

Memoria descriptiva de la inversión 2024

DIGITALIZACIÓN E INNOVACIÓN DEL SECTOR TURÍSTICO EN EL MUNICIPIO DE ALCOBENDAS.



Parte 1. Identificación del proyecto.,	3
Parte 2. Justificación del proyecto.,	8
Parte 3. Descripción del proyecto.,	21
ANEXOS. OTRA DOCUMENTACIÓN	39

Parte 1. Identificación del proyecto.

Esta parte tendrá carácter introductorio, y su objetivo es proporcionar información general sobre el proyecto, con el objetivo de situar en contexto las actuaciones que plantea en la solicitud de inversión.

1. Nombre descriptivo del proyecto:

DIGITALIZACIÓN E INNOVACIÓN DEL SECTOR TURÍSTICO EN EL MUNICIPIO DE ALCOBENDAS.

2. Actuación/es financiable/s de las descritas en el artículo 9:

- Actuaciones para favorecer el acceso al turista en su lugar de origen:
 1. Diseño y producción de contenidos turísticos digitales
 2. Digitalización de recursos turísticos
 3. Diseño de Folletos Digitales de los Recursos del Destino
 4. Desarrollos de realidad inmersiva para turismo MICE, que permitan anticipar experiencias turísticas en el destino basadas en realidad virtual y mixta.
Plataforma turística (que también responde al acceso en el destino, punto 5 del siguiente apartado)
- Actuaciones para facilitar la comunicación y acceso de recursos y servicios al turista en el destino:
 5. Plataforma turística y Señalización digital en el destino y soluciones tecnológicas que faciliten el acceso a la información y a la interacción con el turista a través de tótems informativos
 6. Información turística accesible
- Gestión del impacto que genera el turismo en el destino:
 7. Levantamiento de Indicadores turísticos
 8. Herramientas Open Data
 9. Herramientas digitales para la gestión de encuestas.

3. Breve descripción/resumen del proyecto:

Alcobendas se marca un importante reto al entrar a formar parte del proyecto Destinos Turísticos Inteligentes en su apuesta por impulsar la actividad turística en el municipio, como actividad económica generadora de riqueza y empleo con importantes efectos tractoros sobre otros sectores de la economía que contribuye positivamente al desarrollo económico de los entes locales.

Este proyecto pretende avanzar en la transformación digital de Alcobendas y su infraestructura tecnológica, siguiendo la línea de los destinos turísticos inteligentes, para facilitar el desarrollo sostenible de nuestro MUNICIPIO a través de un turismo más innovador, digital y accesible y que permita una mayor competitividad de acuerdo con nuestras características diferenciales.

Desde el año 2017, Alcobendas trata de impulsar la actividad turística del municipio, promoviendo, en particular, el turismo de negocios y MICE (reuniones, incentivos, conferencias y exposiciones), apoyándose en su potente tejido industrial (16.000 actividades económicas, 500 multinacionales). Este enfoque se complementa con otros segmentos, como son los recursos deportivos o los culturales, dada la importante oferta de actividades que se programan en estos ámbitos.

Desde el Gobierno Municipal a través de la Dirección General de Desarrollo Económico y Empleo y Alcobendas HUB, oficina local de promoción y atracción de inversiones (con la nueva estructura organizativa tras cambio de corporación: Dirección General de Fomento del Empleo, Comercio, Consumo y Turismo), se apuesta desde hace años por el desarrollo del turismo en el municipio. Trabajando de modo continuo en esta dirección, con el propósito de incrementar el peso del turismo en su tejido productivo. Fruto de este interés se produjo la adhesión de Alcobendas como Destino Turístico Inteligente, y por tanto el avance en la metodología DTI, obteniendo muy buenos resultados en Informe Diagnóstico y Plan de Acción del destino realizado por Segittur. (En 2023 se realizó nuevo Autodiagnóstico tras el que se obtuvo la certificación que revalida la Adhesión a la Red DTI y se pasa de Nivel II al Nivel III en la clasificación de la metodología DTI).

De esta manera, y alineados tanto con el Informe Diagnóstico y Plan de Acción del destino DTI, como con el Plan de Actuación Turística del municipio de Alcobendas, así como con los objetivos marcados en el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia y en el Plan de Recuperación, este proyecto contempla actuaciones dirigidas a actualizar y modernizar todas aquellas infraestructuras, herramientas y soluciones

digitales relacionadas con la gestión de servicios turísticos de Alcobendas: actuaciones para favorecer el acceso del turista al destino y a los recursos y servicios turísticos, y actuaciones para conocer y facilitar la gestión del desarrollo turístico en el destino.

En primer lugar, el proyecto contempla actuaciones dirigidas a las nuevas necesidades de los turistas: ofrecer información actual a través de las nuevas tecnologías, haciendo uso de las TIC (plataforma turística) para mantener un diálogo permanente con sus visitantes durante todas las fases del viaje. En segundo lugar, actuaciones para favorecer la comunicación de los recursos: elementos digitales para la información turística (pantallas táctiles, códigos QR, contenidos digitales). Y finalmente actuaciones que ayuden en la gestión del sector turístico, facilitando un conocimiento individualizado del turista y de la oferta con el objetivo de facilitar el proceso de toma de decisiones.

4. Impacto generado por el proyecto:

i) Número de entidades, de beneficiarios y porcentaje sobre el sector turístico del municipio (efecto previsto):

Los principales beneficiarios de este proyecto serán por un lado el potente segmento de turismo de negocios, principal valor diferencial del municipio, pues cuenta con 16.000 actividades económicas y 500 multinacionales afincadas en el municipio y que tendrán a través de las herramientas digitales que se pongan en marcha, un acceso más fácil de los recursos turísticos.

Por otro lado, los principales actores turísticos de Alcobendas, especialmente hoteleros, restauración y también los gestores del destino podrán beneficiarse.

Por otro lado, desde hace años, Alcobendas es un referente deportivo nacional, cuenta con un nivel de equipamientos e instalaciones muy notables, en la actualidad hay gran variedad y cantidad de eventos deportivos y competiciones municipales, regionales, nacionales e internacionales. Este proyecto tiene como objetivo favorecer a las instituciones y empresas vinculadas a los eventos deportivos, generando en el municipio mayor visibilidad.

Además de los eventos deportivos, Alcobendas cuenta con una gran actividad cultural, por lo que también se verán beneficiadas las instituciones, empresas y asociaciones culturales vinculadas al sector.

ii) En el grado de digitalización del sector turístico (efecto previsto).

La digitalización de los contenidos, la realización de la plataforma turística así como la utilización de las diferentes herramientas digitales, códigos QR, Totems digitales turísticos y la Realidad inmersiva, son actuaciones que aumentarán significativamente el nivel de digitalización del sector turístico en Alcobendas ya que permitirá el acceso de los turistas en sus diferentes segmentos, así como a los actores clave del destino disponer de material digitalizado que podrán utilizar para el desarrollo de sus propios negocios turísticos.

Alcobendas es una ciudad muy avanzada en el uso de las nuevas tecnologías para mejorar la calidad de vida de sus vecinos y ofrecérselo también, por tanto, a sus visitantes.

5. Fecha de inicio o fecha prevista:

- La fecha prevista para el inicio de las actuaciones ha sido a lo largo el 4º trimestre del 2022, del 4º trimestre del 2023 y posteriormente en el 1er trimestre del 2024

6. Fecha finalización prevista:

- La fecha prevista para la finalización de las actuaciones es SEPTIEMBRE del 2024

7. Presupuesto de inversión total (Desglosado por cada una de las actuaciones a realizar):

- El presupuesto total de inversión para el proyecto es de 200.000 euros desglosado en las siguientes actuaciones:

	GASTOS SUBVENCIONABLES		ACTUACIÓN	COSTE
Eje 1	Tecnologías Para favorecer el acceso al turista en su lugar de origen.	A.1	CONTENIDOS TURÍSTICOS DIGITALES	13.410,00
		A.2	DIGITALIZACIÓN DE RECURSOS TURÍSTICOS	14.500,00
		A.3	DESARROLLO DE FOLLETOS DIGITALES DE LOS RECURSOS DEL DESTINO	15.650,01
		A.4	REALIDAD INMERSIVA TURISMO MICE	12.000,00
Eje 2	Tecnologías para facilitar la comunicación y acceso de recursos y servicios al turista en el destino.	A.5	SEÑALIZACIÓN DIGITAL Y PLATAFORMA TURÍSTICA.	81.999,99
		A.6	INFORMACIÓN TURÍSTICA ACCESIBLE	13.900,00
Eje 3 /Eje 4	Tecnologías vinculadas a la gestión del impacto que genera el turismo en el destino/ Eje 4 Gobernanza pública y su acceso a tecnología	A.7	LEVANTAMIENTO DE INDICADORES DE TURISMO	16.940,00
		A.8	HERRAMIENTAS OPEN DATA	14.800,00
		A.9	HERRAMIENTAS DIGITALES PARA LA GESTIÓN DE ENCUESTAS	14.800,00
	Asistencia Técnica Auditoría	A.10	ASISTENCIA TÉCNICA AUDITORÍA	2.000,00

8. Presupuesto de inversión en la anualidad en curso:

- Inversión prevista año 2022= 13.410,00 euros.
- Inversión en 2023= 16.940,00 euros
- Inversión en 2024=169.650,00 euros+

9. Fuentes de financiación (Se deberá indicar específicamente si existe cofinanciación y las cantidades y porcentajes):

Conforme al artículo 10 de la *Orden ICT/1527/2021* se contempla la opción de cofinanciación. Para este proyecto, cuyo coste total asciende a 200.000 €, el ayuntamiento de Alcobendas cofinanciará el 10,25% (20.500 €).

Parte 2. Justificación del proyecto.

El objetivo de esta parte es justificar la idoneidad del proyecto.

1. Antecedentes. *Especificar si el proyecto se enmarca en algún plan estratégico o desarrollo del Municipio o de la Comunidad, o si es una necesidad sobrevenida. Asimismo, también se detallarán aquellas acciones que permitan conocer la situación de partida, pertinencia de las actuaciones a realizar, necesidades del sector turístico incluidas o no en un plan de viabilidad, o el diseño del plan de acción. Todas ellas deberán conducir a realizar una mejor selección y adaptación de las acciones a emprender por parte del beneficiario:*

En los últimos años, Alcobendas trata de impulsar la actividad turística del municipio, promoviendo, en particular, el turismo de negocios y MICE (reuniones, incentivos, conferencias y exposiciones), apoyándose en su potente tejido industrial (16.000 actividades económicas, 500 multinacionales).

Este enfoque se complementa con otros segmentos, como son los recursos deportivos o los culturales, dada la importante oferta de actividades que se programan en estos ámbitos, tradicionalmente orientados a la población local.

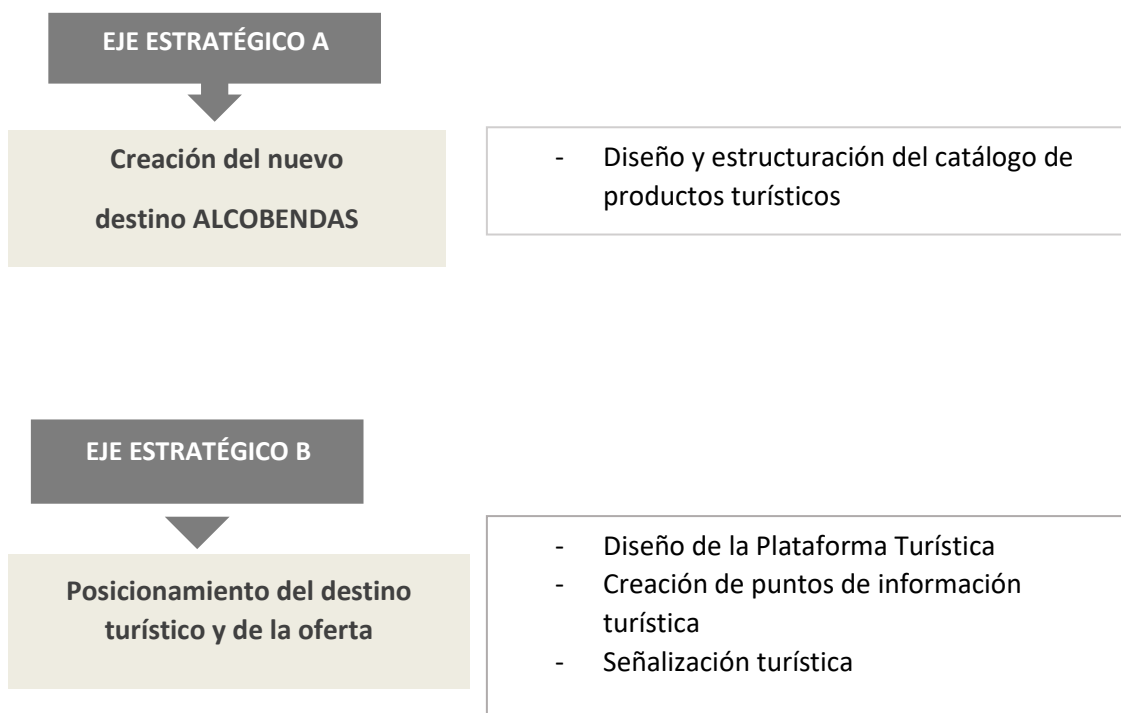
Existe, por tanto, una decidida apuesta del Gobierno Municipal a través de la Dirección General de Desarrollo Económico y Empleo y Alcobendas HUB, oficina local de promoción y atracción de inversiones, por el desarrollo del turismo en el municipio (con la nueva estructura organizativa tras cambio de corporación: Dirección General de Fomento del Empleo, Comercio, Consumo y Turismo). Trabajando de modo continuo en esta dirección, con el propósito de incrementar el peso del turismo en su tejido productivo.

Fruto de este posicionamiento fue, por ejemplo, la presencia en la Feria Internacional de Turismo de Madrid 2020, para tratar de atraer turismo de negocios y, más tarde, la adhesión a la RED DTI en 2019, así como el desarrollo del Estudio Diagnóstico, recibiendo en Marzo 2020 la certificación de Destino Turístico Inteligente Adherido a la Red DTI, distintivo otorgado por Segittur, siendo la primera localidad madrileña en contar con el autodiagnóstico DTI. En el 2023 lleva a cabo el Autodiagnóstico obteniendo la Revalidación de Destino Adherido y pasando del Nivel II al Nivel III de la clasificación en la metodología DTI.

En función del análisis llevado a cabo por Segittur en 2020, Alcobendas logra un grado de cumplimiento medio del 43,3% del total de requisitos demandados. Esto indica, de acuerdo con esta sociedad estatal, que Alcobendas ya ha recorrido parte del camino para la adopción del modelo DTI, “a pesar de no disponer en el momento de su evaluación de una estructura turística ni haberse configurado como destino”.

Como consecuencia directa de este diagnóstico se presentó el 11 de noviembre de 2021 la nueva marca turística del municipio y el “Plan Director de Actuación Turística del municipio de Alcobendas”. Este documento, elaborado en coherencia con la metodología DTI y enmarcado en los principales documentos estratégicos de la ciudad, el “Plan Director Alcobendas Ciudad Inteligente”, “Reactiva Alcobendas”, “Innova Alcobendas” y “Alcobendas Lidera 2030”, refleja la hoja de ruta para el desarrollo turístico sostenible e innovador de la ciudad.

Dicho Plan de Actuación Turística del municipio de Alcobendas, define 4 ejes de actuación principales y una treintena de líneas de trabajo específicas, entre las cuales se encuentran las 7 actuaciones propuestas para su financiación referidas en el presente documento.



EJE ESTRATÉGICO C

Profesionalización del sector y acciones de sensibilización

- Observatorio turístico (Levantamiento de Indicadores, Herramientas Open Data y Herramienta digital para la gestión de Encuestas)
- Desarrollo de la transformación digital e innovación turística

EJE ESTRATÉGICO D

Acciones de promoción y comercialización turística

- Agenda única turística

2. Justificación del proyecto/actuación *(La justificación busca responder porqué es importante realizar el proyecto, qué problema o problemas busca resolver, qué se quiere realizar y cuáles son los beneficios que se buscan obtener con el proyecto):*

A pesar del importante tejido empresarial del municipio, 16.000 actividades económicas y 500 multinacionales, que hacen de Alcobendas un lugar óptimo para la celebración de eventos y congresos corporativos, además de eventos deportivos o culturales, la realidad es que todavía el turismo no tiene un peso excesivo en el PIB local y su posicionamiento como destino turístico es poco significativo.

Por ello, se hace necesario, profundizar en el conocimiento de la demanda y promover Alcobendas como destino turístico de negocios en el mercado nacional e internacional, poniendo en valor su inmejorable ubicación y sus excelentes infraestructuras y servicios, todo ello desde una perspectiva más digital, innovadora y sostenible.

En la actualidad Alcobendas destaca muy positivamente en el ámbito de las tecnologías aplicadas a la gobernanza y en infraestructuras tecnológicas, existiendo mucho margen de mejora en los ejes DTI más estrechamente ligados a la promoción turística. En la actualidad Alcobendas posee una plataforma web del ayuntamiento donde se dispone de toda la información municipal y se ofrecen herramientas participativas, pero es necesario realizar una PLATAFORMA TURÍSTICA con el objeto de facilitar la comunicación y acceso de recursos y servicios al turista. Además de la PLATAFORMA se plantean otra serie de actuaciones tecnológicas que ayuden a la digitalización del destino desde el punto de vista del consumidor y usuario de servicios y productos turísticos.

Alcobendas dispone de la infraestructura necesaria para dotarse de potentes herramientas de inteligencia turística. El Observatorio de la Ciudad de Alcobendas cuenta con numerosas fuentes de datos oficiales e informes que ofrecen al usuario la posibilidad de conocer de manera permanente la situación de la ciudad. Hasta el momento no se ha recogido información relacionada con la actividad turística. Gracias a la implementación de varias de las actuaciones se podrán recoger datos que puedan aportar cómo evolucionan algunos indicadores del sector turístico.

Con las actuaciones incluidas en este proyecto se prevé reforzar sobre todo el Eje de Tecnología de DTI, aunque también se reforzará el Eje de Gobernanza y el de Accesibilidad. El Eje de Tecnología se reforzará con actuaciones tecnológicas concretas en materia de turismo, destinando recursos en Tecnologías aplicadas al marketing turístico y en los sistemas de conocimiento turístico.

El eje de Gobernanza se reforzará creando el Catálogo de productos turísticos en formato digital, el material promocional del destino y la Guía MICE, de manera que con esta información pueda enriquecer de contenidos la plataforma turística y la señalización digital, audioguías y redes sociales. Además de la creación de la base de datos (indicadores, encuestas, open data) que permitirá la medición de la actividad turística.

El Eje de Accesibilidad mejorará ofreciendo información turística accesible mediante audioguías y servicios multiidioma, lo que permitirá mejorar la interpretación del entorno natural y cultural y las experiencias turísticas gracias a la implementación de soluciones tecnológicas.

Las actuaciones que se incluyen en este proyecto nacen de las necesidades detectadas en el Informe Diagnóstico y Plan de Acción del destino DTI, así como en el Plan de Actuación Turística del municipio de Alcobendas para la conversión en Destino Turístico Inteligente (DTI).

Según los datos obtenidos en el Informe Diagnóstico y Plan de Acción del destino DTI, el grado de cumplimiento del eje de tecnología de Alcobendas es del 39,5. Necesitando sobre todo reforzar el ámbito de las tecnologías aplicadas al marketing turístico (10%), donde penaliza no haber desarrollado esta estrategia destinada a sus visitantes y no haber destinado ningún tipo de recursos a este fin. Ocurre lo mismo en el eje de sistemas de conocimiento turístico, que registra un grado de cumplimiento del 17,5%.

De igual manera el diagnóstico realizado revela que el grado de cumplimiento de los requisitos del eje de Gobernanza del destino es del 33,2%, lo que indica que a pesar de no tener estructura turística ni haberse configurado como destino turístico ya ha recorrido parte del camino para su desarrollo como DTI, ayudado por su larga trayectoria en planificación estratégica y su apuesta por la excelencia y la calidad en la gestión. No obstante, en el análisis por ámbitos muestra un mayor margen de mejora en la visión estratégica e implementación el más estrechamente ligado a la gestión turística del destino (10%).

El proyecto DIGITALIZACIÓN E INNOVACIÓN DEL SECTOR TURÍSTICO EN EL MUNICIPIO DE ALCOBENDAS tiene como principales objetivos mejorar estas carencias detectadas en los Ejes de Gobernanza, Tecnología y Accesibilidad en el Informe Diagnóstico y Plan de Acción del destino DTI.

3. Objetivo/s general/es:

Aumentar la competitividad del destino y la mejora de la eficiencia de los procesos de promoción y comercialización, gracias a un mayor conocimiento de la demanda y a una mayor digitalización de la información y sus procesos.

4. Objetivo/s específico/s:

- Facilitar al turista desde el origen, el conocimiento y el acceso a los recursos turísticos de la ciudad, mediante la creación de herramientas digitales, como la plataforma turística o las aplicaciones de realidad aumentada e inmersiva así como la digitalización de los contenidos turísticos.
- Optimizar y mejorar la comunicación e interacción con el turista que nos visita a través de la utilización de diferentes soportes digitales como la señalización turística digital, códigos QR's o audioguías.
- Crear un Sistema de Inteligencia Turística, base de datos turística, para mejorar el conocimiento de la demanda a través de una herramienta digital que permita el automatizar el análisis de los datos y la toma de decisiones tanto a los gestores públicos como privados.
- Favorecer un mejor conocimiento de la actividad turística de Alcobendas entre los residentes y empresarios del municipio para facilitar su entendimiento y promover su mejor comprensión y sentimiento de acogida.
- Fomentar la participación los agentes turísticos, involucrándolos en la comunicación de ámbitos relacionados con el impacto del turismo.

5. Grado de alineación de la propuesta con el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia de la UE y el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia de España (Se deberá indicar de manera motivada la concordancia de la propuesta con las políticas indicadas):

Como consecuencia de la crisis generada por el covid 19 y la respuesta adoptada por la Unión Europea y el gobierno de España a través de sus Planes de Recuperación, Transformación y Resiliencia, se traza la hoja de ruta para la modernización de la economía española y la adecuación de la industria turística a una nueva demanda y también a un nuevo modelo. Estas políticas se materializan, en lo que respecta al sector turístico, a través de su componente 14: "Plan de Modernización y Competitividad del Sector Turístico", que pretende transformar y modernizar el sector turístico en España a través de la sostenibilidad y la digitalización, aumentando su competitividad y resiliencia. Dicho componente a su vez, se organiza en torno a 4 grandes ejes:

- Transformación del modelo turístico hacia la sostenibilidad.
- Programa de digitalización e inteligencia para destinos y sector turístico.
- Estrategias de resiliencia turística para territorios extrapeninsulares.
- Actuaciones especiales en el ámbito de la competitividad.

Todas las actuaciones previstas en este proyecto, así como el espíritu del Plan Director de Actuación Turística del municipio de Alcobendas, del que emanan dichas iniciativas, están alineadas con la digitalización del destino, el aumento de la inteligencia de mercado y la generación de una mayor competitividad en el destino de Alcobendas.

6. Grado de alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible *(Se deberá indicar de manera motivada las metas y objetivos de los ODS que contribuye a conseguir):*

Del mismo modo, tanto en la estrategia de Alcobendas definida en su plan “Lidera 2030” como en la definición del Plan de Actuación Turística del municipio de Alcobendas, ya se analizan la relación de las actuaciones propuestas con los ODS’s en sus dimensiones económica, social y medioambiental. En concreto, las 9 actuaciones propuestas en este documento, tienen relación con la mejora en la consecución de los objetivos:



EJE ESTRATÉGICO B

Posicionamiento del destino turístico y de la oferta

- Creación de puntos de información turística mediante la señalización digital



EJE ESTRATÉGICO B

Posicionamiento del destino turístico y de la oferta

- Señalización turística digital



EJE ESTRATÉGICO C

Profesionalización del sector y acciones de sensibilización

- Sistema de inteligencia turística, Base de datos turísticos



EJE ESTRATÉGICO C

Profesionalización del sector y acciones de sensibilización

- Desarrollo de la transformación digital e innovación turística



EJE ESTRATÉGICO D

Acciones de promoción y comercialización turística

- Agenda única turística



7. Grado de alineación con los tipos de proyecto indicados en el artículo 9:

Las actuaciones propuestas en el presente documento tienen una correlación directa con los proyectos indicados en el artículo 9 de las bases reguladoras como se aprecia en el siguiente cuadro descriptivo:

	GASTOS SUBVENCIONABLES		ACTUACIÓN PROPUESTA	EPIGRAFE DEL ARTICULO 9
Eje 1	Tecnologías Para favorecer el acceso al turista en su lugar de origen.	A.1	CONTENIDOS TURÍSTICOS DIGITALES	v. <i>Diseño y desarrollo de folletos digitales y otros materiales (mapas, catálogos, agendas, entre otros) interactivos con los recursos del destino</i> viii. <i>Diseño, producción y gestión de contenidos digitales de alta calidad..</i>
		A.2	DIGITALIZACIÓN DE LOS RECURSOS TURÍSTICOS	i. <i>Digitalización de los recursos turísticos, culturales y de carácter patrimonial (monumentos, gastronomía, naturaleza, experiencias y festividades, entre otros) existentes en el destino.</i>
		A.3	DESARROLLO DE FOLLETOS DIGITALES DE LOS RECURSOS DEL DESTINO	v. <i>Diseño y desarrollo de folletos digitales y otros materiales (mapas, catálogos, agendas, entre otros) interactivos con los recursos del destino</i>
		A.4	REALIDAD INMERSIVA TURISMO MICE	ix. <i>Desarrollos de realidad inmersiva que permitan anticipar experiencias turísticas en el destino basadas en realidad virtual y mixta.</i>
	Tecnologías para facilitar la comunicación y acceso de recursos y servicios al turista en el destino.	A.5	SEÑALIZACIÓN DIGITAL Y PLATAFORMA TURÍSTICA	iii. <i>Desarrollar apps y otras herramientas digitales en el destino para un mejor aprovechamiento de los recursos en el destino, facilitar la interacción del turista con los mismos, dar soporte a los productos turísticos especializados, vertebrar el territorio o integrar toda la oferta del destino, reutilizando y/o actualizando la información generada en las oficinas de turismo</i> iv. <i>Señalización digital en el destino y soluciones tecnológicas que faciliten el acceso a información y a la interacción con el turista (señalización digital dinámica, señalización digital multimedia o cartelera digital, también denominada «digital signage» o tótems informativos).</i> v. <i>Desarrollo y gestión de asistentes conversacionales, y chatbots de recomendación al servicio de la interacción con el turista en destino e integrado en diferentes canales digitales (como web, app y tótems).</i> ix. <i>Desarrollo de Oficinas Turísticas avanzadas con infraestructuras tecnológicas de última generación, software de gestión integrada y contenidos digitales al servicio de una mejor experiencia de usuario, que además permita la reutilización de los contenidos en las diferentes herramientas de interacción con el visitante/turista fomentando la experiencia del usuario en el destino (superficies táctiles interactivas, video wall, proyectores, o similares).</i> xvi. <i>Implantación de pantallas táctiles en el destino que permitan la comercialización/información de los recursos turísticos.</i>
Eje 2		A.6	INFORMACIÓN TURÍSTICA ACCESIBLE	x. <i>Incorporación de herramientas que promueven la accesibilidad en la señalización, orientación y guiado en los diferentes soportes físicos y digitales..</i> xii. <i>Herramientas para mejorar la accesibilidad y usabilidad de recursos turísticos patrimoniales.</i> xiv. <i>Información accesible para los diferentes recursos turísticos, a través de lectores avanzados de códigos QR especializados en accesibilidad, proporcionando acceso a información escrita y acústica a modo de audioguías</i> xv. <i>Diferentes aplicaciones de códigos QR para facilitar la comunicación e interacción con el turista en el destino</i>

Eje 3 /Eje 4	Tecnologías vinculadas a la gestión del impacto que genera el turismo en el destino/ Gobernanza Pública y su acceso a la tecnología	A.7	LEVANTAMIENTO DE INDICADORES DE TURISMO	ii. Desarrollo de plataformas y sistemas de inteligencia turística en destino, propias o de terceros, a través de desarrollos propios o mediante el acceso a soluciones en la nube de terceros que integren soluciones de Big Data y de Inteligencia Artificial. iv. Soluciones y herramientas para la captación, análisis y visualización de los datos para el uso para los gestores, como para fomentar la comunicación a residentes y turistas, e integración con sistemas de información v. Identificación e Integración de las diferentes fuentes de datos..
		A.8	HERRAMIENTAS OPEN DATA	ix. Herramientas que permitan la publicación en formato Open data de los datos generados en el destino para que puedan facilitar el acceso y la reutilización por terceros vii. Análítica de datos y Big Data con cuadros de mandos adaptados a los actores del turismo y que permita la caracterización del turista, así como medir la seguridad, la accesibilidad y la sostenibilidad socioeconómica y medioambiental del destino. x. Incorporación de herramientas online para la gestión de la participación ciudadana.
		A.9	HERRAMIENTAS DIGITALES PARA LA GESTIÓN DE ENCUESTAS	ix. Incorporación de herramientas digitales para la gestión de Encuestas: creación, realización, recogida y tratamiento de datos. viii. Desarrollo de encuestas de satisfacción entre los usuarios a través de diferentes herramientas tecnológicas asistidas o desasistidas.

8. Capacidad del proyecto de dinamizar, incorporar nuevas tecnologías, actualizar y enriquecer la oferta turística del municipio, así como de revitalizar la actividad comercial en zonas que hayan sufrido un importante descenso de la misma:

Uno de los actuales retos identificados en la fase de análisis del Plan Director de Turismo, es precisamente la reconversión de la Zona Centro del municipio. Por ello una de las iniciativas propuestas en dicho documento es utilizar, como dinamizador y catalizador el Centro de Arte, que está situado estratégicamente en esta zona y donde se tienen pensado utilizar las diferentes herramientas digitales para facilitar la comunicación y el acceso de los recursos y servicios al turista, es decir, en este punto se ubicarán y utilizarán los tótems, códigos QR y audioguías previstos en este proyecto

9. Capacidad del proyecto para innovar y mejorar la productividad del sector:

Si bien el proceso de digitalización de contenidos y recursos turísticos suponen ya una mejora en la productividad del destino y permitirán una nuevo modelo de relación con los turistas mucho más innovador, sin duda, la creación de un sistema de inteligencia de mercado, los datos turísticos, será un paso cualitativo hacia una gestión del territorio más eficiente, basada en el dato y el conocimiento compartido, que permitirá una mejora en el proceso continuo de innovación turística, que ayudará a la toma de decisiones de los gestores e incrementará la productividad de los actores turísticos.

10. Capacidad del proyecto para mejorar la calidad ambiental, la eficiencia energética y la economía circular:

El proceso de digitalización de contenidos, así como la digitalización de la promoción turística asienta las bases para reducir al mínimo la generación de residuos evitando el uso del papel en material promocional. Colaborando con la Estrategia Española de Economía Circular, y por tanto con la calidad ambiental y la eficiencia energética.

- la reducción del consumo de materiales
- la reducción de generación de residuos
- la mejora de la eficiencia en el uso del agua
- la reducción de la emisión de gases de efecto invernadero

Por otro lado, el Ayuntamiento de Alcobendas apuesta firmemente por la sostenibilidad y la calidad ambiental del municipio, desarrollando proyectos y actuaciones en este sentido:

<https://www.alcobendas.org/es/temas/ciudad-sostenible>

<https://www.alcobendas.org/es/temas/ciudad-sostenible/medio-ambiente>

11. Capacidad de mejorar la experiencia del turista online:

La digitalización de los contenidos turísticos y la creación de la Plataforma turística donde mantener ordenados y actualizados los recursos, así como la propuesta de experiencias turísticas y campañas de marketing digitales asociadas, permitirán al turista online obtener una experiencia mejorada y mucho más completa del destino.

El proyecto plantea actuaciones en el ámbito de la innovación tecnológica del turista, tanto la creación de los contenidos turísticos en formato digital, las audioguías, los tótems y la plataforma turística mejorarán la visita del turista, permitiendo ofrecer la información requerida de una forma ágil y sencilla. El usuario ya no solo demanda la principal información del destino, sino que también espera ser conquistado a través de las emociones. Por esta razón, los contenidos del catálogo de productos turísticos y la plataforma turística se apoyarán en un relato de storytelling, generando un marketing experiencial o emocional mejorando la experiencia del turista en el destino de Alcobendas.

Parte 3. Descripción del proyecto.

1. Descripción completa del proyecto/actuación financiable:

A continuación, se detallan las actuaciones previstas desarrollar en este proyecto.

ACTUACIÓN A1-Diseño y producción de contenidos turísticos digitales

Alcobendas debe conformar su oferta turística, de manera que el visitante disponga de información de calidad que aglutine de manera visual y experiencial los recursos turísticos del municipio. **La estructuración de los recursos en productos turísticos potenciará el grado de conocimiento de la oferta de recursos del destino, además de generar interés y crear expectativas para futuros viajes al municipio o incluso para la realización de más actividades o visitas durante la estancia o la visita en curso.**

A través de esta actuación se pretende generar fichas de cada uno de los recursos turísticos de la ciudad de Alcobendas. Estos materiales serán utilizados para nutrir los contenidos de la plataforma turística, los tótems y los folletos digitales.

Los contenidos contendrán información de los recursos turísticos vinculados a cada uno de los ejes, incluyendo descripción e información complementaria: horarios de visita, accesos, servicios. Los contenidos se desarrollarán en castellano y en inglés.

Estos trabajos deberán de ser realizados por un equipo de expertos en documentación, redacción, edición de textos y traducción. En primer lugar, se realizará un trabajo de campo en el municipio, con el objetivo de seleccionar los recursos a integrar, posteriormente se seleccionarán y documentarán cada uno de ellos. Finalmente se comenzarán los trabajos de redacción de textos y edición, para posteriormente desarrollarlos en formato digital.

Estos trabajos nutren de contenidos a diferentes actuaciones incluidas en el proyecto: Plataforma turística, Digitalización de recursos turísticos, Folletos y Audioguías.

- TIPO DE CONTRATACIÓN: CONTRATO MENOR DE SERVICIOS
- PERFIL DE LA EMPRESA: EMPRESA DEL SECTOR TURÍSTICO ESPECIALIZADA EN DOCUMENTACIÓN, EDICIÓN DE TEXTOS Y MARKETING DE EXPERIENCIAS
- TIPO DE GASTO SUBVENCIONABLE:
 - Eje 1 Tecnologías vinculadas a la transformación del destino para favorecer el acceso al turista en su lugar de origen.

ACTUACIÓN A2-Digitalización de recursos turísticos

Esta actuación permitirá digitalizar los recursos turísticos de Alcobendas. Así, se propone la creación de diferentes soportes digitales: **fotografías y vídeos, así como su geolocalización.**

Estos contenidos se transformarán en herramientas digitales que servirán de base para los diferentes canales y elementos promocionales: folletos, guías, web, redes sociales.

En la actualidad, cualquier acción de promoción o creación de contenidos que tenga por objeto dar a conocer un destino o desarrollar un producto turístico, requiere de material gráfico digital atractivo y diferenciado en función del tipo de actividad que se desee promocionar o el producto que se desee impulsar. Además, la geolocalización de los recursos turísticos permitirá que el turista pueda visualizar en un mapa cada recurso, itinerario y producto turístico de una forma sencilla y muy visual.

Estos trabajos deberán de ser realizados por un equipo de expertos en producción de audiovisuales y realización y edición de fotografías. Teniendo en cuenta la selección de los recursos turísticos definida en la A.1 Diseño y Producción de Contenidos Turísticos Digitales se realizará un trabajo de campo en el municipio, con el objetivo de realizar los trabajos de grabación del material audiovisual y de realización del material fotográfico, así como los trabajos de geolocalización. Posteriormente, se procederá a realizar los trabajos de edición de material fotográfico y de montaje, así como de edición de los vídeos promocionales de Alcobendas, de acuerdo a los diferentes productos seleccionados: Turismo cultural, Turismo deportivo, Turismo MICE.

- TIPO DE CONTRATACIÓN: CONTRATO MENOR DE SERVICIOS
- PERFIL DE LA EMPRESA: EMPRESA ESPECIALIZADA EN DESARROLLO DE SOPORTES AUDIOVISUALES Y FOTOGRÁFICOS, PRODUCTORAS AUDIOVISUALES Y ESTUDIOS FOTOGRÁFICOS.
- TIPO DE GASTO SUBVENCIONABLE:
 - Eje 2: Tecnologías vinculadas a la transformación del destino para facilitar la comunicación y acceso de recursos y servicios al turista en el destino.

ACTUACIÓN A3-Folletos Digitales

A través de esta actuación se pretende generar los contenidos digitales relativos a los recursos y productos turísticos definidos en el Plan Turístico de Alcobendas: documentación y material textual. Estas herramientas y materiales serán utilizados para nutrir los contenidos emitidos a través de diferentes canales de promoción turística (redes sociales, plataforma turística, web, ferias y eventos).

Se propone crear productos turísticos digitales estructurados de acuerdo a los ejes estratégicos que aglutinan los recursos existentes en el municipio:

- Cultura (museos, exposiciones, Arte en la Ciudad, teatros, eventos culturales y fiestas locales)
- Deporte (instalaciones deportivas públicas y privadas, eventos deportivos)
- Ocio (parques y jardines, parques temáticos, cines, escuela de circo El Invernadero)

Se desarrollarán folletos turísticos atendiendo a los diferentes tipos de visitantes, y de acuerdo a los diferentes productos turísticos. Los folletos deberán de mostrar de manera atractiva una experiencia o visita turística, aglutinando en la misma los recursos turísticos que la integran. Los contenidos se desarrollarán en castellano y en inglés.

Estos trabajos deberán de ser realizados por un equipo de expertos en documentación, redacción, edición de textos y traducción. En primer lugar, se realizará un trabajo de campo en el municipio, con el objetivo de seleccionar los recursos y productos turísticos a integrar en las experiencias turísticas, posteriormente se seleccionarán y documentarán cada uno de ellos. Finalmente se comenzarán los trabajos de redacción de textos, edición y traducción, para posteriormente desarrollarlos en formato digital.

Estos trabajos nutren de contenidos a diferentes actuaciones incluidas en el proyecto: Plataforma turística y Audioguías.

- TIPO DE CONTRATACIÓN: CONTRATO MENOR DE SERVICIOS
- PERFIL DE LA EMPRESA: EMPRESA DEL SECTOR TURÍSTICO ESPECIALIZADA EN DOCUMENTACIÓN, EDICIÓN DE TEXTOS Y MARKETING DE EXPERIENCIAS
- TIPO DE GASTO SUBVENCIONABLE:
 - Eje 1 Tecnologías vinculadas a la transformación del destino para favorecer el acceso al turista en su lugar de origen.

ACTUACIÓN A4-Desarrollos de realidad inmersiva para turismo MICE, que permitan anticipar experiencias turísticas en el destino basadas en realidad virtual y mixta.

De manera especial se tratarán los contenidos del Turismo MICE, ya que el objetivo es posicionar Alcobendas dentro del mercado del turismo de negocios. Por lo que los contenidos digitales que se desarrollarán en este ámbito tendrán un doble propósito, informar a los turistas de negocios de las empresas existentes en el municipio sobre los servicios que ofrece el municipio. Y servir de elemento de promoción y comercialización de pequeños eventos dirigidos a empresas dentro del radio de acción de la Comunidad de Madrid y provincias limítrofes, que buscan espacios singulares y novedosos para realizar eventos corporativos internos, Team Building, presentación de productos o reuniones con clientes.

El objetivo de esta actuación es mejorar el grado de innovación de la propuesta de valor para el Turismo MICE del destino. Esta actuación pretende dotar de contenidos digitales de Realidad Inmersiva al Turismo MICE, ofreciendo de recursos de última generación tecnológica al mercado del turismo de negocios.

Se seleccionarán los principales espacios donde albergar eventos, congresos e incentivos y se desarrollarán tours virtuales interactivos basados en imágenes 360 estereoscópicas para promocionar virtualmente dichos espacios.

Mediante este proyecto, las empresas clientes potenciales podrán recorrer y visualizar las instalaciones y los principales servicios enfocados al turismo MICE de manera virtual, sin moverse de su casa o lugar de trabajo, pudiendo contactar directamente desde la propia web para la contratación de los futuros eventos. Además el material RV MICE se proyectará en gafas de realidad virtual, en ferias y congresos dentro de las actuaciones de promoción del Turismo MICE de Alcobendas.

Se creará una experiencia turística integrada desde una perspectiva multicanal desarrollada a través de fases:

- **Información:** se identifican los principales recursos MICE para dar a conocer, se crea una información clave de los mismos en diversos formatos (textos, fotos, videos, audios y 3D) y se desarrolla una narrativa (storytelling) que una dichos recursos.
- **Geolocalización:** se localizan dichos recursos en el destino mediante mapas online, organizados a partir de capas de información temáticas

Todo ello siempre desde una perspectiva sostenible: atendiendo al desarrollo económico de los negocios locales, de una forma medioambientalmente equilibrada y socialmente justa mediante el diseño para todos.

Estos trabajos deberán de ser realizados por un equipo de expertos en realidad virtual (RV). En primer lugar, se realizará un trabajo de campo en el municipio, con el objetivo de seleccionar los recursos MICE a integrar. Posteriormente se realizarán los trabajos de rodaje y grabación en los diferentes espacios. Finalmente se comenzarán los trabajos de edición y montaje de material audiovisual. Paralelamente se realizarán los trabajos de compra y suministro de las gafas de RV que van a soportar los vídeos RV. En esta actuación se incluyen las tareas de programación, instalación y puesta en marcha.

- **TIPO DE CONTRATACIÓN:** CONTRATO MENOR MIXTO DE SERVICIOS Y DE SUMINISTROS
- **PERFIL DE LA EMPRESA:** EMPRESA TECNOLÓGICA DEL SECTOR AUDIOVISUAL ESPECIALIZADA EN REALIDAD VIRTUAL (RV) Y MARKETING DE EXPERIENCIAS

- TIPO DE GASTO SUBVENCIONABLE:
 - Eje 1 Tecnologías vinculadas a la transformación del destino para favorecer el acceso al turista en su lugar de origen.
 - Eje 2: Tecnologías vinculadas a la transformación del destino para facilitar la comunicación y acceso de recursos y servicios al turista en el destino.

ACTUACIÓN A5-Señalización digital y Plataforma turística

Esta actuación contempla dotar a Alcobendas de una plataforma turística de manera que integre todas aquellas herramientas que garanticen el correcto acceso a la información turística del destino y que permitan organizar la visita tanto al turista directamente como a los intermediarios del sector que puedan estar interesados en la información que se ofrece para programar actividades (eventos, horarios de museos e instalaciones deportivas, hoteles, restaurantes, agenda única...).

La información turística se mostrará en la plataforma turística y en la señalización turística a ubicar en la ciudad (puntos de información turística), situados estratégicamente: Centro de Arte, Arrollo de la Vega, Ayuntamiento, MUNCYT, Hoteles y principales empresas donde se pueda ofrecer a los visitantes en diferentes idiomas, toda la información necesaria para que un turista pueda planificar y visitar adecuadamente la ciudad y todos sus recursos turísticos.

Se implantarán tótems digitales de exterior y de interior en los cuales se alojará información relativa a:

- Puntos de interés (descripción varios idiomas, cómo llegar en Google Maps, Horario...)
- Comercios y Restaurante, Hoteles y experiencias cercanas: Directorio geolocalizado para dinamizar el entorno.
- Agenda y eventos: En tiempo real o programados
- Mapas descargables, rutas, guías, todo lo relacionado para captar su email

La plataforma permitirá registrar al usuario, y analizar los intereses del mismo, de manera que se mejore la información que se ofrece según los intereses y el tiempo que esté en el destino. Además, permitirá impactar con contenidos dinámicos, eventos futuros, videos, propuesta de experiencias, etc. Así como enviar toda la información a su móvil o a su email.

Además, a través de estos dispositivos digitales tendremos la posibilidad de obtener estadísticas:

- Contenidos más visitados tanto totales como por idioma
- Nº de usuarios totales y únicos
- Nº de descargas: guías, mapas
- Satisfacción encuestas
- Recursos turísticos consultados, podemos monitorizar si han utilizado los diferentes QR's los puntos de interés visitados
- Mailing para enviar mensajes. Con cada descarga, selfie, etc

Estos trabajos deberán de ser realizados por una empresa de suministro de tecnología audiovisual e interactiva. Los trabajos comprenden el diseño y la programación de la plataforma turística y el suministro, montaje y puesta en marcha de los tótems digitales.

- TIPO DE CONTRATACIÓN: CONTRATO ABIERTO DE SUMINISTROS
- PERFIL DE LA EMPRESA: EMPRESA ESPECIALIZADA EN SUMINISTRO DE TECNOLOGÍA AUDIOVISUAL
- TIPO DE GASTO SUBVENCIONABLE:
 - Eje 2: Tecnologías vinculadas a la transformación del destino para facilitar la comunicación y acceso de recursos y servicios al turista en el destino.

ACTUACIÓN A6-Información Turística accesible

El objetivo es dotar al municipio de información accesible universal de todos los recursos y rutas turísticas. En este sentido, es muy importante generar información de calidad que identifique y guíe a todos los turistas a los principales recursos turísticos de la ciudad de manera homogénea. Estas herramientas y materiales serán utilizados para nutrir los contenidos emitidos a través de diferentes canales de promoción turística (redes sociales, plataforma turística, web, ferias y eventos, entre otros).

Esta actuación dotará a la ciudad de puntos de información turística en los puntos clave de la ciudad para informar y ayudar al turista en su toma de decisiones. Se dispondrán, en los puntos clave, rótulos con códigos QR para identificar los recursos y ofrecer la información del mismo, y datos no permanentes del

recurso cómo los horarios, los días de apertura, las exposiciones temporales, etc., así como enlace a la WEB del destino para poder consultar el resto de información turística del destino.

En la actualidad, cualquier acción de promoción o creación de contenidos que tenga por objeto dar a conocer un destino o desarrollar un producto turístico, requiere de su ilustración a través de material accesible para todo tipo de públicos.

Esta actuación, además creará información accesible de los recursos turísticos definidos en la actuación A.1, mediante audioguías, facilitando la accesibilidad a determinados grupos de visitantes, sobre todo personas con problemas visuales. Las audioguías se desarrollarán en castellano y en inglés.

Estos trabajos deberán de ser realizados por una empresa especializada en accesibilidad, desarrollo de audios con locutores especializados en accesibilidad. Los trabajos comprenden la grabación de audios en castellano e inglés para cada uno de los recursos e itinerarios turísticos de Alcobendas, teniendo en cuenta los contenidos desarrollados en la actuación A.1.

- TIPO DE CONTRATACIÓN: CONTRATO MENOR DE SERVICIOS
- PERFIL DE LA EMPRESA: EMPRESA ESPECIALIZADA EN AUDIOGUÍAS, ACCESIBILIDAD, EMPRESAS DE PRODUCCIONES DE CONTENIDOS DE AUDIO CON LOCUTORES
- TIPO DE GASTO SUBVENCIONABLE:
 - Eje 2: Tecnologías vinculadas a la transformación del destino para facilitar la comunicación y acceso de recursos y servicios al turista en el destino.

ACTUACIÓN A7. Levantamiento de indicadores de turismo.

El viajero actual poco tiene que ver con el de hace unos años. Saber cómo se inspiran, cómo reservan, qué servicios demandan, cuáles son sus hábitos y preferencias de compra, son entre otras, son cuestiones esenciales para configurar una propuesta de valor diferencial en un entorno como el actual altamente competitivo. Adquirir este conocimiento, nos permitirá realizar una correcta planificación y gestión de la demanda turística y adecuar las propuestas y experiencias dirigidas al visitante y excursionista, así como adaptar los servicios y los recursos a la demanda, para trabajar de esta forma en la construcción de un “destino inteligente” más competitivo, digital y sostenible.

El objetivo de esta actuación es crear una batería de indicadores relativos a la actividad turística de la ciudad de Alcobendas, que identifique e integre diferentes datos que puedan ser presentados de manera sencilla, y que puedan formar parte del sistema de inteligencia de mercado turístico de Alcobendas. La identificación, selección y el levantamiento de estos datos de manera digitalizada, permitirá complementar y mejorar el conocimiento de la oferta y la demanda turística del municipio y, por tanto, la planificación de la gestión del destino turístico Alcobendas, desarrollando estudios de evaluación y mejora del destino, creación y mantenimiento de indicadores turísticos periódicos y fiables, que sirvan para la toma de decisiones.

Esta actuación contempla la creación de una base de indicadores de comportamiento y rendimiento de los visitantes y usuarios de los recursos de Alcobendas, con el objeto de almacenar y gestionar datos con la finalidad última de digitalizar el proceso de diagnóstico y de análisis del comportamiento de Alcobendas como destino turístico.

Estos trabajos deberán de ser realizados por una empresa especializada en gestión y análisis de datos.

- TIPO DE CONTRATACIÓN: CONTRATO ABIERTO DE SERVICIOS
- PERFIL DE LA EMPRESA: EMPRESA ESPECIALIZADA EN ANÁLISIS DE DATOS.
- TIPO DE GASTO SUBVENCIONABLE:
 - Eje 3. Tecnologías vinculadas a la transformación del destino para la gestión del impacto que genera el turismo en el destino.
 - Eje 4 Gobernanza pública y su acceso a tecnología

ACTUACIÓN A8- Herramientas que permitan la publicación en formato Open data de los datos generados en el destino para que puedan facilitar el acceso y la reutilización por terceros.

En coherencia con el Plan Director de Actuación Turística del municipio de Alcobendas y del proyecto de Digitalización e Innovación del Sector Turístico de Alcobendas, el sistema de inteligencia de mercado turístico de Alcobendas, necesita una herramienta digital que permita consolidar e integrar de manera sencilla las diferentes fuentes de información y datos que existen en la actualidad y también las que se puedan generar en el futuro para conocer con mayor rigor la actividad turística del municipio y facilitar la toma de decisiones por parte de los gestores y los diferentes actores implicados en la construcción de Alcobendas como destino turístico.

Esta actuación permitirá que el Observatorio de Alcobendas pueda de manera periódica incorporar y consolidar información al menos de las siguientes fuentes de datos:

- Los Indicadores de turismo ya mencionados en la actuación A7
- Datos del INE experimental.
- Bases de datos generadas a través de formularios autogestionados por turistas y otros actores
- Encuestas e informes realizadas Ad Hoc.

El objetivo es diseñar, ejecutar e implantar una herramienta informática que posibilite:

- 1) Recoger información de las diferentes fuentes de información mencionadas anteriormente.
- 2) Que permita un acceso sencillo, cómodo y atractivo a la plataforma a los distintos actores.
- 3) Que esté diseñada de un modo abierto para que puedan modificarse las variables y los campos de información de un modo rápido, así como que exista la posibilidad de inclusión de nuevas fuentes de información en un futuro.

Estos trabajos deberán de ser realizados por una empresa especializada en elaboración de sistemas de información y digitalización de datos.

- TIPO DE CONTRATACIÓN: CONTRATO MENOR DE SERVICIOS
- PERFIL DE LA EMPRESA: EMPRESA ESPECIALIZADA EN TECNOLOGÍA Y ANÁLISIS DE DATOS
- TIPO DE GASTO SUBVENCIONABLE:

- Eje 3. Tecnologías vinculadas a la transformación del destino para la gestión del impacto que genera el turismo en el destino.
- Eje 4 Gobernanza pública y su acceso a tecnología

ACTUACIÓN A9-Herramientas digitales para la gestión de encuestas

Con esta actuación se recabará información a través de recogida de datos y consolidación de los mismos, mediante encuestas a pie de calle, cuestionarios online, entrevistas personales con actores relevantes, ...

El objetivo principal de esa actuación es conocer el perfil y la experiencia en la ciudad de los turistas y las personas que nos visitan conociendo sus principales características y motivaciones:

- Sus características sociodemográficas.
- Motivos de viaje/visita.
- Duración de la visita.
- Pernotaciones.
- Su capacidad de gasto.
- La forma en la que las personas visitantes conocen Alcobendas.
- El uso que han realizado de la ciudad y su entorno.
- La valoración que hacen de la ciudad y de su oferta turística, tanto de manera racional como emocional.
- El vínculo emocional creado con la ciudad y su experiencia vivida.
- El posicionamiento y el valor diferencial encontrado en Alcobendas.

Para ello, la herramienta permitirá tanto recabar digitalmente los datos, como mostrar posteriormente la información recabada a través del análisis previo de los datos, la realización de informes para su mejor comprensión y a la presentación de estos a través de un cuadro de mando digital de manera que:

- 1) Se posibilite un acceso a la información inmediato y ágil a través de un cuadro de mando con los principales indicadores.

2) Que permita de modo flexible el análisis de la información, permitiendo que sus usuarios puedan segmentar la información eligiendo las variables de análisis y que permita análisis más personalizados.

Estos trabajos deberán de ser realizados por una empresa especializada en gestión y análisis de datos, en investigación de Mercados y Estadística.

- TIPO DE CONTRATACIÓN: CONTRATO MENOR DE SERVICIOS
- PERFIL DE LA EMPRESA: EMPRESA ESPECIALIZADA EN ANÁLISIS DE DATOS Y ESTUDIOS DE MERCADO
- TIPO DE GASTO SUBVENCIONABLE:
 - Eje 3. Tecnologías vinculadas a la transformación del destino para la gestión del impacto que genera el turismo en el destino.
 - Eje 4 Gobernanza pública y su acceso a tecnología

2. Cronograma de ejecución de actuaciones según el modelo indicado en el anexo IV:

2.6. FASES O HITOS DEL PROYECTO					
Nº FASE HITO	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	TIPO DE GASTO	Fecha inicio	Fecha finalización	PRESUPUESTO
A.1	CONTENIDOS TURÍSTICOS DIGITALES	Tecnologías Para favorecer el acceso al turista en su lugar de origen. Servicios	sep-22	dic-22	13.410,00€
A.2	DIGITALIZACIÓN DE RECURSOS TURÍSTICOS	Tecnologías Para favorecer el acceso al turista en su lugar de origen. Servicios	abril-24	mayo 24	14.500,00 €
A.3	DESARROLLO DE FOLLETOS DIGITALES DE LOS RECURSOS DEL DESTINO	Tecnologías Para favorecer el acceso al turista en su lugar de origen. Suministros	mayo 24	junio 24	15.650,01€
A.4	REALIDAD INMERSIVA TURISMO MICE	Tecnologías Para favorecer el acceso al turista en su lugar de origen. Servicios-Suministros	abril-24	mayo 24	12.000,00 €
A.5	SEÑALIZACIÓN DIGITAL Y PLATAFORMA TURÍSTICA	Tecnologías para facilitar la comunicación y acceso de recursos y servicios al turista en el destino. Suministro	abril-24	sept 24	81.999,99€
A.6	INFORMACIÓN TURÍSTICA ACCESIBLE	Tecnologías para facilitar la comunicación y acceso de recursos y servicios al turista en el destino. Suministro	mayo 24	junio 24	13.900,00€
A.7	LEVANTAMIENTO DE INDICADORES DE TURISMO	Tecnologías para facilitar la comunicación y acceso de recursos y servicios al turista en el destino. Suministro	sept-23	nov-23	16.940,00€
A.8	HERRAMIENTAS OPEN DATA	Tecnologías vinculadas a la gestión del impacto que genera el turismo en el destino. Servicios	junio 24	sept 24	14.800,00€
A.9	HERRAMIENTAS DIGITALES PARA LA GESTIÓN DE ENCUESTAS	Servicios	junio 24	sept 24	14.800,00€
A.10	ASISTENCIA TÉCNICA AUDITORÍA	Servicios	sep-24	dic-24	2.000,00€

3. Presupuesto total que se solicita para la actuación financiable (€):

2.4 TIPO DE GASTOS		
A.1	CONTENIDOS TURÍSTICOS DIGITALES	13.410,00
A.2	DIGITALIZACIÓN DE RECURSOS TURÍSTICOS	14.500,00
A.3	DESARROLLO DE FOLLETOS DIGITALES DE LOS RECURSOS DEL DESTINO	15.650,01
A.4	REALIDAD INMERSIVA TURISMO MICE	12.000,00
A.5	SEÑALIZACIÓN DIGITAL Y PLATAFORMA TURÍSTICA.	81.999,99
A.6	INFORMACIÓN TURÍSTICA ACCESIBLE	13.900,00
A.7	LEVANTAMIENTO DE INDICADORES DE TURISMO	16.940,00
A.8	HERRAMIENTAS OPEN DATA	14.800,00
A.9	HERRAMIENTAS DIGITALES PARA LA GESTIÓN DE ENCUESTAS	14.800,00
A.10	ASISTENCIA TÉCNICA AUDITORÍA	2.000,00
		200.000,00

2.5 FINANCIACIÓN			
COFINANCIACIÓN DEL BENEFICIARIO (%)	10,25%	IMPORTE COFINACIACIÓN TOTAL	20.500,00 €
AYUDA SOLICITADA (%)	89,75%	IMPORTE AYUDA TOTAL	179.500,00 €
TOTAL	100,00%		200.000,00 €

4. Desglose del presupuesto por partidas de gastos indicando las fuentes de financiación:

	GASTOS SUBVENCIONABLES		ACTUACIÓN	COSTE	% AYUDA SOLICITADA	% PRESUPUESTO QUE APORTA EL AYUNTAMIENTO DE ALCOBENDAS
Eje 1	Tecnologías Para favorecer el acceso al turista en su lugar de origen.	A.1	CONTENIDOS TURÍSTICOS DIGITALES	13.410,00	89,75%	10,25%
		A.2	DIGITALIZACIÓN DE RECURSOS TURÍSTICOS	14.500,00	89,75%	10,25%
		A.3	DESARROLLO DE FOLLETOS DIGITALES DE LOS RECURSOS DEL DESTINO	15.650,01	89,75%	10,25%
		A.4	REALIDAD INMERSIVA TURISMO MICE	12.000,00	89,75%	10,25%
Eje 2	Tecnologías para facilitar la comunicación y acceso de recursos y servicios al turista en el destino.	A.5	SEÑALIZACIÓN DIGITAL Y PLATAFORMA TURÍSTICA.	81.999,99	89,75%	10,25%
		A.6	INFORMACIÓN TURÍSTICA ACCESIBLE	13.900,00	89,75%	10,25%
Eje 3 /Eje 4	Tecnologías vinculadas a la gestión del impacto que genera el turismo en el destino/ Eje 4 Gobernanza pública y su acceso a tecnología	A.7	LEVANTAMIENTO DE INDICADORES DE TURISMO	16.940,00	89,75%	10,25%
		A.8	HERRAMIENTAS OPEN DATA	14.800,00	89,75%	10,25%
		A.9	HERRAMIENTAS DIGITALES PARA LA GESTIÓN DE ENCUESTAS	14.800,00	89,75%	10,25%
	Asistencia Técnica Auditoría	A.10	ASISTENCIA TÉCNICA AUDITORÍA	2.000,00	89,75%	10,25%

Eje 1 Tecnologías vinculadas a la transformación del destino para favorecer el acceso al turista en su lugar de origen.	i. Plataformas, webs, apps o herramientas digitales al servicio de la inspiración, promoción y/o comercialización turística (que incluyen funcionalidades multi-idioma, interactivas, con transaccionalidad digital y con capacidad para personalizar sus contenidos en función de la IP de origen del usuario que accede a las mismas).	A.5 Señalización digital y plataforma turística
	ii. Microsites y otras herramientas de promoción y marketing digital al servicio de las estrategias de posicionamiento online del destino, de sus diferentes marcas y productos turísticos.	A.5 Señalización digital y plataforma turística
	iii. Actuaciones en materia de adaptación de las plataformas, webs, apps, herramientas digitales o microsites del destino para garantizar que las mismas cumplan con las necesidades de la accesibilidad.	A.6 información turística accesible
	v. Diseño y desarrollo de folletos digitales y otros materiales (mapas, catálogos, agendas, entre otros) interactivos con los recursos del destino.	A.3 Desarrollo de folletos digitales de los recursos del destino
	vi. Personalización de la información turística, desarrollo de guías interactivas, planificación personalizada de rutas turísticas, distribución de información turística contextualizada y cuaderno de viaje.	A1-Diseño y producción de contenidos turísticos digitales
	viii. Diseño, producción y gestión de contenidos digitales de alta calidad.	A1-Diseño y producción de contenidos turísticos digitales
	ix. Desarrollos de realidad inmersiva que permitan anticipar experiencias turísticas en el destino basadas en realidad virtual y mixta.	A4-Desarrollos de realidad inmersiva para turismo MICE, que permitan anticipar experiencias turísticas en el destino basadas en realidad virtual y mixta
	xi. Desarrollo y gestión de asistentes conversacionales, y chatbots al servicio de la interacción con el turista en origen.	A.5 Señalización digital y plataforma turística

Eje 2: Tecnologías vinculadas a la transformación del destino para facilitar la comunicación y acceso de recursos y servicios al turista en el destino.	i. Digitalización de los recursos turísticos, culturales y de carácter patrimonial (monumentos, gastronomía, naturaleza, experiencias y festividades, entre otros) existentes en el destino.	A2-Digitalización de recursos turísticos
	ii. Geolocalización de los recursos turísticos.	A2-Digitalización de recursos turísticos
	iii. Desarrollar apps y otras herramientas digitales en el destino para un mejor aprovechamiento de los recursos en el destino, facilitar la interacción del turista con los mismos, dar soporte a los productos turísticos especializados, vertebrar el territorio o integrar toda la oferta del destino, reutilizando y/o actualizando la información generada en las oficinas de turismo.	A.5 Señalización digital y plataforma turística
	iv. Señalización digital en el destino y soluciones tecnológicas que faciliten el acceso a información y a la interacción con el turista (señalización digital dinámica, señalización digital multimedia o cartelería digital, también denominada «digital signage» o tótems informativos).	A.5 Señalización digital y plataforma turística
	v. Desarrollo y gestión de asistentes conversacionales, y chatbots de recomendación al servicio de la interacción con el turista en destino e integrado en diferentes canales digitales (como web, app y tótems).	A.5 Señalización digital y plataforma turística
	viii. Tecnologías de dinamización del destino mediante la gamificación y la realidad aumentada.	A4-Desarrollos de realidad inmersiva para turismo MICE, que permitan anticipar experiencias turísticas en el destino basadas en realidad virtual y mixta
	ix. Desarrollo de Oficinas Turísticas avanzadas con infraestructuras tecnológicas de última generación, software de gestión integrada y contenidos digitales al servicio de una mejor experiencia de usuario, que además permita la reutilización de los contenidos en las diferentes herramientas de interacción con el visitante/turista fomentando la experiencia del usuario en el destino (superficies táctiles interactivas, video wall, proyectores, o similares).	A.5 Señalización digital y plataforma turística
	x. Incorporación de herramientas que promueven la accesibilidad en la señalización, orientación y guiado en los diferentes soportes físicos y digitales.	A.6 información turística accesible
	xii. Herramientas para mejorar la accesibilidad y usabilidad de recursos turísticos patrimoniales.	A.6 información turística accesible
	xiv. Información accesible para los diferentes recursos turísticos, a través de lectores avanzados de códigos QR especializados en accesibilidad, proporcionando acceso a información escrita y acústica a modo de audioguías.	A.6 información turística accesible

	xv. Diferentes aplicaciones de códigos QR para facilitar la comunicación e interacción con el turista en el destino.	A.6 información turística accesible
	xvi. Implantación de pantallas táctiles en el destino que permitan la comercialización/información de los recursos turísticos.	A.5 Señalización digital y plataforma turística

Eje 3. Tecnologías vinculadas a la transformación del destino para la gestión del impacto que genera el turismo en el destino.	iv. Soluciones y herramientas para la captación, análisis y visualización de los datos para el uso para los gestores, como para fomentar la comunicación a residentes y turistas, e integración con sistemas de información geográfica propios o de nueva adquisición a través de la adquisición de licencias.	A.7 Levantamiento de indicadores de turismo
	v. Identificación e Integración de las diferentes fuentes de datos.	A.8 Herramientas open data
	viii. Gestor de los contenidos de las Oficinas de Turismo avanzadas basadas en web semánticas.	A.5 Señalización digital y plataforma turística

Eje 4 Gobernanza pública y su acceso a tecnología	ii. Desarrollo de plataformas y sistemas de inteligencia turística en destino, propias o de terceros, a través de desarrollos propios o mediante el acceso a soluciones en la nube de terceros que integren soluciones de Big Data y de Inteligencia Artificial.	A.7 Levantamiento de indicadores de turismo
	iv. Soluciones y herramientas para la captación, análisis y visualización de los datos para el uso para los gestores, como para fomentar la comunicación a residentes y turistas, e integración con sistemas de información	A.7 Levantamiento de indicadores de turismo
	v. Identificación e Integración de las diferentes fuentes de datos..	A.7 Levantamiento de indicadores de turismo
	viii. Desarrollo de encuestas de satisfacción entre los usuarios a través de diferentes herramientas tecnológicas asistidas o desasistidas.	A.9 Herramientas digitales para la gestión de encuestas
	ix. Incorporación de herramientas digitales para la gestión de Encuestas: creación, realización, recogida y tratamiento de datos.	A.9 Herramientas digitales para la gestión de encuestas
	x. Incorporación de herramientas online para la gestión de la participación ciudadana.	A.8 Herramientas open data
	xiv. Sistemas de gestión de denuncias online.	A.5 Señalización digital y plataforma turística.

	xv. Sistemas de gestión de incidencias.	A.5 Señalización digital y plataforma turística
	xvi. Herramientas para la comunicación de alarmas, incidencias, avisos.	A.5 Señalización digital y plataforma turística.

ANEXO. OTRA DOCUMENTACIÓN

Otra documentación:

Se adjuntan como documentación que justifica los criterios de valoración: y que apoyan el proyecto y las actuaciones incluidas en el mismo:

- Informe diagnóstico de Segittur,
- Certificado de Adhesión,
- Plan Director de Turismo
- Certificado del Acuerdo de aprobación por la Junta de Gobierno Local
- Informe Consultor Externo sobre la Viabilidad del Proyecto

<https://www.alcobendas.org/es/ayuntamiento/planificacion-municipal>

<https://www.alcobendas.org/es/transparencia>

<https://www.alcobendas.org/es/transparencia/buen-gobierno>

<https://www.alcobendas.org/es/ayuntamiento/zonas-wifi>

<https://www.alcobendas.org/es/temas/ciudad-sostenible>

<https://www.alcobendas.org/es/temas/ciudad-sostenible/medio-ambiente>