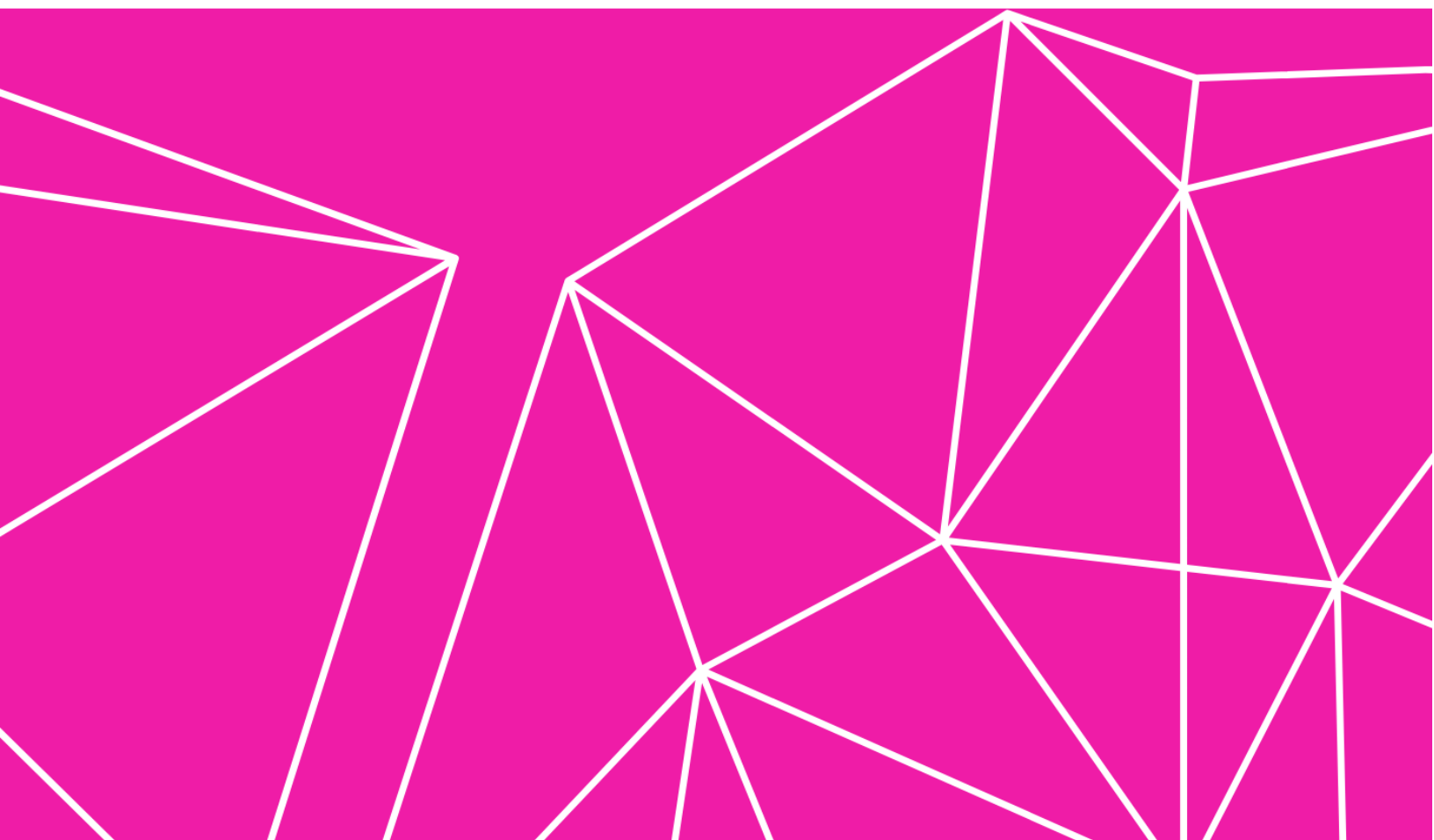


---

# RESUMEN EJECUTIVO

## PLAN DIRECTOR ALCANTARILLA DTI

---



## INDICE

<b>1.</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>ANTECEDENTES DEL PLAN</b> .....	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>DEFINICIÓN DEL DESTINO</b> .....	<b>6</b>
<b>4.</b>	<b>LÍNEAS DE ACTUACIÓN</b> .....	<b>7</b>
<b>4.1.</b>	<b>GOBERNANZA</b> .....	<b>8</b>
4.1.1.	<i>Creación de un Ente Gestor</i> .....	8
4.1.2.	<i>Sistema integral de gestión DTI</i> .....	8
4.1.3.	<i>Plan Operativo para las áreas de alcance DTI</i> .....	8
4.1.4.	<i>Formación sobre el modelo DTI a las áreas</i> .....	8
4.1.5.	<i>Fomentar participación ciudadana y colaboración público-privada</i> .....	8
4.1.6.	<i>Calidad en el destino</i> .....	9
4.1.7.	<i>Adhesión a nuevas redes estratégicas</i> .....	9
4.1.8.	<i>Creación de una Smart Office</i> .....	9
<b>4.2.</b>	<b>INNOVACIÓN</b> .....	<b>9</b>
4.2.1.	<i>Creación de un área de innovación</i> .....	9
4.2.2.	<i>Sistema de Inteligencia Turística</i> .....	10
4.2.3.	<i>Aplicación de herramientas de innovación incluidas en la norma UNE 178502</i> .....	10
4.2.4.	<i>Jornadas y formación de transformación digital e innovación</i> .....	10
4.2.5.	<i>Atracción de empresas tecnológicas e innovadoras</i> .....	10
<b>4.3.</b>	<b>TECNOLOGÍA</b> .....	<b>10</b>
4.3.1.	<i>Implantación de una oficina de información turística digital</i> .....	10
4.3.2.	<i>Mejorar la sensorización y conectividad de infraestructuras y equipamientos de Alcantarilla</i> <i>11</i>	
4.3.3.	<i>Incorporación de Herramientas Big Data e Inteligencia Turística</i> .....	11
4.3.4.	<i>Soluciones tecnológicas para fomentar la sostenibilidad ambiental</i> .....	11
4.3.5.	<i>Soluciones tecnológicas para fomentar la seguridad en el destino</i> .....	11
4.3.6.	<i>Aplicaciones o plataformas para la comunicación bilateral destino-turista</i> .....	12
<b>4.4.</b>	<b>ACCESIBILIDAD</b> .....	<b>12</b>
4.4.1.	<i>Creación de un área especializada en accesibilidad universal</i> .....	12
4.4.2.	<i>Utilización de herramientas tecnológicas que mejoren la accesibilidad en el destino</i> .....	12
4.4.3.	<i>Participación del Ente Gestor DTI en comisiones de movilidad y accesibilidad</i> .....	12
4.4.4.	<i>Impulso a la formación y sensibilización en materia de accesibilidad universal</i> .....	12
4.4.5.	<i>Mejora de la infraestructura y accesibilidad del transporte público</i> .....	13
<b>4.5.</b>	<b>SOSTENIBILIDAD</b> .....	<b>13</b>
4.5.1.	<i>Impulsar el Binomio de Patrimonio Cultural y Turismo</i> .....	13
4.5.2.	<i>Implementación de programas de protección del patrimonio cultural e histórico</i> .....	13
4.5.3.	<i>Plan de Preservación y Dinamización del Comercio Local y empresarial</i> .....	13
4.5.4.	<i>Fomentar el uso del transporte público y medios sostenibles para desplazarse</i> .....	14
4.5.5.	<i>Promover la seguridad: en edificios, instalaciones y transportes y de respuesta sanitaria</i> .	14
4.5.6.	<i>Fomentar la sensibilización y formación en materia de sostenibilidad</i> .....	14
4.5.7.	<i>Realización de un Plan de Economía Circular</i> .....	14

## 1. INTRODUCCIÓN

*Alcantarilla* aspira a impulsar su proceso de transformación en **Destino Turístico Inteligente** (en adelante, DTI) mediante la elaboración de un Plan Director de Destino Turístico Inteligente.

El Plan Director DTI (en adelante, PDTI) es el instrumento de planificación turística que configura la hoja de ruta para conducir a la reconversión de *Alcantarilla* dentro del modelo de la *Red DTI*, encabezada por la *Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, S.A.* (en adelante, *SEGITTUR*).

Esta transformación DTI será posible mediante un proyecto de ciudad cohesionado y coherente con la estrategia desarrollada por la ciudad durante los últimos años, impulsada por el Proyecto de Ciudad Inteligente de Alcantarilla y los planes municipales implementados.

Para el éxito en la culminación del PDTI será imprescindible identificar cuáles son los problemas que el destino padece y las metas que el destino tiene por delante, así como la alineación con la Agenda Urbana Española, la Agenda 2030, el cumplimiento de los ODS y su posicionamiento como destino seguro. Con el fin de articular un **Plan de Acción** ajustado a las necesidades de *Alcantarilla* como DTI, que le permita impulsar un **desarrollo turístico sostenible**, desde el enfoque del turismo, pero abarcando toda la gestión del destino.

Para proseguir con la culminación del proceso de normalización y reconversión DTI, es necesario **desarrollar la planificación y la estrategia del destino**, apostando por una nueva gobernanza turística que saque provecho de las ventajas de la tecnología y la innovación para reformular la estrategia turística, optimizar la gestión turística, mejorar la situación competitiva y transmitir sostenibilidad al destino. Contando para ello, con las áreas municipales vinculadas al DTI, así como los agentes del sector turístico, el tejido socio-cultural y el conjunto de la ciudadanía.

## 2. ANTECEDENTES DEL PLAN

Alcantarilla es una **ciudad comercial, industrial y turística**, con un modelo territorial y económico sostenido por su industria y comercio.

En este sentido, Alcantarilla destaca respecto al conjunto regional, por el peso relativo de las actividades industriales, ya que en su territorio se encuentran **3 polígonos industriales y varias empresas multinacionales**, otorgándole un reconocimiento industrial al municipio de Alcantarilla.

En cuanto al interés de Alcantarilla por su transformación en **Destino Turístico Inteligente**, el municipio experimenta desde hace un tiempo, la imperiosa necesidad de caminar hacia un **nuevo modelo de ciudad**. Siendo su Ayuntamiento plenamente consciente de ello, trabaja para afrontar sus desafíos urbanos desde una perspectiva integrada e integradora que le permita reforzar la cohesión social, mejorar los servicios públicos e impulsar el tejido productivo y empresarial del municipio.

La ciudad inició su andadura de transformación cuando planteó en el **nuevo Plan General Municipal de Ordenación**, en el que se debían atender, necesidades que hasta hace unos años no se valoraban, como son las de participación, medio-ambientales, de esparcimiento, de relación, culturales, etc., que actualmente se encuentran entre las básicas para cualquier ciudadano informado y crítico, y que el nuevo modelo de ciudad que incluía la incorporación de un variado catálogo de espacios libres y dotaciones locales, se debía complementar con una actuación emblemática, que se convertiría en seña de identidad de la futura Alcantarilla.

A través de diversos planes a lo largo de los años como el “Plan Estratégico de Desarrollo Sostenible” , el Proyecto de rehabilitación y revitalización arqueológica, ambiental y económico- social del entorno del complejo Museo Etnológico de la Huerta de Murcia y paraje natural “Agua Salá”, la ESTRATEGIA DE DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE INTEGRADO DE ALCANTARILLA (EDUSI) Alcantarilla integra+ y el Proyecto de Ciudad Inteligente de Alcantarilla, **el Ayuntamiento ha asentado las bases para su transformación a DTI**. A continuación, se puede observar una tabla de los planes que preceden al actual Plan Director:

Año	Proyecto
2006	Plan General de Ordenación Urbana de Alcantarilla
2007	PMUS Plan de Movilidad Urbana Sostenible de Alcantarilla
2008	Plan Director de los Parques Integrados de Alcantarilla
2012	Proyecto de rehabilitación y revitalización arqueológica, ambiental y económico- social del entorno del complejo Museo Etnológico de la Huerta de Murcia y paraje natural “Agua Salá”
2015	Agenda Local 21
2015	Plan Estratégico de Ciudad: Alcantarilla Smart City
2015	Smart Info Alcantarilla
2016	Estrategia de Impulso y Fortalecimiento del Tejido Empresarial
2016-2018	Plan de Mejora de la Calidad del Aire para la Región de Murcia
2017	Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado
2019	Plan de Acción para el clima y la energía sostenible Alcantarilla
2020	Proyecto de Ciudad Inteligente Alcantarilla

2021

Seguimiento del Plan de Acción para el Clima y la Energía Sostenible Alcantarilla

Fruto de este proceso, surge la voluntad de convertir a **Alcantarilla en un Destino Turístico Inteligente de referencia** en la Región de Murcia y en todo el país, y su incorporación a la Red DTI liderada por SEGITTUR. Para lo cual, en su proceso de normalización DTI, debe aprovechar todo el trabajo previo realizado para detectar las necesidades y riesgos, así como identificar los retos y oportunidades del destino.

### 3. DEFINICIÓN DEL DESTINO

Alcantarilla es el **quinto municipio con más población de la Región de Murcia** (41.155 hab.) y, sin embargo, el cuarto de menor superficie, de hecho, es uno de los municipios de mayor densidad de población de España. Está localizado a tan sólo 7 km de la ciudad de Murcia y se encuentra totalmente rodeado por el término municipal de Murcia. Alcantarilla es una zona tradicional de huerta en la ribera del Segura, y de cultivos de secano en las zonas que circundan el trazado de la autovía del noroeste, así como un nudo de comunicaciones de primer orden, tanto ferroviarias como por carretera, presentando un enclave estratégico para los habitantes, empresas y visitantes de la ciudad.

El término municipal se estructura en **cuatro espacios diferenciados**: las Cumbres, la zona de secano de sus estribaciones, la zona urbana y la zona de cultivos de regadío. La zona urbana se puede dividir en dos subzonas, la destinada a uso predominante residencial, y la de uso industrial del Polígono Industrial Oeste situada en el extremo sureste. La **estructura urbana actual es heterogénea**, resultado de una acumulación de tejidos construidos a lo largo de su historia, reconocibles por su tipología de edificación y el tipo de trama urbana, propio de cada época; que a su vez son reflejo de la evolución socioeconómica de la ciudad.

Alcantarilla destaca, respecto al conjunto regional, por el peso relativo de las **actividades industriales**. La oferta industrial de Alcantarilla se concentró originariamente en el casco urbano, en convivencia con el tejido residencial, dadas las limitaciones del término municipal, y en las carreteras de salida a Mula y Las Torres de Cotillas. El polígono Oeste, una vez que se amplió el término municipal, proporcionó a Alcantarilla una importante oferta de suelo industrial, completada en poco tiempo. Actualmente se está desarrollando suelo al norte de la autovía, relacionado con el nudo de la autovía del Noroeste, en una zona muy visible. Alcantarilla necesita, con carácter prioritario, crear oferta de suelo competitiva a nivel regional y regenerar el espacio urbano.

Alcantarilla representa **doce siglos de historia** plasmados en sus monumentos, calles, plazas y fachadas, recuerdan el camino que ha recorrido este municipio. Un camino ligado a la tierra y al agua. Además, el municipio posee una de las mayores riquezas histórico-arqueológicas de la Región de Murcia, entre los que se encuentra la Noria de Alcantarilla, el Acueducto de Los Arcos, el Puente de las Pilas, el Museo Etnológico de la Huerta de Murcia y el paraje de Agua Salá.

**Romana, árabe y cristiana**, Alcantarilla es un crisol cultural donde el mestizaje de los distintos pueblos que la han habitado se sigue manifestando, aún hoy en día, tras el paso de los siglos. El inicio de la historia de Alcantarilla comienza con un asentamiento medieval que se estableció en el camino de la Ñora. Posteriormente, en 1266 el territorio que actualmente es Alcantarilla aparece como propiedad de Aben Hud, pasando poco después al patrimonio de la reina Violante, esposa de Alfonso X. Uno de los desbordamientos del río Segura obligó al vecindario a cambiar la ubicación primera y trasladarse a una zona más elevada. La expulsión de los moriscos, limitó su pujanza agrícola, pero logró recuperarse en poco tiempo. Es en el siglo XIX, con la abolición de los señoríos, consigue su independencia como municipio. Alcantarilla es hoy una **ciudad abierta al progreso** con una fuerte implantación de industrias, como lo demuestra el compartir junto a la capital el polígono industrial más grande de España.

## 4. LÍNEAS DE ACTUACIÓN

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

Líneas de Actuación Alcantarilla DTI		
Gobernanza	<b>G1</b>	Creación de un Ente Gestor con responsables de las áreas correspondientes a cada eje DTI
	<b>G2</b>	Desarrollar un sistema integral de gestión del DTI
	<b>G3</b>	Realizar un plan operativo tanto de turismo como de las áreas de alcance en el DTI
	<b>G4</b>	Incorporar formación sobre el modelo DTI a las áreas involucradas
	<b>G5</b>	Fomentar la participación ciudadana y la colaboración público-privada en la gestión del destino turístico inteligente
	<b>G6</b>	Establecer la calidad como prioridad en el destino (SICTED)
	<b>G7</b>	Adhesión a nuevas redes estratégicas.
	<b>G8</b>	Creación de una Smart office DTI
Innovación	<b>I1</b>	Creación de un área de innovación
	<b>I2</b>	Sistematización de tareas de Inteligencia Turística
	<b>I3</b>	Aplicación de herramientas de innovación incluidas en la norma UNE 178502
	<b>I4</b>	Jornadas y capacitación para la transformación digital, la innovación del tejido productivo del destino, y para el personal del ayuntamiento.
	<b>I5</b>	Atracción de empresas tecnológicas e innovadoras, así como de emprendedores en Alcantarilla
Tecnología	<b>T1</b>	Creación de una oficina de información turística digital
	<b>T2</b>	Mejorar la sensorización y conectividad de infraestructuras y equipamientos de Alcantarilla
	<b>T3</b>	Implantación de Herramientas Big Data e Inteligencia Turística.
	<b>T4</b>	Implantación y promoción de soluciones tecnológicas que permitan una mayor sostenibilidad ambiental del destino
	<b>T5</b>	Implantación y promoción del desarrollo de soluciones tecnológicas que aporten y mejoren la seguridad del destino
	<b>T6</b>	Implantación de aplicaciones o plataformas que permitan de manera bilateral la permanente comunicación entre el destino y el turista durante todo su ciclo de viaje
Accesibilidad	<b>A1</b>	Creación de un área especializada en accesibilidad universal
	<b>A2</b>	Mejorar la experiencia de los turistas y residentes a través de herramientas tecnológicas que favorezcan la accesibilidad universal del destino
	<b>A3</b>	Participación del Ente Gestor DTI en comisiones de movilidad y accesibilidad
	<b>A4</b>	Impulso a la formación y sensibilización en materia de accesibilidad universal.
	<b>A5</b>	Mejora de la infraestructura y accesibilidad del transporte público
Sostenibilidad	<b>S1</b>	Impulsar el Binomio de Patrimonio Cultural y Turismo
	<b>S2</b>	Implementación de programas de protección del patrimonio cultural e histórico
	<b>S3</b>	Plan de Preservación y Dinamización del Comercio Local y empresarial

<b>S4</b>	Fomentar el uso del transporte público y medios sostenibles para desplazarse.
<b>S5</b>	Promover la seguridad: tanto en edificios, instalaciones y transportes y de respuesta sanitaria
<b>S6</b>	Fomentar la sensibilización y formación en materia de sostenibilidad para el residente como para el turista
<b>S7</b>	Realización de un Plan de Economía Circular

## 4.1. Gobernanza

### 4.1.1. Creación de un Ente Gestor

La conformación de un grupo interdepartamental que comprenda los responsables técnicos de cada área de influencia en el Destino Turístico Inteligente, y que se encargue de: alinear y conectar estrategias conjuntas, tomar decisiones, y establecer la operativa a seguir y su relación con las áreas del ayuntamiento, garantizando el mantenimiento de las competencias sobre el territorio y afrontando las necesidades y expectativas de las partes interesadas hacia los ejes DTI”

### 4.1.2. Sistema integral de gestión DTI

El Sistema de Gestión permite al Destino Turístico Inteligente alcanzar los compromisos derivados de su política, tomar decisiones, según sea necesario, para mejorar su gestión y demostrar la conformidad del sistema, en base a los requisitos de la norma UNE 178501. Asimismo, persigue aumentar la competitividad del sector turístico al tiempo que incrementa la calidad de la experiencia del turista, a lo largo del ciclo de vida de su interacción con el destino.

### 4.1.3. Plan Operativo para las áreas de alcance DTI

Alcantarilla desarrolla multitud de planes que permiten avanzar en los diferentes ejes del DTI, pero hay que tener en cuenta que, aunque las actuaciones de dichos planes estén dirigidas a los residentes, pueden afectar a los turistas, por ello debe considerarse la necesidad de alinearlas con las necesidades o expectativas de estos.

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

### 4.1.4. Formación sobre el modelo DTI a las áreas

Con la finalidad de desarrollar adecuadamente el modelo DTI en el destino y poder llevar a cabo su transformación se debe de realizar una formación a todas aquellas áreas que tienen influencia en la evolución como Destino Turístico Inteligente.

### 4.1.5. Fomentar participación ciudadana y colaboración público-privada

El propósito de la actuación es dar voz a los actores clave y la ciudadanía, valorando e incluyendo su posición respecto a las actuaciones que se desarrollen, de un modo colaborativo, consensuado y participativo, en coordinación con los agentes implicados, permitiendo así una toma de decisiones que incluya a los diferentes ejes del DTI.



### 4.1.6. Calidad en el destino

A través de la priorización de la calidad en el destino se fomentará la adhesión y el compromiso del sector privado con las distinciones en este ámbito.

Tener el distintivo del SICTED en el municipio es la garantía que acredita el cumplimiento de los requisitos establecidos en la metodología, y reconoce el esfuerzo y el compromiso con la calidad y la mejora continua tanto de los establecimientos como del destino, a través de la mejora continua y la implantación de buenas prácticas. Esto hace que el destino turístico gane confianza de cara a los turistas y de una garantía adicional.

Actualmente, Alcantarilla cuenta con 15 establecimientos adheridos a SICTED y el municipio se adhirió en 2020.

### 4.1.7. Adhesión a nuevas redes estratégicas

La adhesión del destino a nuevas redes estratégicas de diferentes proyectos que se deseen desarrollar en el destino, como puede ser la Red de Destinos Inteligentes, puede aportar a Alcantarilla la posibilidad de disponer de más información y de diversas ventajas que favorezcan al desarrollo del municipio

### 4.1.8. Creación de una Smart Office

La actuación tiene como finalidad crear un espacio donde poder desarrollar el sistema de inteligencia turística y gestión de la innovación, para poder tener el municipio controlado sabiendo que es lo que demanda el público objetivo.

La Smart Office como indica la norma UNE 178502, permitirá optimizar la gobernanza de los datos, así como mejorar la planificación, coordinación y ejecución del desarrollo e implantación del proceso de transformación de un DTI en las tres capas (del destino, de las empresas y de datos inteligentes)

## 4.2. Innovación

### 4.2.1. Creación de un área de innovación

Creación de un área de innovación que se encargue de la gestión y seguimiento de acciones de innovación y que tenga las siguientes funciones:

- Identificar y analizar problemas y oportunidades del DTI de forma permanente en interlocución con todos sus agentes públicos y privados
- Analizar y seleccionar ideas de innovación para poder dar respuesta a los problemas y oportunidades seleccionadas
- Planificar, realizar el seguimiento y control y ejecutar la cartera de acciones de innovación dentro del Plan Director y de su Plan Operativo
- Realizar la medición, análisis y mejora
- Realizar el registro, seguimiento y control de la documentación de resultados
- Realizar la protección y explotación de resultados

### 4.2.2. Sistema de Inteligencia Turística

El Sistema de Inteligencia Turística según la norma UNE 178502; recopila, organiza y analiza diferentes fuentes de información elaborando cuadros de mando e informes dinámicos adaptados a las necesidades del usuario y posibilitando además la descarga de la información. El SIT facilita el acceso y la difusión del conocimiento, contribuyendo a mejorar los procesos de planificación estratégica de todo el sector, incluidos los destinos turísticos específicos. Al mejorar las capacidades de medición y seguimiento del turismo, se facilita la adopción de decisiones estratégicas mejor informadas por parte de los agentes y operadores del sector turístico.

### 4.2.3. Aplicación de herramientas de innovación incluidas en la norma UNE 178502

El Ente Gestor DTI deben contar con herramientas que les permitan mejorar su gestión y así contar con más información que favorezca a los procesos de planificación, promoción y ejecución del Plan Director.

Todas estas herramientas favorecerán la evolución de la estrategia turística del DTI y del mismo modo permitirá la interacción con los turistas durante el ciclo de vida de los mismos.

### 4.2.4. Jornadas y formación de transformación digital e innovación

Alcantarilla no cuenta con un plan de formación que incorpore contenidos innovadores o una formación en utilización de herramientas para la transformación digital, ni para el personal del Ayuntamiento, ni para el sector privado del destino, es por ello que la realización de jornadas y formación concreta en innovación se cree necesario, para que así los implicados dispongan del conocimiento necesario para llevar a cabo proyectos de innovación.

### 4.2.5. Atracción de empresas tecnológicas e innovadoras

En 2016, en Alcantarilla, se firmó un convenio de colaboración entre el Instituto de Fomento de la Región de Murcia y el Ayuntamiento de Alcantarilla, para la implementación de actuaciones locales singulares de fomento del emprendimiento, la creación de empresas y el desarrollo empresarial. En este sentido, sería necesario enfocar este tipo de acciones también en la identificación y retención de empresas y emprendedores tecnológicos e innovadores con la finalidad de fomentar el emprendedurismo y la innovación

## 4.3. Tecnología

### 4.3.1. Implantación de una oficina de información turística digital

Creación de espacios físicos que aúnen las últimas tecnologías para presentar sobre el terreno la oferta turística a los visitantes. Además, la oficina turística posibilita la recogida y explotación de la información debido a la interacción con el público de la oficina.

La oficina debería contar con accesibilidad universal y tener los servicios adecuados para atender a las necesidades actuales de los turistas, tales como conectividad WIFI, pantallas táctiles o sistemas de encuesta de satisfacción, entre otros.

#### 4.3.2. Mejorar la sensorización y conectividad de infraestructuras y equipamientos de Alcantarilla

El despliegue de redes que permitan la conectividad y sensorización a lo largo del destino es clave en el proceso de transformación digital, dado que el turista hiperconectado no concibe su experiencia en el destino sin poder acceder a internet y, por tanto, el destino puede, a través de sensores IoT, recibir y transmitir información del entorno digital.

La norma UNE 178502 indica que es fundamental que el destino despliegue redes con *hotspot* a lo largo del territorio que permita conectar al usuario a Internet y a otros servicios turísticos asociados. Los *hotspot* permiten acceder a la red a través de un portal cautivo para que los usuarios se identifiquen mediante procesos de autenticación o accediendo a través de sus redes sociales. Este permitirá la recogida de datos (cumpliendo siempre la normativa LOPD) haciendo posible ofrecer al usuario información turística acorde a su perfil e intereses y a la vez estos datos se integrarían en el componente del sistema de inteligencia turística.

#### 4.3.3. Incorporación de Herramientas Big Data e Inteligencia Turística

Desarrollo de herramientas que permitan analizar el impacto del turismo en las áreas geográficas que componen el destino, analizando el comportamiento de los visitantes, tendencias y tomando decisiones en función de los datos para ofrecer una mejor experiencia turística.

Es interesante, como se indica en la norma UNE 178502, que los datos puedan ser segmentados acorde a variables como género, rango de edad, necesidad de accesibilidad, país o destino nacional de procedencia, día de la semana y rango de horas (mañana, tarde, noche).

Los datos deberían ser facilitados en formatos estructurados para poder ser integrados en un cuadro de mandos que permita la generación de indicadores o bien en herramienta de visualización para la toma de decisiones.

#### 4.3.4. Soluciones tecnológicas para fomentar la sostenibilidad ambiental

Implantación y promoción de soluciones tecnológicas para desarrollar un dashboard de los KPI's más relevantes, que ayuden al municipio a identificar debilidades y fortalezas, para establecer las posibles mejoras en los planes y acciones concretas de la sostenibilidad ambiental del municipio como DTI, así como la gestión y toma de decisiones.

#### 4.3.5. Soluciones tecnológicas para fomentar la seguridad en el destino

Se considera que la seguridad del destino es un elemento destacable por parte de los turistas a la hora de seleccionar un destino para sus vacaciones, por ello, el Ayuntamiento de Alcantarilla debe garantizar la seguridad sanitaria y física del destino.

A causa de la crisis sanitaria de la COVID-19, el destino debe garantizar la seguridad y pronta acción por parte de los responsables correspondientes en el destino, que mejoren así, la calidad de vida del residente y la estancia del turista ofreciendo una imagen de destino seguro.

### 4.3.6. Aplicaciones o plataformas para la comunicación bilateral destino-turista

Actualmente, Alcantarilla cuenta con 3 perfiles en redes sociales (Facebook, Twitter e Instagram) ya que se considera, que las redes sociales constituyen una nueva forma de interactuar de igual a igual, que se añade a los medios de comunicación tradicionales, permitiendo publicar, sin intermediación, avisos, presentaciones, ayudas, concursos, etc. y obtener retroalimentación inmediata, es por ello que se ha incluido en la estrategia comunicativa del destino.

Se recomienda también la puesta en marcha de una web turística del destino (actualmente en proceso de elaboración) para poner a disposición del turista toda la información necesaria de forma online.

## 4.4. Accesibilidad

### 4.4.1. Creación de un área especializada en accesibilidad universal

El Ente Gestor debe contar con un área, departamento u oficina (con responsables asignados) concebida como elemento transversal que coordine las actuaciones y mantenimiento de soluciones en materia de accesibilidad universal del destino, de forma coordinada con las diferentes áreas y departamentos implicados en la gestión del destino (urbanismo, cultura, sanidad, emergencias, entre otros).

### 4.4.2. Utilización de herramientas tecnológicas que mejoren la accesibilidad en el destino

A través de la utilización de soluciones tecnológicas, se pretende mejorar la accesibilidad universal de los recursos para aquellas personas con discapacidad auditiva o visual y personas con necesidades especiales. De esta forma se pretende crear un entorno turístico más adaptado a estas necesidades y más centrado en la persona. Más allá de los derechos, que también deben garantizar la igualdad y no discriminación de toda persona en el acceso a los servicios.

A través de la utilización de soluciones tecnológicas accesibles se pretende mejorar la calidad de vida de residentes y la experiencia de los turistas que podrán acceder a información adaptada a las necesidades de cada uno

### 4.4.3. Participación del Ente Gestor DTI en comisiones de movilidad y accesibilidad

El Ente Gestor es la entidad local que gobierna y gestiona el DTI, así mismo dispone de competencias suficientes en las áreas que afectan y se ven afectadas por el turismo. Además, tiene el deber de conocer la realidad del destino y de su contexto tanto desde el punto de vista la oferta como del de la demanda.

Por tanto, el Ente Gestor debe de participar en las Comisiones de movilidad, accesibilidad y otras entidades de este ámbito para que pueda estar informado sobre la mejora de estos aspectos en los destinos y poder aplicarlo a Alcantarilla.

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

El Ente Gestor debe asegurar la formación en materia de accesibilidad universal y diseño para todos y atención al público con necesidades de accesibilidad, de la mayor cantidad posible de personas que participan en todo el proceso de ejecución de las actuaciones de mejora de la accesibilidad universal del DTI (gestores del destino, profesionales del sector turístico del ámbito público y privado, profesionales que prestan servicios relacionados con la experiencia en el destino). El Ente Gestor debe observar las

medidas de innovación y la actualización de la legislación en materia de accesibilidad universal con el fin de desarrollar mejoras prácticas y adecuadas al periodo en el que se desarrollen.

### 4.4.5. Mejora de la infraestructura y accesibilidad del transporte público

En Alcantarilla el uso del transporte privado, supone un alto porcentaje de los desplazamientos en la ciudad, esto deriva en la existencia de problemas de aparcamiento en la ciudad. Además, el destino no cuenta con estación de autobuses y la oferta de transporte público es limitada.

Por ello se considera de gran importancia la mejora de las infraestructuras y accesibilidad del transporte público que permita a los turistas y residentes la utilización de este servicio de forma accesible y de calidad, disminuyendo así el uso del transporte privado

## 4.5. Sostenibilidad

### 4.5.1. Impulsar el Binomio de Patrimonio Cultural y Turismo

Gran parte del interés turístico de una región surge de su cultura y sus tradiciones, de la identidad que al territorio le proporcionan sus habitantes. Los habitantes y sus costumbres son una parte esencial para la conservación y sostenibilidad de un DTI. En este sentido se propone el fomento de la unión del patrimonio cultural y el turismo a través de la creación de productos turísticos de carácter cultural.

### 4.5.2. Implementación de programas de protección del patrimonio cultural e histórico

Alcantarilla es una ciudad histórica, con un patrimonio cultural y arquitectónico sin parangón en el resto de España. El espacio turístico de Alcantarilla está impregnado de un collage de elementos patrimoniales, culturales, artísticos e históricos, que convierten a la ciudad en un lugar idílico que visitar donde la fusión de edificios emblemáticos, plazas monumentales y playas adaptadas para el recibimiento de turistas.

Como fruto ha dado lugar a un gran potencial turístico, que aprovechar y explotar, cuya estrategia está centrada en la cultura y el patrimonio, impulsada por el origen histórico del municipio y la riqueza que posee gracias a los numerosos y valiosos recursos patrimoniales, arquitectónicos y artísticos que invaden su territorio.

En este sentido la norma UNE 178501 marca la necesidad de preservar el patrimonio cultural a través de diversas actuaciones.

### 4.5.3. Plan de Preservación y Dinamización del Comercio Local y empresarial

Según la norma UNE 178501, el comercio tradicional permite conservar las tradiciones locales aparte de proporcionar trabajo a los habitantes del territorio. Asegurar la continuidad de las técnicas de comercio tradicional es una de las mejores herramientas para fomentar la convivencia entre el turismo y los residentes. Asimismo, es importante fomentar el empleo para los habitantes de un destino turístico para incentivar la conservación de su cultura, tradiciones y por ende su interés turístico.

#### 4.5.4. Fomentar el uso del transporte público y medios sostenibles para desplazarse

A través de la utilización del transporte público y de medios sostenibles se pretende de combustibles fósiles, las emisiones contaminantes y los niveles de ruido, dando respuesta a las necesidades actuales y futuras de movilidad, mejorando la calidad de vida de los ciudadanos de Alcantarilla.

Esta actuación confluye con las actuaciones propuestas por el Plan de Movilidad Urbana Sostenible.

#### 4.5.5. Promover la seguridad: en edificios, instalaciones y transportes y de respuesta sanitaria

Se entiende seguridad como seguridad física de los edificios, instalaciones, y transportes, incluyendo procedimientos de seguridad, de emergencia, seguridad alimentaria y respuesta sanitaria.

Ante la crisis sanitaria vivida por el COVID-19, es fundamental disponer de un plan que permita atender a todo aquel que requiera de atención sanitaria de calidad.

#### 4.5.6. Fomentar la sensibilización y formación en materia de sostenibilidad

El propósito de la actuación es sensibilizar y formar tanto a residentes como a turistas para que reflexionen y asuman un cambio de actitud frente a la nueva situación que se está produciendo en materia de sostenibilidad medioambiental.

La realización de jornadas y foros temáticos sobre la sostenibilidad del destino pueden ayudar a concienciar a residentes y turistas de la necesidad de realizar turismo sostenible.

Además, se pretende mostrar al sector privado el compromiso establecido por el municipio de Alcantarilla por promover un turismo sostenible con el medio ambiente, con la sociedad y con la economía.

#### 4.5.7. Realización de un Plan de Economía Circular

La economía circular es un modelo de producción y consumo que implica compartir, alquilar, reutilizar, reparar, renovar y reciclar materiales y productos existentes todas las veces que sea posible para crear un valor añadido. De esta forma, el ciclo de vida de los productos se extiende.

En la práctica, implica reducir los residuos al mínimo. Cuando un producto llega al final de su vida, sus materiales se mantienen dentro de la economía siempre que sea posible. Estos pueden ser productivamente utilizados una y otra vez, creando así un valor adicional.

En este sentido, se pretende realizar un Plan que establezca una línea estratégica y acciones concretas, para potenciar y fomentar la economía circular en el municipio.