

P L A N D I R E C T O R

D e s t i n o T u r í s t i c o I n t e l l i g e n t e

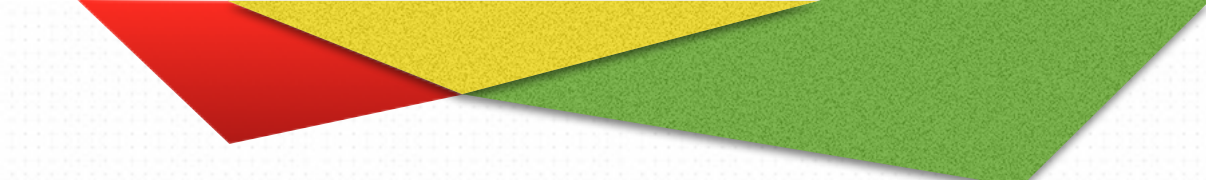


Ajuntament de
Castelló



GENERALITAT
VALENCIANA





ÍNDICE

INTRODUCCIÓN AL MODELO DTI-CV

3

ANÁLISIS ESTRATÉGICO

Objetivos de Castelló en el marco DTI-CV

Matriz DAFO

5

AUTODIAGNÓSTICO

Accesibilidad

Conectividad

Gobernanza

Información

Innovación

Inteligencia

Marketing Online

Sostenibilidad

10

PLAN DIRECTOR DTI-CV CASTELLÓ. PROPUESTAS

Actuaciones

Cronograma

Seguimiento y control del plan

13



INTRODUCCIÓN AL MODELO DTI- CV

Las transformaciones en la sociedad y en el entorno turístico, han propiciado la aparición de una serie de oportunidades y muchas fórmulas en el sector. El desarrollo tecnológico ha fomentado un rápido crecimiento y una magnífica evolución de los destinos turísticos en lo que a innovación y uso de nuevas tecnologías se refiere.

El sector turístico, fundamental para la economía española, se caracteriza entre otras muchas características propias, por su ininterrumpido crecimiento año a año, aunque bien es cierto que, en ocasiones ha sufrido crisis provocadas por diferentes motivos.

Así pues, es por esto, por lo que los destinos se convierten en un punto estratégico de desarrollo de políticas para la reactivación del territorio y la puesta en marcha de acciones para paliar los daños sufridos por la actual crisis.

La apuesta de Castelló por implantar la metodología de Destino Turístico Inteligente, va ligado al fuerte desarrollo tecnológico experimentado en los últimos años. A través del Instituto Valenciano de Tecnologías Turística (Invat.tur) y el recorrido realizado por la ciudad en la Red de

Destinos Inteligentes de la Comunidad Valenciana; la ciudad de Castelló trabaja en las actuaciones para la consecución e impulso del plan.

El proyecto Destinos Turísticos Inteligentes de la Comunitat Valenciana tiene por objetivo establecer un marco teórico que adopte el concepto de Smart City a los destinos turísticos de la Comunitat, así como proponer tecnologías y métodos para el desarrollo del proyecto, contar con la participación de agentes turísticos en el análisis e implantación, generar un modelo de aplicación adaptable a los distintos destinos de la Comunitat y, difundir los resultados del proyecto.

La consecución de este proyecto, ha sido posible gracias a la colaboración de distintas áreas del Excmo. Ayuntamiento de Castelló, así como distintos agentes y entidades, empresas turísticas y tecnológicas.

El PDTI de Castelló, se pretende como una herramienta que marque el camino de Castelló, con una estrategia clara y muy bien definida, dentro del marco inteligente y tecnológico de ciudades y destinos del territorio español. Además, este plan es un firme complemento del Plan Estratégico de la ciudad de Castelló, marcando una clara línea en clave inteligente y, siendo el mejor complemento y actualización del mismo.

ANÁLISIS ESTRATÉGICO

La tendencia general del mercado a nivel interno; por lo que respecta al funcionamiento de las empresas del sector turístico, cabe destacar el fuerte deterioro que sufren en sus márgenes de beneficios debido a la fuerte subida de sus costes operativos:

- +28,3% en energía.
- +26,2% en carburantes.
- +16,79% en suministros.
- +7,8% en costes laborales.

Si nos centramos en los niveles de ventas de las empresas turísticas en el cierre del primer trimestre del año 2022; los destinos de interior, del norte (con caídas inferiores al -10,0%) y Canarias (-10,4%) son los que más cerca se sitúan a los niveles de ventas de 2019, mientras las grandes ciudades están todavía lejos de los niveles de actividad pre-pandemia.

Barcelona, Bilbao, Madrid, Zaragoza, Sevilla o Valencia... Son ciudades grandes que continúan siendo los destinos que más tardan en recuperarse, debido en gran medida al retraso en la llegada de turistas de largo radio y la disminución del turismo de negocio.

Los factores que pueden continuar retrasando la recuperación turística, en España para mediados y finales de año 2022, según Exceltur son:

- Menor crecimiento previsto de la economía y merma de la capacidad de consumo y gasto

turístico de empresas y familias europeas ante el incremento de los precios y caída en su riqueza financiera.

- Continuos precios altos de la energía en el corto plazo y con una inflación persistente.
- incremento de los costes salariales (7,8% hasta la fecha, según los empresarios turísticos) que acentuaría y dañaría notablemente la rentabilidad de las empresas turísticas, dado su elevado peso en su estructura de costes.
- Encarecimiento previsto de los desplazamientos por el incremento de los precios del petróleo.
- Menor propensión de viaje de algunos mercados emisores de largo radio a Europa.

El impacto económico en el conjunto del primer trimestre del año 2022, a pesar de haber sido un mes de Enero notablemente crítico para el sector turístico, principalmente potenciado por dos aspectos: incremento de casos en la Covid-19 por la variante Ómicron y la reciente Invasión de Ucrania.

Según el estudio de la Alianza para la Excelencia Turística; Exceltur, donde se analizan las perspectivas turísticas desde el inicio de año, evidencia la tendencia a la mejora de la demanda turística y la crecida de ingresos en el sector.

Bien es cierto que esta tendencia al alza, no la acompañan los altos costes de producción, debido a las altas tensiones inflacionarias que deterioran los márgenes de beneficio y los resultados en las empresas.

ANÁLISIS ESTRATÉGICO

El mes de marzo se cerró con un PIB turístico todavía por debajo respecto al año 2019: -11,5% Según el balance de Exceltur, la actividad turística durante los primeros meses del año 2022 está siendo marcada por las siguientes tendencias contrapuestas:

-Un retroceso en la recuperación de 6 puntos de la actividad turística en España en enero del -24,1% respecto a 2019, mes que acusa las consecuencias negativas mas álgidas del trimestre por la intensa capacidad de contagio y transmisión de Ómicron, impactando muy especialmente en la demanda extranjera que situó sus caídas de actividad en niveles homologables a los de septiembre de 2021.

-Una fuerte tendencia a la recuperación desde mediados de febrero de las ventas y reservas turísticas en España (recobrando 12 puntos respecto a enero y cerrar el mes un -12,6% vs 2019), reflejo de la notable demanda latente, ligeramente ralentizada en los inicios de marzo, por las implicaciones para la seguridad y estabilidad ciudadana en Europa, de la invasión de Ucrania y su aún indefinida duración.

-Una intensa subida de costes operativos: energéticos y de suministros varios en toda la cadena de valor turística, con un fuerte impacto negativo en los márgenes de las empresas turísticas tras 24 meses de pandemia, con caídas medias en ingresos del -55% respecto a 2019, y que, afectará de manera relevante, su recuperación de tesorería tras las notables caídas por la pandemia.

Bien es cierto que, existen factores que favorecerán la actividad turística en los próximos meses de 2022:

- Bajo impacto, salvo en unos pocos destinos puntuales (Costa Dorada, Costa Brava, Costa Blanca) de la ausencia del mercado emisor ruso.
- Mejora constatada de la situación del riesgo sanitario de la pandemia y la eliminación de las restricciones de viajes entre países europeos y largo radio (Norteamérica) gracias al avance generalizado en el proceso de vacunación.
- Repunte de la intención de viajes (búsquedas) y reservas al irse perdiendo el miedo a viajar y activando, de manera creciente, la gran demanda embalsada.
- Apuesta reforzada de los operadores turísticos por los destinos españoles.
- Posible redistribución de turistas europeos desde algunos mercados competidores más cercanos territorialmente a la zona de conflicto (Turquía especialmente).

ANÁLISIS ESTRATÉGICO

- Mayor propensión de los españoles a desplazamientos de proximidad y al fenómeno “staycation” ante el encarecimiento previsto de los viajes y las incertidumbres aún asociadas a la guerra y a la pandemia en ciertos destinos extraeuropeos.

A modo de conclusión de este breve diagnóstico estratégico de la situación actual, podemos apoyarnos en los análisis en los que la evolución que se espera en el sector turístico español para el resto del año 2022, es asimétrica; dependiendo de mercados y destinos.

Se tiene la esperanza en una recuperación casi total a los niveles de demanda

anteriores a la pandemia por parte del público interno y la de mercados europeos próximos; Francia, Reino Unido, Alemania... Por el contrario, prevemos una aún reducida presencia de demanda de largo radio, especialmente asiática y cierto freno de la norteamericana, ante la confusa percepción de inseguridad por la guerra, que tienen sobre Europa y España.

OBJETIVOS DE CASTELLÓ EN EL MARCO DTI-CV

Las tecnologías de la información están modificando el conocimiento y la forma de planificar, organizar y gestionar los viajes, así como la forma en la que el turista interactúa con el destino, y comparte sus experiencias.

La generalización de internet y el desarrollo del entorno digital, posibilitan una transformación global del destino, aspirando a una mayor competitividad, sostenibilidad y eficiencia del entorno.

Por ello, uno de los principales objetivos de la ciudad de Castelló, es su evolución como destino competitivo dentro del marco de una gestión turística integral, para mejorar su posicionamiento en el mapa turístico nacional, trabajando siempre en consonancia con cada uno de los ejes estratégicos marcados en el Plan de Marketing Operativo.

Castelló, pretende hacerse un sitio como destino innovador, más accesible y sostenible mediante la aplicación de una estrategia integral, promoviendo una transformación de la ciudad hacia el modelo de referencia Destino Turístico Inteligente Comunitat Valenciana.

Impulsar la transformación digital y la innovación en destino, marcarán la ruta a seguir en este plan director en clave inteligente, definiendo un modelo turístico de referencia en equilibrio con la sostenibilidad y la optimización de recursos.

La redacción de este Plan DTI, se trabaja en paralelo con la puesta al día del Plan Estratégico de turismo de Castelló y, así adecuar ambos documentos a las necesidades turísticas actuales y mejorar la gestión del destino, apostando por un línea más acorde con las necesidades actuales.

La generalización de internet y el desarrollo del entorno digital, posibilitan una transformación global del destino, aspirando a una mayor competitividad, sostenibilidad y eficiencia del entorno.

Por ello, uno de los principales objetivos de la ciudad de Castelló, es su evolución como destino competitivo dentro del marco de una gestión turística integral, para mejorar su posicionamiento en el mapa turístico nacional, trabajando siempre en consonancia con cada uno de los ejes estratégicos marcados en el Plan de Marketing Operativo.

Impulsar la transformación digital y la innovación en destino, marcarán la ruta a seguir en este plan director en clave inteligente, definiendo un modelo turístico de referencia en equilibrio con la sostenibilidad y la optimización de recursos.

Castelló, pretende hacerse un sitio como destino innovador, más accesible y sostenible mediante la aplicación de una estrategia integral, promoviendo una transformación de la ciudad hacia el modelo de referencia Destino Turístico Inteligente Comunidad Valenciana.

La redacción de este Plan DTI, se trabaja en paralelo con la puesta al día del Plan Estratégico de Turismo Integral de Castelló y, así adecuar ambos documentos a las necesidades turísticas actuales y mejorar la gestión del destino, apostando por un línea más acorde con las necesidades actuales.

COMISIÓN TÉCNICA

Composición:

- Dña. Pilar Escuder Mollón, Presidenta del Patronato Municipal de Turismo de Castelló, que actuará como presidenta de la Comisión.
- D. Jorge Vicente Verchili Andreu, Director de modernización y calidad.

- D. Hector Moreno Solaz, Ingeniero Superior del área de infraestructuras.
- D. Juan Carlos Sánchis Roca, Jefe de negociado de gestión medioambiental.
- Dña. Lourdes Pallarés Silvestre, Informadora Turística del Patronato Municipal de Turismo de Castelló.
- D. Antonio Costa Martínez, Oficial Jefe del Servicio de prevención, extinción de incendios y salvamento.
- D. Federico L. Palermo Cornet, Ingeniero Técnico del área de movilidad.
- Dña. Inés Casanova Marzá, Técnico de Turismo del Patronato Municipal de Turismo de Castelló, que actuará como secretaria de la Comisión.

MATRIZ DAFO

DEBILIDADES

- Falta de concienciación turística por parte de los ciudadanos de Castelló de la Plana.
- Desarrollo en proceso de productos turísticos más allá de sol y playa.
- Escasas infraestructuras.
- Carencia de rutas y visitas guiadas y las existentes son poco conocidas por la demanda.
- Insuficiente desarrollo de la innovación y la implantación de las nuevas tecnologías en las empresas del sector.
- La profesionalización del sector es un requisito ineludible para el desarrollo del turismo.
- Debilidad en la comunicación de los eventos en general y entre organismos públicos y unidades de negocio privadas.
- Dependencia excesiva del turismo nacional.
- Oferta inexistente de hoteles de categoría 5 estrellas.

AMENAZAS

- Crisis sanitaria, social y económica de la actual situación mundial: COVID-19
- Incremento del desempleo a nivel nacional y la desconfianza a viajar.
- Elevado coste mantenimiento recursos.
- Competencia destinos litoral, destinos tradicionales y los emergentes. Aparición de nuevos destinos en el horizonte turístico.
- Saturación del mercado.
- La complejidad del marco normativo y su falta de actualización.
- Actual desaceleración en picado de la economía española.
- Mentalidad de resistencia al cambio y al fomento de la innovación en el sector turístico y hostelero.

FORTALEZAS

- Playas de calidad: banderas azules, facilidad de acceso, Parque Litoral.
- Parajes y entorno natural: contraste mar y montaña, la red de caminos rural entre cítricos, Ermitas y marjal y, los parajes naturales de las Islas Columbretes con su reserva marina y el entorno de la Ermita de La Magdalena a los pies del Desert de les Palmes.
- Parque del Pinar (Grao) y Parque Ribalta (Centro ciudad): pulmones verdes de la ciudad.
- Cultura del deporte: por tierra, mar y aire; potencial del Aeroclub.
- Bienestar climático. Capacidad de atraer y desestacionalizar Turismo.
- Amplia oferta cultural y patrimonial.
- Buena relación calidad-precio de la oferta del destino.
- Potenciales entornos: Molí de la Font, Camí Villarmagro.
- Potencial museístico: Museo Urbano de la Ciudad; Refugio Antiaereo, Museo de Etnología, El Fadri, Museo de la Mar y Centro de Interpretación del Castell Vell.
- La calidad de vida, ciudad
- Nueva Marca Castelló Turismo

OPORTUNIDADES

- Nuevas tecnologías
- Turismo no masificado
- Potenciar el sector citrícola y la Lonja del Grau.
- Aprovechar como algo singular para continuar desarrollando el turismo deportivo la desembocadura del Río Seco, Aeroclub y el golf.
- Potenciar la relación con el aeropuerto de la provincia.
- La llegada del AVE es importante pero es necesario continuar impulsando el transporte ferroviario.
- El área de Turismo como dinamizador de la actividad socioeconómica en Castelló.
- Posicionamiento estratégico
- creciente demanda de city break
- Apostar y difundir proyectos comunes, integradores como por ejemplo comunicar bajo la marca Mediterráneo.
- Están surgiendo nuevos perfiles de viajeros, a la vez que se están produciendo cambios en los perfiles más tradicionales debido a la crisis sanitaria Covid19
- Ampliación de la red de alta velocidad a nivel nacional facilitará el acceso de los turistas



AUTODIAGNÓSTICO DE CASTELLÓ COMO DTI

Un destino turístico inteligente va más allá del uso de la tecnología, incorporando a la gestión del destino

los siguientes ejes estratégicos: Accesibilidad, Conectividad, Gobernanza, Información, Innovación, Inteligencia, Marketing Online y Sostenibilidad en sus vertientes económica, sociocultural y medioambiental, siempre siguiendo los indicadores por ámbitos del modelo DTI-CV.

ACCESIBILIDAD

Este grupo de indicadores en materia de accesibilidad se figuran fundamentales en los destinos contemporáneos e inteligentes para prestar un servicio pleno a todos los visitantes que quieran disfrutar de un determinado atractivo o conjunto de atractivos turísticos.

La OMT define el turismo accesible de una manera breve pero efectiva como: “aquel que pretende facilitar el acceso de las personas con discapacidad a los servicios turísticos”. La accesibilidad

universal constituye un elemento básico en la percepción de calidad de un destino, favoreciendo la imagen y el posicionamiento como “socialmente responsable”.

Tabla de indicadores del ámbito de accesibilidad

ACC_B_01	ACC_01 - Recursos/atractivos turísticos accesibles
ACC_B_02	ACC_02 - Servicio de información adaptado a personas con discapacidad
ACC_B_03	ACC_03 - Cumplimiento de accesibilidad Web (Protocolo WAI)
ACC_B_04	ACC_04 - Promoción del turismo accesible
ACC_B_05	ACC_05 - Transporte público accesible
ACC_A_06	ACC_06 - Planificación en materia de accesibilidad
ACC_A_07	ACC_07 - Impulso al desarrollo de la accesibilidad mediante soluciones tecnológicas/innovadoras

ACCESIBILIDAD

El destino Castelló de la Plana goza de una buena puntuación dentro de este ámbito. Cuenta con un proyecto consolidado y avanzado, con políticas concretas y medidas necesarias de diseño de la ciudad para trabajar por la transformación urbana hacia una ciudad inclusiva, siendo reconocida el pasado 2020 con un segundo puesto en los premios Access City Award 2020; a pesar de no contar con un Plan de Accesibilidad Turística.

Se cuenta en la actualidad con una Ordenanza Municipal de Accesibilidad, en la que se tratan diversos temas para completar la normativa autonómica vigente existente en accesibilidad urbana, edificación y transporte público.

<https://www.castello.es/archivos/546/ordenanza%20accesibilidad.pdf>

En cuanto a la guía online e inventario de recursos, comentar que se están implementando para publicar en la nueva web del Patronato, que en breve verá la luz.

<https://drive.google.com/file/d/1gXlsVobjZY36xa8NXJRSuW3s5Fcv515P/view?usp=sharing>

https://drive.google.com/file/d/144yWHfAKUXTH1opXFtXcEn3b7B-_z3Dm/view?usp=sharing

AUTODIAGNÓSTICO DE INDICADORES

ACC_01 - Recursos/atractivos turísticos accesibles	Nivel	Valor	Puntuación
Adaptación a la accesibilidad de 1/3 de los recursos/rutas más visitada	1. Básico	+3 acciones	100
Adaptación a la accesibilidad de 2/3 de los recursos/rutas más visitadas	2. Avanzado	+3 acciones	100
Adaptación a la accesibilidad de todos los recursos/rutas más visitadas	3. Excelente	+3 acciones	100

EVALUACIÓN

La medición de este indicador se fundamenta en la existencia de recursos turísticos accesibles. En este sentido, Castelló ha apostado en los últimos tiempos por el impulso de las rutas accesibles, como puede ser la Ruta de la Cerámica o el reconocimiento en playas accesibles en las playas de Castelló, con las siguientes certificaciones:

ISO 14001 y EMAS: Gestión de Playas (servicio de salvamento, socorrismo y playa adaptada, vigilancia policial, limpieza, mantenimiento, puntos de

información y ocio) en las playas: El Pinar "Parque Litoral", Gurugú y Serradal UNE 170001-2: Gestión del Punto Accesible de la Playa de El Pinar-Parque Litoral (1750m): baño asistido, asistencia sanitaria, socorrismo y primeros auxilios, vestuarios, aseos, duchas, zona sombra, aparcamiento e itinerario a zona accesible

https://docs.google.com/document/d/1pfFGMJJw5La_HCcE_KljJTK0SdE9SJi8RYDg2DDVpo/edit?usp=sharing

AUTODIAGNÓSTICO DE INDICADORES

ACC_02 - Servicio de información adaptado a personas con discapacidad	Nivel	Valor	Puntuación
Oficina de información turística adaptada en su zona interior	1. Básico	Sí	100
Personal con formación específica en accesibilidad	2. Avanzado	Sí	100

EVALUACIÓN

Las Tourist Info de la ciudad se encuentran adaptadas en su interior y su exterior para recibir personas con discapacidad. Zona de atención para usuarios con silla de ruedas que cuenta con una mesa adaptada a la altura necesaria. La mayoría de las oficinas dispone de un bucle magnético (instrumento para la atención a personas sordas) , hecho que permite la atención a usuarios con dificultades auditivas.

Además, esta oficina cuenta con la distinción UNE-ISO 14785:2015A.

Actualmente, el Patronato de Turismo y, en su defecto, las oficinas de información turística, cuentan con personal capacitado y formación específica en accesibilidad.

https://docs.google.com/document/d/124xdtMWuSb966oba3AzgrVZ-W89FR_xpUYBAokkFszc/edit?usp=sharing

ACC_03 - Cumplimiento de accesibilidad Web (Protocolo WAI)	Nivel	Valor	Puntuación
Nivel A	1. Básico	+3 acciones	100
Nivel AA	2. Avanzado	+3 acciones	100
Nivel AAA	3. Excelente	+3 acciones	100

EVALUACIÓN

Dado que técnicamente es extremadamente costoso realizar un testeo de todas las páginas web, se ha realizado una validación de un cierto número limitado de páginas, compuesto por las más visitadas y una muestra aleatoria.

Además, se propone una estrategia de validaciones/auditorías periódicas para seguir cumpliendo los estándares.

Se cumplen con los estándares establecidos en los 3 niveles.

https://drive.google.com/file/d/1izosdaBAsrYw8zZwz-9myHbml_iYEwd/view?usp=sharing

AUTODIAGNÓSTICO DE INDICADORES

ACC_04 - Promoción del turismo accesible	Nivel	Valor	Puntuación
Guía online de accesibilidad turística municipal	1. Básico	Sí	100
Material promocional adaptado	1. Básico	Sí	100
Campañas de sensibilización y posicionamiento del destino	2. Avanzado	Sí	100
Servicios de apoyo en las oficinas de información turística y en otros puntos de interés turístico	3. Excelente	Sí	100

EVALUACIÓN

Se cumple con el requisito de la guía e, incluso, el Ayuntamiento de Castelló cuenta con una ordenanza de accesibilidad publicada en la web.

La guía que estará subida a la web nueva

<https://www.castellonturismo.com/wp-content/uploads/2022/02/guia-accesibilidad-web.pdf>

<http://www.castello.es/archivos/546/ordenanza%20accesibilidad.pdf>

El usuario puede acceder online a la audioguía de algunos recursos, rutas y lugares de interés de la ciudad de Castelló o, bien, a través de la lectura de códigos QR ubicados en distintos puntos de la ciudad.

<https://mucc.castello.es/es/itinerarios/republica/>

Iniciativas como la mejora en la accesibilidad a las playas del municipio o el servicio de baño adaptado, sitúan a Castellón en una posición que permite realizar una lectura positiva en lo que a la

infraestructura se refiere. Durante la temporada estival, se realiza campaña de las actividades de diversidad funcional, fomentando el turismo más inclusivo.

Comentar además, la colaboración por parte del Ayuntamiento de Castelló con asociaciones como <https://cocemfecs.org/>, mediante convenio de colaboración.

<https://www.elmundo.es/comunidad-valenciana/castellon/2019/11/29/5de1184821efa067228b4645.html>

Se dispone de un bucle magnético para poder realizar las atenciones a personas con dificultades auditivas, en las distintas oficinas de turismo de la ciudad.

Por lo que, a puntos de interés turístico se refiere, existe un servicio de baño adaptado con sillas anfibia y muletas que permiten el disfrute del baño por parte de personas con discapacidad o movilidad reducida, en las playas de Castelló.

https://docs.google.com/document/d/124xdtMWuSb966oba3AzgrVZ-W89FR_xpUYBAokkFszc/edit?usp=sharing

AUTODIAGNÓSTICO DE INDICADORES

ACC_05 - Transporte público accesible	Nivel	Valor	Puntuación
Hasta 50% plazas transporte público accesibles	1. Básico	Sí	100
Hasta 80% plazas transporte público accesibles	2. Avanzado	Sí	100
Entre 81 y 100% plazas transporte público accesibles	3. Excelente	Sí	100

EVALUACIÓN

El 100% de los autobuses urbanos cumplen la normativa de accesibilidad. El 80% de las paradas cumplen con accesibilidad para silla de ruedas sin embargo menos del 50% tienen colocado pavimento podotáctil para invidentes.

<https://www.tucs.es/>

Adjuntamos documento con información completa.

<https://drive.google.com/file/d/18XvOukhGpiRvdrHLi7B--7W9d2sdaK2/view?usp=sharing>

ACC_06 - Planificación en materia de accesibilidad	Nivel	Valor	Puntuación
Plan de Accesibilidad Turística	2. Avanzado	0,15	15
Existencia de un inventario de recursos, empresas y servicios turísticos accesibles	2. Avanzado	1	100

EVALUACIÓN

No existe un plan específico, pero se incluye la accesibilidad en los documentos de planificación turística, pero sí se lleva a la práctica alguna acción puntual y, actualmente existe y está disponible en

web una guía de recursos turísticos accesibles de la ciudad de Castelló.

<https://www.castellonturismo.com/wp-content/uploads/2022/02/guia-accesibilidad-web.pdf>

AUTODIAGNÓSTICO DE INDICADORES

ACC_07 - Impulso al desarrollo de la accesibilidad mediante soluciones tecnológicas/innovadoras	Nivel	Valor	Puntuación
Desarrollo de iniciativas de mejora de la accesibilidad a través de herramientas tecnológicas	2. Avanzado	Sí	100

EVALUACIÓN

El destino está impulsando la mejora de la accesibilidad a través del uso de herramientas tecnológicas, así como mejoras en las ya implantadas, como puede ser la accesibilidad web, tanto en la propia web de turismo como en las del Ayuntamiento.

Además, se está apostando por proyectos como:

Sede electrónica para la realización de los distintos trámites.

- Servicio de Información Ciudadana 010WhatsApp desde el Ayuntamiento y, desde este mes de abril, atención por este canal desde las oficinas de turismo. <http://www.castello.es/frontal/atenciociutada/pages/whatsapp.php>
- Atención online para discapacitados auditivos

- http://www.castello.es/web30/pages/inicio_web10.php
- Uso de webs para realizar visitas virtuales
[h t t p s : / /
castelloturismo.recorridovirtual360.e
s/index.html](http://castelloturismo.recorridovirtual360.es/index.html)
[https://www.castellonturismo.com/
visita-virtual-a-les-ermite-de-
castello/](https://www.castellonturismo.com/visita-virtual-a-les-ermite-de-castello/)
- Uso de QR para personas con limitación auditiva, pudiendo leer la información.
- Elementos que permiten a los discapacitados visuales tocar y experimentar, cómo es la maqueta que hay de la ciudad junto al Fadri

Tabla de indicadores del ámbito de conectividad.

CO_01	Conectividad de calidad en el destino
CO_02	Conectividad en oficinas de información turística
CO_03	Conectividad en puntos de interés y atractivos turísticos disponen de WiFi público gratuito
CO_04	Wi-Fi de las empresas turísticas del destino para clientes/usuarios
CO_05	Sensorización del destino
CO_06	Sistemas de gestión de espacios turísticos

CONECTIVIDAD

En un mundo globalizado y donde el internet y las redes sociales se han convertido en verdaderas herramientas, incluso de gestión empresarial, la conectividad adquiere una importancia capital. Aún más, en un sector como el turístico cuyos límites fronterizos se esclarecen como un factor habitualmente traspasable y donde la conexión ha pasado en los últimos tiempos de ser un recurso a ser casi una necesidad.

Castelló no cuenta con redes fijas de conexión, pero sí con red WIFI. El objetivo a medio-largo plazo es ampliar la conexión a más puntos turísticos y mejorar las condiciones de la existente.

En cuanto al servicio Wifi en alojamiento y restaurantes, pocos son ya los que carecen de esto. El 100% de los hoteles y el 81% de los apartamentos turísticos,

complementan el 84% de los restaurantes que también lo prestan. https://docs.google.com/spreadsheets/d/13ttozBv3QoroB7BPvNxcbr3pdibP5r_fraEblipKQgg/edit#gid=292624010

No se descarta que en un futuro y, si las condiciones y el presupuesto lo permiten, se establezca un sistema de indicadores dónde destaquen los aspectos importantes a medir y evaluar para realizar una óptima gestión turística, con ítems como: lugares más visitados, número de visitantes o flujos de tráfico y sus efectos sobre la sostenibilidad en destino.

AUTODIAGNÓSTICO DE INDICADORES

CONECTIVIDAD

Una monitorización e implantación de datos en tiempo real que permita obtener información importante al momento, siempre con la finalidad de atraer turismo y mejorar la oferta y

recursos turísticos de la ciudad de Castelló.

Añadir sensores de conteo para monitorizar el tránsito de personas y aprovechar el circuito de cámaras, sería una buena solución para la monitorización de flujos y comportamientos turísticos.

CO_01 - Conectividad de calidad en el destino	Nivel	Valor	Puntuación
Cobertura 75% 2Mb	Cobertura 75% 2Mb	1. Básico	100
Cobertura 75% 10Mb	Cobertura 75% 10Mb	2. Avanzado	100

EVALUACIÓN

La conexión asegura una navegación en condiciones óptimas, con una velocidad mínima de descarga de 30Mbps, a la que se puede acceder libremente y sin publicidad ni reutilización de los datos con fines comerciales. No es una red fija de acceso al usuario, sino Wifi, aunque ligada a una red troncal fija, lo cual facilita el acceso libre desde cualquier punto con cobertura.

Adjuntamos el informe del Ministerio de Transformación Digital donde se muestran las estadísticas por provincia. Castelló obtiene una cobertura del 92% de ADSL>2Mbs y un 80% en el caso de ADSL>10Mb

<https://avancedigital.mineco.gob.es/banda-ancha/cobertura/Documents/Cobertura-BA-2020.pdf>

AUTODIAGNÓSTICO DE INDICADORES

CO_02 - Conectividad en oficinas de información turística	Nivel	Valor	Puntuación
Existencia de Wifi en todas las oficinas de información turística	3. Excelente	Sí	100

EVALUACIÓN

La oficina de la Plaza de la Hierba dispone de la red Wifi 4EU en la plaza Mayor, englobada dentro del proyecto europeo, al igual que las distintas oficinas de la playa. El resto de

oficinas de turismo disponen de su propia red, aunque se está trabajando en un sistema wifi adaptado para todas las dependencias del Ayuntamiento.

OFICINA	WIFI	VELOCIDAD*	ABIERTA**	VALOR
Castelló Centro	SI	SI	SI	SI
Renfe	SI	SI	NO	NO
Grao	SI	SI	SI	SI
Playa del Pinar (frente Autocaravanas)	SI	SI	SI	SI
Playa del Gurugú	SI	SI	SI	SI

*Velocidad promedio testada en diferentes puntos de la oficina.

**No requiere usuario/contraseña o, si lo requiere, es de fácil obtención (correo electrónico).

AUTODIAGNÓSTICO DE INDICADORES

CO_03 - Conectividad en puntos de interés y atractivos turísticos disponen de WiFi público gratuito	Nivel	Valor	Puntuación
Existencia de un punto turístico con WIFI público gratuito	1. Básico	Sí	100
Existencia de dos puntos turísticos con WIFI gratuito	2. Avanzado	Sí	100
Existencia de al menos tres puntos turísticos con WIFI gratuito	3. Excelente	Sí	100

EVALUACIÓN

Existencia de espacios públicos conectados con wifi gratuito y de alta velocidad, dentro del proyecto Wifi4EU

de la Comisión Europea. Estos son los siguientes: Playas de Castelló, Plaza Mayor,

Parque de la Panderola, Plaza del Primer Molí, Plaza Huerto Sogueros, Palau de la Festa y Parque Ribalta.

<https://www.castellonturismo.com/servicios/zonas-wifi/>

CO_04 - Wi-Fi de las empresas turísticas del destino para clientes/usuarios	Nivel	Valor	Puntuación
Existencia de Wi-Fi en el 95% de alojamientos	2. Avanzado	100 %	100
Existencia de WIFI en el 70% de restaurantes	2. Avanzado	Sí	100

EVALUACIÓN

Gracias a los datos extraídos de Booking, podemos afirmar que:

Hoteles. 100% dispone de conexión WIFI y el 81% de los apartamentos de la ciudad de Castelló, también dispone de este servicio. En cuanto a los restaurantes, desde el Patronato Municipal de Turismo, hemos

realizado una pequeña encuesta a los establecimientos de la ciudad y más del 80% dispone de este servicio a los clientes.

https://docs.google.com/spreadsheets/d/13ttozBv3QoroB7BPvNxcbr3pdibP5r_fraEblipKQgg/edit?usp=sharing

AUTODIAGNÓSTICO DE INDICADORES

CO_05 - Sensorización del destino	Nivel	Valor	Puntuación
Existencia de al menos dos zonas o recursos de interés dotados de sistemas de sensorización	2. Avanzado	Sí	100
Uso de sensores/cámaras para la gestión de la movilidad, el uso de transporte público, la regulación del estacionamiento en superficie, la concentración de personas en grandes eventos o en entornos naturales	3. Excelente	Sí	100
Existencia de un aplicativo para usuarios con información (traducida al menos a 1 idioma extranjero) sobre movilidad / tráfico en tiempo real, uso de transporte público, regulación del estacionamiento	3. Excelente	Sí	100

EVALUACIÓN

Se valora si al menos dos zonas o recursos de interés están sensorizados para la mejora de su gestión en varios ámbitos (al menos en dos ámbitos), considerando la aplicación de sensores a alguno de estos ámbitos (en al menos dos ellos):

1. Instalados sensores de humedad en las rotondas de Castelló donde hay césped y no hay perímetro de grava. Instalado el riego por telegestión en diversos parques principales (Geólogo Royo, Ribalta, Rafalafena, Mérida, Pont de Ferro y Carmen Albert).
2. Red de 2.800 telecontadores de agua en toda la ciudad, que permite gestionar datos en tiempo real y ayuda a solventar más rápidamente fugas o malos usos
3. En cuanto a sensores de tráfico, existen cámaras en los puntos de acceso al centro de la ciudad, para controlar el tráfico rodado en estas calles.
4. Sensores en el transporte público, podemos encontrarlos en el TRAM. Existen unas pantallas en las paradas del tranvía que indican la hora de llegada exacta del servicio a esa parada.
5. El Ayuntamiento de Castelló colabora en un proyecto de investigación impulsado por la Universitat Jaume I (UJI) que analiza la presencia de restos genéticos de la Covid-19 en el aerosol del aire con el objetivo de "reforzar la detección temprana" y "reducir el impacto de nuevas oleadas de la pandemia".
6. Respecto a contaminación lumínica, no se disponen sensores.
7. No existen sensores acústicos.
8. No existen sensores en la recogida de residuos en el término municipal de Castelló de la Plana.
9. Existen 406 sensores y 4 paneles adicionales para facilitar la búsqueda de estacionamientos libres y evitar congestiones en la zona azul. También en zonas de carga y descarga.

AUTODIAGNÓSTICO DE INDICADORES

EVALUACIÓN

En cuanto al uso de sensores o cámaras para el control de la movilidad en el destino, existen sensores para la regulación de plazas de parking, cámaras para regular el tráfico de vehículos en la zona centro peatonal y para las plazas de parking de la zona azul de la ciudad.

<https://www.urbiotica.com/ejemplos-smart-cities/control-carga-descarga-castellon/>

Durante la temporada estival, también se ha dispuesto de un dron para la gestión de movilidad y emergencias en playas. También uso de Bicicas y control de las zonas de uso de carga y descarga en tiempo real, facilitando un control en tiempo real sobre el estado de las plazas y genera alertas automáticas si un vehículo no autorizado decide aparcar.

Además, en este 2022 la Policía Local ha adquirido tres drones asignados a la Unidad de Protección Medioambiental (Uproma) para reforzar las labores de protección del medio ambiente como la prevención y detección de posibles incendios y para el control de vertidos, entre otras funciones

http://www.castello.es/web30/pages/noticias_web10.php?id=cas&cod=18049

En la web de Bicicas (servicio de préstamos de bicicletas) se puede consultar el estado online de los puntos de préstamo y, el servicio de Tram de Castelló, dispone de paneles interactivos con los horarios a tiempo real.

<https://www.tramcastellon.com/>

<https://www.bicicas.es/>

Además, Bicicas hace pago online a través de la APP

<https://pasarela.bancsabadell.com/txbs/TPVAgencyMain.init.bs?sender=120406&idioma=CAS>

Pasarela de pago del ayuntamiento para distintos servicios, como multas o autoliquidaciones a través de la sede electrónica de la web.

De momento, no existen servicios turísticos de pago, excepto el transporte público que tiene app propia en Bicicas y el Tram dispone del servicio tarjeta monedero que se puede comprar en los quioscos de la ciudad de Castelló.

Se acaba de implementar un sistema que informa en tiempo real sobre frecuencias y el estado de funcionamiento de cada línea de bus. Las personas usuarias del transporte público de Castelló tienen acceso a información en tiempo real sobre el funcionamiento del servicio en una de cada tres paradas de bus que integran la red urbana. Hasta 41 distribuidas por toda la ciudad (el 32% del total) incorporan desde finales de 2021 paneles inteligentes que aportan datos actualizados sobre frecuencias o cualquier tipo de incidencia.

<https://edusitransformacs.castello.es/actualidad/41-paradas-de-bus-inteligentes-para-un-castello-mas-sostenible-que-afianza-su-perfil-smart-city/>

AUTODIAGNÓSTICO DE INDICADORES

CO_06 - Sistemas de gestión de espacios turísticos	Nivel	Valor	Puntuación
Sistemas de información y gestión de los movimientos de peatones y cálculo de flujos turísticos	3. Excelente	No	0
Uso de tecnología de última generación para el control e información de aforos en espacios públicos	3. Excelente	Sí	100

EVALUACIÓN

No existen sistemas de información para la monitorización y cálculo de flujos turísticos.

Los eventos realizados por el Patronato Municipal de Turismo, van con reserva previa y control de aforo gestionado con la tecnología eventbrite.

<https://www.castellonturismo.com/visitas-guiadas-2020/>

Durante la temporada estival, verano 2020, se gestionó el aforo en playas mediante el uso de un dron sobrevolando la costa castellonense y, actualmente se han adquirido tres drones para protección

medioambiental y control de vertidos. Estos tres drones realizarán funciones, principalmente, de protección del medio ambiente y serán de gran utilidad para la vigilancia de vertidos incontrolados en el término municipal, también para la prevención y detección de incendios, puesto que permitirán una mayor cobertura del territorio en poco tiempo y pueden detectar conatos y localizar a personas.

<https://castellonbase.com/un-dron-vigilara-las-concentraciones-de-personas-en-las-playas-de-castello/>

Tabla de indicadores del ámbito de gobernanza.

GOB_01	Recursos humanos
GOB_02	Existencia y aplicación de un Plan Estratégico de Turismo
GOB_03	Coordinación interdepartamental de turismo
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

GOBERNANZA

Entendida como un instrumento para la planificación participativa e integral y el avance hacia una cohesión y coordinación entre actores públicos y privados, se convierte en uno de los ámbitos más destacables del autodiagnóstico.

El modelo DTI-CV, ligado al concepto de gobierno abierto, destaca una serie de consideraciones a tener en cuenta:

- 1- Conocer el territorio pormenorizadamente.
- 2- Identificar los actores y caracterizarlos.
- 3- Establecer objetivos y estrategias a seguir.

El ámbito de Gobernanza supone para Castelló un 97% de consecución de los indicadores actuales. Uno de los cometidos más importantes, es buscar un punto de encuentro compartido, de fácil acceso para las empresas y que, cree las bases para la estructura de una mesa de trabajo, ya sea recogiendo dudas y sugerencias, como una puerta de acceso a información de consulta, agenda o servicios e información válida para el sector.

En este ámbito, el destino Castelló, supera los niveles básicos y avanzado, llegando a tener un nivel excelente.

El marco analítico en el que se basa para medir la gobernanza en el destino, evalúa la situación a partir de los siguientes indicadores.

AUTODIAGNÓSTICO DE INDICADORES

GOB_01 - Recursos humanos	Nivel	Valor	Puntuación
Técnico específico para gestión del turismo	1. Básico	Sí	100
Personal técnico cualificado	2. Avanzado	Sí	100

EVALUACIÓN

El Patronato Municipal de Turismo de Castelló, dispone de plantilla cualificada para la gestión turística de la ciudad.

Destacar la fortaleza que representa el hecho de que, a diferencia de otros Ayuntamientos, en este caso los RRHH están integrados en una unidad propia

(Patronato de Turismo), con las ventajas que esto conlleva tanto en permanencia, especialización y capacidad operativa.

Técnico: Inés Casanova Marzá
http://www.castello.es/archivos/396/Plantilla_TURISMO_2021.pdf

GOB_02 - Existencia y aplicación de un Plan Estratégico de Turismo	Nivel	Valor	Puntuación
Plan estratégico aprobado en un periodo inferior a 5 años	1. Básico	Sí	100
Plan elaborado con participación pública y colaboración con el sector privado	1. Básico	Sí	100
Sistema de control y seguimiento del plan	1. Básico	Sí	100
Plan de acción anual para su desarrollo	1. Básico	Sí	100
Integración con modelo DTI-CV	1. Básico	Sí	100
Plan disponible en la web municipal	2. Avanzado	Sí	100

AUTODIAGNÓSTICO DE INDICADORES

EVALUACIÓN

Se ha elaborado siguiendo un proceso participativo y de consenso con todos los agentes implicados. Año 2017. Realizado junto a la Universitat Jaume I, y colaboración estrecha con distintas asociaciones como Adepla y Grao Gastronómica.

La monitorización y gestión de control interno, se realiza desde el Patronato de Turismo. Se lleva a cabo un control mensual y anual por parte del responsable del departamento.

<https://www.castello.es/archivos/802/TRP/trp30/misc/respuestas/5/PlanEstrategicoTuristicoIntegralCastellon.pdf>

El plan de acción anual, es el documento que contempla las acciones a desarrollar

en cada anualidad, en el marco de la estrategia del destino. En estos momentos estamos realizando el 2022. Este plan de marketing operativo, recoge y define actuaciones orientadas a alcanzar el objetivo de convertir la ciudad de Castelló en un DTI.

<https://drive.google.com/file/d/17VfUhJBdw5yeWMgr3-rvh9siiCA49i1m/view?usp=sharing>

La fortaleza de este indicador es que, aunque el plan estratégico tiene más de 5 años, puede aportarse el plan de marketing como actualización, desarrollando y detallando tácticas, las cuales pueden entenderse como parte del plan de acción y, por tanto, ser revisables y mejorables.

GOB_03 - Coordinación interdepartamental de turismo	Nivel	Valor	Puntuación
Comisión Técnica Interdepartamental para el desarrollo del DTI	1. Básico	si	100

EVALUACIÓN

Adjuntamos documento de la constitución de la Comisión Interdepartamental y la comisión de seguimiento.

<https://drive.google.com/file/d/1FhI55sbsPktgHyLjQ1eYy6rZ3XRIEXOY/view?usp=sharing>

AUTODIAGNÓSTICO DE INDICADORES

GOB_04 - Existencia de un Plan Operativo de Turismo (POT) anual	Nivel	Valor	Puntuación
Consignación presupuestaria en turismo	1. Básico	Si	100
Disponibilidad del plan en la web municipal	1. Básico	Sí	100
Presupuesto asociado al desarrollo del POT y del DTI	1. Básico	No	0

EVALUACIÓN

Presupuesto propio y documento público en web.

http://www.castello.es/web30/pages/generico_web10.php?cod1=8&cod2=1525

Actualmente, no existen gastos e inversiones específicas en una línea presupuestaria nominativa asociada a DTI.

No hay presupuesto asociado directamente a DTI, pero sí indirectamente, ya que se están destinando recursos humanos y económicos. Es intención terminar el autodiagnóstico y la autoevaluación para establecer metas y estrategias, a la vez que acciones y dotarlas de presupuesto.

GOB_05 - Colaboración público-privada	Nivel	Valor	Puntuación
Consejo municipal de turismo, con carácter consultivo	1. Básico	Sí	100
Desarrollo de una iniciativa de colaboración público-privada	1. Básico	Sí	100
Ente mixto de gestión del destino	2. Avanzado	Si	100
Foro online o newsletter	2. Avanzado	Sí	100
Desarrollo de dos iniciativas de colaboración público-privada	2. Avanzado	Sí	100
Desarrollo de tres iniciativas de colaboración público-privada	3. Excelente	Sí	100

AUTODIAGNÓSTICO DE INDICADORES

EVALUACIÓN

El Patronato Municipal de Turismo es un organismo 100% autónomo municipal, cuyo órgano de decisión es el Consejo Rector, cuyo órgano de participación es la Asamblea General, la cual está compuesta por representación pública y privada.

Trabajamos Newsletter abierta a toda la ciudadanía con suscripción a la misma a través de la web, la cual fomenta la participación de los agentes, visitantes y ciudadanía en la gestión turística local.

Además, disponemos de un foro abierto en la web www.gastrello.com

Desde el Patronato se realizan colaboraciones con empresas de ámbito privado en distintos proyectos como son:

Asociación Grao Gastronómica, colaboración en la realización de jornadas y eventos gastronómicos, Ruta Sabores de tapas primavera y otoño y/o la colaboración en promoción gastronómica con el Chef Miguel Barrera, BigTwin o Vespazahar.

http://www.castello.es/archivos/545/estatutos_patronato_turismo_cas.pdf

Se propone a corto-medio plazo una sección en la web de turismo de Castelló abierta a la ciudadanía y empresas, también visto cómo un buzón de sugerencias, a modo de mejora y como un nuevo canal de comunicación directo.

GOB_06 - Desarrollo de la Administración Electrónica/ Administración Abierta	Nivel	Valor	Puntuación
Portal de transparencia: existencia y funcionamiento real	3. Excelente	Sí	100

EVALUACIÓN

Existencia y funcionamiento de un portal de transparencia o espacio web específico el la web <https://www.castellonturismo.com/>

[transparencia/](#) así como en la web municipal <https://www.castello.es/archivos/802/TRP/ita30/pages/index.php>

AUTODIAGNÓSTICO DE INDICADORES

GOB_07 - Sistemas de gestión de calidad implantados con un enfoque de destino	Nivel	Valor	Puntuación
SICTED	2. Avanzado	Sí	100

EVALUACIÓN

Castellón está adherido al SICTED y cuenta con varios establecimientos y servicios adheridos.

<https://www.castellonturismo.com/wp-content/uploads/2022/03/sicted.pdf>

GOB_08 - Campañas de sensibilización social hacia el turismo	Nivel	Valor	Puntuación
Desarrollo de una campaña de sensibilización	2. Avanzado	Sí	100

EVALUACIÓN

Visitas guiadas para poner en valor el patrimonio de la ciudad de Castelló y sus playas, a lo largo de todo el año dirigidas a turistas y residentes.

Un ejemplo son: La ruta de la cerámica o Piratas en Nuestras cosas, donde se muestra la riqueza del patrimonio urbano y de las playas de Castelló.

<https://www.castellonturismo.com/visitas-guiadas-2020/>

AUTODIAGNÓSTICO DE INDICADORES

GOB_09 - Análisis de retorno de iniciativas de fomento del turismo	Nivel	Valor	Puntuación
Desarrollo de una acción al año cuyo retorno haya sido analizado	1. Básico	Sí	100
Dos acciones al año cuyo retorno haya sido analizado	2. Avanzado	Sí	100

EVALUACIÓN

Desde el Patronato Municipal de Turismo de Castelló se mide el retorno de las Jornadas Gastronómicas realizadas en colaboración con GastroGrao, mediante la realización de encuestas a los restaurantes participantes.

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1hqTqpH0HIqYGOJZowv64iXCfW1cUHVdpo-TyR92stXQ/edit?usp=sharing>

Además, se han analizado el impacto turístico y retorno económico de las siguientes acciones y eventos: Campeonato del Mundo de Kitesurf, Escala a Castelló, Fiestas de la Magdalena o la ocupación hotelera del Campeonato del

Mundo de Balonmano Femenino o el Maratón de Castelló.

<https://www.levante-emv.com/castello/2019/04/16/escala-castello-tuvo-impacto-economico-13958083.htm>

https://drive.google.com/file/d/1lUsysl2mXxKJrE0pFFiU-0A-3nv_ub6b/view?usp=sharing

<https://www.elperiodicomediterraneo.com/castello/2021/03/06/castello-deja-generar-13-millones-40537774.html>

https://drive.google.com/file/d/1_XYimNY8EBD1FWb0yMhikCzHVGKjJcTM/view?usp=sharing

<https://www.lasprovincias.es/sociedad/a-la-carrera/maraton-castellon-origen-20220221175220-nt.html>

AUTODIAGNÓSTICO DE INDICADORES

GOB_10 - Plan estratégico Smart City / Land	Nivel	Valor	Puntuación
Plan aprobado en un periodo inferior a 5 años	2. Avanzado	Sí	100
Plan y existencia de proyectos que afectan a la actividad turística	2. Avanzado	Sí	100
Plan y con un vertical de turismo específico	2. Avanzado	Sí	100

EVALUACIÓN

Castellón pone en marcha un Plan 'Smart City' para mejorar la calidad de vida de la ciudadanía en el año 2017. Dentro del mencionado plan, aparecen apartados relacionados con temas de accesibilidad y transportes, temas muy significativos dentro del ámbito turístico.

Así como la existencia de líneas o ejes específicos orientado al turismo:

"Plataforma Data Castellón territorio inteligente"

"Bienvenido a Castelló"

http://www.castello.es/smartcity/Plan_SmartCity.pdf

GOB_11 - Coordinación y gestión del plan DTI	Nivel	Valor	Puntuación
Smart Office para la coordinación y gestión del desarrollo del DTI	3. Excelente	Sí	100
Responsable de la coordinación y gestión del desarrollo del DTI	3. Excelente	Sí	100

EVALUACIÓN

Se adjunta documento de la creación de la Smart Office o comisión de seguimiento, mediante la aprobación en Consejo Rector Ordinario.

EL Patronato Municipal de Turismo de Castelló, con la coordinación de la

concejala del Área de Turismo, doña Pilar Escuder Mollón

<https://drive.google.com/file/d/1FhI55sbsPktgHyLjQ1eYy6rZ3XRIEXOY/view?usp=sharing>

Tabla de indicadores del ámbito de información.

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

INFORMACIÓN

El turismo, su variabilidad de tipologías y sus raíces culturales, históricas o patrimoniales hacen que el sesgo de la información en materia turística sea un factor indisoluble de cara al correcto funcionamiento, a la promoción y al grado de satisfacción de la demanda en un destino. Los puntos de información turística, son una de las figuras más visibles en este ámbito, pero existen más acciones a desarrollar, vitales para hacer de la información sobre los recursos del destino, una herramienta clave en la propia gestión del mismo.

Comenzamos el 2022 con una actualización y renovación de la página web turística de Castelló www.castellonturismo.com la cual,

desempeña un papel fundamental en el propósito de Destinos Turísticos Inteligentes, facilitando y haciendo de soporte a toda la información pertinente del destino.

Viendo los resultados obtenidos en el ámbito de Información, cabe destacar que las oficinas de turismo y la atención al visitante, dista mucho de una oficina de turismo de última generación. La falta de medios digitales accesibles a través del teléfono móvil para realizar consultas o, simplemente atención al público, genera un resultado bastante negativo en este campo.

INFORMACIÓN

Existe señalética a través de QR en los puntos turísticos más importantes o, a lo largo de rutas establecidas que, facilitan la lectura de la información o bien, una audio guía accesible. No se utilizan beacons, por lo que ni se recopilan datos de movimientos o distancias, para ofrecer información concreta; ni ningún tipo de

tecnología Bluetooth que requiera de una APP específica. Tampoco se utiliza tecnología NFC a parte de las pulseras infantiles para playas, ya que es muy limitada para según qué smartphones y muchos ya apenas hacen uso de ellas. El total de ámbito supone un 73%

AUTODIAGNÓSTICO DE INDICADORES

INF_01 - Material promocional en formato digital	Nivel	Valor	Puntuación
Zona de descargas de material promocional en web turística del destino	1. Básico	Sí	100
Guía turística multi idioma	1. Básico	Sí	100
Mapas y folletos temáticos / productos turísticos	1. Básico	Sí	100

EVALUACIÓN

Material promocional en formato digital disponible en la web, así como la Guía turística de Castelló traducida a idioma inglés y francés .

Diversidad de folletos y mapas turísticos disponibles, algunos en formato digital también en la web.

<https://www.castellonturismo.com/que-hacer/rutas-urbanas/>

<https://www.castellonturismo.com/servicios/castellon-guias-y-folletos/>

http://www.infotourist.es/cs/web_php/images/guias/249766051f308bdc8533990524.pdf

AUTODIAGNÓSTICO DE INDICADORES

INF_02 - Punto de Información Turística 24/7	Nivel	Valor	Puntuación
Punto información turística 24h en Tourist Info	1. Básico	No	100
Punto información turística 24h en otra ubicación	2. Avanzado	No	0

EVALUACIÓN

Ubicado en la Tourist Info Castelló, Plaza de la Hierba. Actualmente, no existe ningún otro punto de información de 24 horas más.

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1hqTqpH0HIqYGOJZowv64iXCfW1cUHVdpo-TyR92stXQ/edit?usp=sharing>

INF_03 - Asistencia virtual	Nivel	Valor	Puntuación
Uso de Whatsapp, Telegram o cualquier otra aplicación de social messaging	1. Básico	si	100
Uso de herramientas de videoconferencia para la atención turística	1. Básico	No	0
Uso de herramientas de inteligencia artificial para la atención 24h a través de web (chatbot), redes sociales o aplicación móvil	3. Excelente	Si	100

EVALUACIÓN

El destino dispone de atención mediante Whatsapp, pero no de telegram o videoconferencia para atención al turista.

Actualmente, se comienza a utilizar whatsapp en atención al visitante, tanto en Facebook como en breve en la página web del Patronato de Turismo.

Comentar también, que desde el destino se ha configurado la red social Facebook con mensaje de ausencia que recibirán quienes manden un mensaje a tu página cuando el estado de la misma sea ausente, por lo que se gestiona la ausencia de servicio mediante el uso de mensajes automáticos.

AUTODIAGNÓSTICO DE INDICADORES

INF_04 - Web multidispositivo	Nivel	Valor	Puntuación
Existencia de web adaptada a dispositivos móviles	1. Básico	Sí	100

EVALUACIÓN

Web turística adaptada a dispositivos móviles. Responsive

www.castellonturismo.com

INF_05 - Presencia activa en redes sociales	Nivel	Valor	Puntuación
Uso de cuadro de mando para la monitorización de redes sociales	1. Básico	Sí	100

EVALUACIÓN

Las principales RRSS del Patronato están monitorizadas en documento actualizado con datos mensuales disponibles, así

como en Hootsuite con un cuadro de mando completo, pudiendo así, observar el impacto.

[2022 Métrica RRSS.xlsx](#)

INF_06 - Certificación con Q de calidad turística	Nivel	Valor	Puntuación
Tourist Info Certificada	1. Básico	Sí	100

EVALUACIÓN

Aplicación de la Q de calidad turística en la oficina de información turística de la Plaza de la Hierba s/n.

AUTODIAGNÓSTICO DE INDICADORES

INF_07 - Información sobre conectividad Wi-Fi	Nivel	Valor	Puntuación
Información online de los puntos WI-Fi del destino a través de web, redes sociales y otros soportes	2. Avanzado	Sí	75
Información offline de los puntos WiFi del destino a través de cartelería, señalética y otro soportes	2. Avanzado	Sí	100

EVALUACIÓN

Información publicada en Instagram y en web. Indicaciones a lo largo de las 3 playas de Castelló mediante cartelería específica.

<https://www.castellonturismo.com/servicios/zonas-wifi/>

INF_08 - Señalética sensorizada	Nivel	Valor	Puntuación
Uso de códigos QR, beacons o similar para la señalética direccional e interpretativa	1. Básico	Sí	20
Integración de la señalética inteligente con apps o con la aplicación turística de destino	3. Excelente	Sí	100

EVALUACIÓN

Señalización turística direccional e interpretativa con QR de las Rutas Cerámicas de Castelló.

<https://rutasceramicas.castello.es/es/como-funciona/>

Los visitantes podrán realizar una visita autoguiada a través de las señales de

parada y el folleto guía de las distintas sedes del Mucc.

audioviator.com/audioguia/castell-vell-es
Además, se ha creado recientemente una aplicación 360° con recorrido virtual disponible, la cual es muy reciente y todavía no hemos trabajado los datos e información de la misma.

<http://castelloturismo.recorridovirtual360.es/index.html#media=1>

Tabla de indicadores del ámbito de 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

INNOVACIÓN

Actualmente, la celeridad macroeconómica del panorama internacional exige la modernización, digitalización y la innovación de cada uno de los sectores implicados. El turismo, como sector pionero y en constante actualización, requiere de esta cualidad para afrontar los desafíos que propone el futuro de la actividad y las fluctuaciones de oferta y demanda.

El cumplimiento total de indicadores está en un 64%, por encima de la mitad, pero

no se logra alcanzar ninguno de los niveles, especialmente el básico.

La variable 01, es muy mejorable ya que no existe un vivero de empresas, ni concurso de empresas innovadoras todo ello enfocado al sector turístico; sino que se trabaja a un nivel más genérico abarcando todos los sectores empresariales sin distinción alguna.

El resto de indicadores sí se cumplen y, únicamente faltaría mejorar este aspecto enfocando la innovación al sector turístico.

INN_01 - Fomento de la innovación turística	Nivel	Valor	Puntuación
Organización de cursos de formación en relación con el turismo	1. Básico	No	0
Concursos de ideas por parte del ayuntamiento/ente gestor	2. Avanzado	No	0
Premios a empresas innovadoras en turismo	2. Avanzado	Sí	100
Ayuda y asesoramiento a emprendedores en turismo	2. Avanzado	No	0
El municipio dispone de un vivero de empresas con apoyo específico para iniciativas turísticas	3. Excelente	No	0

AUTODIAGNÓSTICO DE INDICADORES

EVALUACIÓN

Castelló estimula la innovación en todos sus ámbitos, pero no tiene una apuesta firme y concreta del destino por la innovación turística.

Existen concursos de ideas como Castelló Crea o el Premio Talento Emprendedor, impulsado junto a la Universitat Jaume I, donde el Ayuntamiento destina un total de 150.000 euros para el desarrollo de la convocatoria.

http://www.castello.es/web30/pages/contenido_web20.php?cod0=4&cod1=20&cod2=709&cod3=326
<https://www.uji.es/serveis/increa/base/programes/premis/>

Desde el propio Ayuntamiento existen los "Cursos Castelló Crea", donde se forma a los interesados en marketing digital y comercio electrónico entre otros, fomentando la mejora de conocimientos, pero no existe una formación concreta enfocada concretamente al sector turístico.

Actualmente son el Centro de Desarrollo Turístico y la Cámara de Comercio, los encargados de impartir este tipo de formación dirigida al sector de hostelería y turismo.

En cuanto a premios a empresas innovadoras en turismo, el Patronato participa en los Premios gastrocope: innovación en gastronomía. También, la Cámara Oficial de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de Castellón, como reconocimiento a la actividad empresarial desarrollada en el ámbito turístico, y con el

de la empresa turística, convoca los PREMIOS AL TURISMO.

<https://premios.camaracastellon.com>
https://www.cope.es/emisoras/comunidad-valenciana/castellon-provincia/castellon/noticias/gastrocope-castellon-presenta-galardones-septima-edicion-sus-premios-20211111_1611582

Existe un Servicio de emprendimiento genérico, pero no específico de turismo. Se ayuda a todos los sectores en general.

http://www.castello.es/web30/pages/contenido_web20.php?cod0=17&cod1=207&cod2=694

Finalmente, [CEEI Castellón](#) lleva más de 23 años al lado de los emprendedores de Castelló. Es un organismo de apoyo a emprendedores y pymes para impulsar el desarrollo económico y social a partir de un elemento clave: la innovación. No tiene un apoyo específico para empresas del sector turismo, por lo que, actualmente, no existe un vivero de empresas enfocado al sector turístico.

<https://ceeicastellon.emprenemjunts.es/?op=63&n=1145>

AUTODIAGNÓSTICO DE INDICADORES

INN_02 - Implantación de sistema de gestión de la innovación en empresas y organismos públicos	Nivel	Valor	Puntuación
Fomento de la certificación de empresas turísticas con sistemas gestión innovación	3. Excelente	Sí	100

EVALUACIÓN

Existen empresas u organismos con sistemas de gestión de la innovación certificados según UNE 166001:2006, UNE 166002:2014 y UNE 166006 en la ciudad de Castelló.

Facsa, Becsa, Simetría Grupo, Casva y Centre Verd, son algunas de ellas.

Reciclados Palancia Belcaire (RPB), empresa castellonense del grupo Mosaiq, ha ejecutado, con el apoyo de la Agència Valenciana de la Innovació (AVI), un proyecto de I+D+i con el objeto de fabricar bioplásticos y productos biodegradables a partir de residuos urbanos.

https://www.facsa.com/wp-content/uploads/2021/06/Certificado-SG-IDI-2020_Ed8.pdf

INN_03 - Desarrollo de proyectos de innovación	Nivel	Valor	Puntuación
Participación del ayuntamiento o del ente gestor DTI en al menos 2 proyectos innovación en turismo	2. Avanzado	Sí	100

EVALUACIÓN

Colaboración con administración/ente gestor destino, empresas y centros de investigación/universidades.

- Proyecto BrandManic
- Castellón y el Proyecto UNIC – Urban Network for Innovation in Ceramics
- Premio Innovagloc

- Plan SmartCity 2018-2022
- Agenda Urbana Castelló 2030
- Itinerario cultural del Consejo de Europa: Ruta Europea de la Cerámica
- Viles en Flors, Comunidad Valenciana
- Edusi-Transforma Castelló
- Cátedra Ciutat de Castelló- UJI

AUTODIAGNÓSTICO DE INDICADORES

INN_04 - Fomento de procesos de innovación colaborativa	Nivel	Valor	Puntuación
Encuentros empresariales, instituciones, universidades	1. Básico	Sí	100
Organización de eventos para el fomento de la innovación en turismo	2. Avanzado	Sí	100

EVALUACIÓN

El Ayuntamiento de Castelló colabora con la UJI en proyectos de investigación, tales como la instalación una estación de medida atmosférica en Castellón para analizar la presencia de restos genéticos de la COVID-19, al igual que con entidades como la Cámara de Comercio de Castelló o los encuentros empresariales organizados por medios de comunicación locales. Además, el Ayuntamiento es patrono de la FUE-UJI

<https://www.fue.uji.es/jornadas>

Además de estas jornadas, podrían ser considerados como encuentros o eventos para el fomento de la innovación las siguientes acciones:

- Encuentro empresarial Enrédate
- Castelló Crea, en sus diferentes vertientes de orientación, ocupación y emprendimiento.
- Histórico de reuniones con el CIES, BetaCoop.. que, aunque no se hayan

materializado en convenios, si se valora en pro de la colaboración.

- III Ecoforum, organizado por la UJI, pero con colaboración del Ayuntamiento.
- Primera edición de los Premios al Talento Innovador, convocado por la UJI y el Ayuntamiento de Castelló.

Desde el Patronato se organizan eventos como el Congreso Gastronomía y Vino Castelló este 2022 I Congreso Nacional de tapas los días 4, 5 y 6 de junio, así como colaboraciones en distintos eventos y congresos organizados por otras empresas y organismos.

AUTODIAGNÓSTICO DE INDICADORES

INN_05 - Emprendimiento	Nivel	Valor	Puntuación
El destino cuenta con un mínimo de un 10% de empresariado emprendedor	2. Avanzado	Sí	100
Incremento de empresas en los últimos tres años	3. Excelente	100 %	100

EVALUACIÓN

Apertura de nuevos establecimientos gastronómicos, así como empresas de marketing turístico y servicios dirigidos al sector turismo.

<https://www.elperiodicomediterraneo.com/castello-provincia/2021/08/13/crece-creacion-empresas-castellon-56173292.html>

Empresas 2021: 40.620

Población activa: 48,78 %

Población actual 172.589

En cuanto al incremento de empresas en los últimos 3 años; las variaciones anuales son las siguientes, según datos del INE:

Año 2019: 4.333

Año 2020: 5.033

Año 2021: 5.079

En cuanto a la coyuntura demográfica de empresas, los indicadores de unidades legales empleadoras en la ciudad de Castelló de la Plana, según también el INE:

	TASA DE ALTA							
	2021T4	2021T3	2021T2	2021T1	2020T4	2020T3	2020T2	2020t1
Castelló de la Plana	5,34	4,74	5,53	4,20	4,76	4,59	5,44	4,27

Tabla de indicadores del ámbito de 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)

INTELIGENCIA

Concebimos la inteligencia como aquello que nos permite potenciar la competitividad del destino, analizando distintas fuentes de información y poniéndolas al servicio de la estrategia turística, favoreciendo la toma de decisiones.

La publicación y apertura de datos, se ha convertido en una fuente con mucho valor en el sector turístico, para predecir el futuro y para gestionar la toma de decisiones.

Integrar la gestión turística junto a la estrategia de la ciudad de Castelló en

una misma plataforma, es un objetivo que se podrá alcanzar en un periodo de tiempo largo. Su elevado coste, supone el principal impedimento para la consecución de este objetivo.

El nivel del destino en este ámbito es avanzado, a un 15% de conseguir el nivel excelente.

La calidad de los datos abiertos en el portal turístico, es uno de los aspectos que se van a mejorar en la nueva web en la que se está trabajando, así como la publicación de las encuestas y demás información importante del sector.

AUTODIAGNÓSTICO DE INDICADORES

IT_01 - Análisis de la demanda turística	Nivel	Valor	Puntuación
Encuestación a demanda (no Red Tourist Info)	1. Básico	75 %	75

EVALUACIÓN

Se realizan encuestas de satisfacción a los usuarios de la playa durante la temporada estival, acerca de servicios e instalaciones. No publicado en la web.

[https://docs.google.com/document/d/110WqhuHbXSxjyx2y1w7B86IDi6PUaPNf/e_d_i_t_?](https://docs.google.com/document/d/110WqhuHbXSxjyx2y1w7B86IDi6PUaPNf/e_d_i_t_?usp=sharing&oid=106443011945962982552&rtpof=true&sd=true)

[usp=sharing&oid=106443011945962982552&rtpof=true&sd=true](https://docs.google.com/document/d/110WqhuHbXSxjyx2y1w7B86IDi6PUaPNf/e_d_i_t_?usp=sharing&oid=106443011945962982552&rtpof=true&sd=true)

*Los últimos datos corresponden al 2019, ya que en estos años de pandemia no se ha utilizado papel. Este 2022 se retoma.

IT_02 - Barómetro empresarial	Nivel	Valor	Puntuación
Encuestas de ocupación	1. Básico	Sí	100
Encuestas de confianza empresarial	1. Básico	Sí	100

EVALUACIÓN

Ocupación hotelera y previsión en eventos de importancia para la ciudad, como por ejemplo el Campeonato del mundo de Balonmano Femenino.

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Z92FPrfOc39F5x5AhmedjSvGWU87l4K3mdmwXas0CnY/edit?usp=sharing>

Actualmente, se realizan encuestas de valoración y obtención de datos de todas las

Jornadas Gastronómicas realizadas por la Asociación Grao Gastronómica, con la que el Patronato tiene un convenio de colaboración.

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1l_l_z_2_4_-Boy5a_NDJCEEVcvwpXJF5RqRkxRJ3tPZC-Qwo/edit?usp=sharing

AUTODIAGNÓSTICO DE INDICADORES

IT_03 - Analítica web	Nivel	Valor	Puntuación
Informe anual de perfil de usuario online (visitas, palabras clave, intereses, etc.)	1. Básico	80 %	80

EVALUACIÓN

Existe informe anual de las visitas y uso de la web turística de Castelló, así como de la web Gastrelló, en la que se recogen los datos mensuales y su total anual, realizados a través de Google Data Studio// Analytics

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1d_kDrHAqt_v7_-hM68boc7QECDTjZvj56Hmxmi2neCHKos/edit?usp=sharing

[hM68boc7QECDTjZvj56Hmxmi2neCHKos/edit?usp=sharing](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1aS-6ZGCPLLkdbeawi3d_HkScn2Rz6Bpu/e_d_i_t/?usp=sharing&ouid=106443011945962982552&rtpof=true&sd=true)

Y en cuanto a redes sociales, podemos encontrar los datos anuales aquí

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1aS-6ZGCPLLkdbeawi3d_HkScn2Rz6Bpu/e_d_i_t/?usp=sharing&ouid=106443011945962982552&rtpof=true&sd=true

IT_04 - Plataforma de Integración de la Información del Destino	Nivel	Valor	Puntuación
Existencia plataforma/sistema para la integración de datos (SID)	3. Excelente	Sí	100

EVALUACIÓN

Cuadros de Mando (qulickview y powerbi) que consideremos aplicables a Turismo,

pero que actualmente están en fase de implementación dentro del departamento turístico.

IT_05 - Analítica redes sociales	Nivel	Valor	Puntuación
Personal o empresa que dinamiza las redes sociales	1. Básico	Sí	100
Personal o empresa que realice seguimiento y análisis de las redes sociales	1. Básico	Sí	100

EVALUACIÓN

Personal propio del Patronato Municipal de Turismo de Castelló formado para la

realización de dichas funciones, tanto la dinamización de las RRSS como el seguimiento y análisis de las mismas.

AUTODIAGNÓSTICO DE INDICADORES

IT_06 - Datos abiertos en turismo	Nivel	Valor	Puntuación
Existencia de un portal / espacio web municipal de datos abiertos en turismo	2. Avanzado	90 %	90
Calidad de los datos del portal de datos abiertos	3. Excelente	No	0

EVALUACIÓN

Existen datos turísticos en el observatorio de la página web institucional de la ciudad de Castelló

<http://www.castello.es/frontal/transparencia/pages/observatori.php>

Dentro del observatorio se puede explorar y centrarse en datos turísticos como ocupación y alojamiento hotelero

Existen dos portales de transparencia, uno más institucional, donde podemos

encontrar los datos de alojamiento y ocupación hotelera y otro con un perfil mucho más turístico, donde encontramos información más concreta del sector, con contenidos como ODS, códigos éticos o patrocinios, pero no puede considerarse avanzado con un nivel 3.

<https://www.castellonturismo.com/transparencia/>

IT_07 - Monitorización de POIs	Nivel	Valor	Puntuación
Inventario dinámico de recursos	3. Excelente	Sí	100

EVALUACIÓN

Trabajamos con una base de datos/listado de monumentos y visitas que se actualiza y revisa de forma continuada y, que a su vez, se encuentra alojado en la nube para facilitar el acceso de todos los usuarios que trabajan con el documento. Información viva y actualizada. Además,

con el proyecto Gastrelló, se realiza este mismo proceso con una base de datos de restaurantes de la ciudad de Castelló.

<https://docs.google.com/document/d/15fIBlu7Qk6o1C13onDXFKREs65woU3B7PA9yu0pR2e4/edit?usp=sharing>

AUTODIAGNÓSTICO DE INDICADORES

IT_08 - Geolocalización de recursos turísticos	Nivel	Valor	Puntuación
Recursos geolocalizados en Google My Business u otros	1. Básico	Sí	100

EVALUACIÓN

Actualmente, no se utiliza Google MyBusiness para este tipo de actividad, ya que el Ayuntamiento dispone de un portal geolocalizado propio y de un mapa interactivo turístico 360° propio, el cual sí trabaja con base en Google.

<https://citymap.tecnogeows.com/user/100741286245674887820/map/4cooQ96XZToZDiUogwapqa>

En el caso de las Ermitas de Castelló, si se encuentra geolocalizado en Google

https://drive.google.com/file/d/1JdSmd-T2sixXMa0iE72sN4Kmt_kTlwUf/view?usp=sharing

IT_09 - Aplicación móvil	Nivel	Valor	Puntuación
Aplicación móvil de destino que permita la obtención de datos relevantes para la gestión turística	2. Avanzado	Sí	100

EVALUACIÓN

App Gastrelló. Hostelería y restauración de la ciudad de Castelló, como herramienta de gestión enfocada tanto para

restaurantes como para usuarios, donde podemos conocer sus preferencias, sus necesidades y ampliar los servicios ofrecidos.

AUTODIAGNÓSTICO DE INDICADORES

IT_10 - Ciberseguridad	Nivel	Valor	Puntuación
Existencia de una estrategia de Ciberseguridad	3. Excelente	20 %	20

EVALUACIÓN

No hay una estrategia de ciberseguridad, pero sí una evaluación de riesgo y acciones puntuales. El Ayuntamiento de Castelló mediante la contratación del ENS (Esquema Nacional de Seguridad) asegura una adecuada protección de la información de los ciudadanos, para la tramitación electrónica. Establece una guía de actuación para la dicha administración, estableciendo una política de seguridad creando unas condiciones necesarias para el uso seguro de medios electrónicos. Se realizan auditorías de control.

Dado que el Patronato está integrado en el Ayuntamiento, su estrategia de seguridad está ya definida por este. Cabe destacar que el hecho de sufrir un ataque Ransomware en marzo de 2021, ha fomentado que se realice una sustancial inversión en este ámbito a cargo de Next Generation.

<https://drive.google.com/file/d/1W7kU8T4LJoWalzTaQ1i0NPU2t3D9ceSd/view?usp=sharing>

IT_11 - Sistemas de inteligencia	Nivel	Valor	Puntuación
Uso de tecnologías para la transformación de datos y análisis de la información (Business Intelligence, Business Analytics, etc.)	2. Avanzado	Sí	100
Captación automática de datos del visitante vía Wifi cautiva, Apps, web (cumpliendo normativa de protección de datos)	3. Excelente	Sí	100
Interoperabilidad, integración y comunicación de sistemas	3. Excelente	Sí	100

EVALUACIÓN

En cuanto al uso de herramientas tecnológicas para el tratamiento de datos y la generación de información y conocimiento en torno a la actividad turística, el Ayuntamiento de Castelló está a punto de contratar un análisis big data de movilidad con un operador de telefonía móvil. También dispone de los cuadros de Mando quickview y powerbi.

Captación de datos de usuarios a través de la web y la app de Gastrelló y la suscripción a la newsletter de la web www.castellonturismo.com y www.gastrello.com Además, cabe destacar que cada vez que se realiza una actividad con inscripción previa, se recogen también datos de usuarios. a través de la plataforma de reservas.

EVALUACIÓN

Respecto al desarrollo de herramientas integrantes con los sistemas de información del destino, se trabaja con Artic, donde desde turismo, integrado con el Ayuntamiento, se pueden realizar consultas y trámites, tales como: CAPyS (concesión de ayudas públicas y subvenciones), CSP (contratación sector público), adjudicación de un contrato o ayudas Sociales. También

las herramientas de reserva de plaza para las distintas actividades que organiza el patronato, se integran en la web de turismo de Castelló.

Destacar también, el uso de Hootsuite como cuadro de mandos y plataforma única que integra y sirve de panel de mando para la toma de decisiones.

IT_12 - Plataforma integral de gestión de servicios o plataforma de ciudad (gestión smart)	Nivel	Valor	Puntuación
Existe e incorpora información que afecta a la actividad turística	3. Excelente	No	0

EVALUACIÓN

No tenemos plataforma Smartcity.

Tabla de indicadores del ámbito de marketing online.

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

MARKETING ONLINE

El turismo actual es resultado directo de la evolución de los canales digitales de gestión, promoción y adquisición. Como resultado de esta transformación nace un nuevo tipo de turismo que se conoce como turismo digital, en el que los canales digitales juegan un papel fundamental para la segmentación de público.

Las redes sociales y Google son algunas de las fuentes de información que primero consultamos a la hora de planificar un viaje o de dar nuestra opinión sobre las experiencias vividas.

Estar al día con las nuevas tecnologías y usarlas como canal para comunicarse con el público objetivo, será fundamental para

poder llegar a conocer a este y sus necesidades.

Los objetivos de cada empresa turística varían en función de sus servicios y requerimientos, desde lograr la ocupación total de su establecimiento hasta captar nuevos clientes potenciales o posicionar su nombre en el mercado.

En este ámbito, el cumplimiento total de indicadores supone un 95% del total, alcanzando los niveles avanzado y excelente.

Se cumplen todos los indicadores.

AUTODIAGNÓSTICO DE INDICADORES

MO_01 - Monitorización de marca	Nivel	Valor	Puntuación
Google Analytics mensual	1. Básico	Sí	100
Informe de seguimiento	1. Básico	Sí	100

EVALUACIÓN

Es una de nuestras herramientas habituales para medir los resultados de la web www.castellonturismo.com y www.gastrello.com
https://drive.google.com/drive/folders/1XRpE1nMYG6MZVuIALU-02V1ZIQz_O0_A?usp=sharing

Empezamos el 2022 con una nueva plantilla de seguimiento y nueva imagen, donde unificamos datos de las dos webs del Patronato y de las distintas RRSS con las que trabajamos.

https://drive.google.com/file/d/1kBYW6ud_KIDzDSUJmmTZMx36JxBwg7H4/view?usp=sharing

MO_02 - Social Media: Plan y marketing	Nivel	Valor	Puntuación
Social media plan	1. Básico	Sí	100
Aplicación / Implementación del Social media plan	1. Básico	Sí	100

EVALUACIÓN

El plan se empieza a implementar en marzo de 2022. En cuanto a operativa de gestión, se lleva a cabo por personal del propio Patronato, controlando los resultados a través de informes mensuales del seguimiento

https://docs.google.com/document/d/1-J8jVdYZ_65_8APMFFsCRuKaoY0wmSRaVr-AslHpz7I/edit?usp=sharing

AUTODIAGNÓSTICO DE INDICADORES

MO_03 - Posicionamiento y acciones SEO	Nivel	Valor	Puntuación
Existencia de web de turismo	1. Básico	Sí	100
Acciones de SEO / Posicionamiento en Google	1. Básico	Sí	100
Existencia de URL turística del destino	1. Básico	Sí	100
Actualización semanal de contenidos	1. Básico	Sí	100
Perfiles en redes sociales con link a la web	1. Básico	Sí	100

EVALUACIÓN

Web de turismo de la ciudad de Castelló de la Plana www.castellonturismo.com

Actualmente, el destino Castelló goza de una buen posicionamiento en Google con la búsqueda “Castelló + turismo”. En cuanto a la combinación “Castelló+viajar”, la web del destino no se encuentra en la primera página del buscador.

La url posee la nomenclatura del destino Castelló. Destacar que, actualmente y a nivel institucional, se trabaja con el

nombre en valenciano y en la web tenemos url en castellano

El contenido web, especialmente la agenda, se actualiza de manera semanal con todas las actividades e información destacable del destino

<https://www.castellonturismo.com/que-hacer/agenda-castellon-turismo/>

Todas las redes sociales tienen su link a la web y, esta, también dispone de acceso a las RRSS en su portada.

AUTODIAGNÓSTICO DE INDICADORES

MO_04 - Inversión en publicidad online - SEM	Nivel	Valor	Puntuación
Acciones de SEM y publicidad en redes sociales	1. Básico	Sí	100
Medición del impacto de la inversión en SEM	1. Básico	Sí	100
Medición del impacto en publicidad online (redes sociales y otros)	1. Básico	Sí	100

EVALUACIÓN

Durante el año 2021 se ha realizado una inversión anual de 2.178,00 euros en publicidad en redes sociales.

Empezamos en el mes de marzo con la inversión en publicidad de pago, para optimizar la visibilidad de la páginas web de turismo Castelló en los motores de búsqueda, concretamente en Google; por

lo que se llevará a cabo un análisis del impacto y retorno de la inversión.

Durante el 2021 se ha trabajado con una consultoría para la gestión de campañas en rrss. Adjuntamos los datos facilitados por la misma.

<https://drive.google.com/drive/folders/1VddzTGTougS9yfeDWdHaV5lxbdCIE1SN?usp=sharing>

MO_05 - Customer Relationship Management (CRM) y marketing contextual	Nivel	Valor	Puntuación
Subscripción newsletter del destino	1. Básico	100 %	100
Atención / Respuestas por redes sociales <24h	1. Básico	Sí	100
Sistema de recomendaciones de actividades y experiencias en destino	1. Básico	Sí	100
Promoción trimestral por mail	2. Avanzado	Sí	100

EVALUACIÓN

La web www.castellonturismo.com ofrece la posibilidad de suscripción a la newsletter. No hay ofertas ni promociones, pero sí novedades semanales en temporada alta y mensual en temporada baja. Atención inmediata, normalmente, dentro de las primeras 24 horas, tanto en redes sociales como en atención web y mail. El sistema empleado de recomendaciones es, una

newsletter semanal a todos los suscritos a través de la web las distintas actividades realizadas por el Patronato Municipal de Turismo, donde se incluye todas las opciones de oferta y actividades de la ciudad de Castelló bien sea organizadas por el Patronato o, en las que él mismo colabora.

Las novedades a los suscriptores se ofrece de forma Semanal en temporada alta y mensual o quincenal en temporada baja.

AUTODIAGNÓSTICO DE INDICADORES

MO_06 - Plan de marketing online	Nivel	Valor	Puntuación
Plan de marketing general	1. Básico	Sí	100
Plan de marketing online	1. Básico	Sí	100
Monitorización y seguimiento de la ejecución del plan de marketing online	1. Básico	Si	100
Colaboración con empresas en el desarrollo de las acciones del plan de marketing (comarketing online)	2. Avanzado	Sí	100

EVALUACIÓN

Plan de marketing realizado en 2020 y pendiente de actualización en 2022.

https://drive.google.com/file/d/1iNvyULSmivQYG-nUR1DA_U2cn1U7kxka/view?usp=sharing

Plan de marketing online 2022

https://docs.google.com/document/d/1hg_Fu75Ww4cZPYJEmqvp7L_rad5oV_uN_CvSFdPdmUPo/edit?usp=sharing

Evaluación y monitorización del plan de marketing mediante el uso de un cuadro de mandos.

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1cmKHFUVStJr84MA3zz_9ZHnZUMfjbq_Y7y_Rf9jJCKl/edit?usp=sharing

Colaboración mediante contrato con la consultora Cidet para gestionar la implementación de campañas en RRSS.

MO_07 - Reputación online	Nivel	Valor	Puntuación
Uso de herramienta de medición de reputación online del destino	3. Excelente	Sí	100

EVALUACIÓN

Utilizamos Hootsuite para tener una columna con tu sitio monitorizado, perfiles competencia y hashtags de interés.

Durante el 2021, se ha colaborado con BrandManic para las campañas con influencers.

Google Alerts// Audiense Insights son otras de las herramientas con las que se trabaja para este efecto.

Tabla de indicadores del ámbito de 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_06	Aplicación de un sistema de indicadores de sostenibilidad al destino
SOST_07	Fomento de acciones de sensibilización a favor de la sostenibilidad para residentes
SOST_08	Plan de adaptación al Cambio Climático
SOST_09	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

SOSTENIBILIDAD

La sostenibilidad en destino, es uno de los objetivos marcados por Castelló de la Plana en este 2022, el cual viene avalado por un amplio historial de acciones y actividades realizadas, ya sea desde turismo como por los distintos departamentos del Ayuntamiento de Castelló. Según el Europe Sustainable Development Report (2019), ningún país de la UE está en camino de cumplir los ODS en 2030. A pesar de ello, desde el Patronato queremos evolucionar y avanzar en este ámbito de gestión turística.

El 2022 comienza con un proyecto de mejora de la movilidad peatonal y ciclista de la Avenida Lidón de Castelló, que echa a rodar para transformar en un plazo de 11 meses este vial emblemático en un itinerario accesible, seguro y sostenible en el que convivan armónicamente peatones, bicicletas y vehículos a motor. El proyecto, de 3,3 millones de euros de inversión cofinanciada al 50% por los fondos europeos FEDER y el consistorio, implica el desarrollo de un carril bici de 1,5 kilómetros entre la plaza María Agustina y la basílica de Lledó y consolida un gran eje para viandantes y un nuevo espacio de encuentro, de ocio saludable e impulso comercial.

La concejalía de Movilidad del Ayuntamiento de Castelló ha presentado Castelló Conviu, la nueva página web donde se podrán gestionar las autorizaciones de acceso al casco histórico de la ciudad. En enero entró en vigor el sistema de cámaras de vigilancia de acceso al centro de la ciudad. Este sistema de cámaras para el control de accesos al centro de Castelló sustituye al anterior sistema de bolardos , mejorando así el control de acceso a vehículos no autorizados a la zona centro.

https://s3-eu-west-1.amazonaws.com/urbanismo/PGEJun2021/2.2.3.2_Plan_movilidad_urbana_sostenible_2016-2024.pdf

https://s3-eu-west-1.amazonaws.com/urbanismo/PGEJun2021/2.2.3.3_Plan_Director_para_el_uso_de_la_bicicleta.pdf

AUTODIAGNÓSTICO DE INDICADORES

SOST_01 - Planeamiento urbanístico que incluye una normativa específica que contemple el modelo turístico	Nivel	Valor	Puntuación
Adaptación ETV	2. Avanzado	100 %	100

EVALUACIÓN

La aprobación del nuevo Plan General Estructural en diciembre de 2021 ha adaptado las indicaciones de la Estrategia Territorial Valenciana al término de Castelló de la Plana. Toda la información referente a la participación,

estudios ambientales, proceso participativo, clasificaciones de usos y estudios de paisaje se pueden encontrar en la web

<http://www.plageneralcastello.es/proposta>

Descripción	Peso	Evidencias	Cumplimiento
Fecha de aprobación del plan inferior a un periodo de 8 años	20 %	http://www.plageneralcastello.es/proposta	Si
Plan disponible en la web municipal	20 %	http://www.castello.es Portada web (Banner lado derecho)	Si
Participación pública asociada al plan	20 %	http://www.plageneralcastello.es/alegacions	Si
Estudio de paisaje vinculado al plan	10 %	https://s3-eu-west-1.amazonaws.com/urbanismo/PGEDic2021/2.3.1.1_Memoria_informativa_firmado.pdf	Si
Clasificación de nuevos suelos urbanos y urbanizables adaptada a la Estrategia Territorial Valenciana	20 %	https://s3-eu-west-1.amazonaws.com/urbanismo/PGEDic2021/1.1_CLASIFICACION_DEL_SUELO_firmado.pdf	Si

AUTODIAGNÓSTICO DE INDICADORES

SOST_02 - Aplicación de planes o instrumentos específicos para el desarrollo turístico sostenible	Nivel	Valor	Puntuación
Existencia de Agenda 21 Local, certificaciones en sostenibilidad, etc.	3. Excelente	100 %	100

EVALUACIÓN

El Ayuntamiento aprobó un Plan de Acción por la Energía en 2011, reformulado en 2015, pero actualmente no está disponible en la web. Actualmente trabajamos en la aprobación de un nuevo Plan de Acción por el Clima y la Energía Sostenible para el ciclo 2021-2030, pendiente de aprobación.

http://www.castello.es/web30/pages/generico_web10.php?cod1=31&cod2=1156

La implantación de un sistema de gestión ambiental según la norma ISO 14001 supone dar un paso más hacia la

sostenibilidad del municipio, y en especial de sus playas, optimizando sus procesos, reduciendo el impacto ambiental que causan sus actividades y mejorando la eficiencia del uso de sus recursos, por lo que seguimos apostando por las certificaciones ISO14001 en las tres playas de la ciudad de Castelló.

Castelló también dispone de la certificación EMAs, referente también a la gestión del medio ambiente, ayudando a generar una economía circular y sostenible con el uso adecuado de los recursos.

SOST_03 - Plan de movilidad urbana sostenible adaptado al turismo	Nivel	Valor	Puntuación
Existencia de Agenda 21 Local, certificaciones en sostenibilidad, etc.	3. Excelente	100 %	100

AUTODIAGNÓSTICO DE INDICADORES

EVALUACIÓN

Existe de un plan municipal de movilidad adaptado y publicado en la web

http://www.castello.es/web20/archivos/menu0/1/adjuntos/Plan_MovilidadUrbana_Sostenible_20121016070326.pdf

El transporte público está adaptado a la demanda turística (horarios, rutas..), especialmente en eventos y fiestas de gran importancia para los visitantes (Magdalena, Som Festival, etc.) Además, existen paneles informativos en tiempo real, aunque actualmente no se dispone de información turística en las mismas.

Actualmente, la ciudad de Castelló disfruta de un porcentaje significativo de calles

peatonales, puesto que se ha cerrado parte de las calles del centro para hacer un recorrido peatonal.

Finalmente, en esta legislatura se ha apostado por el transporte no contaminante ampliando los carriles bici y facilitando su acceso por las rondas o por la ciudad, mediante la conversión a ciclocalles.

<https://www.tramcastellon.com>

http://www.castello.es/web30/pages/contenido_web20.php?id=cas&cod0=1&cod1=304&cod2=914

https://bicicas.es/download/mapa_biciCas.pdf

SOST_04 - Fomento de la economía circular	Nivel	Valor	Puntuación
Datos sobre población flotante según residuos generados	1. Básico	Sí	100
Plan de tratamiento de residuos	3. Excelente	70 %	70

EVALUACIÓN

Los cálculos ofrecen una población flotante media de los años 2015-2019 para los meses de julio, agosto y septiembre, -6.772, -18.139 y 845 habitantes, respectivamente.

Castelló no dispone de sensorización para la recogida de basuras.

Hay una evolución positiva del volumen de residuos recogidos de manera selectiva (vidrio, envases, papel, residuos orgánicos, etc.) respecto al año anterior:

<https://www.residuosprofesional.com/recogida-selectiva-castellon-2020/>

AUTODIAGNÓSTICO DE INDICADORES

SOST_05 - Gestión del ciclo del agua	Nivel	Valor	Puntuación
Datos sobre población flotante según uso de agua	1. Básico	40 %	40
Sistemas de control de depuración y reutilización de aguas residuales	1. Básico	Sí	100
Sistemas de monitorización de racionalización del uso de agua (control de pérdidas, etc.)	2. Avanzado	Sí	100

EVALUACIÓN

Datos sobre población flotante según uso de agua

(1) Reducción del porcentaje de pérdidas en red respecto al año anterior

Porcentaje de pérdidas 2020: 15,08%

Porcentaje de pérdidas 2019: 13,98%

Evolución: Incremento del 7,87 % respecto al año anterior

*NOTA: El porcentaje medio aceptado en los países europeos es del 24,1%

(2) Cálculo de la población flotante a partir del agua consumida

Consumo en 2020: 15.660.000 m³

Consumo en 2019: 15.350.000 m³

Evolución: Incremento del 2,02% respecto al año anterior.

*NOTA: Con los datos de consumo disponibles no se puede cuantificar la población flotante. La información facilitada corresponde al consumo total de agua.

(3) Evolución positiva del volumen de agua depurada respecto al año anterior

Caudal tratado en 2020: 14.185.179 m³

Caudal tratado en 2019: 13.287.083 m³

Evolución: Incremento del 6,76 % respecto al año anterior.

(4) Evolución positiva del volumen de agua reutilizada

Caudal agua regenerada 2020: 523.562 m³

Caudal agua regenerada 2019: 620.265 m³

Evolución: Disminución del 15,59 % respecto al año anterior .

La disminución de consumos es debida a un incremento de lluvias que hacen disminuir la demanda de riego.

Sistemas de control de depuración y reutilización de aguas residuales

Caudalímetros en línea de agua: 14 ud

Caudalímetros en línea de fangos: 14 ud.

Caudalímetros de producción de biogás: 3 ud.

Dispositivos de control de proceso: 19 ud.

AUTODIAGNÓSTICO DE INDICADORES

EVALUACIÓN

Sistemas de monitorización de racionalización del uso de agua (control de pérdidas, etc.)

1. SECTORIZACIÓN DE LA RED Y MONITORIZACIÓN EN SCADA

Se ha sectorizado la red para el control del rendimiento hidráulico, consistente en controlar las entradas de agua y consumos de las distintas zonas del abastecimiento de manera individualizada, lo que permite el cálculo del rendimiento de cada uno de los sectores, así como el análisis del caudal mínimo nocturno. Su monitorización mediante sistemas SCADA, posibilita la rápida detección de incidencias en la zona comprendida dentro del sector, al comparar el caudal mínimo nocturno histórico con el de cada nuevo día. De este modo, un aumento puntual del caudal mínimo nocturno o un empeoramiento del rendimiento del sector, pueden estar alertando de una posible fuga, lo que permite al servicio una reacción temprana,

procediendo a la localización y reparación de esta con mayor rapidez.

2. IMPLANTACIÓN PROGRESIVA DE TELELECTURA.

El proyecto de telelectura, ha permitido instalar más de 23.000 contadores equipados con diferentes tecnologías, que proporcionan información de manera continuada, lo que permite gestionar avisos y realizar cálculos para detectar anomalías, tanto en la red de distribución como en las instalaciones particulares, lo que reporta un notable beneficio a la ciudadanía. Esta información es gestionada mediante la plataforma propia SmartWater, que recoge toda la información disponible y la muestra de forma adecuada para optimizar la gestión.

Más información:

https://docs.google.com/document/d/1hYWk01l08_ohAyA7vsXRFOQH55yQlQ1yaH_vgsvOk5E/edit?usp=sharing

AUTODIAGNÓSTICO DE INDICADORES

SOST_06 - Aplicación de un sistema de indicadores de sostenibilidad al destino	Nivel	Valor	Puntuación
Actualización periódica del sistema de indicadores	1. Básico	No	0
Existencia de un sistema de indicadores de sostenibilidad	2. Avanzado	No	0
Publicación de datos en abierto a través de su web	2. Avanzado	Sí	100
Integración programa europeo ETIS	3. Excelente	No	0

EVALUACIÓN

Actualmente no existe un sistema de indicadores de sostenibilidad; no se da La medición periódica de la evolución del destino hacia mayores cotas de sostenibilidad.

Tanto en la web de turismo con los ODS, como en la web del Ayuntamiento de Castelló, se publica información y datos abiertos sobre sostenibilidad.

Adjuntamos algunos de los enlaces:

http://www.castello.es/web30/pages/generico_web10.php?cod1=31&cod2=183
http://www.castello.es/web30/pages/generico_web10.php?cod1=31&cod2=1509
<https://www.castellonturismo.com/wp-content/uploads/2021/04/ODS.pdf>
http://www.castello.es/web30/pages/generico_web10.php?cod1=31&cod2=1509
http://www.castello.es/archivos/1497/Informe_Preliminar_Modelitzacio_Serrallo.pdf

La Comisión Europea puso en marcha en 2013 el Sistema Europeo de Indicadores

Turísticos (ETIS) con el fin de ayudar a los destinos a controlar y medir los resultados de su turismo sostenible, utilizando un enfoque común comparable. El ETIS es una herramienta de gestión de aplicación voluntaria.

Los resultados del seguimiento se basan en la autoevaluación, las observaciones, la recopilación de datos y el análisis de estos por parte de los propios destinos. El ETIS no fija los valores mínimos que deben alcanzarse ni proporciona ningún tipo de certificación.

No obstante, al identificar un conjunto de indicadores clave, proporciona a los destinos la información básica que necesitan para hacer un seguimiento de la sostenibilidad y para gestionar la actividad turística de manera más eficaz.

Por el momento el destino Castelló, no se ha unido a este programa ETIS.

AUTODIAGNÓSTICO DE INDICADORES

SOST_07 - Fomento de acciones de sensibilización a favor de la sostenibilidad para residentes	Nivel	Valor	Puntuación
Desarrollo de una campaña	1. Básico	Sí	100
Desarrollo de dos campañas	2. Avanzado	Sí	100
Desarrollo de tres campañas	3. Excelente	Sí	100

EVALUACIÓN

Se organizan campañas de educación ambiental para la interpretación del paisaje natural del término municipal englobadas dentro de la marca

<http://www.naturacastello.es>

Castelló és verd es la nueva iniciativa de la concejalía de Transición Ecológica. En su web podemos encontrar las campañas y

actividades que se realizan dentro del área de sostenibilidad

<https://castelloesverd.es/campanyes-deducacio-ambiental-rutes-i-itineraris/>

Durante la temporada estival, también se llevan a cabo acciones la playa, especialmente dirigidas a niños

<https://www.castellonturismo.com/talleres-y-actividades-en-la-playa-del-serradal/>

SOST_08 - Plan de adaptación al Cambio Climático	Nivel	Valor	Puntuación
Publicación de datos del Plan en la web del destino	2. Avanzado	No	0
Existencia del plan/estrategia de adaptación	3. Excelente	Si	100
Herramientas de medición de huella de carbono	3. Excelente	No	0

EVALUACIÓN

El Ayuntamiento de Castelló ha encargado la redacción del nuevo plan de acción del Pacto de Alcaldías por el Clima y la Energía y ha mantenido conversaciones con diferentes áreas del gobierno para implicarlas en este cometido. Este Plan de

Acción y la adhesión tendrán que ser confirmadas por el Pleno Municipal y ser remitidas a la Comisión Europa porque ratifico la adhesión de la ciudad al Pacto de Alcaldías del Clima y la Energía 2030.

AUTODIAGNÓSTICO DE INDICADORES

EVALUACIÓN

El plan de acción recogerá un inventario con las emisiones de gases de efecto invernadero en 10 años en los sectores domésticas, industria, servicios, transporte, alumbrado y edificios municipales, así como un programa con acciones para disminuir las emisiones, un diagnóstico y la evaluación de la vulnerabilidad del municipio a los riesgos climáticos y una propuesta de adaptación al cambio climático. Comentar que existen planes anteriores, los cuales adjuntamos en el enlace.

<https://www.levante-emv.com/sociedad/2021/07/15/ajuntament-castello-elabora-plan-combatir-cambio-climatico-55093419.html>

https://www.pactodelosalcaldes.eu/sobre-nosotros/la-comunidad-del-pacto/firmantes/plan-de-acci%C3%B3n.html?scity_id=11656

El Plan existente está publicado en web, pero no en la del destino

https://www.pactodelosalcaldes.eu/sobre-nosotros/la-comunidad-del-pacto/firmantes/plan-de-acci%C3%B3n.html?scity_id=11656

En cuanto a las herramientas de medición de la huella de carbono, se está desarrollando un inventario de emisiones de CO2 con los consumos energéticos del municipio por sectores de actividad, así como el desarrollo de su plan de reducción.

SOST_09 - Suscripción del Código Ético del Turismo Valenciano	Nivel	Valor	Puntuación
Subscripción	1. Básico	Sí	100

EVALUACIÓN

Suscritos y disponible en la web

<https://www.castellonturismo.com/wp-content/uploads/>

[2021/03/20210305 Otros Codigo Etico Turismo Valenciano.pdf](#)

AUTODIAGNÓSTICO DE INDICADORES

SOST_10 - Índice de presión humana máxima y evolución de la población flotante	Nivel	Valor	Puntuación
Capacidad oferta turística	1. Básico	50 %	50

EVALUACIÓN

Cálculo de la presión humana máxima sumando la capacidad de la oferta residencial y turística en todas las modalidades de alojamiento.

Oferta residencial: 1.555 + hoteles 2536 = 4.091

En cuanto al cálculo de la población flotante mensual a partir del consumo de agua y la generación de residuos, no existen datos.

SOST_11 - Acciones de sensibilización turística a favor de la sostenibilidad para visitantes	Nivel	Valor	Puntuación
Realización de una acción anual	2. Avanzado	Sí	100

EVALUACIÓN

Campaña de concienciación sobre reciclaje a las playas de la ciudad

<https://castelloextra.com/es/castello/educacio-ambiental-castello-se-traslada-playas/>

<https://www.castellonturismo.com/talleres-y-actividades-en-la-playa-del-serradal/>

SOST_12 - Fomento de la eficiencia energética	Nivel	Valor	Puntuación
Fomento de la instalación de puntos de recarga eléctrica en el destino	2. Avanzado	Sí	100
Red eléctrica inteligente (Smart grid) con contadores inteligentes para la gestión	3. Excelente	Sí	100
Programa de eficiencia energética municipal	1. Básico	Sí	100

AUTODIAGNÓSTICO DE INDICADORES

EVALUACIÓN

Ampliación de los puntos de recarga eléctrica en distintos puntos de la ciudad.

<https://www.castelloninformacion.com/5-nuevos-puntos-de-recarga-para-vehiculos-electricos-en-castello/>

En 2021, se llevó a cabo la adjudicación del proyecto cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) para instalar cinco puntos de recarga de vehículos eléctricos en distintas zonas de la ciudad. Con este proyecto Castelló refuerza su modelo urbano sostenible, potenciando el uso de la movilidad de bajas emisiones al facilitar el acceso a la recarga de este tipo de coches. Esta actuación forma parte de una operación de más de 2,4 millones de euros incluida en la Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado (EDUSI) y que tiene como objetivo la [mejora de la eficiencia energética en la ciudad](#)

Inversión para renovar los equipos lumínicos de cinco campos de fútbol en Chencho, Sindical, San Agustín y Perpetuo Socorro. La operación evitará la emisión de 100 toneladas de CO2 al año.

La actuación prevista en los cinco campos de fútbol es uno de los vértices que integran el macroproyecto integral de eficiencia energética municipal, con una inversión de 2,5 millones de euros e incluido en la Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado, EDUSI. Cofinanciada al 50% por el Consistorio y el Fondo Europeo de Desarrollo

Regional (FEDER), esta operación ha permitido ya la renovación de la flota municipal por vehículos sostenibles y la transformación LED de 1.400 puntos de luz del alumbrado urbano. Contempla además la instalación de surtidores eléctricos y de energía eficiente en la reforma de La Pèrgola.

Junto a los puntos de recarga, se ha renovado ya gracias a la financiación de Europa la flota municipal de vehículos -con 19 nuevos turismos, furgonetas y ciclomotores 100% eléctricos y de bajas emisiones que evitarán 25 toneladas de CO2 al año- y se han sustituido con tecnología LED 1.400 puntos del alumbrado público de Castelló, que reducirán en 66.000 euros al año la factura eléctrica municipal.

Esta macro operación de eficiencia energética es una de las doce actuaciones que perfilan la EDUSI Castelló, que inyectará en la capital de la Plana hasta el año 2022 un total de 20,2 millones de euros cofinanciados por FEDER para materializar proyectos de impacto social, ambiental e innovador.

EDUSI-Transforma Castelló representa la mayor inyección económica de fondos europeos de la historia de la ciudad: 20,2 millones de euros cofinanciados entre el Ayuntamiento de Castelló y el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) para impulsar y materializar hasta 2022 diferentes proyectos de impacto social, medioambiental, urbanístico y tecnológico.

AUTODIAGNÓSTICO DE INDICADORES

EVALUACIÓN

Así pues, para llevar a cabo esto, se ha marcado una Estrategia de desarrollo urbano sostenible e integrado del área urbana de Castelló de la Plana.

Actuaciones que se engloban en los cuatro objetivos temáticos de crecimiento inteligente, sostenible e integrado establecidos tras el análisis previo de los activos, problemas, retos, debilidades y

fortalezas que presenta la capital de La Plana. Y todas ellas con un horizonte común: transformar Castelló en un espacio vivo, que se pueda experimentar, sentir, caminar, recorrer. En una ciudad sostenible, innovadora, inclusiva e inteligente.

<https://edusitransformacs.castello.es/wp-content/uploads/2019/02/estrategia-desarrollo-EDUSI-Castellon.pdf>

SOST_13 - Garantizar la seguridad y atención sanitaria al visitante	Nivel	Valor	Puntuación
Atención sanitaria a los visitantes garantizada	1. Básico	Sí	100
Monitorización del número anual de visitantes que reciben atención sanitaria en el destino	1. Básico	No	0
Monitorización y difusión del impacto del COVID-19 en el destino	1. Básico	Sí	100

EVALUACIÓN

Además del sistema sanitario valenciano abierto a residentes y turistas. Competencia de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública.

No se realiza nada desde el destino, únicamente durante la temporada estival en playas y eventos se gestionan puntos de atención sanitaria

No se realiza nada desde el destino. Son datos gestionados por la Conselleria de Sanidad y no por el Ayuntamiento.

En la web municipal existe un apartado con información relativa al Covid'19

http://www.castello.es/web30/pages/generico_web10.php?id=cas&cod1=33&cod2=1473

AUTODIAGNÓSTICO DE INDICADORES

SOST_14 - Garantizar la seguridad turística y gestión de crisis en destino	Nivel	Valor	Puntuación
Programa específico con protocolos de actuación vinculados con la coordinación de autoridades sanitarias ante cualquier situación de posibles pandemias	1. Básico	No	0
Plan Especial de Protección Civil / programas de emergencia o similares	1. Básico	Sí	100
% Efectivos policiales x 1.000 habitantes	1. Básico	Sí	100

EVALUACIÓN

No existe un programa específico de esa naturaleza. No existen protocolos formales de coordinación con las autoridades sanitarias.

Sí, se mantiene un contacto permanente del CECOPAL a través de uno de sus miembros, con los responsables de Salud Pública en nuestra provincia y mediante este contacto se intercambia información y se coordinan las acciones. Pero no existen protocolos como tales.

Sobre los Criterios de Medición, no existe específicamente una hoja de ruta que sirva de referencia para afrontar posibles crisis sanitarias desde la coordinación de los agentes responsables en materia sanitaria, más allá de los procedimientos ordinarios establecidos en el PLATEMCAS para

afrontar emergencias de cualquier tipo, incluidas las sanitarias.

El Ayuntamiento de Castelló, a través del Servicio de Prevención y Extinción de Incendios y Salvamento, integrado en el Área de Seguridad Pública y Emergencias, en colaboración con el resto de organismos implicados, ha elaborado desde 2017 el "Plan de Actuación Municipal ante Emergencias en las Playas de Castelló", para prevenir y, en su caso, hacer frente a las posibles emergencias que se den durante en las mismas durante los meses de junio, julio, agosto y septiembre del año al que aplica el Plan.

AUTODIAGNÓSTICO DE INDICADORES

EVALUACIÓN

La confección del documento ha seguido la estructura y contenidos de la planificación de protección civil de la Generalitat Valenciana y queda integrado en el Plan Territorial Municipal frente a Emergencias de Castelló. Finalmente, en 2022, este Plan, en virtud del DECRETO 67/2020, de 12 de junio, del Consell, de regulación de la seguridad humana y la coordinación de las emergencias ordinarias y de protección civil en playas de la Comunitat Valenciana, pasará a denominarse "Plan de seguridad y salvamento en las Playas de Castelló",

adaptando su contenido y estructura a la mencionada disposición autonómica.

Actualmente, en la ciudad de Castelló, hay 1,68 agentes de policía local por cada 1000 habitantes . A esto, hay que sumarle el número de efectivos de la policía nacional y Guardia Civil, que según fuentes consultadas, elevaría a 2,58 agentes por 1000 habitantes en la Comunidad Valenciana.

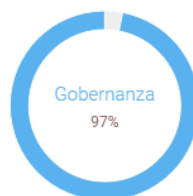


RESULTADO DEL AUTODIAGNÓSTICO

Tras el análisis de los distintos ámbitos y sus correspondientes indicadores, adjuntamos el

resultado obtenido , mediante gráficas de la herramienta de Autodiagnóstico:

Cumplimiento de indicadores por ámbito

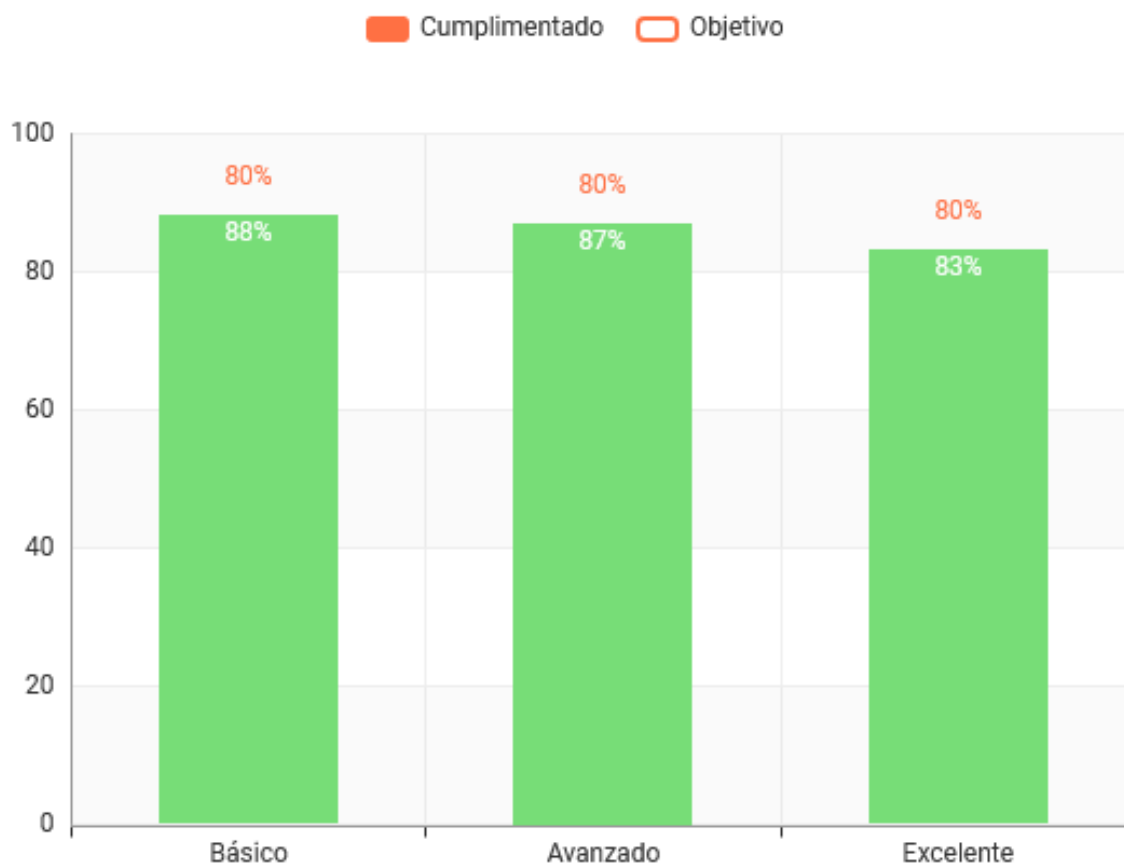


Podemos apreciar el buen nivel actual de la ciudad de Castelló, visualizando los indicadores por niveles, donde se alcanza un

nivel excelente, superando los objetivos establecidos.

RESULTADO DEL AUTODIAGNÓSTICO

Cumplimiento de indicadores por niveles



En el ámbito del Marketing online, se alcanza un 100% del total, acompañado por accesibilidad, conectividad y gobernanza, con más de un 90 % de indicadores cumplidos.

Sostenibilidad e innovación, son los ámbitos en los que Castelló debería presentar mejoras, las cuales planteamos en el Plan

DTI, donde apostaremos por reforzar ambos campos.

Información e inteligencia, suponen un 80% del total, lo cual supone entrar ya en nivel excelente.

PLAN DIRECTOR DTI-CV CASTELLÓ.

El Plan Director Castelló DTI-CV, establece el plan de acción basándose en los resultados obtenidos en el autodiagnóstico, priorizando las actuaciones necesarias para la mejora del destino en clave inteligente.

Tras los muchos cambios estructurales en la actividad turística, la ciudad de Castelló se encuentra inmersa en un proceso de transformación, tanto a nivel digital como social, especialmente influenciados gracias a la participación de los fondos europeos Next Generation y el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

Así pues, se han determinado las siguientes acciones prioritarias:

1. Fomento de la colaboración público-privada.
2. Fomento de la innovación turística

PROPUESTAS

3. Impulsar nuevas formas de comunicación y marketing.
4. Apertura de datos turísticos en web. Creación del observatorio.
5. Promover soluciones tecnológicas: sensorización del destino Castelló
6. Plataforma para la integración de datos
7. Mejorar y fomentar el turismo accesible
8. Oficinas de Turismo del futuro

ACTUACIONES

DESCRIPCIÓN		
Fomento de la colaboración público-privada.		
OBJETIVO		
Creación de un sistema/red/plataforma o similar que facilite la comunicación en ambas direcciones y, a través del cual, se puedan identificar necesidades y desarrollar proyectos colaborativos.		
PROPUESTA		
Buzón de sugerencias en la web del destino como canal abierto de comunicación		
EJE	PRESUPUESTO	PLAZO DE ACTUACIÓN
Gobernanza	Bajo	Corto

DESCRIPCIÓN		
Fomento de la innovación turística		
OBJETIVO		
Fomentar la formación sobre temas de innovación y nuevas tecnologías en el sector turístico del destino. Formación en herramientas que ayuden a la transformación digital del sector turístico de Castelló, así como el aprovechamiento de aplicaciones existentes.		
PROPUESTA		
Definir un programa formativo adecuado a las necesidades reales del sector, conjuntamente con asociaciones y entes implicados en el destino.		
EJE	PRESUPUESTO	PLAZO DE ACTUACIÓN
Innovación	Medio	Medio

ACTUACIONES

DESCRIPCIÓN		
Impulsar nuevas formas de comunicación y marketing.		
OBJETIVO		
Aumentar el presupuesto en campañas de promoción, difusión y marketing del destino Castelló de la Plana, siendo el marketing online el que presente mayor peso presupuestario.		
PROPUESTA		
• Mejorar la agenda de eventos web, así como su diseño y visualización del contenido. • Potenciar el envío de Newsletter y adaptar su contenido a la búsqueda de información por parte de los usuarios.		
EJE	PRESUPUESTO	PLAZO DE ACTUACIÓN
Marketing Online	Bajo	Medio

DESCRIPCIÓN		
Apertura de datos turísticos en web. Creación del observatorio.		
OBJETIVO		
Compromiso con el destino por realizar una apertura de datos y transparencia en el ámbito turístico. Análisis de la demanda turística.		
PROPUESTA		
Publicación de resultados de encuestas, estudios y demás información relevante para usuarios y visitantes, que aporte un valor turístico interesante.		
EJE	PRESUPUESTO	PLAZO DE ACTUACIÓN
Inteligencia	Medio	Largo

ACTUACIONES

DESCRIPCIÓN		
Promover soluciones tecnológicas: sensorización del destino Castelló		
OBJETIVO		
Actualmente, existen algunos sensores activos que pueden servir de referencia y punto de origen para implementar más sistemas inteligentes en destino, tanto para una mayor sostenibilidad ambiental, como para un cálculo y monitorización de flujos turísticos.		
PROPUESTA		
Implantar una red de sensores que favorezcan la calidad de vida de los ciudadanos y mejore la experiencia turística de los visitantes.		
EJE	PRESUPUESTO	PLAZO DE ACTUACIÓN
Inteligencia Connectividad	Alto	Largo

DESCRIPCIÓN		
Plataforma para la integración de datos		
OBJETIVO		
Implementación de la integración de datos turísticos en plataforma		
PROPUESTA		
Comienzo de la integración de datos en la plataforma integral Qulickview y Powerbi		
EJE	PRESUPUESTO	PLAZO DE ACTUACIÓN
Gobernanza Información	Medio	Largo

ACTUACIONES

DESCRIPCIÓN		
Mejorar y fomentar el turismo accesible		
OBJETIVO		
Facilitar el acceso a información sobre turismo accesible y adaptado del destino, así como servicios y actividades.		
PROPUESTA		
Crear un apartado web con los recursos y material sobre accesibilidad turística. Revisión y mejora de la accesibilidad en las distintas oficinas de turismo del destino Castelló y del material promocional adaptado.		
EJE	PRESUPUESTO	PLAZO DE ACTUACIÓN
Accesibilidad Gobernanza Información	Bajo	Medio

ACTUACIONES

DESCRIPCIÓN		
Oficinas de Turismo del futuro		
OBJETIVO		
Crear oficinas de turismo más modernas, sostenibles y accesibles que consigan seducir, satisfacer y fidelizar a usuarios y visitantes. Mostrar recursos en destinos que consigan facilitar información, alargar la estancia y fidelizar a los visitantes mediante el uso de nuevos soportes digitales y tecnología.		
PROPUESTA		
• Inversión en un punto de información turística 24 h. , además del ya existente • Inclusión de la atención por chat instantánea en la web • Mejorar la accesibilidad y recursos para usuarios		
EJE	PRESUPUESTO	PLAZO DE ACTUACIÓN
Accesibilidad Gobernanza Información Innovación	Alto	Largo

CRONOGRAMA

ACTUACIONES	CORTO	MEDIO	LARGO
Fomento de la colaboración público-privada.			
Fomento de la innovación turística			
Impulsar nuevas formas de comunicación y marketing.			
Apertura de datos turísticos en web. Creación del observatorio.			
Promover soluciones tecnológicas: sensorización del destino Castelló			
Plataforma para la integración de datos			
Oficinas de Turismo del futuro			

SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL

El cuadro de actuaciones asociadas al autodiagnóstico, nos marcará el nivel de prioridad de cada una de las acciones, así como el cronograma u horizonte temporal de las mismas.

A través de la Comisión Interdepartamental, se realizarán las siguientes actuaciones:

PLAN DIRECTOR DTI-CV

1. Establecer el plan operativo anual
2. Sesión de control de las actuaciones de dicho plan, así como una modificación o redirección del mismo, en el caso de que fuera necesario.

PATRONATO
MUNICIPAL DE
TURISMO DE
CASTELLÓ

www.castellonturismo.com

