos

- N.º de clientes registrados
- N.º de campañas realizadas
- N.º de clientes repetidores
- N.º de visitas anuales en cada recurso turístico
- Valoración de los visitantes y residentes de cada recurso turístico

ODS vinculados





ANEXOS