



Destino Turístico Inteligente

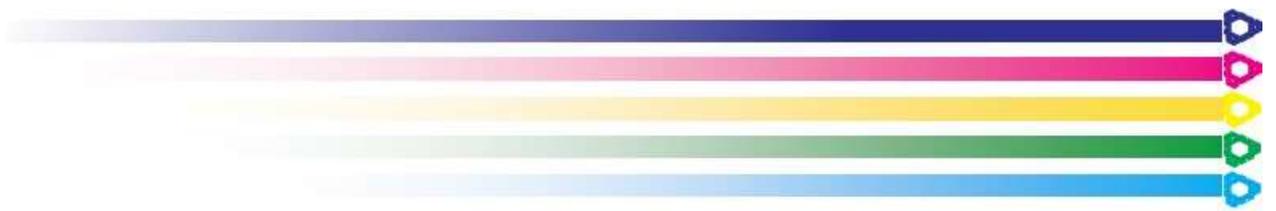
Resumen ejecutivo
Informe Diagnóstico y Plan
de Acción del destino

Peñíscola

para su potencial transformación
en Destino Turístico Inteligente



El proyecto **Destinos Turísticos Inteligentes** es una iniciativa pionera de la *Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, SEGITTUR*, impulsada por la Secretaría de Estado de Turismo de España, con el fin de adaptar los destinos turísticos a los retos del futuro y contribuir a su conversión hacia un nuevo modelo basado en la gobernanza, la innovación, la tecnología, la sostenibilidad y la accesibilidad.



© Publicado por SEGITTUR, Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, S.A.M.P.

Noviembre de 2019

Texto e imágenes: SEGITTUR

Índice

1. Introducción	4
2. Destino Turístico Inteligente	5
Cómo convertirse en un DTI.....	6
3. Peñíscola DTI	7
3.1 Resumen gráfico de resultados por ejes y ámbitos	8
Gobernanza	9
Innovación	10
Tecnología	11
Sostenibilidad	12
Accesibilidad.....	13
3.2 Conclusiones.....	14
3.2 Principales líneas estratégicas.....	16
3.3 Listado de recomendaciones.....	17

1. Introducción

Las transformaciones constantes del entorno económico mundial, los cambios demográficos, medioambientales y, fundamentalmente, los rápidos avances tecnológicos, suponen para los destinos turísticos múltiples retos, a la vez que ofrecen grandes oportunidades de desarrollo. A todos ellos se añaden cuestiones que están presentes desde hace décadas en la gestión turística como la estacionalidad, la redistribución de flujos o la movilidad, y se incorporan a esta lista aspectos que han pasado a ser prioridades, la participación de la ciudadanía en las decisiones y la concertación público-privada.

La competitividad de los destinos pasará, por tanto, por hacer frente a dichos retos y dependerá de la capacidad de aquéllos para adaptarse y buscar soluciones que les permitan competir en las mejores condiciones. En ese sentido, con el objetivo de facilitar a los destinos todo ese proceso y proveerles de una herramienta para la mejora continua que permita el desarrollo de un modelo turístico sostenible en el largo plazo y en todas sus vertientes nace el proyecto Destino Turístico Inteligente (DTI). Esta iniciativa, surgida del Plan Nacional e Integral de Turismo 2012-2015, ha sido y es una de las grandes apuestas de la Secretaría de Estado de Turismo del Gobierno de España. En todo este proceso, SEGITTUR ejerce de gestor e impulsor de la metodología y de su aplicación, además busca generar valor a través de distintos proyectos derivados de su puesta en marcha como la Red DTI.

Los destinos turísticos inteligentes implantan una metodología pionera en el mundo, que se centra en incorporar las nuevas tecnologías y la innovación en los procesos de trabajo siempre al servicio de los objetivos de sostenibilidad y accesibilidad en un modelo de gobernanza que busca la eficiencia, la transparencia y la participación.

La Secretaría de Estado ha trabajado también en la creación de un marco homogéneo para el proyecto DTI, impulsando la Norma UNE 178501 que regula el *Sistema de Gestión de los Destinos Turísticos Inteligentes: Requisitos* y la Norma UNE 178502 *Indicadores y herramientas de los destinos turísticos inteligentes*.

Peñíscola ha dado un paso adelante para formar parte del grupo de destinos a la vanguardia del desarrollo turístico desde el enfoque de la metodología DTI, andadura que ya había comenzado de la mano de Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas. Con Invat.tur ya ha pasado por el proceso de autodiagnóstico alcanzando el nivel 2, siendo uno de los requisitos para llegar al nivel 3, contar con un diagnóstico en clave DTI y un plan de acción.

En este punto se insta al destino a que realice un informe de diagnóstico y un plan de acción de acuerdo a la metodología DTI.

Aquí es precisamente donde entra Segittur, que a través del convenio de colaboración firmado con la agencia Valenciana de Turismo y previa solicitud a la Oficina Técnica de la Secretaría de Estado de Turismo, ha realizado el diagnóstico y elaborado el plan de acción de Peñíscola, que le permitirá acceder al nivel 3.

2. Destino Turístico Inteligente

Un Destino Turístico Inteligente es un destino turístico innovador, consolidado sobre una infraestructura tecnológica de vanguardia, que garantiza el desarrollo sostenible del territorio turístico, que promueve la accesibilidad para todos, que facilita la interacción e integración del visitante con el entorno e incrementa la calidad de su experiencia en el destino y mejora la calidad de vida de los residentes.

Esta definición integra los pilares sobre los que se sustenta un DTI: innovación, tecnología, sostenibilidad, accesibilidad y gobernanza, las bases para la estrategia de desarrollo que garantice la competitividad a través de un proceso de mejora continuo. Un modelo de gestión que tiene en cuenta además la transversalidad de la actividad turística y las características diferenciadoras de cada destino.

La aplicación de esta metodología supone para el destino:

-  Un aumento de la competitividad, gracias al mejor aprovechamiento de sus recursos turísticos y a la identificación y creación de otros.
-  Una mejora en la eficiencia de los procesos de producción y comercialización.
-  Un impulso al desarrollo sostenible del destino en sus tres vertientes: medio-ambiental, económica y socio-cultural.
-  Una mejora de la calidad de la estancia de los visitantes y de la calidad de vida de los residentes.
-  Hacer de la estrategia turística la base para la dinamización económica del territorio garantizando sus efectos positivos en el largo plazo.



Con la finalidad de maximizar todos estos beneficios a través de las sinergias entre destinos y la transferencia de conocimiento surge la Red de Destinos Turísticos

Inteligentes (Red DTI). Gracias a la integración de los DTI en un espacio común se quiere conseguir alianzas estratégicas entre estos y el sector privado, dar asistencia en la implantación de la metodología y ofertar un portfolio de servicios que faciliten su conversión y continuidad en el proceso, como: formación y capacitación, acceso a bases de datos de ayudas, subvenciones y financiación, soluciones tecnológicas y visibilidad internacional, entre otros.

En definitiva, una herramienta de coordinación, cooperación y reflexión que garantice el valor del proyecto y sus efectos en el desarrollo del sector turístico y de los territorios en los que se aplica.

Cómo convertirse en un DTI

La metodología DTI entiende la conversión del destino en inteligente por la capacidad de éste de permanecer en un proceso continuado de planificación y adaptación a los nuevos escenarios a los que se enfrenta garantizando la competitividad en el tiempo. Los diferentes ciclos y fases en los que se divide su implantación tienen en cuenta esta premisa.

Así, en un primer paso, se sientan las bases del proceso con la elaboración de un diagnóstico del destino según el grado de cumplimiento de los requisitos que contempla la metodología por ejes. Derivado de éste, se elabora una estrategia y planificación de acciones para alcanzar el máximo alineamiento con la metodología. Todo ello se recoge en el informe diagnóstico y en el plan de acción y el destino pasa a ser un destino adherido al proyecto.

Los siguientes pasos se inician con la ejecución del plan de acción, su finalización significa la entrega del distintivo definitivo Destino Turístico Inteligente. A partir de ese momento, se llevarán a cabo acciones de seguimiento para proceder a la renovación del mismo.

3. Peñíscola DTI

Peñíscola es una ciudad de la costa mediterránea, ubicada al norte de la Comunidad Valenciana, en la provincia de Castellón **y es uno de los principales** destinos turísticos **de la provincia y de la Costa de Azahar.**

La población de Peñíscola es de 7.447 habitantes aunque en época estival puede multiplicar su población por 20, lo que hace prioritario realizar una gestión eficiente de los servicios públicos, que se dimensionen y adapten atendiendo a la época del año correspondiente.

Peñíscola basa su actividad turística en el sol y la playa y tiene un especial enfoque al turismo familiar, siendo el primer destino de costa español con el sello de Turismo Familiar (revalidado en febrero de 2016) y formando parte del Club de Producto Tour&Kids y del club de Producto **Peñíscola Familiar.**

Además de sus playas, cuenta con recursos como el Castillo templario del de Papa Luna con el casto histórico, declarado Bien de Interés Cultural (BIC) como Conjunto Histórico desde 1972. También dispone de un patrimonio natural excepcional, representado en la Sierra de Irta. Completa su enfoque con una **oferta gastronómica, cultural, de ocio y para el turismo MICE** que contribuye a paliar la estacionalidad asociada habitualmente a los destinos de sol y playa y que se acusa especialmente en este destino.

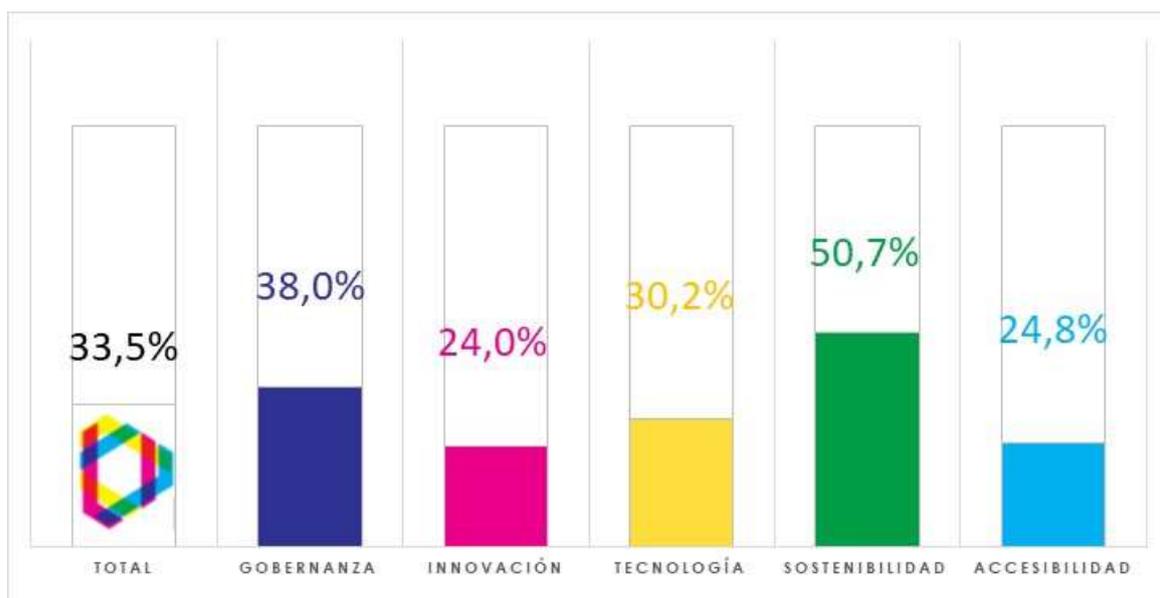
Según los últimos datos disponibles, en el año 2018 **Peñíscola** contó con aproximadamente **3.600 establecimientos turísticos** y un total de **32 mil plazas**. El 60% de las plazas corresponde a apartamentos, el 27% a hoteles y similares y el 13% restante, a campings, concentrando el 28% de las plazas en establecimientos turísticos de la provincia de Castellón. El gasto medio diario se estima en **44,56 euros** y aplicando este gasto a las pernoctaciones en alojamientos reglados (2,7 millones), se obtiene un impacto económico total de 118,4 millones de euros.

No dispone de estación de autobuses propia y la estación de tren se encuentra a 7 km del municipio, lo que hace que el vehículo propio sea la opción más escogida para visitar el municipio. Este hecho, unido a la gran cantidad de visitantes, la concentración de la oferta de servicios en el núcleo urbano y la necesidad del vehículo privado para desplazarse, hace que la movilidad sea uno de los aspectos de mejora principales.

El Área de Turismo está unida a las áreas de Modernización y Transparencia, fundamentales para la tarea transversal de gestionar el proyecto DTI. Esta área es además encargada de gestionar playas, Emprendimiento, Formación, Empleo, Comercio, Mercados y Transparencia.

3.1 Resumen gráfico de resultados por ejes y ámbitos

El resultado del diagnóstico de Peñíscola para su potencial transformación en Destino Turístico Inteligente arroja los siguientes resultados:



El grado de cumplimiento medio del total de requisitos por parte del destino viene determinado por el resultado obtenido por cada uno de los ejes de actuación.

Se comprueba que el **grado de cumplimiento medio del total de requisitos por parte de Peñíscola es del 33,5%**. Como se puede ver, el eje más desarrollado y que, por tanto, cumple un mayor porcentaje de requisitos exigibles es el de **sostenibilidad**, que alcanza un porcentaje de cumplimiento de los requisitos de la metodología del **50,7% de cumplimiento seguido por el eje de gobernanza con un 38%**, precisamente dos de los ejes en los se ha venido realizando un mayor esfuerzo desde hace años.

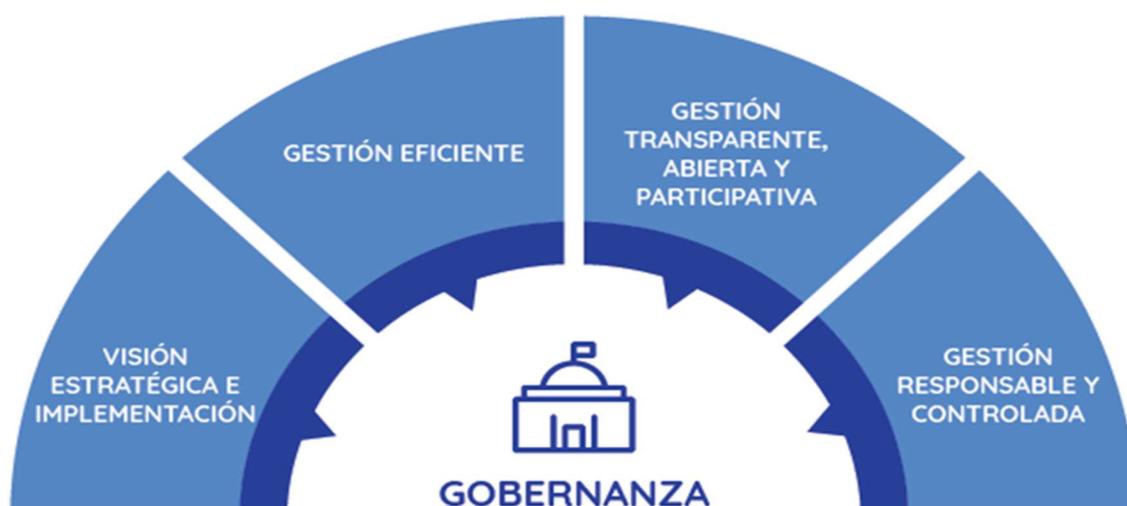
El mayor margen de mejora lo presentan los ejes **innovación con un 24 % y tecnología 27,3%**, seguido del eje de **accesibilidad** que refleja un cumplimiento del **30,2%**.

Ante este escenario, Peñíscola debería impulsar aquellas acciones que le permitan mejorar en los ejes con mayor prioridad, de acuerdo a sus objetivos. Para concretar y priorizar las acciones, en los puntos siguientes se recoge una valoración más desglosada por ejes y ámbitos de evaluación, así como recomendaciones que constituirán el plan de acción necesario.

Gobernanza

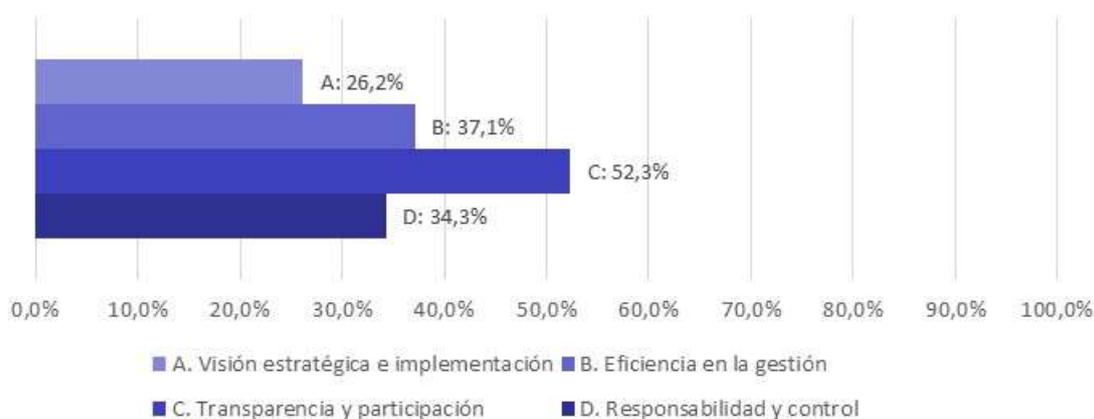
Eje de Gobernanza: cumple en un **38%**.

El eje de Gobernanza se analiza en base a cuatro ámbitos de actuación que abarcan los mecanismos para la planificación y su implantación, desde una óptica participativa y con las máximas garantías de transparencia y control. El objetivo es contar con una visión estratégica y una gestión eficiente, transparente, abierta, participativa y responsable.



En lo que se refiere a los ámbitos de evaluación, el destino logra el mayor porcentaje de cumplimiento en **transparencia y participación** (52,3%) fruto de la apuesta realizada en este sentido por el Ayuntamiento. Es el único ámbito que logra el aprobado entre los cuatro analizados. En el lado opuesto se sitúa el ámbito de **visión estratégica e implementación** (26,2%) donde el ente gestor debe dedicar esfuerzos.

Ámbitos de evaluación de la Gobernanza



Fuente: Elaboración propia por SEGITTUR

Innovación

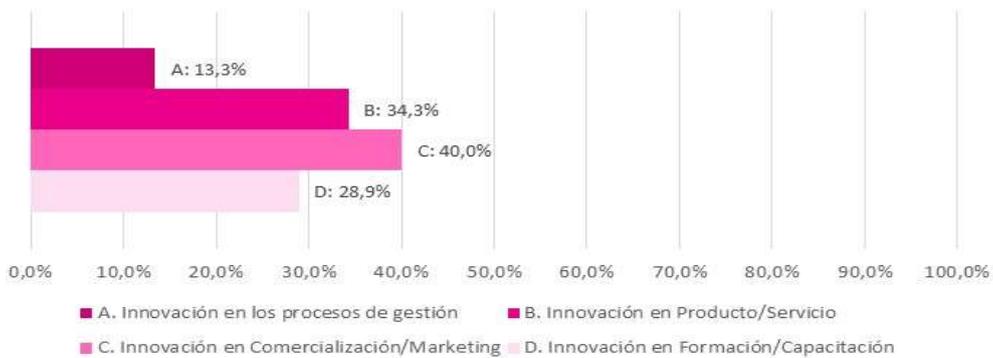
Eje de Innovación: cumple en un **24%**.

En este eje se evalúa el desempeño innovador del destino en términos de procesos de gestión interna, producto y servicios turísticos, comercialización y marketing y, por último, la innovación aplicada a la capacitación. El objetivo es integrar el concepto innovación en todos los procesos para contribuir a un desarrollo más sostenible que incluya a la ciudadanía y al territorio en el que se produce la actividad turística.



El ámbito donde el destino muestra más debilidad es el correspondiente a la innovación en los procesos de gestión, donde únicamente logra un 13,3% de cumplimiento. En el lado opuesto, se sitúa el ámbito de innovación en comercialización/marketing, con un 40%, ayudado por el uso de fórmulas innovadoras de comercialización. La innovación en producto/servicio registra un grado de cumplimiento próximo al 34%, mientras la innovación en formación/capacitación llega hasta el 28,9%.

Ámbitos de evaluación de la Innovación



Fuente: Elaboración propia por SEGITTUR

Tecnología

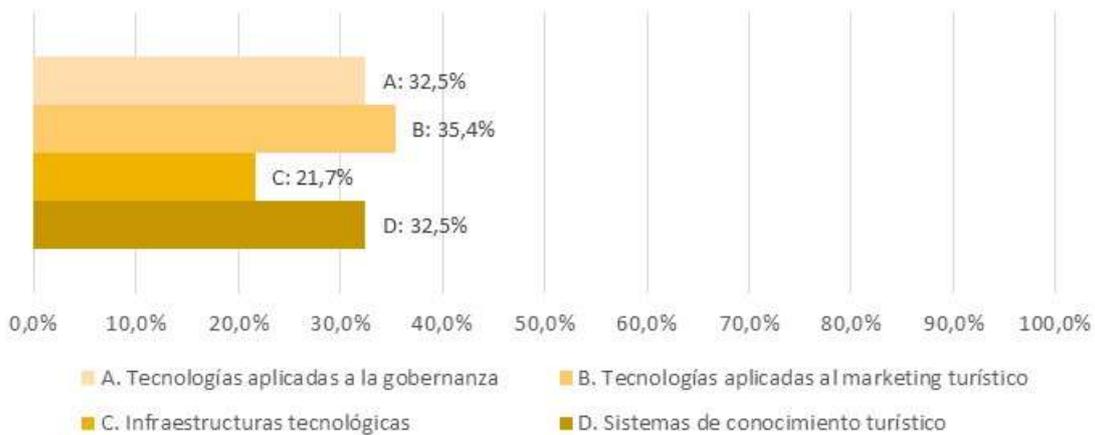
Eje de Tecnología: cumple en un **30,2%**.

En este eje se analiza el estado actual de las tecnologías de la información aplicadas en el destino evaluando tanto la implantación actual como en un futuro cercano de nuevos proyectos innovadores tecnológicamente avanzados. Todo ello se hace desde diferentes perspectivas coincidentes con los ámbitos en los que se agrupan los requisitos:



El ámbito donde el destino muestra más debilidad es el correspondiente a las **infraestructuras tecnológicas** desplegadas en destino, donde se obtiene una puntuación del 21,7%, debido a la falta de sensorica desplegada en el destino para mejorar la eficiencia en la gestión de los servicios públicos y al margen de mejora en temas de conectividad.

Ámbitos de evaluación de la Tecnología



Fuente: Elaboración propia por SEGITTUR

Sostenibilidad

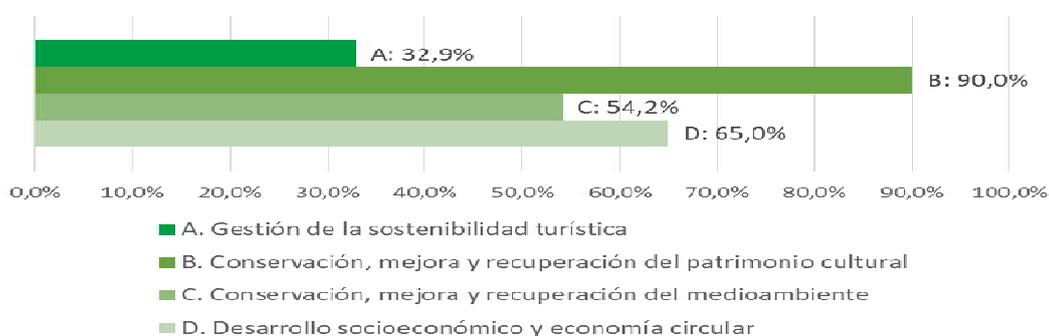
Eje de sostenibilidad: cumple en un **50,7%**.

Este resultado es fruto de la apuesta del destino por la salvaguarda de su patrimonio, tanto natural como cultural, de la conservación y mejora medioambiental y del apoyo a la sostenibilidad económica y social de su territorio. Sin embargo, existe margen de mejora y se debe seguir trabajando.



En cuanto a los ámbitos de evaluación del eje, destaca positivamente que tres superan el 50%. Se logra un mejor resultado en el ámbito de la Conservación y mejora del patrimonio cultural (90% de grado de cumplimiento), seguido del Desarrollo socioeconómico y economía circular (65% de cumplimiento) y de la Conservación y mejora ambiental (54,2% de grado de cumplimiento).

Ámbitos de evaluación de la Sostenibilidad



Fuente: Elaboración propia por SEGITTUR

Accesibilidad

Eje de accesibilidad: cumple en un **24,8%**.

La accesibilidad universal es un requisito necesario también en turismo, se debe facilitar el acceso a todo tipo de productos y servicios turísticos, propuestas culturales, de naturaleza o de ocio, independientemente de las características, capacidades o condiciones del potencial visitante. Para ello, el diagnóstico tiene en cuenta elementos de gestión y de normativa en esta materia y su aplicabilidad en espacios, infraestructuras y en la tecnología que se utilice en el destino de cara al turista.



Como se puede ver en el gráfico, existe margen de mejora para alcanzar el pleno cumplimiento del marco normativo, ámbito en el que se alcanza un grado de cumplimiento del 13,3%. Existe también un margen importante de mejora en la implementación y especialmente en la planificación de la accesibilidad, sobre todo en referencia al turismo y a su cadena de valor en el producto Peñíscola.

Ámbitos de evaluación de la Accesibilidad



Fuente: Elaboración propia por SEGITTUR

3.2 Conclusiones

Los resultados del análisis de Peñíscola bajo la metodología de Destinos Turísticos Inteligentes muestran un grado de cumplimiento de los requisitos analizados del 33%. Muchas de las necesidades detectadas ya han sido identificadas por parte del destino y están en proceso de mejora, si bien, el diagnóstico realizado deriva en un plan de acción con todas las recomendaciones necesarias para que el destino se adecue al modelo DTI.

En lo que se refiere a la **gobernanza** del destino, se detecta la necesidad de contar con un sistema de gestión interno, un manual de funcionamiento y plan de formación que otorgue a cada perfil las capacitaciones necesarias. Existe margen de mejora además en el establecimiento de unos canales de comunicación adecuados entre todas las áreas y en la necesidad de reforzar la colaboración público- privada y participación de todos los agentes en la toma de decisiones. Otra oportunidad de mejora identificada tiene relación con la planificación estratégica, la medición de las acciones y su concordancia con los objetivos establecidos.

En el eje de **innovación** se detectan acciones puntuales impulsadas por el sector público, pero todavía no se ha instaurado una cultura innovadora en el destino. La creación de una unidad específica de innovación podrá ayudar a que se implante tanto en procesos de gestión, como en la comercialización y creación de nuevos productos o servicios turísticos. Será fundamental además que se involucre a la iniciativa privada y que se trabaje en la capacitación y formación, especialmente en el apoyo al emprendimiento y la innovación colaborativa.

En lo que se refiere al eje de **tecnología**, aunque hay infraestructuras ya desarrolladas, todavía existe margen de mejora en lo que a la conectividad se refiere. Se está trabajado en la incorporación de diferentes elementos tecnológicos para mejorar la eficiencia de los servicios públicos, pero se encuentran aún en fase de definición. Por otra parte, aunque se ha trabajado mucho en la incorporación de medios tecnológicos de comunicación con el turista, comenzando por la propia página web, debe ser un proceso de mejora continua. Otro aspecto a trabajar será la incorporación de herramientas de análisis y el uso de plataformas para la gestión y conocimiento de datos de oferta y demanda turística.

El eje de **sostenibilidad** es el que refleja un mayor porcentaje de cumplimiento en el destino, fruto del esfuerzo realizado en acciones de sostenibilidad turística. Este resultado se apoya en la apuesta del destino por la salvaguarda de su patrimonio, tanto natural como cultural, en la conservación medioambiental y en el impulso de la sostenibilidad económica y social del territorio. No obstante, existe margen de mejora y

se debe seguir avanzando, especialmente en el ámbito de “Gestión de la sostenibilidad turística y disponibilidad de instrumentos de política turística sostenible y responsable”. Es importante tener en cuenta que se trata de un municipio de sólo 8 mil personas, por lo que es muy destacable el esfuerzo que se realiza desde el ayuntamiento en ser un **destino sostenible y responsable**.

El eje de **accesibilidad**, si bien en el municipio se ha hecho un esfuerzo importante por incorporar la accesibilidad en el medio físico, especialmente en la playa, todavía queda mucho trabajo por hacer en lo que a la accesibilidad universal se refiere. Se hace necesario avanzar en la planificación y ejecución de la accesibilidad en el destino de una manera integral, en la accesibilidad tecnológica y en temas de formación y sensibilización tanto de residentes como de trabajadores municipales.

3.2 Principales líneas estratégicas

A la vista de los resultados obtenidos en la evaluación, el destino deberá trabajar en las siguientes líneas estratégicas:



3.3 Listado de recomendaciones

Con el objetivo de alinear el destino con los requerimientos de la metodología DTI, se proponen las siguientes recomendaciones por eje. El objetivo es que constituyan el plan de acción a ejecutar en los próximos años para conseguir la distinción Destino Turístico Inteligente.

El siguiente paso a realizar por el destino es la estimación de plazos e inversión para cada una de estas acciones. Para ello, se incluye una tabla por eje que se entregará en formato MS Excel. En base a este documento, SEGITTUR hará el seguimiento anual de la ejecución del plan.

RECOMENDACIONES DEL EJE DE GOBERNANZA	
GOB.A1	Reestructuración del ente gestor
GOB.A2	Elaboración de un Plan Estratégico de Ciudad
GOB.A3	Mapa de actores relevantes en el sector turístico
GOB.A4	Definición de la política turística y redacción del plan director con especial incidencia en DTI
GOB.A5	Plan Estratégico de Turismo y Plan de acción alineados con los objetivos del DTI
GOB.A6	Incremento de los recursos destinados a la gestión turística
GOB.A7	Participación en captación de fondos económicos nacionales e internacionales
GOB.A8	Potenciar instrumentos financieros de apoyo al sector
GOB.A9	Elaboración de un Plan de marketing
GOB.A10	Estructuración de productos turísticos
GOB. B1	Creación del comité/unidad DTI

RECOMENDACIONES DEL EJE DE GOBERNANZA	
GOB. B2	Sistema de gestión del destino turístico inteligente
GOB. B3	Elaboración de manuales internos de funcionamiento
GOB. B4	Delimitación clara de las funciones y competencias en el Área de Turismo
GOB. B5	Estructura de coordinación interdepartamental
GOB. B6	Planes de formación adaptados a las necesidades del DTI
GOB. C1	Impulso de la participación ciudadana en la toma de decisiones
GOB. C2	Incremento de la participación del sector privado en la gestión turística
GOB. C3	Desarrollo de programas de sensibilización turística
GOB. C4	Mejora de la comunicación interna
GOB. C5	Plan de comunicación
GOB. C6	Coordinación de la presencia del Ayuntamiento en redes sociales
GOB. C7	Mejora de las Oficinas de Información Turística
GOB. C8	Elaboración de una encuesta periódica de caracterización de la demanda
GOB. D1	Monitorización de la contribución económica del turismo
GOB. D2	Implementación del sistema de información turística
GOB. D3	Detección y seguimiento de riesgos y oportunidades en el destino
GOB. D4	Diseño de sistema de medición de los objetivos del Plan Estratégico y del Plan de Acción
GOB. D5	Implantar un sistema de gestión de clientes

RECOMENDACIONES DEL EJE DE GOBERNANZA

GOB. D6	Reestructuración del ente gestor
----------------	----------------------------------

RECOMENDACIONES DEL EJE DE INNOVACIÓN

INN.A1.	Creación de una unidad de gestión de la innovación
INN.A2.	Elaboración de un plan operativo de gestión de la innovación
INN.A3.	Adaptación de la estrategia y normativa municipales a criterios de I+D+i
INN.A4.	Incorporación de herramientas para la innovación
INN.A5.	Programa de fomento de la innovación
INN.B1.	Estructuración y coordinación en creación de nuevos productos turísticos
INN.B2.	Nuevo uso para espacios infravalorados como recursos turísticos
INN.B3.	Fomento de la innovación social
INN.B4.	Fomento de nuevos usos de transporte
INN.C1.	Plataforma que integre toda la oferta turística y sea un canal de venta
INN.C2.	Tarjeta de fidelización turística
INN.C3.	Incorporación de nuevas formas de comercialización y marketing
INN.D1.	Plan de formación integral apoyado en la innovación
INN.D2.	Programa de introducción a la innovación en las empresas
INN.D3.	Impulso de la innovación colaborativa

RECOMENDACIONES DEL EJE DE INNOVACIÓN	
INN.D4.	Potenciar la adecuación de las capacitaciones de los residentes con las necesidades del mercado laboral y la retención del talento
INN.D5.	Identificación de mecanismos innovadores de participación de los ciudadanos y turistas en el destino
INN.D6.	Mejora en el fomento del emprendimiento en el destino

RECOMENDACIONES DEL EJE DE TECNOLOGÍA	
TEC.A1	Creación de un unidad de gestión tecnológica del proyecto DTI
TEC.A2	Mejora de los programas de fomento del uso de las nuevas tecnologías
TEC.A3	Creación de un portal de datos abiertos
TEC.A4	Mejora de la atención ciudadana
TEC.A5	Creación de un portal de participación ciudadana y otras herramientas tecnológicas
TEC.A6	Fomento del uso de la app AlertCops desarrollada por el Ministerio de Interior
TEC.B1	Implantación de un plan de marketing online
TEC.B2	Desarrollo de material promocional en formato digital
TEC.B3	Monitorización de los principales puntos de interés
TEC.B4	Estrategia de mejora o evolución de la aplicación turística
TEC.B5	Análisis del uso de la aplicación Peñíscola Live Game

RECOMENDACIONES DEL EJE DE TECNOLOGÍA	
TEC.B6	Coordinación de contenidos en redes sociales
TEC.B7	Análisis de redes sociales y de la cobertura de perfiles analizados
TEC.B8	Cambio del portal de turismo
TEC.B9	Mejora de la velocidad de carga y optimización de contenidos de la web
TEC.B10	Análisis y posicionamiento del portal de turismo
TEC.B11	Creación de una oficina de información turística digital
TEC.B12	Estudio y medición del impacto de las campañas de promoción y eventos
TEC.B13	Potenciación de las tecnologías de visualización de recursos (realidad virtual aumentada/ video mapping/ pantallas táctiles)
TEC.B14	Definición una estrategia de comercialización digital
TEC.B15	Plataforma de Smart Shopping basada en beacons
TEC.C1	Instalación de WIFI en zonas turísticas
TEC.C2	Creación de un mapa de zonas de aparcamiento e inclusión de sensores para conocer el estado de los parkings
TEC.C3	Impulso y plan de mejora de la aplicación móvil Telepark
TEC.C4	Establecimiento de un sistema de control del tráfico mediante sensores
TEC.C5	Impulso a la infraestructura de recarga de vehículos eléctricos
TEC.C6	Ampliación de las posibilidades de análisis de video

RECOMENDACIONES DEL EJE DE TECNOLOGÍA	
TEC.C7	Inclusión de limitadores de ruido y monitorización de los mismos
TEC.C8	Sensórica para la medición del uso del agua y su optimización
TEC.C9	Incorporación de wereables para niños en playas
TEC.C10	Incorporación de sensores que permitirán medir el acceso de turistas a las áreas turísticas
TEC.C11	Creación de una plataforma interoperable para el tratamiento de datos provenientes de sensores
TEC.C12	Mejora de los sistemas de comunicación ante posibles riesgos
TEC.D1	Dotación de herramientas de gestión estadística al destino
TEC.D2	Creación de un sistema de medición de la satisfacción del turista
TEC.D3	Realización de estudios de escucha activa
TEC.D4	Dotación de herramientas de Business Intelligence
TEC.D5	Creación de un Sistema de Inteligencia Turística con todas las fuentes de datos disponibles

RECOMENDACIONES DEL EJE DE SOSTENIBILIDAD	
SOS.A1	Gestión turística basada en la Sostenibilidad y la Competitividad
SOS.A2	Supervisión y comunicación del turismo sostenible en Peñíscola
SOS.A3	Inclusión de la sostenibilidad en el “Plan de Marketing turístico”

RECOMENDACIONES DEL EJE DE SOSTENIBILIDAD	
SOS.A4	Disposición de estudios de evaluación del impacto ambiental en términos de territorialidad de uso turístico y medición de la capacidad de carga del turismo
SOS.A5	Diseño y puesta en práctica de mecanismos para la contribución del turista a la sostenibilidad del destino
SOS.A6	Gestión de la estacionalidad turística de Peñíscola
SOS.A7	Definición y puesta en práctica un Plan conjunto de gestión de atractivos turísticos y de gestión de los visitantes a los mismos
SOS.A8	Creación de una Oficina Municipal de Sostenibilidad
SOS.A9	Implementación de una Estrategia Global de Desarrollo Sostenible de Peñíscola
SOS.A10	Fomento de la sostenibilidad turística en el sector privado
SOS.A11	Concienciación y conducta para visitantes, incluyendo un Código de Conducta del Viajero
SOS.A12	Elaboración de un manual de Gestión Municipal Responsable y Sostenible
SOS.A13	Contratación responsable
SOS.B1	Fomento del binomio Cultura y turismo
SOS.B2	Fomento de la participación ciudadana en sostenibilidad sociocultural
SOS.B3	Impulso de la filantropía del turista en sostenibilidad sociocultural
SOS.B4	Solicitud de declaración de Peñíscola como Ciudad Patrimonio de la Humanidad
SOS.C1	Protección del espacio natural

RECOMENDACIONES DEL EJE DE SOSTENIBILIDAD	
SOS.C2	Movilidad sostenible
SOS.C3	Gestión en el uso del agua
SOS.C4	Reciclaje y economía circular
SOS.C5	Disposición y difusión de un mapa de ruidos
SOS.C6	Fomento de la eficiencia energética y de energías renovables
SOS.C7	Lucha contra el cambio climático
SOS.C8	Gestión ambiental en las empresas turísticas
SOS.D1	Fomento de la participación en sistemas de calidad turística
SOS.D2	Seguridad ciudadana
SOS.D3	Programa de Vigilancia activa para reducir la venta ambulante ilegal
SOS.D4	Satisfacción de la población residente en Peñíscola
SOS.D5	Satisfacción del turista
SOS.D6	Conocimiento de sostenibilidad turística
SOS.D7	Contribución socioeconómica del fenómeno turístico
SOS.D8	Existencia de un decálogo de política de compras responsable
SOS.D9	Fomento del producto y la gastronomía local en la oferta turística
SOS.D10	Programa de necesidades y acciones formativas
SOS.D11	Mejora del servicio de Sanidad y Salud

RECOMENDACIONES DEL EJE DE ACCESIBILIDAD	
ACC.A1	Establecimiento de protocolos y herramientas documentadas de verificación para hacer cumplir la normativa en accesibilidad de las infraestructuras y servicios tanto existentes como de nueva implantación
ACC.A2	Creación de Ordenanza municipal de accesibilidad
ACC.A3	Formación técnica específica en materia de accesibilidad para técnicos municipales
ACC.B1	Puesta en marcha de las acciones identificadas y estipuladas en el nuevo PGOU
ACC.B2	Creación de un Plan de Accesibilidad Integral en el Destino
ACC.B3	Creación de un órgano responsable de la Accesibilidad
ACC.B4	Creación de un Plan de Turismo Accesible
ACC.B5	Diagnóstico Documentado de accesibilidad de recursos
ACC.B6	Formación en accesibilidad universal y atención a clientes con discapacidad para profesionales del sector turístico
ACC.B7	Manuales de accesibilidad y turismo accesible
ACC.B8	Información sobre las condiciones de accesibilidad de la oferta del destino
ACC.B9	Mejora de la accesibilidad de la información turística
ACC.B10	Promoción de la oferta turística accesible
ACC.C1	Seguimiento de la mejora de accesibilidad en espacios públicos
ACC.C2	Incluir la accesibilidad universal en los pliegos y políticas de compra de mobiliario urbano
ACC.C3	Incorporación de alternativas viables de acceso a la zona histórica

RECOMENDACIONES DEL EJE DE ACCESIBILIDAD	
ACC.C4	Adaptación de los edificios públicos a la normativa de accesibilidad
ACC.C5	Inclusión de la formación en atención a personas con discapacidad en los pliegos de contratación del personal de la oficina de turismo
ACC.C6	Cumplimiento de la normativa de accesibilidad para establecimientos privados de uso público
ACC.C7	Favorecer la accesibilidad para personas con necesidades de accesibilidad en actividades, eventos, fiestas
ACC.C8	Mejoras en la accesibilidad de las paradas de autobús
ACC.C9	Adquisición de juegos infantiles inclusivos
ACC.D1	Mejoras en la aplicación web de turismo de Peñíscola