

PREMIOS SOCIO INFODIGITAL: “PREMIO CIUDAD INTELIGENTE Y SOSTENIBLE”

Plan de Sostenibilidad Turística de Alcalá de
Henares

04 DE MAYO DE 2023

INDICE DE CONTENIDOS

- 1. INTRODUCCIÓN**
- 2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO**
- 3. REPERCUSIÓN PARA EL CIUDADANO Y LAS ADMINISTRACIONES**
- 4. EQUIPO DE DESARROLLO Y PROVEEDORES**
- 5. VALORACIÓN ECONÓMICA Y PLAZO DE CUMPLIMIENTO DE DESARROLLO Y PROVEEDORES**

Fecha: Mayo 2023

Responsable: Miguel Carlos Castillejo Calvo
Concejal de Transparencia, Innovación Tecnológica y Gobierno Abierto,
Excelentísimo Ayuntamiento de Alcalá de Henares

Contacto: M^º Paloma Garrido Carmona
Técnico de Grado Medio de Transparencia y Gobierno Abierto.
pgarrido@ayto-alcaladehenares.es
Tfno.: 918 883 300 Ext: 4320

1. INTRODUCCIÓN

El Excelentísimo Ayuntamiento de Alcalá de Henares presenta el **“Plan de Sostenibilidad Turística”**, a los premios **SOCIOINFO DIGITAL: “CIUDADES SOSTENIBLES & TIC”** en la categoría de **Premio Ciudad Inteligente y Sostenible**.

En el marco de la **Estrategia de Transformación Digital del Ayuntamiento de Alcalá de Henares**, desde la Concejalía de Transparencia, Innovación Tecnológica y Gobierno Abierto, en junio de 2019, se puso en marcha el **“Plan de Modernización e Innovación”**, afrontando un doble proceso de cambio: el fomento de la incorporación de ciudadanos y empresas a la sociedad del conocimiento a través de servicios públicos de calidad. Y la modernización y adaptación interna de sus infraestructuras para agilizar la transformación digital necesaria.

La ciudad de **Alcalá de Henares es la única de la Comunidad de Madrid declarada Ciudad Patrimonio de la Humanidad**, constituyendo uno de los principales destinos turísticos de la región, posicionándose como un referente en el turismo cultural y de interior de este país.

Sobre los **ejes de digitalización y sostenibilidad**, el Ayuntamiento aborda el **“Plan de Sostenibilidad Turística”**, con el objetivo de hacer de la ciudad de Alcalá de Henares un *Destino Turístico Sostenible*.

Cofinanciado por el Ayuntamiento de Alcalá de Henares, el Gobierno de España y la Comunidad de Madrid, se concibe como un proyecto integral que incluye actuaciones ambiciosas para la recuperación de la actividad económica y la mejora de la competitividad del turismo. Aumentando la capacidad de prestación de servicios de calidad a los turistas y visitantes, por parte de las PYMES del municipio, que son la piedra angular del crecimiento económico y social de la ciudad.

2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Este **“Plan de Sostenibilidad Turística”** se presenta a los premios **SOCIOINFO DIGITAL: “CIUDADES SOSTENIBLES & TIC”**, en la categoría de **PREMIO CIUDAD INTELIGENTE Y SOSTENIBLE**, entre otras, por los motivos siguientes:

- Los despliegues de recursos tecnológicos incluidos son los aliados fundamentales en los planes de recuperación del sector turístico en la ciudad, tras la situación de emergencia sanitaria enfrentada, al ser uno de los más afectados.
- Las mejoras incluidas en el plan, pretenden impulsar el número de visitantes, el número de pernoctaciones y del gasto por visitante, ampliando el espectro de interés de los turistas más allá de las atracciones más conocidas.

- Las soluciones tecnológicas implantadas, contribuyen a generar confianza en los turistas, ofreciéndoles experiencias agradables y seguras, mejorando la atención y los servicios. Incorporando nuevos canales de comunicación, que permitan la captación de nuevos grupos de población que se desenvuelven principalmente en medios digitales y a los que Alcalá de Henares quiere llegar por esos medios.
- El plan incluye la puesta en funcionamiento de canales de participación de los usuarios, permitiendo el intercambio de información en tiempo real, mejorando la calidad de los servicios ofrecidos.

Para la realización de este plan, las principales actividades a realizar fueron:

- Identificación de las necesidades concretas del sector, definiendo claramente qué soluciones tecnológicas podían ayudar a las pymes relacionadas con el sector turístico de la ciudad.
- Definición de un modelo objetivo de mejora de los servicios turísticos basados en la tecnología, que permitieran un plan de actuación que impulsase el sector.
- Dinamización del sector, mediante la creación de una oficina de Transformación Digital que impulsase la modernización de los productos y servicios del sector, con la adopción generalizada de tecnologías disruptivas en el tejido empresarial turístico del municipio. Incluyendo asesoramiento personalizado a las empresas tractoras del tejido empresarial, así como la realización de jornadas divulgativas y formativas enfocadas a los responsables de las empresas implicadas.
- Definición de un Plan de Comunicación Digital integral que posicione a Alcalá de Henares en internet y recupere el esplendor como DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE.
- Uso de la analítica de datos -SMART DATA-, para transformar los datos generados en conocimiento y patrones de comportamiento que permitan aportar valor añadido a las empresas en sus productos y servicios de manera proactiva y personalizada.

En base a lo anterior, las actuaciones de despliegue del plan incluyen:

1. Oficina de Transformación Digital
2. Participación Ciudadana
3. Comunicación Digital
4. Escucha activa
5. Smart Data
6. Señalética Inteligente
7. WIFI Centro Histórico
8. Plataforma Smart City

- 9. Mobiliario Urbano Inteligente
- 10. Punto de Información Turística Virtual.

1.-Oficina de Transformación Digital



Incrementar la Competitividad del sector turístico en Alcalá de Henares

Mediante apoyo a su transformación digital.

Ayudamos a las empresas turísticas de Alcalá de Henares a mejorar su competitividad apoyándolas en su proceso de transformación digital. Mediante actuaciones de sensibilización, formación y asesoramiento un equipo de expertos especializados acompañará a las empresas en su proceso de mejora.

Actuaciones de difusión

- Jornadas, seminarios y mesas redondas relacionadas con estas temáticas: +
- Actuaciones de sensibilización y dinamización dentro y fuera de la OTD +
- Objetivo acercar las actuaciones de la OTD al mayor número de pymes y emprendedores +



2.- Participación ciudadana



Sesiones de trabajo con asociaciones de vecinos, asociaciones de empresarios, hosteleros, etc.

Estas sesiones podrán llevarse a cabo periódicamente para abordar la situación de la ciudad y sus problemáticas en un modo genérico, o bien podrán realizarse sesiones concretas ante situaciones puntuales como la puesta en marcha de una nueva iniciativa, la consulta de un nuevo plan o estrategia, etc.

Puesta en marcha de herramientas para realizar consultas rápidas a la ciudadanía (preguntas en la web del Ayuntamiento, pop-ups en marquesinas del autobús, en las inmediaciones de un punto wifi, etc.), de este modo se podrá conocer el grado de satisfacción del ciudadano con un determinado servicio o actuación, conocer sus preferencias ante una nueva actuación o conocer sus preocupaciones.

Imagen de marca de Alcalá como "Ciudad Patrimonio"

El objetivo de la sesión es conocer entre los diferentes sectores (turístico, comercial, empresarial) el alcance y calado de la imagen de marca de Alcalá como ciudad patrimonio, así como identificar qué acciones se deben implementar para potenciar dicha imagen.

¿QUIERES PARTICIPAR EN ESTA SESIÓN?

Accesibilidad y Recursos naturales de Alcalá

+

Peatonalización de la ciudad

+

Accesibilidad y Recursos naturales de Alcalá

—

El objetivo de la sesión es analizar y potenciar los principales recursos naturales de Alcalá (Río Henares, zona de Especial Protección para Aves o el Monte de Utilidad Pública de Los Cerros) así como identificar desde el punto de vista de la accesibilidad y sostenibilidad acciones de mejora.

Peatonalización de la ciudad

—

El objetivo de la sesión es contar con la participación de diferentes grupos de agentes (Técnicos y directivos del ayuntamiento, representantes hosteleros y hoteleros, comerciantes y ciudadanos) para conocer las principales problemáticas, beneficios y oportunidades de mejora en torno a la peatonalización que se está llevando a cabo en la ciudad.

3.- Comunicación Digital



Dar a conocer las acciones del Plan de Sostenibilidad.

Mejorar la experiencia en todos los servicios y atractivos turísticos a través de campañas de comunicación.

Se pretende incrementar el número de turistas en Alcalá utilizando medios sostenibles y respetuosos con el medio ambiente. Potenciando la imagen de Alcalá como destino atractivo, cultural y seguro, promoviendo las experiencias y emociones que el turista recibirá. Se trata de mejorar la experiencia en todos los servicios y atractivos turísticos a través de campañas de comunicación destacando:

- Posicionamiento orgánico
- Redes sociales
- Publicidad programática
- Realización de contenido audiovisual

A través de la comunicación digital se pretende maximizar la difusión de estas acciones:

Dar a conocer las acciones del plan de sostenibilidad. Con mayor foco en:

- WIFI
- Señalética digital
- Mobiliario inteligente
- Oficina de transformación
- Oficina de Turismo virtual

Aumento de turistas utilizando medios sostenibles y respetuosos con el medio ambiente

Colaboración en la Difusión turística del destino Alcalá. Promoción del destino

Mejorar la experiencia en todos los servicios turísticos

Promover la comunicación bilateral y uso de datos para la toma de decisiones y alinear la estrategia del plan de comunicación basado en datos y opiniones reales

4.- Escucha activa



Se establece un sistema de monitorización online para analizar de forma continua la percepción de la ciudadanía y los turistas sobre la ciudad de Alcalá de Henares.

Identificando la conversación que se produce en redes sociales, blogs y otros medios online.

Nos permite obtener una información rigurosa y muy valiosa sobre el turista, sus intereses, opiniones y valoraciones en tiempo real y durante todo el ciclo de vida de la experiencia turística, es decir, su percepción antes de viajar, en destino y su opinión una vez ha finalizado el viaje.

Identificamos también impacto de las actuaciones realizadas, prescriptores de la ciudad que nos ayuden a maximizar el impacto de las acciones llevadas a cabo e identificar crisis reputacionales que pudieran surgir.

Escuchar y entender lo que opinan los turistas sobre Alcalá y cómo podemos mejorar de forma continua.



El monitorizar y analizar de una forma continuada esta información nos va a permitir poder tomar medidas correctivas o redirigir la estrategia de comunicación para maximizar el impacto entre los vecinos y potenciales turistas, así como afianzar la imagen de Alcalá como destino seguro frente a la covid-19 y otros parámetros.

A través de las campañas de escucha activa se pretende conseguir los siguientes objetivos:

- Conocer la valoración de los vecinos con respecto a los atractivos turísticos
- Identificar los posibles influencers y prescriptores
- Anticiparse a posibles crisis de reputación online
- Identificar áreas de mejora en las políticas públicas, fortalezas y debilidades.

6.- Señalética inteligente



Queremos mejorar la experiencia del turista facilitándole el acceso a la información sobre el rico patrimonio artístico y cultura de nuestra ciudad.

Se implantará una nueva señalética turística en la ciudad que permita ofrecer información sobre los monumentos en el propio lugar tanto por medios físicos como mediante información digitalizada. De tal forma que el turista pueda acceder de forma segura a la información desde su propio móvil. Una información actualizada y atractiva que ponga en valor nuestro patrimonio.



7.- WIFI Centro Histórico



Incrementamos la cobertura wifi pública de la ciudad incluyendo todo el centro histórico.

Para ofrecer a turistas y vecinos la posibilidad de conectarse a internet y obtener la información necesaria tanto de los servicios del ayuntamiento como de la oferta turística de patrimonio cultural, gastronómico y de ocio.

Alcalá de Henares apuesta por facilitar la conectividad a internet para turistas y vecinos mediante su conexión AlcaláWIFI permitiendo así obtener información sobre intereses y datos de la actividad turística para mejorar los servicios turísticos de la ciudad.



¿Eres una empresa del sector turístico de Alcalá de Henares?

Infórmate sobre las ventajas de formar parte de la Oficina de Transformación Digital. Cuenta con una red de expertos a tu disposición para iniciar tu proceso de transformación digital.

8.- Plataforma SMART DATA



La Plataforma Smart City de Alcalá de Henares...

Permitirá gestionar de forma integrada los procesos turísticos y la relación de la ciudadanía, el sector y la administración.

De esta forma se produce una mejora en la eficiencia del servicio y un proceso de análisis de datos avanzado que permita entender el comportamiento de los turistas y mejorar los servicios ofrecidos.



Smart City

PLATAFORMA TECNOLÓGICA PARA LA GESTIÓN DE INFORMACIÓN



9.- Mobiliario Inteligente

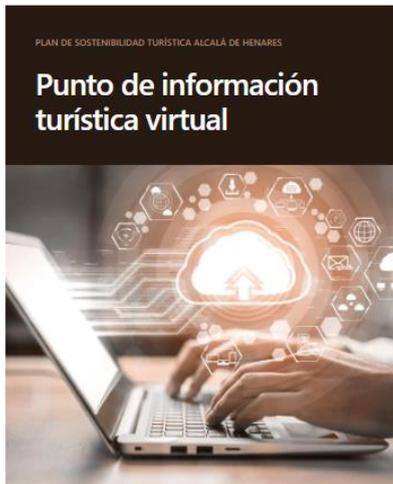


El Plan de Sostenibilidad Turística de Alcalá de Henares incluye la mejora del mobiliario urbano de la ciudad bajo criterios de digitalización y sostenibilidad.

Buscamos embellecer la ciudad con nuevo mobiliario que sea respetuosos con el medioambiente y con los requisitos de la ciudad como Ciudad Patrimonio de la Humanidad. Los turistas en al actualidad tienen además nuevas necesidades como la recarga de los teléfonos móviles para los que mobiliario inteligente de última generación ofrece una solución satisfactoria.



10.- Punto de Información Turística Virtual



Accede a la oficina de turismo de Alcalá...

Antes, durante y después de tu viaje de una forma remota, desde cualquier dispositivo y de forma personalizada.

La atención al turista mediante Teleasistencia y cita previa cada vez es más relevante en nuestra sociedad. El que se pueda atender a los turistas mediante videoconferencia por un call center o por agentes con movilidad es una ventaja diferencial en la experiencia del turista.



El turista podrá pedir que le atiendan por videoconferencia, chat o teléfono desde una aplicación móvil, QR o desde tótems distribuidos por puntos estratégicos de la ciudad, de manera eficaz y sin contacto con ningún dispositivo compartido. El agente que esté disponible, atenderá la cita desde su ordenador o desde su móvil.

Al finalizar la atención, el cliente podrá valorar la atención recibida por el agente turístico y que ésta pase a formar parte del Big Data de las atenciones de cada uno de los agentes comerciales.

3. REPERCUSIÓN PARA EL CIUDADANO Y LAS ADMINISTRACIONES

Este **Plan de Sostenibilidad Turística** tiene como finalidad convertir a Alcalá de Henares en un **Destino Turístico Sostenible**, centrando su objetivo en mejorar la capacidad de prestar servicios de calidad por parte de las PYMES del municipio a los turistas y visitantes, como medida para impulsar la actividad económica.

Así el enfoque del proyecto ha girado sobre los ejes que han definido la estrategia global:

- Transformando el Turismo actual en uno que incluye la interacción con los usuarios y con la información en tiempo real.
- Colaboración-público privada entre el ayuntamiento y las empresas asociadas al sector turístico de la ciudad.
- Colaboración y cooperación entre las empresas asociadas el proyecto, permitiendo mejorar sus capacidades de negocio, tanto individual como colectivamente.
- Dinamización del sector, promoviendo mejoras competitivas basadas en el uso intensivo de la tecnologías y crecimiento de empleo de calidad en un sector donde predominan las mujeres.
- Innovación ante las actuales herramientas orientadas al turismo que puedan servir como un referente para este sector, mejorando la calidad de los servicios ofrecidos.

4. EQUIPO DE DESARROLLO Y PROVEEDORES

Este ambicioso Plan de Sostenibilidad Turística ha contado con la participación de personal municipal adherido a las concejalías de Innovación Tecnológica y de Cultura y Turismo.

Así como con los profesionales de la UTE GRANT THORNTON, S.L.P. OPEN-IDEAS, S.L. involucrados en procesos de transformación digital, expertos en elaboración de proyectos, gestión e implantación personalizada de planes de sostenibilidad turística.

5. VALORACIÓN ECONÓMICA Y PLAZO DE CUMPLIMIENTO DE DESARROLLO Y PROVEEDORES

Para llevar a cabo el Plan de Sostenibilidad Turística, el Ayuntamiento de Alcalá de Henares dotó una partida presupuestaria de 1.560.000€ (impuestos incluidos).

Si bien, conforme con la Ley de Contratos del Sector Público, una vez finalizado el procedimiento de contratación de los servicios, éstos se adjudicaron por un total de 1.404.000€ (impuestos incluidos).

Los trabajos de implantación de plataformas y elementos incluidos en el plan se encuentran totalmente finalizados, dándose continuidad a los desarrollos que van acompañados de los servicios de soporte.