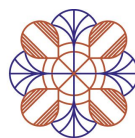


Plan Director Destino Turístico Inteligente

MANISES



MANISES

•sien•
PLANIFICACIÓN INTELIGENTE

www.sienconsulting.com | info@sienconsulting.com

Índice

Introducción	2
Objetivos del Plan DTI y metodología	4
Objetivos	4
Metodología	5
El Destino Turístico Inteligente	8
Situación turística de Manises.....	11
Caracterización de la gestión pública de Manises	23
Gestión y planificación turística.....	23
Gestión y planificación de las otras áreas del destino	26
Caracterización tecnológica de Manises.....	28
Diagnóstico del destino	31
Resultados del Autodiagnóstico DTI	31
Comparativa de resultados del Autodiagnóstico DTI.....	34
Modelo BAE.....	35
Síntesis del proceso participativo	39
DAFO Inteligente	42
Plan de Actuaciones	58
Retos	58
Listado de actuaciones.....	61
Fichas de actuaciones.....	63
Cronograma actuaciones	95
Anexo 1. Autodiagnóstico DTI-CV.....	100
Anexo 2. Priorización de actuaciones para cumplimentar el 80% del Modelo BAE	101

Introducción

Manises es una ciudad del área metropolitana de València cuya trayectoria histórica ha estado ligada a la artesanía de cerámica. A lo largo de los siglos, el destino ha mantenido viva esta tradición, desarrollando un gran número de técnicas y estilos de gran reconocimiento. Como consecuencia, Manises recibe en el año 2021 la distinción como Ciudad Creativa de la UNESCO en la modalidad de Artesanía y Artes Populares, posicionándose como la primera ciudad española en acometer este hito. La obtención de este galardón también supone el hecho de adquirir un compromiso en promover y proteger esta tradición, fomentando su desarrollo sostenible.

Analizando la situación de Manises desde una perspectiva turística, cabe mencionar que, además de su especialización en la cerámica, su ubicación también ejerce un papel determinante. Su cercanía a la ciudad de València y el hecho de albergar parte de las instalaciones del Aeropuerto de València-Manises han sido dos factores estratégicos para la atracción de flujos turísticos al destino. Además, su entorno agrícola y su localización en el margen derecho del río Turia provocan que pertenezca a la Huerta de València, un sistema de regadío histórico abastecido por el río Turia y regido por el Tribunal de las Aguas.

A pesar de que Manises presente un elevado potencial turístico, cabe mencionar que su actual posicionamiento competitivo pone de manifiesto la necesidad de llevar a cabo un mayor número de actuaciones que mejoren el atractivo de sus recursos, incrementen su capacidad de atracción de nuevos segmentos de visitantes y contribuyan a la transformación del modelo de gestión turística basándose en la colaboración público-privada, la innovación y la inteligencia.

Así pues, en el año 2020 el destino inició este proceso de reconversión y transformación turística mediante la elaboración del Plan Estratégico de Turismo, el cual nace de la necesidad de dinamizar, potenciar y modernizar su actividad turística desde una perspectiva integral, con unas estructuras de gestión que permitan su continuidad en el tiempo y posibilite el mantenimiento y preservación de sus recursos. Desde esta herramienta de planificación turística se extrae que es

indispensable construir una experiencia turística más completa en torno al destino en su conjunto, así como disponer de datos que permitan obtener un mayor conocimiento del comportamiento de la demanda.

En este sentido, y con el fin de dar continuidad a la estrategia emprendida por el destino, se elabora el presente Plan Director de Destino Turístico Inteligente. Esta herramienta de planificación, basándose en los estándares del modelo DTI de la Comunidad Valenciana promovido por el Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas (Invat-tur), pretende apostar por la implementación de un modelo de gobernanza que implique y coordine a todos los agentes que participan del ecosistema turístico en los procesos de toma de decisiones, así como por la transformación digital del destino, desde una perspectiva responsable, sostenible e inclusiva.



Objetivos del Plan DTI y metodología

Objetivos

El propósito que persigue el Plan Director DTI de Manises es el de impulsar la transformación del destino en base al modelo de Destinos Turísticos Inteligentes de la Comunidad Valenciana (DTI-CV), lo que permitirá desarrollar un modelo de gobernanza transversal y participativo, gestionar de forma sostenible sus recursos e incrementar la competitividad y capacidad de atracción de sus productos y servicios a través de la digitalización.

Para poder cumplir este propósito, se han establecido los siguientes objetivos:

- Realizar el Autodiagnóstico DTI tomando como referencia el modelo de indicadores del modelo de Destinos Turísticos Inteligentes de la Comunidad Valenciana impulsado por el Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas (Invat·tur).
- Identificar a los agentes público-privados relevantes del territorio y analizar el estado en el que se encuentran en términos de gestión y planificación.
- Analizar y diagnosticar el estado de situación del modelo de gobernanza turística desarrollado por Manises.
- Definir acciones, iniciativas y proyectos que impulsarán la transformación de Manises en base al modelo de Destinos Turísticos Inteligentes.
- Definir una hoja de ruta para incrementar el grado de cumplimiento de Manises en el sistema de indicadores del modelo DTI-CV.
- Priorizar las acciones establecidas en función de su relevancia y grado de complejidad.

Metodología

Para el desarrollo de este proyecto, se ha seguido la metodología establecida por el modelo de Destinos Turísticos Inteligentes de la Comunidad Valenciana, promovida por el Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas (Invat·tur).

La primera tarea que comprende este proyecto es la asignación de una persona responsable en el Departamento de Turismo de Manises, siendo esta la encargada de supervisar todo el proceso de elaboración del Plan Director DTI e intermediar con los distintos agentes del territorio.

Tras ello, se elabora el Autodiagnóstico DTI-CV, analizando el grado de cumplimiento del destino en base al sistema de indicadores establecidos en el modelo de Destinos Turísticos Inteligentes de la Comunidad Valenciana (modelo DTI-CV).

De forma complementaria, se realiza una revisión y análisis de documentación y bibliografía para conocer la situación de partida del destino en términos de planificación turística. En el caso de Manises, el documento de referencia que ha sido analizado es el Plan Estratégico de Turismo, elaborado en el año 2020.

Seguidamente, y atendiendo a los requisitos de mantenimiento que establece la Red DTI-CV, se procede a la creación y puesta en marcha de la Comisión Interdepartamental DTI, concebida como un ente de coordinación técnica de los distintos departamentos del Ayuntamiento compuesta, como mínimo, por los responsables de los departamentos de Turismo, Informática, Medio Ambiente, Urbanismo y Desarrollo Local.

Posteriormente, se organizan sesiones participativas con el tejido empresarial y asociativo del destino, con el objetivo de conocer su perspectiva sobre el modelo turístico del destino y las necesidades que presenta. Esta información permitirá plantear posteriormente acciones que se ajusten a la realidad del destino, y aborden sus principales necesidades y problemáticas. De igual forma, también se promueve la

participación del personal técnico y político del Ayuntamiento mediante reuniones tanto individuales como grupales.

La información recogida en el proceso participativo y en el análisis de documentación llevado a cabo permiten analizar con profundidad el modelo de gestión turística del destino, identificando aquellas áreas de mejora que deben abordarse con posterioridad en el plan de actuaciones. Esta información se encuentra reflejada en un DAFO (con enfoque inteligente) y en los distintos apartados de caracterización de la gestión.

Una vez finalizado el diagnóstico del destino, se procede a la elaboración del plan de actuaciones del Plan Director DTI, que se compone de dos bloques diferenciados.

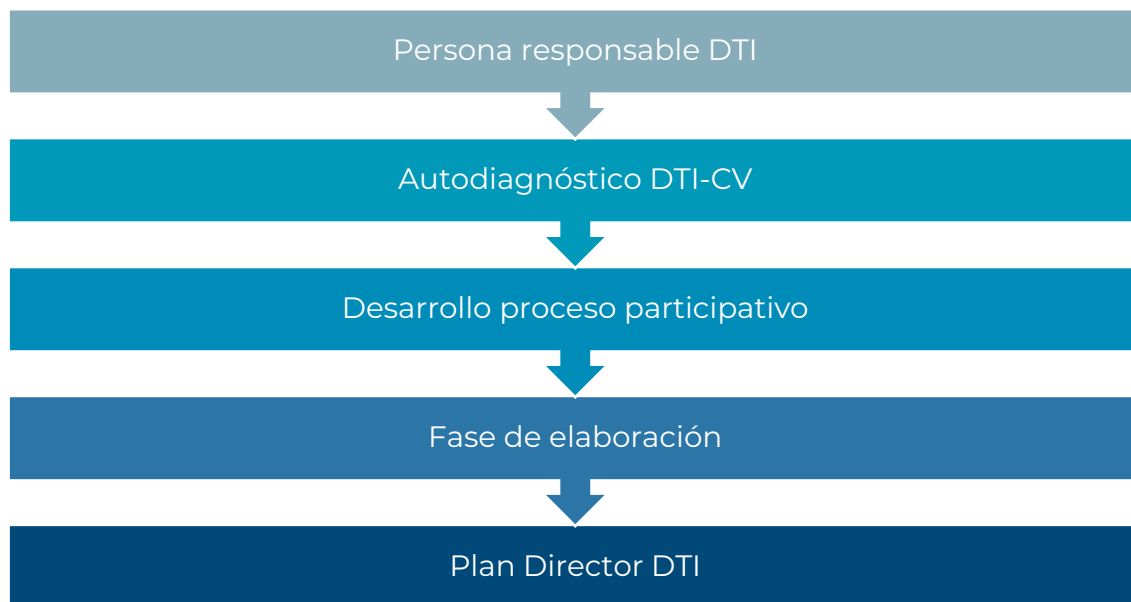
Por un lado, se establecen las acciones que debe acometer el destino para incrementar su porcentaje de cumplimiento en los ejes del modelo DTI-CV y alcanzar los mínimos establecidos en el modelo BAE (Básico, Avanzado y Excelente).

Por otro, se propone un conjunto de acciones que, basándose en la realidad del territorio (coste económico, complejidad, viabilidad, etc.), se centran en abordar las principales necesidades del destino e impulsar la transformación de su modelo en clave DTI.

Una vez definidas y consensuadas estas actuaciones con los distintos agentes implicados, es fundamental la creación y puesta en marcha de los distintos mecanismos de seguimiento del plan, que permitirán garantizar una correcta ejecución de las distintas actuaciones e iniciativas planteadas.



Figura 1. Metodología de elaboración del Plan Director DTI



Fuente: Elaboración propia a partir de la Guía de Implementación DTI de la Comunidad Valenciana (Invat-tur, 2015)

El Destino Turístico Inteligente

Durante la última década, la sostenibilidad y la digitalización son dos conceptos que se han postulado como elementos determinantes a la hora de definir los procesos de transformación de ciudades y territorios. Esta coyuntura, analizada desde una perspectiva turística, ha impactado sobre todas las fases que conforman el ciclo del viaje, cambiando por completo la forma en la que los destinos se promocionan, interactúan con los visitantes y gestionan la actividad turística.

A raíz de la necesidad por parte de los destinos turísticos de adaptarse a los constantes cambios del entorno y aprovechar al máximo las oportunidades que brindan las herramientas tecnológicas, aparece el concepto de Destinos Turísticos Inteligentes (DTI). Un DTI, tal y como establece la Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas (SEGITTUR), es definido como *“un destino turístico innovador, consolidado sobre una infraestructura tecnológica de vanguardia, que garantiza el desarrollo sostenible del territorio turístico, accesible para todos, facilitando la interacción e integración del visitante con el entorno e incrementando la calidad de su experiencia en el destino y la mejora de la calidad de vida del residente”*.

El concepto DTI, que nace a partir de la aplicación de un enfoque turístico a la metodología de las Smart Cities, promueve el desarrollo de un modelo de gestión aplicable a cualquier destino turístico que ponga en el centro del proceso de toma de decisiones al visitante, aporte transversalidad en el análisis de información y evolucione hacia un enfoque holístico y transversal del destino.

Este nuevo paradigma en la gestión turística, que con el paso de los años ha sido mejorado y adaptado a los cambios del entorno y el sector, tiene como finalidad implementar en los destinos un proceso de mejora continua que les permita diagnosticar su punto de partida en el contexto de la gestión inteligente y actuar sobre aquellas áreas de mejora que impulsen su transformación en destinos turísticos más innovadores, accesibles, sostenibles y resilientes.

Para poder avanzar en este proceso, ha sido imprescindible la definición de un marco homogéneo que les permita autodiagnosticarse y alinear sus políticas con las tendencias de creación de Ciudades Inteligentes, tal y como establece el Plan Nacional de Turismo (PNIT) del Gobierno de España. Por ello, la Asociación Española de Normalización (AENOR), en el seno del CTN 178 de Ciudades Inteligentes, impulsó la creación de tres normas:

- Norma UNE 178501:2018. Sistema de gestión de los Destinos Turísticos Inteligentes. Requisitos.
- Norma UNE 178502:2018. Indicadores y herramientas de los Destinos Turísticos Inteligentes.
- Norma UNE 178503:2018. Destinos Turísticos Inteligentes. Semántica aplicada al turismo.

Entre estas tres normativas, destaca la Norma UNE 178502:2018. Indicadores y herramientas de los Destinos Turísticos Inteligentes, donde se establecen más de un centenar de indicadores distribuidos en las dimensiones de Gobernanza, Innovación, Sostenibilidad, Tecnología y Accesibilidad, que pretenden analizar de forma precisa y detallada el nivel de competitividad de un destino con un enfoque orientado hacia la inteligencia y la optimización.



Para la difusión y puesta en valor de este modelo de gestión turística, SEGITTUR en el año 2012 impulsó la creación de la Red de Destinos Turísticos Inteligentes (Red DTI). La Red DTI es una herramienta de colaboración público-público y público-privada compuesta por destinos turísticos, entidades públicas y empresas del sector que promueve la conversión de los destinos en destinos inteligentes y favorece la comunicación, el intercambio de conocimiento y la cohesión entre los mismos.

De forma paralela, y tomando como referencia este marco normativo, el Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas (Invat-tur) desarrolló su propio modelo DTI estableciendo un total de 155 indicadores agrupados en las siguientes dimensiones: Gobernanza, Innovación, Sostenibilidad, Accesibilidad, Conectividad, Inteligencia, Información y Marketing Online.

El modelo DTI-CV, aplicable exclusivamente en destinos turísticos de la Comunidad Valenciana, también realiza una clasificación de los mismos indicadores en base a tres niveles (Básico, Avanzado y Excelente), atendiendo a su grado de complejidad. Este enfoque, denominado Modelo BAE, permite analizar de forma más precisa la situación de los destinos turísticos adheridos a la Red DTI-CV en términos de gestión inteligente.

De la misma forma que SEGITTUR cuenta con la Red DTI, Invat-tur también dispone de la Red de Destinos Turísticos Inteligentes de la Comunidad Valenciana (Red DTI-CV), concebida como un espacio para el fomento de la innovación y difusión de conocimiento, que permita a los destinos adheridos trabajar en clave inteligente y cooperar con el resto de agentes relevantes del ecosistema turístico de la Comunidad Valenciana.

Como conclusión, el modelo de Destinos Turísticos Inteligentes pretende afianzar el compromiso de los destinos en la mejora de la competitividad de sus modelos, avanzando hacia una gestión más eficiente y sostenible e incrementando su capacidad de adaptación frente a los cambios que se producen en el entorno socioeconómico.

Situación turística de Manises

Manises es un municipio de la Comunidad Valenciana, perteneciente a la provincia de València y situado en la comarca de l'Horta Sud, a 8 Km de la ciudad de València. Su término municipal abarca 19,65 Km², albergando infraestructuras de gran relevancia como el Aeropuerto de València-Manises. La ciudad cuenta con excelentes comunicaciones, tanto por carretera (con las principales carreteras regionales como la autovía E-901) como por metro, que conecta con el centro de València y su puerto. La cercanía a la capital y las infraestructuras de transporte existentes, así como la ubicación del Aeropuerto de València-Manises, hacen que Manises experimente altos flujos de visitantes y turistas a lo largo del año.

Así mismo, Manises alberga una gran variedad de recursos turísticos que, debido a su singularidad y atractivo, lo posicionan como un importante complemento para la oferta turística de la ciudad de València.

A continuación, se exponen los principales recursos turísticos con los que cuenta Manises, agrupados en función de su tipología:

Recursos histórico-patrimoniales

Entre los recursos culturales y patrimoniales con los que cuenta Manises, cabe destacar a la cerámica, siendo este su principal exponente cultural, social y turístico. El posicionamiento de Manises como punto estratégico de la producción artesanal y creativa de este material se remonta siete siglos atrás, y su diferenciación reside en el proceso de producción de la cerámica, desde la elaboración de las pastas y pigmentos hasta la construcción de hornos y talleres, ya que todo se realiza en el destino.

Asimismo, Manises cuenta con diferentes espacios, rutas y talleres vinculados a este material. Entre ellos se encuentra el Museo de la Cerámica (MCM), que cuenta con una exposición monográfica sobre la cerámica y su historia desde los siglos XIV hasta el XX, exhibiendo también diferentes piezas y elementos cerámicos contemporáneos. De la misma forma, desde el Departamento de Turismo también se proponen

diferentes rutas y actividades vinculadas a este producto: la 'ruta de la cerámica a tu aire', la 'ruta de la cerámica en familia' y la 'ruta de la cerámica para grupos'. En sus recorridos se pueden visitar edificios emblemáticos con fachadas únicas, algunas de las antiguas fábricas y talleres de Manises y conocer tiendas de cerámica artesanal, entre otros elementos.

La trayectoria histórica del destino en este ámbito, además de los numerosos esfuerzos realizados por el Ayuntamiento de Manises en posicionar y poner en valor este producto se han materializado en la obtención, en el año 2021, del reconocimiento como Ciudad Creativa de la UNESCO, en la modalidad de Artesanía y Artes Populares. Este hito posiciona a Manises como la primera ciudad española en obtener el distintivo de la UNESCO en este ámbito.

Paralelamente, cabe mencionar que el destino también pertenece a la Academia Internacional de la Cerámica promovida por la UNESCO, forma parte de la Ruta Europea de la Cerámica promovida por la Red para la Innovación en la Cerámica (UNIC) y pertenece a la Agrupación Europea de Cooperación Territorial de Ciudades de la Cerámica (AEUCC).



A pesar de que la cerámica es el elemento más diferencial y característico de Manises, el territorio alberga una gran diversidad de recursos que trascienden este ámbito. Entre ellos, se encuentra el agua, siendo un elemento vertebrador del territorio que presenta un potencial extraordinario para Manises en términos turísticos. El destino cuenta con cinco azudes de las acequias más importantes del río Túria, inventariados en la tipología de Infraestructuras en el Inventario de Etnología de la Generalitat Valenciana. También alberga una de las primeras plantas potabilizadoras que suministraba agua potable a la capital y pueblos cercanos en el siglo XIX. Este espacio hoy en día se encuentra reconvertido en un parque ajardinado, llamado 'Els Filtres' (Los Filtros), dedicado a la historia valenciana, el agua y la cerámica.



Por último, Manises cuenta con un Museo de la Fotografía (MUMAF) con un gran reconocimiento. En este espacio, se exponen cerca de 3000 piezas, desde cámaras y carretes, hasta material de laboratorio del siglo XIX hasta la actualidad.

Recursos naturales

En cuanto al ámbito de la naturaleza, Manises destaca por formar parte de la Huerta de València y por albergar en su término municipal parte del Parque Natural del Río Turia, lo que posibilita el desarrollo de actividades y experiencias ligadas al turismo activo basado en el paisaje y la naturaleza.

Entre las distintas rutas y senderos con los que cuenta, destaca en primer lugar la Ruta del Racó, un recorrido sencillo por la huerta de Manises. Discurre en paralelo a dos de las infraestructuras hídricas más importantes: la “Séquia Tapà” y el Canal Daroquí cuyas aguas riegan gran parte de la huerta de la comarca L’Horta Sud. Esta ruta es perfecta para pasear contemplando el paisaje agrícola del destino.



Por otro lado, la Ruta de las Masías ofrece un recorrido de 5,6 km por un entorno natural único, adentrándose en el Parque Natural del Túria y ofreciendo una visión completa del patrimonio natural de Manises. Se trata de una ruta ideal para realizarla paseando, corriendo o practicando marcha nórdica, ya que no tiene ninguna dificultad técnica.

Otra de las posibilidades que ofrece el Parque Natural del Túria es la ruta ecuestre. La ruta 'IE-031 Ruta del Turia' tiene una longitud total de 48 km y es un trayecto que discurre a lo largo del río Turia atravesando bosques de ribera, con caminos cómodos y amplios para los caballos.

A pesar de que el destino reciba una alta afluencia de visitantes a través del Parque Natural del río Turia, cabe mencionar que su interés reside únicamente en el espacio natural. Esto, unido con el bajo gasto turístico que caracteriza a esta tipología de visitantes, genera dificultades a la hora de dinamizar turísticamente el centro urbano de Manises y poner en valor su oferta turística ligada a la cultura y al patrimonio.



Recursos culturales

Entre las festividades del destino destacan la 'Festa de la Ceràmica' y la 'Cabalgata de la Ceràmica'. En ambos eventos, que se encuentran estrechamente vinculados a la tradición ceramista de Manises, participan artesanos del gremio que realizan en directo demostraciones de las diferentes técnicas, estilos y labores propias de la cerámica manisera, con el fin de mejorar su puesta en valor y dotarles de visibilidad.

También es importante mencionar el Mercat Medieval de Manises, que cuenta ya con 24 ediciones y constituye otro de los principales atractivos culturales del destino. A lo largo de los tres días de duración del evento, se realizan un gran número de visitas teatralizadas, concursos y demostraciones organizadas de forma conjunta por el empresariado local y el Departamento de Turismo.

Por último, sus tradicionales Fallas, la festividad de los Moros y Cristianos y la Semana Santa Manisera completan el colorido y artesanal folklore de Manises.



Con el objetivo de conocer la percepción de la demanda sobre los recursos turísticos del destino, se han analizado dos páginas webs especializadas en reseñas de visitantes: Tripadvisor y Google Través. En la Tabla 1 se presentan por orden de número de opiniones los principales atractivos.

Tabla 1. Principales atractivos de Manises en Tripadvisor y Google Travel.

TRIPADVISOR			GOOGLE TRAVEL		
ATRACTIVO	N.º OPINIONES	VALORACIÓN	ATRACTIVO	N.º OPINIONES	VALORACIÓN
Museo de la Cerámica de Manises	31	4.5	Parque de Los Filtros	367	4.2
Actividades con Valencia Adventure	24	5	Área Recreativa de Manises (PN del Túria)	336	4.9
Tourist Info	8	4.5	Museo de la Cerámica de Manises	265	4.5
La Cerámica Valenciana	4	3.5	Tourist Info	34	4.8
MUMAF	2	4.5	MUMAF	20	4.7
			La Cerámica Valenciana	15	4.7

Fuente: elaboración propia a partir de Tripadvisor y Google Travel

Tal y como se observa en la Tabla 1, la cerámica y las experiencias vinculadas al turismo de naturaleza se posicionan como los dos elementos con mayor reconocimiento entre los distintos segmentos de demanda. Estos datos, que respaldan la estrategia turística de Manises de los últimos años, también ponen de manifiesto la necesidad de poner en valor un mayor número de recursos y experiencias ligadas a la cerámica, diversificando su oferta y mejorando su capacidad de atracción de nuevos segmentos de visitantes capaces de dinamizar social y económicamente el territorio.

En términos de gestión turística y a pesar de que estos datos permiten conocer el reconocimiento que tienen los distintos recursos turísticos de Manises, cabe

mencionar que, para poder tomar decisiones de una forma más óptima y eficiente, es esencial contar con un mayor número de herramientas que permitan obtener conocimiento sobre el estado en el que se encuentran los recursos y las características y preferencias de la demanda. Esta información permitirá mejorar el grado de personalización de los productos y experiencias ofertadas en el destino, además de incrementar el impacto generado por las campañas de promoción y comunicación.

Demanda turística en la Tourist Info de Manises

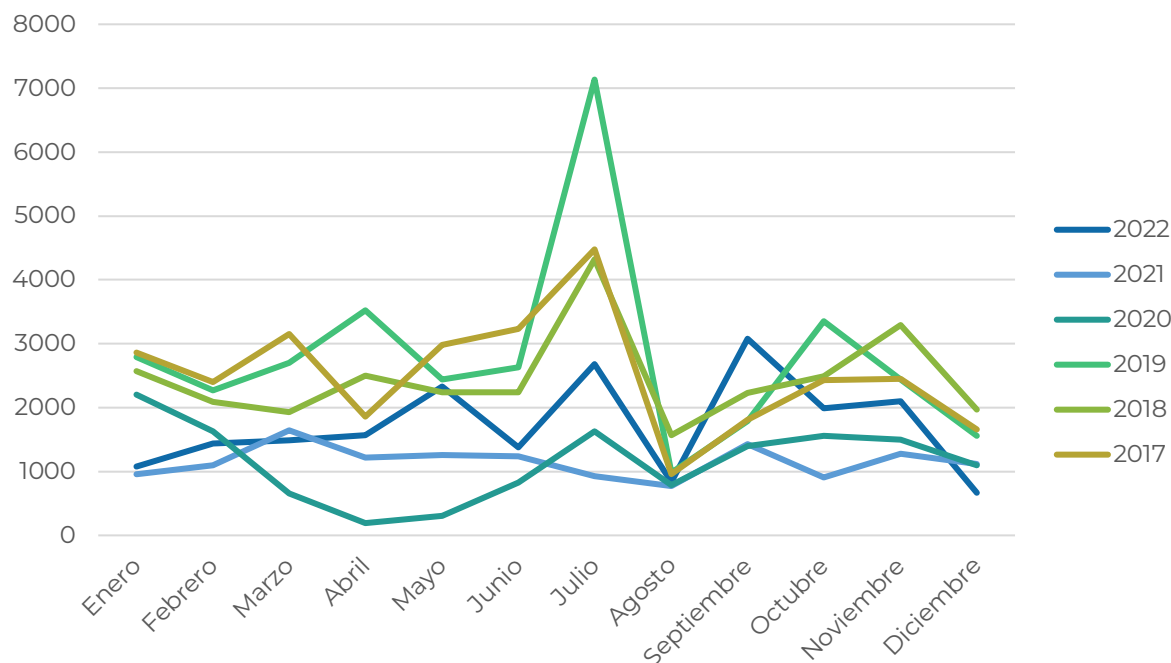
Para estimar la demanda turística del destino se han empleado las cifras oficiales recogidas en la Oficina de Turismo de Manises desde 2015.

A lo largo del último año de referencia (2022), Manises ha recibido un total de 20.635 visitantes¹. Esta cifra, comparada con las del año 2021, suponen un incremento del 49,22%. A pesar de que se haya producido este notable crecimiento, influenciado sobre todo por la pandemia provocada por la COVID-19, las cifras de afluencia siguen encontrándose por debajo de las del año 2019 (un 38,6% menos) y del promedio de visitantes recibidos en el periodo comprendido entre 2017 y 2019 (31.099 visitantes).

Paralelamente, si atendemos a la fluctuación temporal del número de visitantes no se puede determinar la existencia de un patrón estacional en los últimos dos años derivado de las restricciones de movilidad vinculadas a la crisis sanitaria. No obstante, antes de la pandemia, Manises sí presentaba una acusada estacionalidad centralizada en los meses estivales, con el pico más alto situado en el mes de julio, y repuntes en ciertas fechas concretas como el puente de octubre o la semana santa. En cuanto a las cifras de 2022, al observar el gráfico se advierte que la tendencia comienza a asemejarse a patrón previo a la pandemia (2019, 2018, 2017).

¹ Registros disponibles hasta el 15 de diciembre de 2022

Gráfico 1. Comparativa de la evolución anual del número de visitantes que llega a Manises.



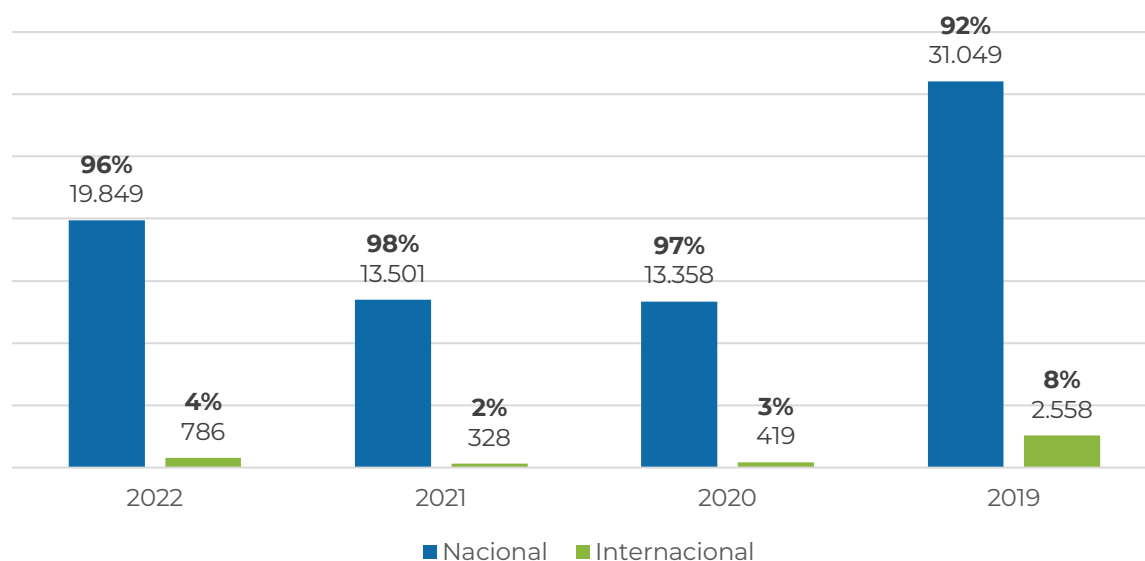
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos ofrecidos por la OIT Manises (2022).

En lo respectivo a la procedencia de los visitantes, en 2022 el 96% (19.849) de los visitantes provenía de dentro de las fronteras españolas. Más detalladamente, de los nacionales, el 71,0% serían de la propia Manises (14.093), seguidos del 27,7% (5.495) que haría referencia a visitantes de la Comunitat Valenciana y del 0,6% (116) procedentes de la capital de España. En cuanto al porcentaje de extranjeros (4%; 786), que aumenta con respecto a los años anteriores (2021-2020), el 28,0% hace referencia a ciudadanos del Reino Unido (220); seguido del mercado francés (17,6%; 138) e italiano (7,8%; 61).

Las cifras de visitantes nacionales y locales, en este caso, se ven influenciadas también por la ubicación de la Oficina de Turismo, ya que en sus instalaciones también se encuentra la Oficina de Atención al Ciudadano. Como consecuencia de ello, predomina la cifra de visitantes de Manises sobre el resto.

En lo que respecta a la tipología de visitantes que acuden a este espacio para obtener información turística, son en su gran mayoría excursionistas que realizan visitas puntuales al destino sin alojarse, presentando un gasto turístico relativamente bajo.

Gráfico 2. Comparativa de visitantes nacionales e internacionales en la Oficina de Turismo de Manises



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos ofrecidos por la OIT Manises (2022).

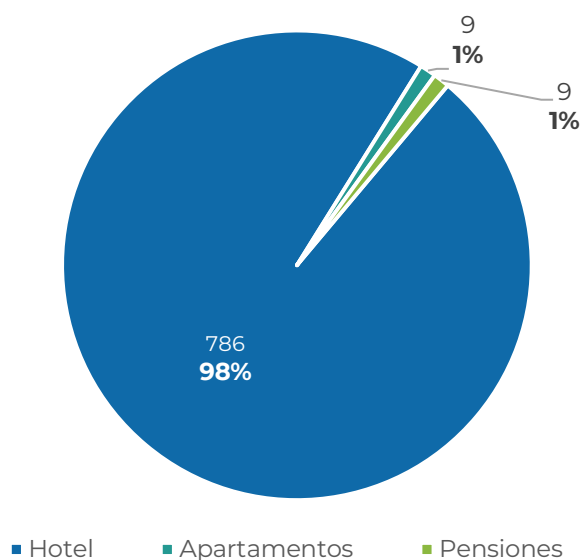
Evolución de la oferta alojativa en Manises

Basándonos en los datos del Informe de Oferta Turística Municipal y Comarcal de la Comunitat Valenciana del 2021 (Turisme Comunitat Valenciana, 2021), Manises cuenta con un total de 804 plazas de alojamiento, cuya gran mayoría pertenece a hoteles (97,76%).

En los últimos 5 años, el número de plazas totales ha presentado un patrón estable de la fluctuación, pues desde 2016 éstas han crecido un 2%. No obstante, si analizamos cada una de las tipologías de alojamiento presentes en el territorio, se puede observar que, mientras que las plazas de hoteles se mantienen estables, las de apartamentos turísticos reglados aumentaron en un 125% y las de pensiones decrecieron un 36% desde el año 2016. Asimismo, desde 2017 se han aprobado 2 solicitudes de compatibilidad turística para viviendas de uso turístico.

Por otro lado, en lo que respecta a la ubicación de la oferta hotelera con la que cuenta Manises, se encuentra ubicada en su gran mayoría alrededor del Aeropuerto de València-Manises, presentando una menor concentración de los mismos en el centro urbano.

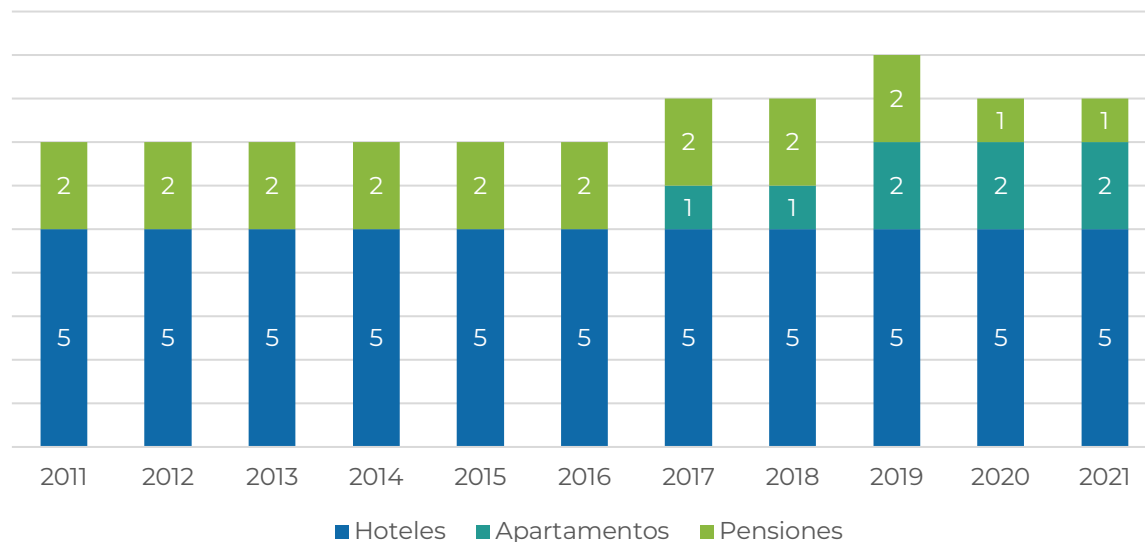
Gráfico 3. Proporción del número de plazas alojativas según establecimiento en 2021.



Fuente: elaboración propia a partir de los Informes de Oferta Turística Municipal y Comarcal (Turisme Comunitat Valenciana, 2021)

En cuanto a la progresión temporal del número de establecimientos alojativos en el destino, Manises presenta un leve aumento del número de éstos en los últimos 5 años. Este crecimiento se encuentra vinculado al crecimiento en el número de apartamentos turísticos desde el año 2017. No obstante, también cabe mencionar que este crecimiento no afecta en términos estructurales a la configuración de la oferta alojativa de Manises, que sigue estando dominada por los establecimientos hoteleros.

Gráfico 4. Número de establecimientos alojativos en Manises en la última década.

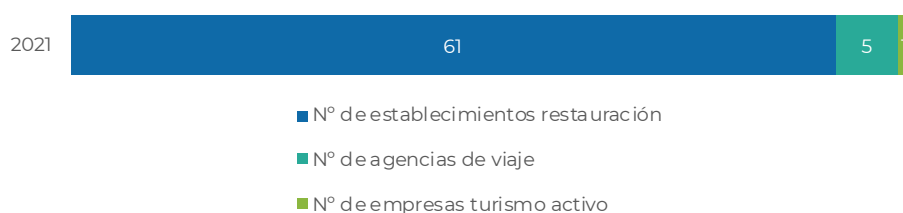


Fuente: elaboración propia a partir de los Informes de Oferta Turística Municipal y Comarcal (Turisme Comunitat Valenciana, 2022)

Por otro lado, atendiendo al comparativo censal del número de segundas viviendas, desde 2001 hasta 2011 éstas aumentaron un 84%.

Así pues, junto con 61 restaurantes, 5 agencias de viaje y una empresa de turismo activo, Manises completa su oferta turística privada.

Gráfico 5. Número de establecimientos de oferta complementaria en Manises (2021)



Caracterización de la gestión pública de Manises

Gestión y planificación turística

Manises, ha contado tradicionalmente con una economía basada en la actividad industrial ligera (vinculada a la artesanía y la cerámica) y la agricultura de regadío. Su modelo económico se ha transformado ya que, en la actualidad, presenta un modelo en el que predomina el sector servicios, especialmente el relacionado con el comercio. En este sentido, la actividad turística ha pasado de ser una actividad liviana a un complemento del resto de sectores de la economía local, con capacidad para contribuir a una mayor dinamización social y económica del territorio.

La entidad responsable de gestionar esta actividad es el Departamento de Turismo del Ayuntamiento de Manises. Esta área departamental, que se encuentra compuesta por 1 técnico y 3 informadoras turísticas, se encarga de coordinar y desarrollar tareas relacionadas con la dirección y planificación del destino, entre las que destacan las siguientes:

- Planificación, gestión turística, promoción y comercialización.
- Prestación del servicio de información turística integrado en la Red Tourist Info de Oficinas de Turismo de la Comunitat Valenciana.
- Servicio de guía y acompañamiento en recorridos turísticos de Manises.
- Asistencia a ferias de carácter internacional, nacional y provincial.
- Organización y coordinación de eventos de relevancia turística como el “Mercat Medieval” y la “Festa de la Cerámica”, que se celebran con una periodicidad anual.
- Implantación de sistemas de calidad de la norma UNE-ISO 14785:2015.

Además de llevar a cabo estas funciones, también gestiona, de forma conjunta con las áreas de Patrimonio y Museos del Ayuntamiento de Manises, los compromisos derivados del reconocimiento como Ciudad Creativa de la UNESCO. Esto, materializado en el proyecto “Manises, City of Ceramics”, se traduce en un plan de actuaciones con un plazo previsto de ejecución de cuatro anualidades y que tiene

como objetivo impulsar el desarrollo social, económico y sostenible de las tradiciones del destino vinculadas a la cerámica. La correcta ejecución de estas actuaciones, que será un elemento determinante para la renovación del distintivo en el año 2025, debe estar respaldada con la puesta en marcha de mecanismos de gobernanza que, además de coordinar a los distintos agentes relevantes del destino, realice un seguimiento del desarrollo del proyecto y de los resultados obtenidos.

Por tanto, es prioritario que el destino disponga de estos mecanismos de coordinación, que garanticen el desarrollo de las actuaciones y permitan avanzar en la transformación de su modelo de gestión, basándose en los principios de la gobernanza y la colaboración público-privada.

En cuanto al producto cerámico, también cabe destacar que Manises, desde el año 2014, pertenece a la Agrupación Europea de Cooperación Territorial Ciudades de Cerámica (AEUCC), y en el año 2021 se adhirió a la Ruta Europea de la Cerámica, promovida por la Red para la Innovación en la Cerámica (UNIC).

En términos de planificación turística, Manises aprobó en el año 2020 su Plan Estratégico de Turismo. Este documento, que establece la hoja de ruta del destino en términos turísticos, tiene como objetivo la mejora del posicionamiento del turismo en la economía local y el fomento de un modelo de crecimiento sostenible, continuado en el tiempo y respetuoso con los recursos existentes, recuperando y conservando el patrimonio arquitectónico, la cultura local y el medio ambiente, entre otros.

En este Plan Estratégico, la participación de los agentes turísticos, públicos y privados ha sido un elemento determinante para contrastar los resultados y enriquecer los trabajos técnicos, tanto desde el punto de vista analítico como propositivo (Plan Estratégico de Turismo de Manises, 2020). Es por ello que se llevó a cabo un proceso participativo en el que se agruparon a los distintos agentes en cinco categorías, representando cada una de ellas un ámbito profesional: ceramistas y artesanos, hoteles, restaurantes y agencias de viajes, asociaciones y Corporación Municipal.

Desde la perspectiva de la gestión inteligente, Manises inició en el año 2021 su proceso de conversión en DTI, formalizando su adhesión a la Red DTI de la Comunidad Valenciana gestionada por el Invat·tur. Este proceso, que será respaldado por el presente Plan Director DTI, tiene como finalidad impulsar la transformación del modelo de gestión de Manises en uno más eficiente, sostenible y transversal.

Tabla 2. Hitos en la planificación turística del Departamento de Turismo de Manises.

AÑO	HITOS - HERRAMIENTAS PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN TURÍSTICA
2000	Declaración de Manises como Municipio Turístico
2014	Adhesión a la Agrupación Europea de Cooperación Territorial Ciudades de Cerámica (AeuCC)
2018	Plan Estratégico Comarcal de la Mancomunidad de l'Horta Sud
2020	Plan Estratégico de Turismo 2020-2025
2021	Adhesión a la Ruta Europea de la Cerámica
2021	Ciudad Creativa de la UNESCO
2021	Adhesión a la Red de Destinos Turísticos Inteligentes de la Comunitat Valenciana (Red DTI-CV)
2022	Plan de Sostenibilidad Turística en Destinos
2023	Plan Director Destino Turístico Inteligente

Fuente: Elaboración propia



Gestión y planificación de las otras áreas del destino

Debido a la transversalidad que caracteriza al turismo, la implicación de las diferentes áreas en la mejora de la gestión es un factor determinante. Para ello, es imprescindible la puesta en marcha de mecanismos de coordinación que impliquen y fomenten la comunicación entre las distintas áreas de un ayuntamiento, con la finalidad de desarrollar sinergias y mejorar los procesos de toma de decisiones.

En términos de planificación estratégica, cabe mencionar la elaboración en el año 2016 de la Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado (EDUSI). Este documento, que fue creado con el objetivo de ser financiado para su ejecución, ha servido como referencia para la ejecución de distintos proyectos relacionados con la mejora de la movilidad, el fomento de la actividad económica y el impulso de la sostenibilidad en el destino.

También es importante recalcar la adhesión del destino a la Alianza de Ciudades por el Desarrollo Sostenible (2017), que responde a la voluntad difundir y trasladar a nivel local la importancia de comprometerse con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de Naciones Unidas y a la consecución de la meta de lograr condiciones favorables tal y como marca la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible. Esta alianza se encuentra impulsada desde el Consell de la Generalitat Valenciana.

El destino también cuenta con un Plan de Movilidad Urbana Sostenible (2018), un documento en el que se recogen una serie de medidas centradas en convertir a Manises en un municipio más sostenible, eficiente y respetuoso con el medio ambiente, promoviendo una gestión de la movilidad óptima y adaptada a las necesidades del territorio y de los ciudadanos. Este documento se encuentra en fase de aprobación.

En cuanto a la gestión del Parque Natural del Río Túria, es importante destacar que su gestión corresponde a la Consellería de Agricultura, Desarrollo Rural, Emergencia Climática y Transición Ecológica de la Generalitat Valenciana. Por tanto, para el desarrollo de iniciativas de preservación del medio ambiente, transformación digital

y fomento del turismo activo en este espacio es esencial la colaboración directa entre el Ayuntamiento de Manises y Generalitat Valenciana. Esto permitirá agilizar los procesos de tramitación de permisos y garantizar que las acciones desarrolladas se ejecutan de forma coherente y alineada con las políticas de gestión de espacios naturales nacionales y autonómicas.

Por último, y de manera muy reciente, se han elaborado los siguientes planes: Plan Municipal de Igualdad de Oportunidades (2022), Plan Joven (2022) y Plan Urbano de Actuación Municipal (2022). Este último, de la misma forma que el PMUS, se encuentra en fase de aprobación por parte del Ayuntamiento de Manises.

Tabla 3. Hitos en la planificación y gestión del destino del resto de áreas departamentales

AÑO	HITOS - HERRAMIENTAS PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN TURÍSTICA
2013	Agenda 21
2016	EDUSI
2017	Alianza de Ciudades para el Desarrollo Sostenible
2018	Plan de Movilidad Urbana Sostenible
2022	Manises ON
2022	Plan Municipal de Igualdad de Oportunidades
2022	Plan Joven
2023	Pla Urbà d'Actuació Municipal (PUAM)

Fuente: Elaboración propia

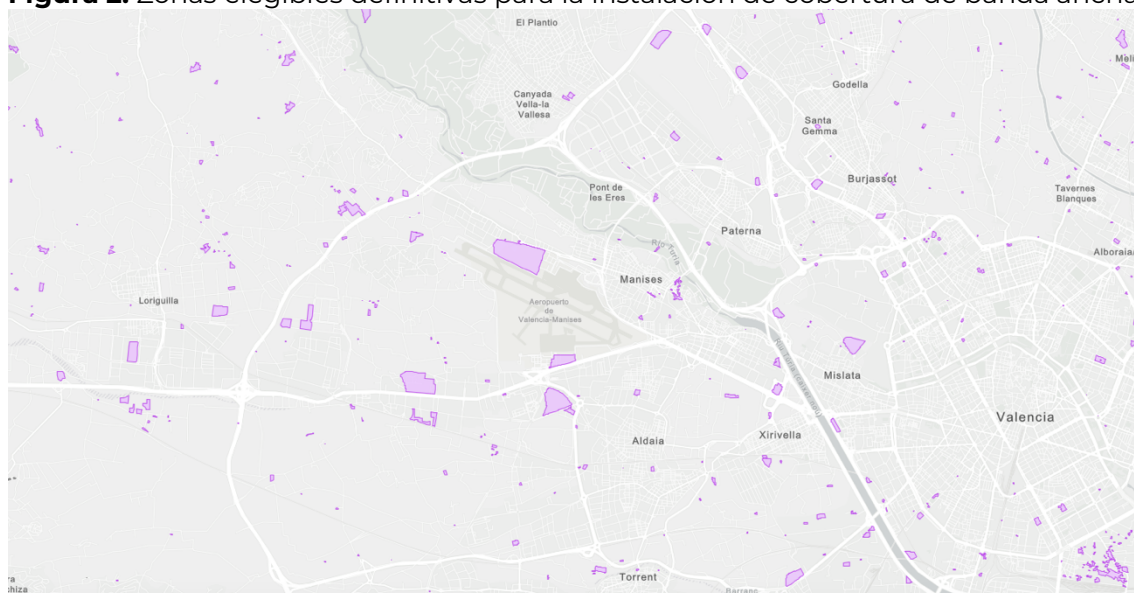


Caracterización tecnológica de Manises

Siendo la transformación digital uno de los pilares del modelo de Destinos Turísticos Inteligentes, es importante diagnosticar la situación de partida del destino en este ámbito, con el fin de elaborar posteriormente una propuesta de actuaciones totalmente ajustada a la realidad del destino.

En este sentido, es fundamental comenzar analizando la infraestructura de telecomunicaciones con la que cuenta Manises, ya que su estado determinará el potencial del destino en términos de desarrollo tecnológico.

Figura 2. Zonas elegibles definitivas para la instalación de cobertura de banda ancha



Fuente: Instituto Geográfico Nacional (2022)

En la Figura 2 se muestra el nivel de cobertura del término municipal de Manises, marcando en color púrpura las zonas donde la cobertura es igual o inferior a 20 Mbps (2G).

A partir de esta información, puede determinarse que la gran mayoría del territorio que comprende Manises cuenta con una infraestructura de telecomunicaciones de calidad, con cobertura superior a los 100 Mbps (4G) que permite desplegar sensórica y tecnología para la captación de datos sin ningún tipo de obstáculo.

En cuanto al Departamento de Turismo, el grado de digitalización se encuentra por el momento en una fase de desarrollo temprana, más allá de los medios usados para la gestión de procedimientos administrativos.

A pesar de que el Departamento de Turismo cuente con una empresa externa dedicada a la gestión de las redes sociales y la monitorización de los impactos generados por las campañas de promoción, se pone de manifiesto a través de este diagnóstico la escasa presencia de medios tecnológicos a través de los cuales captar información y transformarla en conocimiento útil para la toma de decisiones en clave turística.

Entre las distintas necesidades que presenta el destino en términos de información, destaca la escasez de medios a través de los cuales conocer el perfil y el comportamiento de la demanda turística. Estos datos, que permitirán analizar la forma en la que se comportan los visitantes en el destino y sus preferencias a la hora de disfrutar de productos y servicios turísticos, tienen una gran utilidad a la hora de planificar la oferta turística y desarrollar campañas de promoción con un mayor nivel de precisión y segmentación.

Esta carencia de fuentes de información también dificulta a Manises conocer su posicionamiento en términos turísticos, y su grado de competitividad frente a otros destinos de similares características. Contando con una oferta muy diferenciada del resto, y basando su estrategia en un producto como la cerámica, es esencial contar con datos que le permitan conocer el atractivo que tiene la cerámica a los distintos perfiles de visitantes y el reconocimiento que tiene en el sector turístico. Esta información contribuirá a optimizar las campañas de marketing y adaptar los productos y servicios a las necesidades y preferencias de los distintos perfiles de visitantes.

Por otro lado, y partiendo de la necesidad de evolucionar los modelos de gestión de los destinos hacia unos más sostenibles, es necesario incorporar un mayor número de herramientas a través de las cuales monitorizar el estado en el que se encuentra el territorio en términos medioambientales y cuantificar el impacto provocado por la

actividad humana y el cambio climático. El análisis de estas fuentes de información permitirá gestionar la oferta turística de una forma más sostenible y eficiente, garantizando la correcta preservación de los recursos en el largo plazo.

En cuanto a la gestión de los servicios municipales, también se pone de manifiesto la necesidad de avanzar hacia una gestión más eficiente de los recursos mediante el desarrollo tecnológico. Es por ello que la telegestión del suministro de agua y la sensorización del servicio de recogida de residuos son dos elementos fundamentales que permitirán avanzar al destino en términos de eficiencia y sostenibilidad. Igualmente, el tratamiento de estas fuentes de información también ayuda a cuantificar el impacto generado por el turismo en el destino, prestando especial atención a recursos naturales como el Parque Natural del Río Túria.

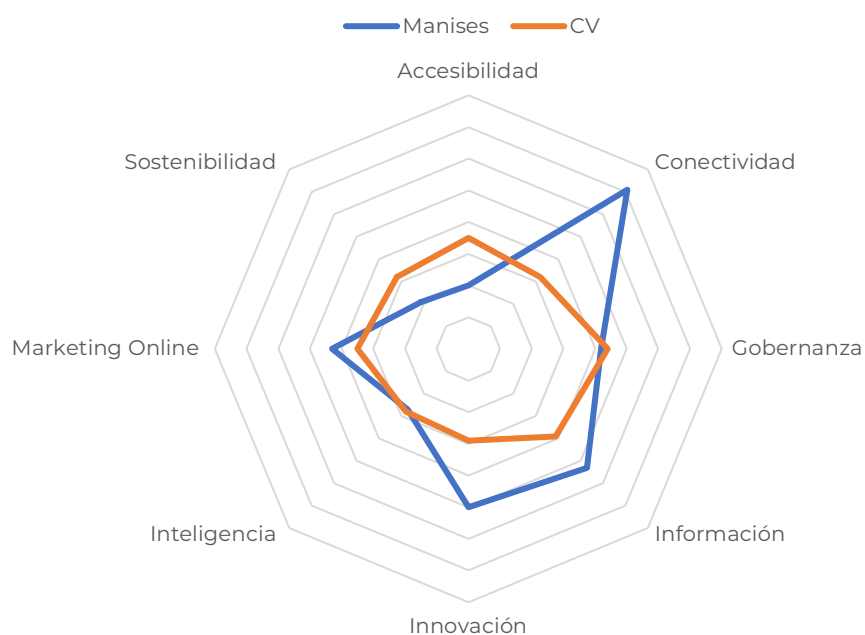


Diagnóstico del destino

Basándonos en los criterios establecidos por el modelo de Destinos Turísticos Inteligentes de la Comunidad Valenciana (DTI-CV) impulsado por el Instituto Valenciano de Tecnología Turística (Invat:tur), el primer paso para la transformación de destinos en DTI es diagnosticar su situación de partida en clave inteligente.

En esta fase, se ha analizado el grado de cumplimiento de Manises en base a los 155 indicadores que componen el modelo DTI-CV, que se encuentran agrupados en 8 dimensiones (Gobernanza, Innovación, Sostenibilidad, Accesibilidad, Conectividad, Inteligencia, Información y Marketing Online) y 3 niveles (Básico, Avanzado y Excelente).

Resultados del Autodiagnóstico DTI



En el Autodiagnóstico DTI-CV, Manises obtiene un promedio de cumplimiento del 40,8%, situándolo ligeramente por encima de la media del resto de municipios de la Comunitat Valenciana (37,12%).

Analizando esto en los distintos ejes del modelo, destaca que el ámbito donde se obtiene un mayor porcentaje de cumplimiento es el de Conectividad (71%). Esta cifra, que tiene en consideración elementos como la cobertura móvil del territorio, el despliegue de conectividad Wi-Fi y la implementación de sensórica en el destino, permite determinar que, a pesar de que el grado de desarrollo tecnológico de Manises no sea elevado, su infraestructura de telecomunicaciones es de suficiente calidad como para llevar a cabo este proceso sin ningún tipo de inconveniente.

En el eje de Información, donde se obtiene un cumplimiento del 53% de los indicadores, se refleja el trabajo continuo del destino en mejorar la calidad del servicio de información turística prestado en la oficina de turismo y en los distintos canales digitales a través de los cuales interactúan con la demanda.

Seguidamente se encuentra el eje de Innovación (50%), donde se ponen de relieve los distintos servicios de asesoramiento a emprendedores y empresarios pertenecientes al sector turístico. Por otra parte, también destaca la organización de una jornada de formación de guías turísticos e informadores de la Red Tourist Info, con la finalidad de impulsar la transferencia de conocimiento al sector y dotar de una mayor visibilidad a la oferta turística de Manises.

En el ámbito del Marketing Online, donde Manises presenta un grado de cumplimiento del 43%, se evidencian los esfuerzos del área de turismo en el desarrollo de acciones de promoción y comunicación, haciendo especial mención a aquellas llevadas a cabo en medios digitales. Sin embargo, cabe señalar que, con el objetivo de optimizar el modelo de gestión turística y la eficacia de las acciones promocionales, es esencial promover la incorporación de un mayor número de herramientas y fuentes de información que permitan conocer con mayor detalle las características y preferencias de la demanda. Este conocimiento permitirá segmentar de una forma

más precisa las campañas promocionales y mejorar la imagen del destino en mercados tanto nacionales como internacionales.

Cumpliendo con el 42% de los indicadores se encuentra el eje de Gobernanza. Esta cifra, a pesar de poder ser interpretada como un resultado negativo, evidencia el compromiso del destino en avanzar hacia un modelo de gestión turística más eficiente, transversal y cohesionado. El Plan Estratégico de Turismo (2020) y la Comisión Interdepartamental DTI de reciente creación ponen de manifiesto el hecho de que Manises, además de contar con una estrategia turística consensuada por todos los agentes del territorio, es consciente que, para poder mejorar su competitividad como destino turístico, debe desarrollar un modelo de gobernanza en el que todos los agentes público-privados del territorio se impliquen en la mejora del destino en todas sus perspectivas.

En la dimensión de Inteligencia (27%), Manises presenta cierto margen de mejora, sobre todo en lo relativo a la incorporación en el modelo de gestión de procesos relacionados con la gestión y analítica de datos para la toma de decisiones en clave turística. Para poder cumplir con esto, un elemento fundamental es la transformación digital del destino, incorporando distintas herramientas que permitan obtener datos sobre aspectos como el perfil de la demanda turística, el estado medioambiental de los recursos o el posicionamiento competitivo del destino.

En el ámbito de Sostenibilidad, su porcentaje de cumplimiento (21%) pone de manifiesto la necesidad de impulsar una mayor cantidad de iniciativas que optimicen su modelo de gestión, garantizando la preservación de los recursos e incrementando la capacidad de adaptación del destino frente a los efectos provocados por el cambio climático.

Por último, con un grado de cumplimiento del 20% se encuentra el eje de Accesibilidad. Aunque el destino cuente con dos tercios de sus recursos completamente adaptados, y disponga de material informativo que cumpla con los criterios de accesibilidad, Manises debe seguir haciendo más inclusivos sus productos y servicios. Para respetar este supuesto, es necesario desarrollar una estrategia basada

en un diagnóstico detallado de la disponibilidad de recursos del destino, y definir las medidas a tomar para convertirse en un destino más accesible, inclusivo y competitivo.

Comparativa de resultados del Autodiagnóstico DTI

Si se realiza comparativa de los resultados del Autodiagnóstico DTI-CV entre Manises y el resto de destinos pertenecientes a la Red DTI-CV, se percibe que en la mayoría de casos el destino supera o se sitúa en el promedio de cumplimiento.

La mayor diferencia se encuentra en el eje de Conectividad, ya que, mientras que el promedio de la Red DTI-CV se halla en un 32%, Manises cuenta con un grado de cumplimiento del 70%.

Los ejes que también se encuentran por encima del promedio son los de Información, Innovación y Marketing Online, superando en el último caso hasta en 20 puntos el promedio de los destinos de interior. Por otro lado, también cabe mencionar que los ejes de Inteligencia y Gobernanza se encuentran ligeramente por debajo del promedio de la Comunidad Valenciana. No obstante, el margen de mejora más amplio se identifica en los ámbitos de Accesibilidad y Sostenibilidad.

Tabla 4. Comparativa de los resultados del Autodiagnóstico DTI Manises

Dimensión	Manises	C. Valenciana	Destinos Interior
Accesibilidad	20%	35%	29%
Conectividad	71%	32%	25%
Gobernanza	42%	44%	33%
Información	53%	39%	25%
Innovación	50%	29%	25%
Inteligencia	27%	28%	19%
Marketing Online	43%	35%	18%
Sostenibilidad	21%	32%	21%

Fuente: Elaboración propia

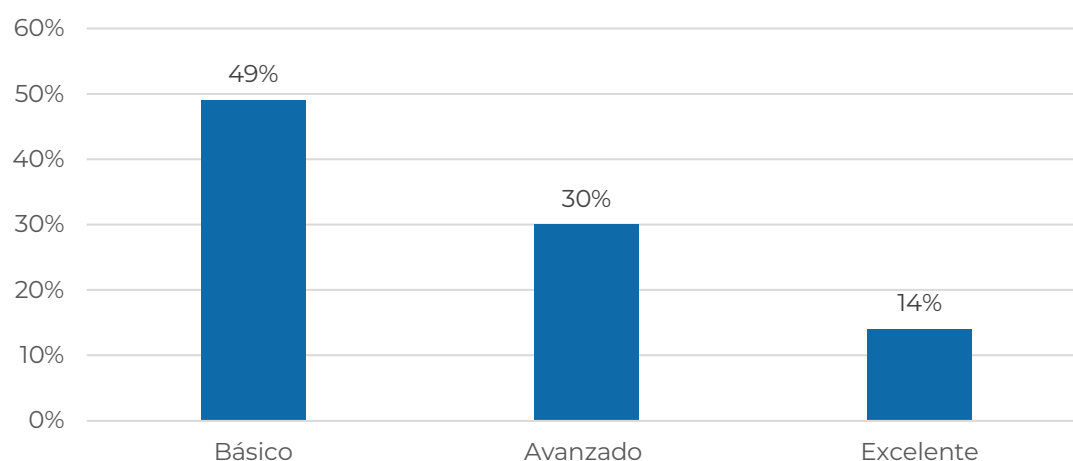
Modelo BAE

El modelo DTI-CV, además de realizar una categorización de los indicadores en base a las ocho dimensiones del modelo DTI-CV (Gobernanza, Innovación, Sostenibilidad, Accesibilidad, Conectividad, Inteligencia, Información y Marketing Online), también lo realiza en base a tres niveles (Básico – Avanzado – Excelente), denominándolo como modelo BAE.

El grado de cumplimiento que presenta un destino en estos tres niveles permite categorizarlo como DTI Básico, Avanzado o Excelente. Sin embargo, esta clasificación únicamente refleja el punto de partida de un destino en su proceso de transformación en DTI, por lo que, con el paso del tiempo, y a medida que se incrementa el número de indicadores alcanzados, los destinos pueden evolucionar de una categoría a otra. Para lograrlo, el destino debe cumplir al menos con el 80% de los indicadores designados en cada nivel.

En este caso, **Manises cumple con el 49% de los indicadores del nivel Básico, el 30% del Avanzado y el 14% del Excelente.** Estas cifras nos permiten determinar que el destino es actualmente un DTI Básico.

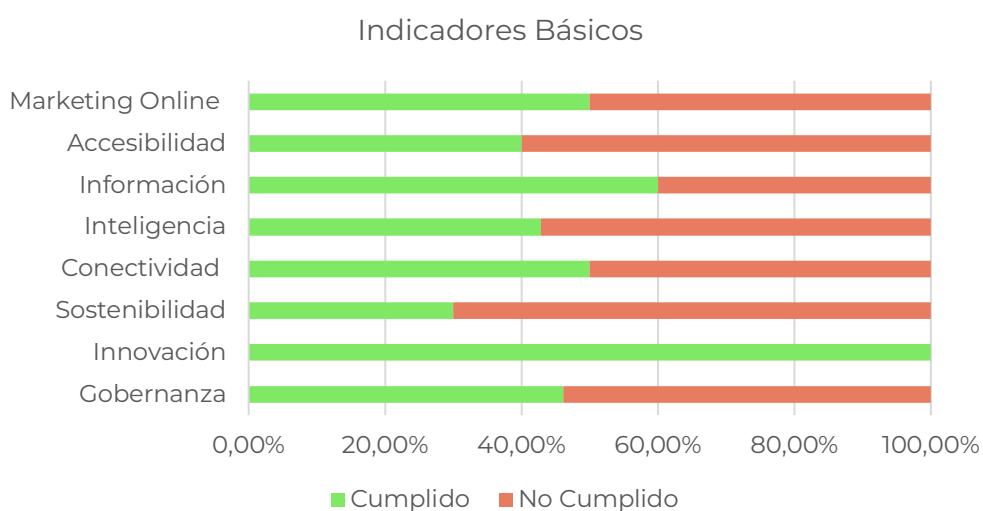
Gráfico 6. Resultados del Autodiagnóstico DTI en función del Modelo BAE



Fuente: Elaboración propia

Si ahondamos en los resultados de cada uno de los niveles, en el nivel Básico Manises destaca por obtener un grado de cumplimiento relativamente elevado en los ejes de Innovación e Información. Tras estos, se sitúan los ejes de Marketing Online, Conectividad y Gobernanza, que alcanzan el 50% de cumplimiento aproximadamente. Por otro lado, el eje que presenta un mayor margen de mejora es el de Sostenibilidad, alcanzando únicamente el 30% de los indicadores.

Gráfico 7. Cumplimiento de los indicadores básicos por eje

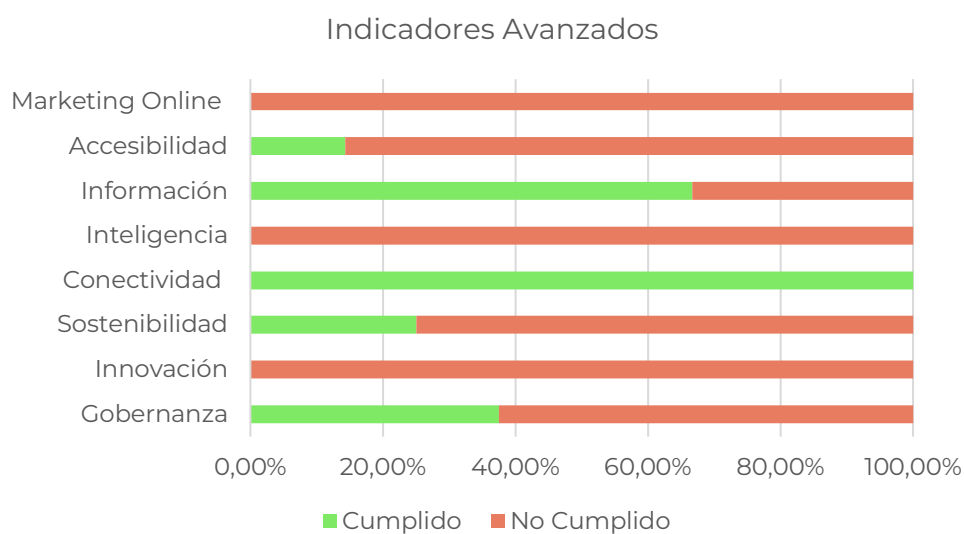


Fuente: Elaboración propia



En cuanto a los indicadores del nivel Avanzado, se puede apreciar que el eje que presenta un mayor grado de cumplimiento es el de Conectividad. No obstante, también destaca el hecho de que no se cumple con ninguno de los indicadores de los ejes de Innovación, Inteligencia y Marketing Online.

Gráfico 8. Cumplimiento de los indicadores avanzados por eje

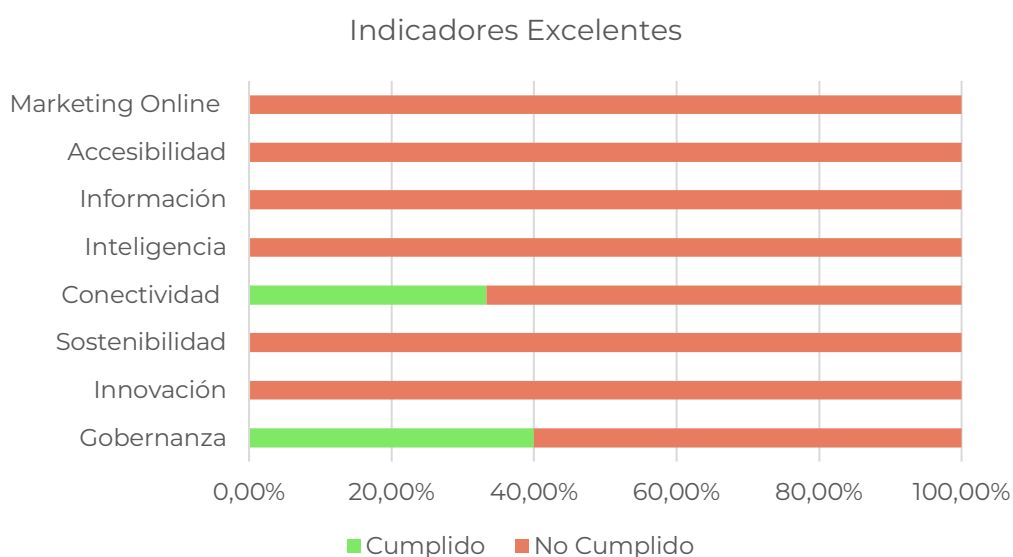


Fuente: Elaboración propia

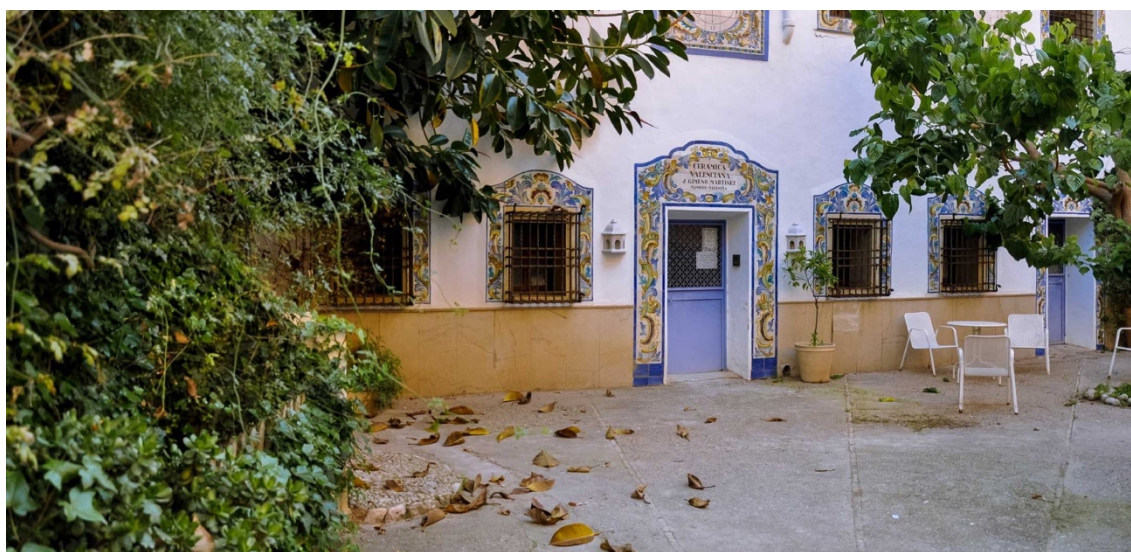


En último lugar, se observa que en los únicos ejes en los que Manises cumple con algún indicador son el de Conectividad y Gobernanza. En este sentido, el hecho de no cumplir con ninguno de los indicadores previstos para el resto de ejes, pone en relieve la necesidad de trabajar en clave innovadora, aplicando estrategias de marketing basadas la analítica de datos e impulsando la accesibilidad e inclusión en los productos, servicios y experiencias del destino.

Gráfico 9. Cumplimiento de los indicadores excelentes por eje



Fuente: Elaboración propia



Síntesis del proceso participativo

A la hora de analizar la situación de partida de Manises en términos de gestión inteligente, es esencial desarrollar un proceso participativo en el que se vean involucrados todos los agentes, tanto públicos como privados, que participan de alguna manera u otra en el desarrollo del modelo turístico del destino.

Para la elaboración del Plan Director DTI de Manises, han participado los siguientes agentes:

- **Ayuntamiento de Manises**
 - Alcaldía
 - Departamento de Turismo
 - Departamento de Urbanismo
 - Departamento de Promoción Económica
 - Departamento de TIC y Administración Electrónica
 - Departamento de Medio Ambiente

- **Tejido empresarial y asociativo**
 - Drac Ceramic
 - Arturo Mora
 - La Cerámica Valenciana
 - Restaurante Sant Joan
 - AVEC – Gremio

Para canalizar su participación, se llevó a cabo en primer lugar una reunión de inicio del proyecto, donde se explicó la metodología del modelo DTI-CV y las distintas fases que se pretenden llevar a cabo para la realización del proyecto. En esta reunión, donde participaron los departamentos de Turismo, Urbanismo, Promoción Económica, TIC y Administración Electrónica y Medio Ambiente también se establecieron los

siguientes pasos para la creación de la Comisión Interdepartamental DTI, de acuerdo a los requisitos establecidos por la Red DTI-CV.

Posteriormente, y tras la elaboración del Autodiagnóstico DTI-CV, se realizaron entrevistas individuales con los representantes técnicos de los distintos departamentos que conforman la Comisión Interdepartamental DTI, con el objetivo de conocer los proyectos llevados a cabo desde su área, realizar una revisión de los indicadores del Autodiagnóstico DTI-CV e identificar las problemáticas, áreas de mejora y necesidades que presenta su modelo de gestión, interpretado en todo momento con un enfoque turístico.

De forma paralela, también se organizó un Focus Group en el que participaron distintos representantes del tejido empresarial y asociativo del destino.

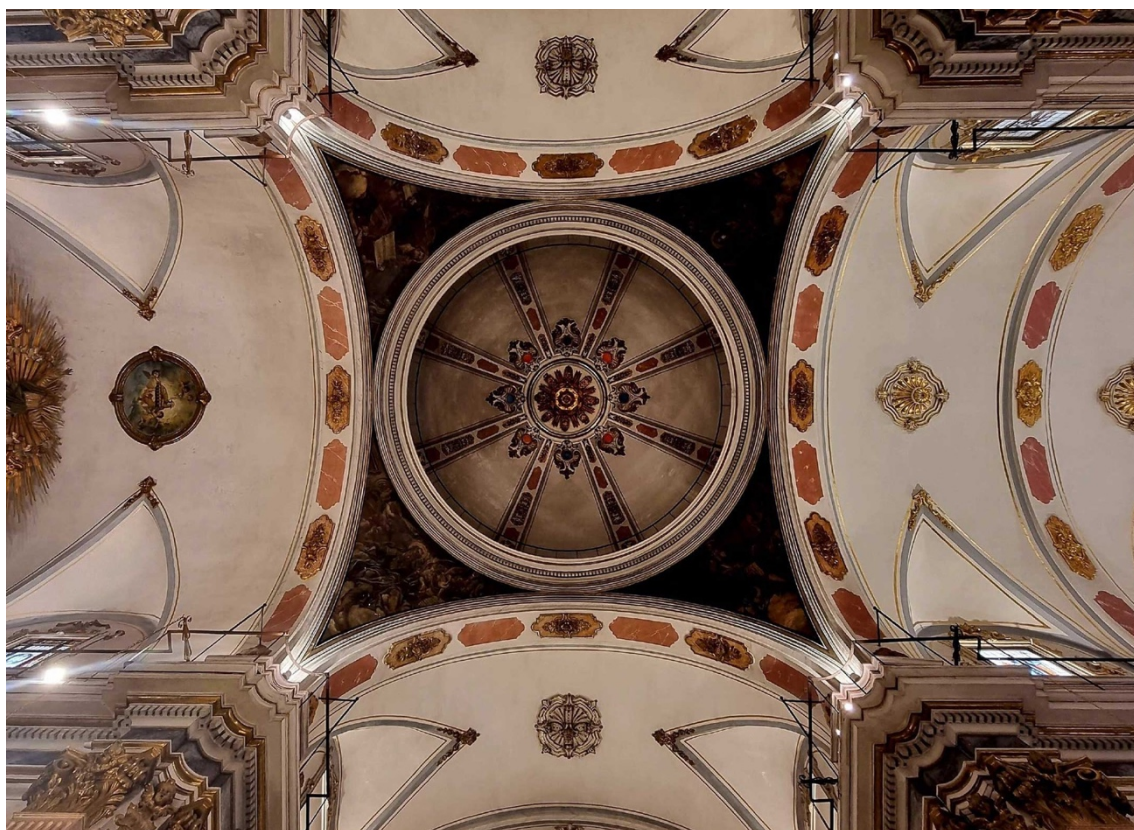
Entre los distintos aspectos mencionados en esta reunión, se pone de manifiesto la necesidad de mejorar el grado de puesta en valor de los recursos vinculados a la cerámica y su atractivo. En este sentido, se considera que es esencial impulsar actuaciones que refuercen el valor del reconocimiento de Manises como Ciudad Creativa de la UNESCO, llevando a cabo iniciativas de colaboración público-privada que doten de una mayor visibilidad al destino y mejoren su modelo de gestión.

En relación con la oferta turística, también se menciona la necesidad de impulsar su diversificación, incorporando productos y experiencias ligadas a recursos culturales, naturales y patrimoniales. Esto también se encuentra relacionado con la necesidad de dinamizar social y económicamente el territorio, ya que, por el momento, la tipología de visitantes que recibe Manises presenta un gasto turístico y una estancia media comparativamente baja. Para poder hacer frente a esto, la creación de un mayor número de atractivos se considera como una oportunidad que debe abordarse.

Asimismo, también se considera fundamental el hecho de desarrollar un mayor número de proyectos e iniciativas que mejoren la estética urbana, sobre todo aquella ligada al Casco Histórico.

Por otro lado, también existe consenso en que una de las principales áreas de mejora que presenta Manises, desde una perspectiva tanto pública como privada, es la digitalización. A raíz de esto, se considera interesante la incorporación de herramientas digitales que ayuden a llevar a cabo acciones tales como la promoción de las experiencias en el destino, la mejora de la comunicación con los potenciales visitantes o la prestación del servicio de información turística.

Como conclusión, Manises es un destino cuyos agentes turísticos consideran que presenta un elevado potencial, sobre todo debido al hecho de contar con un recurso único y diferencial como es la cerámica. No obstante, para poder alcanzar un posicionamiento competitivo óptimo, es esencial llevar a cabo actuaciones que mejoren su calidad en ámbitos como la digitalización, la puesta en valor de recursos, el atractivo del destino en su conjunto y la gobernanza.



DAFO Inteligente

Tras haber analizado las conclusiones extraídas en el Autodiagnóstico DTI-CV y el desarrollo del proceso participativo, se exponen en este apartado los resultados cuantitativos y cualitativos mediante un DAFO Inteligente, que se clasifica en función de las ocho dimensiones del modelo DTI-CV.

Gobernanza

En el ámbito de la Gobernanza, Manises es un destino cuya trayectoria turística ha estado fundamentada en el posicionamiento de la cerámica como su principal reclamo turístico. Como consecuencia, durante los últimos años se han acontecido distintos hitos que han contribuido a la diferenciación de su oferta turística y a la mejora de su competitividad como destino. Entre ellos, destaca la obtención en el año 2021 del reconocimiento de la UNESCO como Ciudad Creativa en el ámbito de la Artesanía y Artes Populares, siendo la primera ciudad española en obtener este galardón.

No obstante, cabe mencionar que la pertenencia a la Red de Ciudades Creativas de la UNESCO supone la adquisición de una serie de compromisos que obligatoriamente deben cumplimentarse para garantizar la permanencia a la red cada cuatro anualidades. En este sentido, es necesario que Manises ponga en marcha un mayor número de mecanismos de gobernanza que ejecuten las acciones de una forma más eficiente, realicen un seguimiento de las mismas y gestionen todos los aspectos administrativos relacionados con la Red de Ciudades Creativas (auditorías, jornadas de trabajo, reuniones, documentación, etc.).

Este trabajo relacionado con la puesta en valor de la cerámica en términos turísticos, que también se ve reflejado en el Plan Estratégico de Turismo elaborado en el año 2020, también debe complementarse con la incorporación del enfoque DTI al modelo de gestión turística. Por tanto, la Comisión Interdepartamental DTI desempeña un papel esencial, ya que la coordinación y cohesión entre los distintos departamentos

del Ayuntamiento de Manises es un elemento imprescindible para avanzar hacia un modelo de gestión más eficiente e innovador.

De forma paralela, también es importante seguir trabajando en la consolidación de un modelo de colaboración público-privada en el que participen todos los agentes relevantes del ecosistema turístico. A pesar de que en el Focus Group se puso de manifiesto la buena relación que existe entre el Departamento de Turismo y los sectores de la cerámica y la hostelería, es importante poner en marcha mecanismos que estandaricen una metodología de comunicación y coordinación óptima, que integre a todos los agentes del territorio y que garantice su participación en el diseño y puesta en marcha de proyectos e iniciativas del ámbito turístico. Para poder cumplir esto, será fundamental la participación activa de entidades como la Asociación Valenciana de la Cerámica – AVEC Gremio.

GOBERNANZA	
Fortalezas	
Reconocimiento desde 2021 como Ciudad Creativa de la UNESCO en el ámbito de la Artesanía y Artes Populares	
Comisión Interdepartamental DTI en funcionamiento desde el año 2022	
Plan Estratégico de Turismo elaborado en el año 2020	
Presencia en el destino de la Asociación Valenciana de la Cerámica – AVEC Gremio	
Empresariado local con alta predisposición a participar en eventos de fomento del turismo	
Destino bien comunicado con grandes polos de atracción turística y al aeropuerto de València-Manises	
Pertenencia al área metropolitana de València y a la Huerta de València	

Debilidades
Falta de comunicación y coordinación entre los departamentos del Ayuntamiento de Manises
Escasez de mecanismos de gobernanza para la gestión del reconocimiento como Ciudad Creativa de la UNESCO
Ausencia de herramientas para la cooperación entre el sector público y el empresariado local
Baja concienciación sobre la importancia del turismo en el sector privado
Inexistencia de grupos de trabajo orientados al fomento del turismo
Escasa puesta en valor de los recursos culturales y naturales del destino
No disposición de certificaciones o sellos de calidad turística
Amenazas
Cambios en los patrones de comportamiento de la demanda, que pueden afectar negativamente sobre el atractivo y la gestión del destino
Pérdida de atractivo de los recursos debido a su escasa puesta en valor y la competencia con otros destinos
Oportunidades
Mejora del modelo de gobernanza mediante la puesta en marcha de modelos de colaboración público-privada
Incorporación de mecanismos de gestión que impulsen la transformación del modelo de gestión turística de Manises en uno más inteligente, sostenible y eficiente

Innovación

En lo que respecta al ámbito de la Innovación, Manises destaca por la organización de eventos como la “Festa de la Cerámica”, la “Cabalgata de la Cerámica” y el Mercado Medieval. A pesar de realizarse con el objetivo de poner en valor la oferta turística relacionada con la artesanía y la cerámica, también persiguen implicar al sector privado en el desarrollo y puesta en marcha de iniciativas de fomento del turismo. Además, el Departamento de Turismo trabaja continuamente en la organización de experiencias para cruceristas junto con el empresariado local, y cuenta con un convenio con la Fundación Visit València para la integración de la oferta de Manises en el catálogo de recursos y experiencias que promociona la ciudad.

No obstante, una de las principales debilidades que presenta el destino es la paulatina desaparición de empresas locales dedicadas a la artesanía y la cerámica. A pesar de contar con un centro de educación especializado en la cerámica, el relevo generacional de esta actividad es prácticamente nulo. Como consecuencia, el atractivo y el valor diferencial de Manises puede verse afectado negativamente en el largo plazo, por lo que deben desarrollarse acciones que, además de incrementar la afluencia turística, sensibilicen sobre la importancia de preservar esta actividad.

Por otro lado, y a pesar de que gran parte de los actores privados presenten un alto grado de implicación en el desarrollo de acciones de fomento del turismo, es importante reforzar este compromiso mediante la sensibilización y educación sobre los beneficios que puede aportar el turismo al destino en términos sociales y económicos. Esto permitirá ajustar elementos como el horario de apertura de los comercios o el grado de diversidad de la oferta turística del destino.

INNOVACIÓN	
Fortalezas	
Organización de eventos como la "Festa de la Cerámica", la "Cabalgata de la Cerámica" y el Mercado Medieval, donde participa activamente el tejido empresarial y asociativo	
Convenio con Visit València para el desarrollo de visitas guiadas y experiencias complementarias a la oferta de la capital	
Colaboración periódica con cruceros para la organización de jornadas y visitas al destino	
Adherido a CreaTurisme, donde se promocionan experiencias ligadas a la cerámica y la artesanía	
El destino cuenta con la Escuela de Arte y Superior de Cerámica	
Debilidades	
Deslocalización y desaparición de empresas y artesanos dedicados a la cerámica	
Horarios de apertura del comercio local no adaptados al turismo	
Baja sensibilización del empresariado local en lo que respecta al fomento del turismo	
Amenazas	
Desaparición de empresas locales debido a la escasa afluencia de visitantes	
Menor implicación de los empresarios locales en acciones de fomento del turismo debido a la baja afluencia de visitantes	
Baja tasa de relevo generacional en actividades artesanales, que puede afectar en el atractivo del destino	
Oportunidades	
Mejora de la formación y sensibilización a los turistas para mejorar su compromiso	
Fomento del turismo de proximidad complementario a la ciudad de València	
Realización de un mayor número de encuentros de fomento de la innovación turística	

Sostenibilidad

En lo que respecta a la sostenibilidad del destino, el principal elemento a destacar es la cercanía de Manises al Parque Natural del Río Turia, uno de los principales recursos naturales de la provincia cuyas características y recursos permiten el desarrollo de un gran número de productos y experiencias vinculadas al turismo activo y cultural.

A pesar del gran reconocimiento y potencial que tiene este recurso, es importante mencionar que gran parte de la afluencia que recibe se encuentra formada por excursionistas, con un gasto turístico relativamente bajo y cuyo interés reside única y exclusivamente en el recurso en el que se encuentran.

Frente a esto, la apuesta por la cerámica y el producto cultural como principal reclamo turístico de Manises permitirá atraer nuevos segmentos de visitantes con mayor capacidad de dinamizar el territorio, lo que contribuirá a mejorar la sostenibilidad del destino en los ámbitos social y económico.

Por otro lado, y con la finalidad de mejorar la gestión de la actividad turística, es esencial impulsar la incorporación de herramientas que permitan monitorizar y diagnosticar la situación en la que se encuentran los recursos naturales y el impacto que genera la actividad humana sobre ellos. El análisis de esta información permitirá conocer de una forma más precisa el estado en el que se encuentran los recursos del destino y garantizar su preservación en el largo plazo.

En términos de movilidad, aunque el destino ha llevado a cabo recientemente distintas acciones como la adecuación de un aparcamiento de caravanas y la puesta en marcha de un aparcamiento disuasorio, es necesario llevar a cabo un mayor número de iniciativas que fomenten el uso de medios de transporte no contaminantes. La orografía que presenta el centro urbano de Manises y la conexión que existe entre los distintos núcleos urbanos posicionan a la bicicleta como una alternativa real a medios de transporte privados. Por tanto, el desarrollo de acciones como la ampliación de los carriles bici o la sensibilización a la ciudadanía en el uso de

la bicicleta permitirán reducir las emisiones contaminantes y mejorar la calidad de vida de los residentes y los visitantes.

SOSTENIBILIDAD
Fortalezas
El destino cuenta con recursos naturales, culturales y patrimoniales con elevado potencial turístico
Río Túria como principal recurso natural del destino, que posibilita el desarrollo de productos turísticos vinculados al paisaje y a su patrimonio histórico monumental
El destino cuenta con un Plan de Movilidad Urbana Sostenible en fase de aprobación (PMUS)
Adhesión al Código Ético de Turismo Valenciano
Debilidades
La gran mayoría de los visitantes del destino son excursionistas, que presentan un bajo gasto turístico
Escaso control sobre la afluencia de visitantes en espacios naturales como el Parque Natural del Túria
Inexistencia de un sistema de indicadores medioambientales
Carril bici con necesidades de ampliación y mejora
Escasa sensibilización de la ciudadanía y el empresariado local en materia de sostenibilidad (reciclaje, movilidad sostenible, etc.)
Necesidades de mejora de la estética del Centro Urbano
Amenazas
Deterioro y pérdida de atractivo de los recursos naturales como consecuencia del Cambio Climático
Inflación económica a causa de la situación sanitaria y política
Incremento en la afluencia de excursionistas y perfiles de turistas con bajo impacto económico

Oportunidades
Impulso de un mayor número de acciones centradas en mejorar la eficiencia energética del destino
Aprovechamiento de las nuevas tendencias del turismo: mayor interés por actividades al aire libre y aumento de la conciencia ambiental entre los visitantes
Desarrollo de acciones que permitan gestionar de una forma más eficiente los recursos naturales y garanticen su preservación

Conectividad

En términos de conectividad, los resultados obtenidos en el Autodiagnóstico DTI-CV y en la caracterización tecnológica ponen de manifiesto el hecho de que, a pesar de que el destino cuente con una infraestructura de telecomunicaciones que posibilita el desarrollo tecnológico, se carece de herramientas de captación de datos que permitan analizar el estado medioambiental de los recursos, la afluencia turística del destino o el comportamiento de los visitantes en el mismo.

Por este motivo, y con el objetivo de optimizar el modelo de gestión turística de Manises, es esencial impulsar el desarrollo tecnológico mediante la incorporación de un mayor número de herramientas que permitan captar datos e información de una forma más rápida y eficiente.

CONECTIVIDAD	
Fortalezas	
Territorio con una infraestructura tecnológica que posibilita la implementación de herramientas digitales para mejorar la gestión turística	
El destino cuenta con un total de 53 puntos de acceso Wi-Fi gratuito	
Los paneles de señalización de los recursos turísticos cuentan con códigos QR	
Debilidades	
Bajo despliegue tecnológico en el territorio	
Amenazas	
Avances tecnológicos en constante cambio	
Pérdida de competitividad del destino debido a la escasa disponibilidad de herramientas digitales susceptibles de ser utilizadas por los visitantes	
Oportunidades	
Abaratamiento de la tecnología	
Acceso a herramientas tecnológicas de forma deslocalizada a través de servicios Cloud	

Inteligencia

Desde la perspectiva de la Inteligencia, Manises, a pesar de recoger datos sobre el perfil y comportamiento de los visitantes en la Oficina de Turismo, carece de fuentes de información que permitan, de una forma detallada, conocer la afluencia turística total que recibe el destino, el estado de los recursos y las características y preferencias de la demanda.

Este tipo de fuentes de información permitirán al Departamento de Turismo adquirir una visión holística sobre la situación en la que se encuentra el destino, lo que facilitará la gestión de los recursos y adaptar de una mejor forma los servicios, productos y experiencias ofertadas.

INTELIGENCIA	
Fortalezas	
Portal de transparencia del Ayuntamiento de Manises en funcionamiento	
El Departamento de Turismo recoge datos sobre la afluencia y el perfil de visitantes a través de la Oficina de Turismo y las visitas guiadas	
Debilidades	
Escasez de fuentes de información para conocer el perfil y comportamiento de la demanda turística y el estado en el que se encuentran los recursos en términos medioambientales y de afluencia turística	
Falta de herramientas de captación, gestión e interpretación de datos de relevancia turística	
Amenazas	
Pérdida de competitividad del destino y dificultades de gestión turística como consecuencia de la falta de conocimiento y datos	

Oportunidades
Alineamiento con las políticas impulsadas por Turisme Comunitat Valenciana, apostando por la transformación inteligente y sostenible de los destinos
Fondos Europeos Next Generation, que permitirán a los destinos impulsar su digitalización mediante la implementación de un mayor número de herramientas tecnológicas
Incorporación de medios digitales en el destino que contribuyan a la obtención de una mayor cantidad de datos e información sobre el estado en el que se encuentra Manises en términos turísticos y medioambientales

Información

En lo que respecta al servicio de información turística, cabe mencionar que el destino, durante los últimos años, ha trabajado en su mejora y en la adaptación a los medios digitales. Por ello, ha renovado recientemente la página web turística, y a raíz del reconocimiento como Ciudad Creativa de la UNESCO, puso en marcha una página web dedicada exclusivamente al producto de la cerámica.

Sin embargo, y alineándose con la necesidad de mejorar la puesta en valor de los recursos turísticos con los que cuenta el destino, es necesario acometer un mayor número de acciones que mejoren la experiencia del visitante a lo largo de todo su ciclo de viaje. Entre estas actuaciones, destaca la necesidad de mejorar la señalética urbana y ampliar la oferta turística a través de la incorporación de nuevas experiencias atractivas. Esto permitirá mejorar la imagen de Manises como destino turístico y atraer distintos perfiles de visitantes, lo que contribuirá a dinamizar social y económicamente el territorio.

INFORMACIÓN
Fortalezas
Oficina de Turismo perteneciente a la Red Tourist Info
El destino dispone de una página web en el que se ofrece información sobre los recursos y las experiencias y servicios que haya en el destino
El producto de cerámica de Manises cuenta con una página web propia (Manises City of Ceramics)
Debilidades
Señalética turística con necesidades de renovación y mejora
Necesidad de ampliar el servicio de información turística incorporando oferta complementaria a la existente
Escaso uso de herramientas tecnológicas que mejoren la calidad del servicio de información turística y la experiencia de los visitantes

Amenazas
Pérdida de oportunidades para captar una mayor cantidad de visitantes debido al escaso uso de herramientas tecnológicas
Oportunidades
Implementación de herramientas tecnológicas que permitan mejorar la calidad del servicio y aportar valor en la gestión de la información turística

Accesibilidad

Basándonos en el diagnóstico de este mismo plan, la Accesibilidad es una de las principales áreas de mejora que presenta el destino, siendo necesario el desarrollo de un mayor número de acciones que, además de mejorar la accesibilidad física de los recursos, también mejoren el grado de adaptación de los productos y servicios ofertados, prestando especial atención a la información turística.

A pesar de ello, también es importante mencionar que el destino presenta un elevado potencial en este ámbito, ya que su centro urbano presenta unas características físicas favorables para su uso por parte de personas con movilidad reducida (PMR) y cuenta con un servicio de metro, totalmente accesible, que conecta con el centro de la ciudad de València. El hecho de disponer de este medio de transporte público puede mejorar la capacidad del destino para atraer distintos perfiles de visitantes con cualquier tipo de discapacidad, lo que se traducirá en una mayor afluencia turística y un mejor posicionamiento de Manises en el ámbito turístico.

ACCESIBILIDAD
Fortalezas
Oficina de Turismo catalogada como accesible (circulación interior, atención al cliente)
Centro urbano con pocos desniveles, lo que mejora su grado de accesibilidad
El destino cuenta con un servicio de metro, que conecta con la ciudad de València, totalmente accesible
Debilidades
Servicio de información turística no disponible en distintos formatos accesibles
Escasa promoción en materia de turismo accesible
Recursos turísticos con necesidades de adaptación
Necesidades de mejora de la señalética urbana
Amenazas
Deterioro de la imagen de Manises como destino turístico
Oportunidades
Creación de sinergias con instituciones especializadas en materia de accesibilidad, como la Fundación ONCE o Predif

Marketing online

En cuanto al ámbito del Marketing Online, el destino ha desarrollado durante los últimos años una gran variedad de acciones vinculadas a la promoción y puesta en valor de la cerámica como producto turístico. Estas acciones, influenciadas también por la obtención del reconocimiento como Ciudad Creativa de la UNESCO, han contribuido a mejorar el posicionamiento de Manises en el ámbito cultural y patrimonial, diferenciándose notablemente del resto de destinos por su legado histórico basado en la cerámica.

El desarrollo de estas campañas y la gestión de las redes sociales del Departamento de Turismo es llevado a cabo por una empresa externa que además, también monitoriza el impacto generado por las acciones promocionales y pone a disposición del personal técnico informes con los principales resultados obtenidos.

A pesar de que esta metodología de trabajo contribuye a mejorar el modelo de gestión turística de Manises y se encuentra totalmente alineado con el enfoque DTI, cabe mencionar que es necesario impulsar la digitalización con la finalidad de integrar y recopilar una mayor cantidad de fuentes de información que permitan monitorizar el impacto generado por las campañas de promoción y obtener conocimiento sobre las características y preferencias de la demanda. Esto permitirá realizar una segmentación más precisa en las campañas de marketing, personalizando la información y el contenido a los distintos perfiles objetivos.

MARKETING ONLINE
Fortalezas
Marca de turismo de Manises de reciente creación
Monitorización del impacto generado por las publicaciones en redes sociales de forma periódica
Existencia de una empresa dedicada a la gestión de las redes sociales de Turismo Manises
Debilidades
Escasa optimización en el uso de la información recopilada a través de redes sociales
Amenazas
Destinos próximos con modelo turístico similar
Pérdida de competitividad en el ámbito del marketing frente a destinos competidores
Oportunidades
Implementación de herramientas que permitan analizar e interpretar datos recogidos a través de redes sociales

Plan de Actuaciones

Retos

En el diagnóstico realizado en este mismo plan, se ponen de relieve las distintas problemáticas, áreas de mejora y potencialidades del modelo de gestión turística de Manises, que serán abordadas en el plan de actuaciones. Basándose en las directrices establecidas por el modelo DTI-CV de Invat-tur, y dando continuidad a la estrategia desarrollada por el Departamento de Turismo de Manises durante los últimos años, se establece la hoja de ruta para su transformación.

Para ello, en este apartado se exponen los distintos retos sobre los que versará el plan de actuaciones de este documento y, por ende, su proceso de transición hacia un destino turístico más sostenible, innovador e inteligente, alineándose en todo momento con el modelo DTI-CV y el Plan Estratégico de Turismo de la Comunitat Valenciana 2020-2025 (Turisme Comunitat Valenciana, 2020).

Los 7 retos para la transformación de Manises en Destino Turístico Inteligente son los siguientes:

1. Desarrollar un modelo de gobernanza transversal e integrador, en el que participen todos los agentes públicos y privados del destino, especialmente aquellos vinculados al turismo cultural y patrimonial.
2. Fomentar la innovación en el modelo de gestión turística de Manises mediante el desarrollo de acciones de colaboración público-privada que refuercen el potencial turístico de la cerámica y el patrimonio natural y cultural.
3. Dinamizar social y económicamente el territorio mediante acciones de puesta en valor y promoción de recursos y experiencias turísticas.
4. Garantizar una correcta gestión y preservación de los recursos naturales del destino.
5. Impulsar el desarrollo tecnológico del destino con el objetivo de mejorar la gestión y obtener datos sobre el perfil y comportamiento de la demanda turística

6. Impulsar la digitalización del servicio de información turística
7. Mejorar el grado de accesibilidad e inclusión de los productos y servicios turísticos de Manises.

Los dos elementos fundamentales para llevar a cabo este proceso de transformación son la gobernanza y la colaboración público-privada. En este sentido, y siendo la mejora de la coordinación interdepartamental una de las principales necesidades del destino, se considera imprescindible activar y consolidar la Coordinación Interdepartamental DTI, creada en el año 2022.

Por otro lado, y a pesar de que exista una excelente comunicación entre el Departamento de Turismo y el tejido empresarial y asociativo, es necesaria la puesta en marcha de mecanismos que estandaricen el proceso de coordinación y comunicación entre los distintos agentes que conforman el ecosistema turístico de Manises.

En términos de colaboración público-privada, también debe impulsarse el desarrollo de acciones de formación y sensibilización en turismo, con la finalidad de incrementar su grado de implicación y contribuir al desarrollo de un modelo más competitivo, participativo y cohesionado.

De forma paralela, y partiendo de las necesidades identificadas en el diagnóstico, es esencial llevar a cabo un mayor número de actuaciones que mejoren el grado de puesta en valor de los recursos turísticos de Manises y diversifiquen su oferta, con el objetivo de atraer una mayor cantidad de visitantes e incrementar la estancia media y el gasto turístico en el destino, dinamizando social y económicamente el territorio.

Para poder cumplir, es esencial incorporar en el destino herramientas que, además de contribuir a la creación de nuevas experiencias y atractivos, permitan al destino llevar a cabo acciones de promoción y comunicación de una forma más eficiente. En este sentido, la transformación digital se postula como una oportunidad para mejorar la imagen del destino, reforzar su posicionamiento competitivo y llevar a cabo distintas tareas relacionadas con la gestión turística de una forma más eficiente.

La incorporación de herramientas digitales en Manises también permitirá mejorar los procesos de captura, procesamiento y análisis de datos procedentes de distintas fuentes. Es por ello que, partiendo de la necesidad de conocer de una forma más detallada el perfil y comportamiento de la demanda y el estado de sus recursos, se considera imprescindible la implementación en el destino de medios tecnológicos que permitan recoger datos de una forma más rápida y fiable.

Esta transición, que pretende adaptar el modelo de gestión turística de Manises a las tendencias del sector, también debe ir acompañado de la puesta en marcha de organismos que actúen como agentes dinamizadores en este proceso de digitalización. Por este motivo, en este plan también se propone la puesta en marcha de un ente especializado en la transformación digital y la gestión del dato, que apoye técnicamente las labores desempeñadas por el Departamento de Turismo y lo acompañe a lo largo de este proceso de transformación en DTI.

La transformación digital, además de estar centrada en la obtención de información turística y la analítica de datos, también se impulsa con la finalidad de mejorar la calidad del servicio de información prestado desde la Oficina de Turismo e incrementar el grado de accesibilidad de sus productos, servicios y experiencias.

Esta mejora de la accesibilidad, además de mejorar la calidad de la experiencia de los visitantes, también permitirá mejorar la imagen del destino e incrementar su capacidad de atracción de segmentos de visitantes de este ámbito, alineándose de esta manera con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de Naciones Unidas.

Como conclusión, estos retos se definen con el objetivo de abordar las problemáticas, necesidades, áreas de mejora y oportunidades detectadas en el diagnóstico, contribuyendo a la transformación del modelo de gestión de Manises en uno más sostenible, resiliente e innovador.

Listado de actuaciones

Gobernanza

1. Consejo Municipal Asesor de Turismo
2. Grupo de trabajo de patrimonio de la UNESCO
3. Cláusulas Smart
4. Smart Office

Innovación

5. Campañas de sensibilización en turismo al empresariado local
6. Formación en turismo y digitalización

Sostenibilidad

7. Ruta Camins de l'Aigua
8. Implantación de sistema de medición de la huella de carbono
9. Restauración paisajística de recursos turísticos
10. Adecuación de caminos ciclopeatonales
11. Puntos de recarga de vehículos eléctricos
12. Mejora de la iluminación

Conectividad

13. Balizas de conteo de visitantes
14. Sensorización de aparcamientos
15. Sensorización de residuos en el Río Turia

Inteligencia

16. Panel de Inteligencia de Datos
17. Informes de movilidad

Información

18. Aplicación Turística
19. Señalética inteligente
20. Museografía del Centro de Interpretación de Camins de l'Aigua

Accesibilidad

- 21. Plan de Accesibilidad Turística
- 22. Mejora de la accesibilidad de la página web
- 23. Mapas accesibles
- 24. NaviLens en espacios culturales

Marketing Online

- 25. Cuadro de Mando de Redes Sociales
- 26. Social Listening
- 27. Inbound marketing para el fomento del turismo vinculado a la cerámica

Fichas de actuaciones

ACTUACIÓN 01		Consejo Municipal Asesor de Turismo	
OBJETIVO DE LA ACTUACIÓN		Fomentar el desarrollo de un modelo de gobernanza basado en la colaboración público-privada	
RETO ESPECÍFICO	Eje DTI-CV	ODS	
Reto 1	Gobernanza	-	
DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN			
Con el objetivo de mejorar el modelo de gobernanza turística de Manises y fomentar la colaboración público-privada, esta actuación propone la puesta en marcha de un Consejo Municipal Asesor de Turismo, una entidad cuyo propósito es el de fomentar la colaboración público-privada y garantizar la participación de todos los agentes que componen el ecosistema turístico en los procesos de toma de decisiones y ejecución de proyectos. Este órgano de coordinación liderado por el Departamento de Turismo del Ayuntamiento de Manises estará compuesto por agentes tanto públicos como privados del destino, y su funcionamiento deberá estar regido por unos estatutos consensuados por todos los participantes. En este reglamento, se establecerán, por un lado, aspectos de carácter estratégico como el objetivo, la función y los resultados esperados. Por otro, también se encontrarán expuestos aquellos elementos referentes a la operativa del Consejo Municipal, entre los que se encuentran el nº de reuniones, los canales de comunicación, el procedimiento de participación y la metodología de aprobación de actas y documentos.			
ACTOR EJECUTOR	ACTORES IMPLICADOS		
Turismo	Comisión Interdepartamental DTI Smart Office Tejido empresarial y asociativo		
INDICADORES DE SEGUIMIENTO			
Número de reuniones realizadas Número de participantes en las reuniones realizadas Número de proyectos e iniciativas propuestas en el Consejo Asesor de Turismo Número de proyectos e iniciativas ejecutadas en el Consejo Asesor de Turismo			
RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES		Todas las actuaciones contempladas en el Plan DTI	
PRESUPUESTO	CRONOGRAMA		
0€	2023	2024	2025
	✓		

ACTUACIÓN 02		Grupo de trabajo de patrimonio de la UNESCO	
OBJETIVO DE LA ACTUACIÓN		Gestionar de forma óptima los proyectos e iniciativas relacionadas con el reconocimiento de Manises como Ciudad Creativa de la UNESCO	
RETO ESPECÍFICO	Eje DTI-CV	ODS	
Reto 1	Gobernanza	-	
DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN			
De forma complementaria a la puesta en marcha del Consejo Asesor de Turismo, se propone la el diseño y creación de un Grupo de Trabajo de Patrimonio de la UNESCO. Esta entidad, liderada por el Departamento de Turismo y el Departamento de Cultura y Patrimonio de forma conjunta, se crea con el objetivo de gestionar todos los elementos relacionados con el reconocimiento de Manises como Ciudad Creativa de la UNESCO. Es por ello que se responsabilizará de las siguientes tareas: - Coordinar a todos los agentes, tanto públicos como privados, en la puesta en marcha de iniciativas en el marco de la UNESCO. - Garantizar la correcta ejecución de los proyectos e iniciativas establecidas en el plan de acción de Manises Ciudad Creativa de la UNESCO. - Realizar un seguimiento de las actuaciones ejecutadas y analizar los resultados e impactos generados. - Fomentar la innovación e impulsar la ejecución de proyectos, iniciativas y acciones relevantes para Manises desde un punto de vista cultural y turístico. - Asegurar la renovación del reconocimiento de Manises como Ciudad Creativa de la UNESCO cada cuatro anualidades.			
ACTOR EJECUTOR	ACTORES IMPLICADOS		
Turismo	Comisión Interdepartamental DTI Departamento de Cultura y Patrimonio Smart Office Tejido empresarial y asociativo		
INDICADORES DE SEGUIMIENTO			
Número de reuniones realizadas Número de participantes en las reuniones realizadas Número de proyectos planificados Número de proyectos ejecutados Porcentaje de proyectos ejecutados sobre el total			
RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES		Todas las actuaciones contempladas en el Plan DTI	
PRESUPUESTO	CRONOGRAMA		
0€	2023	2024	2025
	✓		

ACTUACIÓN 03		Cláusulas Smart	
OBJETIVO DE LA ACTUACIÓN		Impulsar la generación, captación y tratamiento de datos de carácter turístico en Manises	
RETO ESPECÍFICO	Eje DTI-CV	ODS	
Reto 5	Gobernanza	11	
DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN			
A la hora de mejorar la competitividad del modelo de gestión turística, es esencial contar con fuentes de información que proporcionen al ente gestor conocimiento fiable y actualizado sobre el destino en distintos ámbitos. En esta misma línea, se propone el desarrollo en Manises de Cláusulas Smart, que consisten en la integración de cláusulas en los pliegos de condiciones de externalización de servicios públicos del Ayuntamiento que impliquen a las empresas concesionarias a recopilar, procesar y facilitar información sobre sus servicios de forma periódica. Esta información será gestionada por la Smart Office, que la facilitará a los distintos componentes de la Comisión Interdepartamental DTI en distintos formatos. Esto permitirá analizar el destino de una forma más completa, conocer el rendimiento de los distintos servicios municipales e identificar ámbitos de mejora que deben abordarse.			
ACTOR EJECUTOR	ACTORES IMPLICADOS		
Modernización	Comisión Interdepartamental DTI Smart Office Agentes privados del territorio		
INDICADORES DE SEGUIMIENTO			
Número de contratos ejecutados con dichas cláusulas incluidas Número de fuentes de información disponibles			
RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES		Todas las actuaciones contempladas en el Plan DTI	
PRESUPUESTO	CRONOGRAMA		
0€	2023	2024	2025
	✓		

ACTUACIÓN 04		Smart Office	
OBJETIVO DE LA ACTUACIÓN		Asegurar una correcta ejecución de la estrategia DTI y potenciar, a través del dato, la transformación inteligente del destino	
RETO ESPECÍFICO	Eje DTI-CV	ODS	
Reto 1	Gobernanza	9 - 11	
DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN			
Una de las premisas básicas del modelo de Destinos Turísticos Inteligentes de la Comunidad Valenciana es la transformación del modelo de gobernanza a través de la gestión del dato, basando la gestión turística en el análisis e interpretación de múltiples fuentes de información del destino. En este sentido, se propone la creación de una Smart Office, entidad responsable de apoyar las labores desarrolladas por el Departamento de Turismo de Manises, garantizar una correcta implementación de la estrategia DTI y gestionar la información y datos de relevancia turística con los que cuenta el destino. La puesta en marcha de la Smart Office persigue optimizar la gestión del destino y aportar valor mediante la recogida y procesamiento de datos procedentes de las distintas fuentes de información que se encuentran disponibles en el territorio (sensores, páginas web, servicios digitales, aplicaciones, etc.). Esta entidad también será la encargada de realizar un seguimiento del grado de ejecución y resultados obtenidos por las acciones enmarcadas en las distintas herramientas de planificación turística del destino, entre las que se encuentran el Plan de Sostenibilidad Turística en Destino (PSTD) o el presente Plan DTI. Así pues, esta Smart Office dará impulso a proyectos e iniciativas que impulsen la transformación del modelo de Manises hacia uno más sostenible, innovador y resiliente.			
ACTOR EJECUTOR		ACTORES IMPLICADOS	
Turismo		Comisión Interdepartamental DTI	
INDICADORES DE SEGUIMIENTO			
Número de iniciativas y proyectos ejecutados Número de fuentes de información gestionadas desde la Smart Office Número de fuentes de información conectadas en el destino Número de informes analíticos elaborados			
RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES		Todas las actuaciones contempladas en el Plan DTI	
PRESUPUESTO	CRONOGRAMA		
15.000€ - 60.000€	2023	2024	2025
	✓		

ACTUACIÓN 05		Campañas de sensibilización en turismo al empresariado local	
OBJETIVO DE LA ACTUACIÓN		Concienciar y formar a empresas y población residente del destino sobre la importancia del turismo en Manises	
RETO ESPECÍFICO	Eje DTI-CV	ODS	
Reto 2	Innovación	9 - 10	
DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN			
Para que un destino avance en su transformación en DTI, es necesaria la participación de todos los agentes, públicos y privados, que de alguna manera u otra influyen sobre la competitividad del mismo. Es por ello que esta actuación propone la impartición de campañas de sensibilización a empresarios turísticos, donde se pretende mejorar el nivel de conocimiento de los distintos participantes en materias como el turismo, la digitalización, la sostenibilidad y la accesibilidad. Estas acciones también pretenden mejorar la comunicación entre el Departamento de Turismo y el tejido empresarial y asociativo de Manises, lo que contribuirá al desarrollo de un modelo de gobernanza más transversal y cohesionado. El desarrollo de estas acciones será responsabilidad de la Smart Office, y para cada una de ellas se elaborarán actas del día, contenido didáctico e informes de seguimiento de asistencia.			
ACTOR EJECUTOR	ACTORES IMPLICADOS		
Smart Office	Comisión Interdepartamental DTI Tejido empresarial y asociativo		
INDICADORES DE SEGUIMIENTO			
Número de sesiones planteadas según temática Número de sesiones impartidas por tipología (registro anual) Número de asistentes por cada sesión realizada			
RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES		Todas las actuaciones contempladas en el Plan DTI	
PRESUPUESTO	CRONOGRAMA		
0€ - 15.000€	2023	2024	2025
		✓	

ACTUACIÓN 06		Formación en turismo y digitalización	
OBJETIVO DE LA ACTUACIÓN		Fomentar la transferencia de conocimiento al sector	
RETO ESPECÍFICO	Eje DTI-CV	ODS	
Reto 2	Innovación	11	
DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN			
Las nuevas tendencias del mercado, las necesidades (cada vez más) tecnológicas de la demanda y los avances de la sociedad hacia un entorno cada vez más digitalizado, apremian a los sectores tradicionales a una adaptación e implantación de servicios innovadores no contemplados años atrás. Sin embargo y, a pesar de que la situación sanitaria ha incrementado la digitalización de numerosos sectores, en Manises esto continúa siendo un reto. Por este motivo se propone la organización de cursos que, ayuden a los comercios y empresas a poder subsistir y continuar con sus modelos de negocio. De este modo y, desde un ámbito didáctico que explique cómo crear una página web, perfiles en redes sociales, páginas web de comercialización de productos o de reservas, etc., se ayudaría a los propios residentes a mantener sus negocios adaptados a los nuevos tiempos tecnológicos mientras que dinamizan el comercio dentro del municipio.			
ACTOR EJECUTOR	ACTORES IMPLICADOS		
Smart Office	Comisión Interdepartamental DTI Tejido empresarial y asociativo		
INDICADORES DE SEGUIMIENTO			
Número y contenido de los talleres/formaciones Número y perfil de los participantes (tipo de empresas)			
RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES		Todas las actuaciones contempladas en el Plan DTI	
PRESUPUESTO	CRONOGRAMA		
0€ - 15.000€	2023	2024	2025
		✓	

ACTUACIÓN 07		Ruta de Camins de l'Aigua	
OBJETIVO DE LA ACTUACIÓN		Fomentar la puesta en valor de los recursos naturales de Manises	
RETO ESPECÍFICO	Eje DTI-CV	ODS	
Reto 4	Sostenibilidad	-	
DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN			
El área de influencia del río Turia y de la huerta valenciana presenta numerosos recursos patrimoniales (culturales y naturales) con claro potencial para el desarrollo de rutas y visitas turísticas. La riqueza del patrimonio etnográfico de las áreas de cultivo, de los sistemas de regadío y aprovechamiento del agua, unido a la propia belleza del paisaje hacen que sean elementos singulares de especial relevancia. En este sentido, la Ruta Camins de l'Aigua, que transcurrirá por las zonas cercanas a los azudes del río Túria, nace con el fin de crear una ruta turística diferenciada, que responda a las necesidades de una demanda que desea interacción y experiencias vinculadas al entorno. Para su puesta en marcha, se llevarán a cabo las siguientes actuaciones: 1. Inventario azudes: el inventario recogerá la información necesaria para la evaluación y elaboración de la ruta turística Camins de l'Aigua. En este inventario se incluirán también otros elementos naturales, culturales y patrimoniales relacionados con los azudes del Túria. 2. Creación de la ruta y producto “Camins de l'Aigua”: una vez realizado el inventario de azudes, se procederá a elaborar y articular la ruta turística Camins de l'Aigua mediante un plan de producto. 3. Creación de un centro de interpretación del Túria y de la ruta Camins de l'Aigua en el Molí Daroqui: esta actuación consiste en la creación de un centro de interpretación que permita transmitir a los visitantes información sobre la flora y la fauna autóctonas, además de acercar la historia y tradición del patrimonio hidráulico de Manises. Este espacio se localizaría en el edificio de la antigua central hidroeléctrica que se encuentra en el Molí Daroqui, en pleno canal con su mismo nombre, el cual se sitúa en un punto medio del itinerario de Camins de l'Aigua. Este edificio cuenta con un lugar que, por extensión, resulta idóneo para albergar el centro de interpretación. 4. Campañas de promoción: se prevén medidas para promocionar y comunicar la existencia de este destino y difundir las singularidades y recursos turísticos que posee. Se determinarán claramente los objetivos de cada campaña, se definirá el público objetivo al que se va a dirigir y se seleccionarán los medios, canales y entornos de comunicación idóneos para llevar a cabo estas campañas enfocadas a los dos productos turísticos más relevantes del destino.			
ACTOR EJECUTOR		ACTORES IMPLICADOS	
Medio Ambiente		Urbanismo Conferencia Hidrográfica del Júcar Comisión Interdepartamental DTI Smart Office	
INDICADORES DE SEGUIMIENTO			
Nivel de ejecución de las tareas de la actuación Número de visitantes que realizan la Ruta Camins de l'Aigua			

Número de visitantes en el Centro de Interpretación de la Ruta			
RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES		8, 9, 10, 20	
PRESUPUESTO	CRONOGRAMA		
+ 100.000€	2023	2024	2025
			✓

ACTUACIÓN 08		Implantación de sistema de medición de la huella de carbono	
OBJETIVO DE LA ACTUACIÓN		Monitorizar el estado de Manises en términos medioambientales	
RETO ESPECÍFICO	Eje DTI-CV	ODS	
Reto 4	Sostenibilidad	11, 12, 13	
DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN			
Siendo la sostenibilidad uno de los elementos más importantes a tener en cuenta en el desarrollo turístico de un destino, se persigue a través de esta actuación la implementación de un sistema de gestión de la huella de carbono, que consiste en un programa basado en herramientas tecnológicas a través del cual el destino podrá cuantificar de forma detallada las emisiones contaminantes generadas en su territorio y analizar el impacto que generan las múltiples actividades económicas presentes en el término municipal. Esta información, que permitirá al ente gestor identificar aquellos ámbitos o áreas de mejora sobre los cuales debe trabajar en términos de sostenibilidad medioambiental, también permitirá cuantificar el impacto generado por las distintas iniciativas y proyectos llevados a cabo por el destino en términos de movilidad, gestión medioambiental o eficiencia energética, entre otros.			
ACTOR EJECUTOR	ACTORES IMPLICADOS		
Medio Ambiente	Turismo Modernización Comisión Interdepartamental DTI Smart Office		
INDICADORES DE SEGUIMIENTO			
Número de informes realizados. Número de sectores analizados. Evolución (positiva o negativa) de los niveles de emisiones contaminantes en el destino			
RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES		4, 9, 10, 11, 12, 16	
PRESUPUESTO	CRONOGRAMA		
15.000€ - 60.000€	2023	2024	2025
		✓	

ACTUACIÓN 09		Restauración paisajística de recursos turísticos	
OBJETIVO DE LA ACTUACIÓN		Fomentar la regeneración y puesta en valor de términos turísticos del ámbito de la naturaleza	
RETO ESPECÍFICO	Eje DTI-CV	ODS	
Reto 4	Sostenibilidad	-	
DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN			
En las zonas cercanas a los azudes, por donde se prevé que discurra la ruta temática de Camins de l'Aigua, se detecta que las condiciones ambientales y estéticas presentan diversas áreas de mejora que deben ser abordadas a través de acciones que mejoren su calidad en términos paisajísticos y medioambientales. En esta línea, se pretende llevar a cabo una actuación centrada en la recuperación de las condiciones ambientales de vegetación y suelo del ecosistema en el que se ubican estas construcciones hidráulicas. Así mismo, para complementar esta labor, se propone la integración paisajística del espacio mediante su adecuación y desantropización. Para el desarrollo de esta actuación se incluyen trabajos de poda y desbroce, la apertura de caminos, la eliminación de vegetación invasora y la replantación de especies autóctonas. En este proyecto también se contemplan iniciativas centradas en la protección de la ladera que se encuentra en la Ruta Camins de l'Aigua, con el objetivo de evitar su erosión y desprendimiento como consecuencia de los eventos climáticos adversos y sus efectos derivados. Se trata de un tramo de una distancia aproximada de 400 metros, que genera un corte en el lateral del río. Mediante esta actuación se busca estabilizar los taludes. Para ello existen distintos tipos de soluciones: aterrazar y crear bancales de plantación más o menos llanos a distintas alturas, formar rocallas combinando piedras y plantación, utilizar traviesas de madera, piedras, gaviones e incluso muretes de contención. También se puede crear una cubierta vegetal superficial, en la que se puede optar por determinadas herbáceas, arbustos o árboles autóctonos de la zona. El objetivo de este proceso es imitar la estructura, la función, los valores paisajísticos, la biodiversidad y la dinámica del ecosistema original, así como mitigar los efectos de las lluvias torrenciales en la zona.			
ACTOR EJECUTOR	ACTORES IMPLICADOS		
Medio Ambiente	Conferencia Hidrográfica del Júcar Comisión Interdepartamental DTI Smart Office		
INDICADORES DE SEGUIMIENTO			
Índice de Conservación. Número de visitantes /año. Grado de satisfacción de los visitantes. Encuestas. Nivel de calidad de las aguas. Inventario de flora para evaluar la biodiversidad (N.º de plantas / 100 m2; N.º de especies / 100 m2). Inventario de fauna para evaluar la biodiversidad (N.º de avistamiento de ejemplares; N.º de especies avistadas).			

RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES		4, 8, 10		
PRESUPUESTO	CRONOGRAMA			
+ 100.000€	2023	2024	2025	
			✓	

ACTUACIÓN 10		Adecuación de caminos ciclopeatonales	
OBJETIVO DE LA ACTUACIÓN		Crear una alternativa turística en el municipio, mediante la actividad del senderismo y el ciclismo, totalmente sostenible y compatible con el mantenimiento y la mejora del entorno natural	
RETO ESPECÍFICO	Eje DTI-CV	ODS	
Reto 4	Sostenibilidad	11 - 15	
DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN			
Esta actuación propone la adecuación, mejora y señalización de los caminos ciclopeatonales que unen el casco urbano con parte del trazado de la Vega de Valencia, recorriendo los diferentes azudes y acequias que se encuentran en el término municipal de Manises. Mediante el desarrollo de este proyecto, se persigue fomentar el uso de la bicicleta como medio de transporte en el municipio, posicionándolo como una alternativa al vehículo privado. Esto contribuirá a reducir las emisiones contaminantes, mejorar los niveles de tráfico e incrementar la calidad de vida tanto de los residentes como de los visitantes, alineándose con las tendencias marcadas por los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de Naciones Unidas. La adecuación de los senderos ciclopeatonales se compone de las siguientes actividades: Señalización del sendero: • Marcas de pintura: estas marcas seguirán la normativa establecida por la Federación de Deportes de Montaña y Escalada de la Comunitat Valenciana (FEMEVCV). Corresponderán las marcas a las de un sendero local; dos rayas, una blanca y la otra verde. • Instalación de señalética direccional e informativa, donde se establezca la dirección de los recursos, las distancias y principales intersecciones. Este equipamiento seguirá la línea estética marcada por el Ayuntamiento de Manises para el resto de la señalética municipal, con el objetivo de garantizar su homogeneidad. Acondicionamiento, a través de diferentes tipos de tratamiento para la mejora de los senderos: • Para aquellos senderos existentes en mal estado de conservación o con necesidades de adecuación: Trabajos de desbroce selectivo, podas y eliminación de la vegetación para desbroce de sendero existente de 1,5 m de ancho con densidad de vegetación media. • Trabajos manuales de mejora y consolidación de plataforma de sendero consistentes en regularización del firme, ensanchado de la plataforma en los tramos que necesiten de espacio para permitir la circulación de bicicletas y peatones con comodidad y seguridad, eliminación de cárcavas y ejecución de desagües transversales. • Eliminación de muretes en urbanización: Demolición de murete en zonas verdes de urbanización para creación de paso de sendero. Posterior reconstrucción y acabado similar al actual. • Dotación de equipamientos, tales como puntos de agua, papeleras y aparcabicis.			
ACTOR EJECUTOR		ACTORES IMPLICADOS	
Medio Ambiente		Urbanismo Movilidad Sostenible Comisión Interdepartamental DTI Smart Office	

INDICADORES DE SEGUIMIENTO			
Número de senderos adecuados % de senderos adecuados sobre el total Número de kilómetros adecuados Número de senderistas /año. Número de ciclistas/año. Grado de satisfacción de los visitantes/usuarios.			
RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES		4,8	
PRESUPUESTO	CRONOGRAMA		
+ 100.000€	2023	2024	2025
			✓

ACTUACIÓN 11		Puntos de recarga de vehículos eléctricos	
OBJETIVO DE LA ACTUACIÓN		Fomentar la movilidad sostenible en el destino	
RETO ESPECÍFICO	Eje DTI-CV	ODS	
Reto 4	Sostenibilidad	11 - 13	
DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN			
El vehículo eléctrico, durante los últimos años, ha adquirido una gran relevancia debido a su reducido impacto medioambiental, comparado con otros medios de transporte. Esto, unido con la estrategia de la Unión Europea que pretende eliminar la producción de vehículos de combustión en el año 2035, provoca que las ciudades, municipios y territorios deban adaptar sus infraestructuras a esta modalidad de transporte. Es por ello que esta actuación persigue incrementar el número de puntos de recarga de vehículo eléctrico disponibles en Manises. Esta acción, además de mejorar la experiencia del visitante proporcionándole un mayor número de infraestructuras, también contribuirá a incrementar el bienestar y la calidad de vida de los residentes. Estos dispositivos estarán ubicados preferentemente en zonas de relevancia turística, siendo consensuado por los distintos agentes de la Comisión Interdepartamental DTI.			
ACTOR EJECUTOR	ACTORES IMPLICADOS		
Medio Ambiente	Urbanismo Movilidad Sostenible Turismo Comisión Interdepartamental DTI Smart Office		
INDICADORES DE SEGUIMIENTO			
Número de veces que se utilizan los puntos de recarga diario y mensual. Evolución del consumo eléctrico mensual			
RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES		4, 8, 12, 16	
PRESUPUESTO	CRONOGRAMA		
60.000€ - 100.000€	2023	2024	2025
		✓	

ACTUACIÓN 12		Mejora de la iluminación	
OBJETIVO DE LA ACTUACIÓN		Mejorar la eficiencia y el ahorro energético de las instalaciones y reducir las emisiones de gases de efecto invernadero	
RETO ESPECÍFICO	Eje DTI-CV	ODS	
Reto 4	Sostenibilidad	11 - 13	
DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN			
De forma complementaria a la instalación de puntos de recarga de vehículos eléctricos, se pretenden llevar a cabo en Manises un mayor número de iniciativas que permitan mejorar en términos de sostenibilidad medioambiental y eficiencia energética. Por ello, se propone la sustitución del actual alumbrado por LED de bajo consumo en aquellos recursos y espacios públicos de interés turístico donde previamente no se hayan acometido actuaciones de esta tipología. Esta actuación, más allá de las luminarias, también contemplan la instalación de un sistema inteligente de alumbrado a través del cual realizar un control automático de los puntos de luz, lo que permitirá monitorizar su estado y gestionar variables como su intensidad, color o el horario de apagado y encendido. Además de mejorar la eficiencia energética de estos recursos, que mejorarán al destino en términos de sostenibilidad ambiental y económica, también se persigue adecuar los recursos y mejorar su estética desde un punto de vista turístico.			
ACTOR EJECUTOR	ACTORES IMPLICADOS		
Medio Ambiente	Urbanismo Comisión Interdepartamental DTI Smart Office		
INDICADORES DE SEGUIMIENTO			
Puntos de luz por cada 1.000 habitantes (PL/1000 hab) Potencia instalada alumbrado por habitante (W/hab) Potencia por punto de luz (W/PL) Energía anual consumida por potencia instalada (kWh/kW) Energía anual consumida por habitante (kWh/hab)			
RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES		4, 8	
PRESUPUESTO	CRONOGRAMA		
+ 100.000€	2023	2024	2025
	✓		

ACTUACIÓN 13		Balizas de conteo de visitantes	
OBJETIVO DE LA ACTUACIÓN		Obtener información sobre el comportamiento de la demanda turística en el destino	
RETO ESPECÍFICO	Eje DTI-CV	ODS	
Reto 5	Conectividad	9	
DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN			
Como consecuencia de la pandemia provocada por la COVID-19, se han producido distintos cambios en el comportamiento de múltiples segmentos de demanda turística, generándose un creciente interés en la realización de actividades de turismo activo en espacios naturales. Esta tendencia, en el caso de Manises, ha provocado que recursos como el Parque Natural del Río Túria hayan experimentado durante los últimos años una mayor afluencia turística, que necesariamente debe ser monitorizada para cuantificar el impacto generado sobre el entorno y garantizar su sostenibilidad en el largo plazo. Para poder llevar a cabo esta función y captar información sobre el comportamiento de los visitantes en dicho entorno, se propone a través de esta actuación la instalación de balizas de conteo de visitantes. Se trata de dispositivos dotados de tecnología Internet of Things (IoT) y sensórica de tipo piroeléctrica capaces de realizar un seguimiento continuo de la afluencia de personas en un espacio determinado sin registrar ningún tipo de imagen. La información recopilada por estos sensores será transferida a un cuadro de mando de seguimiento, que proporcionará al ente gestor la información en un formato procesado (con gráficas y variables calculadas automáticamente para su análisis) y sin procesar, con la finalidad de ser integrada con otras fuentes de información para la extracción de conclusiones.			
ACTOR EJECUTOR	ACTORES IMPLICADOS		
Modernización	Turismo Medio Ambiente Urbanismo Comisión Interdepartamental DTI Smart Office		
INDICADORES DE SEGUIMIENTO			
Número de peatones y ciclistas diarios y mensuales Frecuencias de paso en las diferentes franjas horarias del día Sentidos de dirección de los flujos			
RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES		4, 9, 10, 14, 15, 16, 17, 19	
PRESUPUESTO	CRONOGRAMA		
15.000€ - 60.000€	2023	2024	2025
		✓	

ACTUACIÓN 14		Sensorización de aparcamientos	
OBJETIVO DE LA ACTUACIÓN		Monitorizar el grado de ocupación de los aparcamientos de Manises	
RETO ESPECÍFICO	Eje DTI-CV	ODS	
Reto 5	Conectividad	11 -13	
DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN			
Persiguiendo los objetivos de mejorar la movilidad en el destino y la experiencia y calidad de vida tanto de los visitantes como de los residentes, a través de esta actuación se persigue sensorizar los distintos espacios de aparcamiento de titularidad pública con los que cuenta Manises. Para ello, se hará uso de cámaras que, dotadas de Inteligencia Artificial, realicen un conteo del número de plazas y monitoricen su nivel de ocupación sin registrar imágenes, cumpliendo en todo momento con la Ley Orgánica de Protección de Datos. Estos datos, una vez recogidos, son transferidos a una herramienta de software que se pondrá a disposición de los distintos agentes de la Comisión Interdepartamental DTI con la finalidad de realizar un seguimiento del grado de ocupación de los distintos aparcamientos y tomar decisiones al respecto, que contribuyan a mejorar la movilidad en Manises y la calidad de vida tanto de los residentes como de los visitantes. De forma complementaria a esto, también se habilitará una plataforma online que pondrá a disposición de los usuarios información sobre la ubicación de los distintos aparcamientos, el grado de ocupación y el número de plazas disponibles en cada uno de ellos. Esta plataforma estará integrada en la página web del Departamento de Turismo de Manises.			
ACTOR EJECUTOR	ACTORES IMPLICADOS		
Movilidad Sostenible	Urbanismo Turismo Modernización Comisión Interdepartamental DTI Smart Office		
INDICADORES DE SEGUIMIENTO			
Número de espacios de aparcamiento sensorizados Número de sensores implantados Nivel de capacidad máxima por aparcamiento Número de zonas con mayor y menor periodicidad de vehículos			
RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES		3, 4, 13, 15, 16	
PRESUPUESTO	CRONOGRAMA		
15.000€ - 60.000€	2023	2024	2025
		✓	

ACTUACIÓN 15		Sensorización de residuos en el Río Turia	
OBJETIVO DE LA ACTUACIÓN		Gestionar de forma eficiente el proceso de recogida de residuos sólidos urbanos en el destino	
RETO ESPECÍFICO	Eje DTI-CV	ODS	
Reto 5	Conectividad	-	
DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN			
Esta actuación, alineada con el ODS 11 de Ciudades y Comunidades Sostenibles, propone la sensorización de los contenedores y papeleras de residuos sólidos urbanos (RSU) ubicados en el Parque Natural del Río Túrria. La implementación de estos dispositivos se realiza, en primer lugar, con el objetivo de obtener información sobre la afluencia turística recibida en Manises, y concretamente en este espacio. A partir de la cantidad de residuos generada, se podrán realizar estimaciones sobre el número de visitantes recibidos, pudiendo analizar el momento del año en el que han visitado el espacio, el día y el horario. En segundo lugar, también se pretende llevar a cabo una gestión más eficiente y sostenible del entorno, evitando el excesivo llenado de los contenedores y garantizando que el espacio se encuentra adecuado para su uso turístico. En cuanto a la sensorización de los contenedores, se prevé la instalación de dispositivos dotados de tecnología Internet of Things (IoT) en la parte superior de cada uno de ellos, que analizarán el nivel de llenado mediante la emisión de ultrasonidos. La configuración de estos dispositivos provocará que, en el momento en el que los contenedores alcancen un determinado nivel de llenado, enviará una alerta vía red móvil notificando de su necesario vaciado.			
ACTOR EJECUTOR	ACTORES IMPLICADOS		
Medio Ambiente	Turismo Comisión Interdepartamental DTI Smart Office Agentes privados del territorio		
INDICADORES DE SEGUIMIENTO			
Número de sensores implementados en el destino Número de contenedores sensorizados Número de papeleras sensorizadas Número de quejas relacionadas con la gestión de los residuos			
RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES		3, 4, 13, 14, 16, 17	
PRESUPUESTO	CRONOGRAMA		
15.000€ - 60.000€	2023	2024	2025
			✓

ACTUACIÓN 16		Panel de Inteligencia de Datos	
OBJETIVO DE LA ACTUACIÓN		Mejorar la eficiencia en los procesos de recopilación y gestión de datos de múltiples fuentes	
RETO ESPECÍFICO	Eje DTI-CV	ODS	
Reto 5	Inteligencia	-	
DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN			
De forma complementaria a la puesta en marcha de los distintos sensores y fuentes de información turística en Manises, se propone la puesta en marcha de un Panel de Inteligencia de Datos. Esta herramienta será la encargada de recoger toda la información y fuentes de datos en un único espacio y en un formato homogéneo, susceptible de ser analizado y combinado con otras fuentes de información. Los componentes de este panel son los siguientes: - Context Broker: recibe todos los datos de las diversas fuentes conectadas y les da interoperabilidad y unificación. - CKAN y API: sistemas tecnológicos que permiten el flujo de datos y recolecta información. - ETL'S: Extract, Transform and Load (extraer, transformar y cargar) es el proceso que permitirá al Ayuntamiento mover datos desde múltiples fuentes, reformatearlos y limpiarlos, y cargarlos en otra base de datos. - Data Model. Modelo de datos a través del cual se establecen las relaciones entre las distintas fuentes de datos del destino. - Database: agrupación de bases de datos de los cuales se nutre la plataforma y genera cuadros de mando. - LDAP: Directorio Activo de un destino, necesario para la creación de perfiles de visualización de Cuadros de Mando. - Big Data: agrupación de datos sobre un tema en cuestión y que sean susceptibles de análisis y cruce con otros datos que le den valor. - Dashboard: representación de los cuadros de mando con los indicadores establecidos previamente. - Open Gov Portal: Portal de Datos Abiertos en la web. Se trata de poner a disposición de ciudadanos, turistas, empresas, inversores y sector académico los datos recogidos en la plataforma, con el fin de aportar valor y conseguir un retorno de esta información.			
ACTOR EJECUTOR		ACTORES IMPLICADOS	
Turismo		Smart Office Medio Ambiente Urbanismo Modernización Comisión Interdepartamental DTI Smart Office	
INDICADORES DE SEGUIMIENTO			
Número de fuentes de información y datos disponibles Número de conjuntos de datos generados Número de consultas al portal realizadas			

Número de informes realizados			
RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES		3, 4, 8, 13, 14, 15, 17, 19	
PRESUPUESTO	CRONOGRAMA		
	2023	2024	2025
15.000€- 60.000€	✓		

ACTUACIÓN 17		Informes de movilidad	
OBJETIVO DE LA ACTUACIÓN		Conocer con mayor precisión el comportamiento de la demanda turística en el destino	
RETO ESPECÍFICO	Eje DTI-CV	ODS	
Reto 5	Inteligencia	-	
DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN			
Partiendo de la necesidad de conocer de una forma más precisa el perfil y comportamiento de la demanda turística en el destino, se pretenden elaborar informes de movilidad que, basándose en los datos proporcionados por la red de cobertura móvil, realizan un análisis de las tendencias de movimiento de los usuarios en el destino de forma agregada y anonimizada, cumpliendo en todo momento con la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y Garantía de Derechos Digitales. Además de conocer los recursos más visitados y los movimientos de los flujos de demanda en el destino, estos conjuntos de datos también permiten profundizar en variables tales como la procedencia del visitante, la duración de la estancia y la tipología de dispositivo móvil con el que cuenta. Esta información, analizada y combinada con otras fuentes de relevancia turística, permitirán tomar decisiones de una forma más eficiente en el destino, lo que contribuirá a reforzar la competitividad de Manises en términos turísticos y la calidad de la experiencia de los visitantes.			
ACTOR EJECUTOR	ACTORES IMPLICADOS		
Turismo	Comisión Interdepartamental DTI Smart Office		
INDICADORES DE SEGUIMIENTO			
Número de informes realizados Estancia media de los visitantes Número de pernoctaciones Número de recursos visitados Total de dispositivos detectados			
RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES		3, 4, 16	
PRESUPUESTO	CRONOGRAMA		
15.000€ - 60.000€	2023	2024	2025
	✓		

ACTUACIÓN 18		Aplicación Turística	
OBJETIVO DE LA ACTUACIÓN		Digitalizar el servicio de información turística y reforzar la puesta en valor de los recursos culturales y patrimoniales	
RETO ESPECÍFICO	Eje DTI-CV	ODS	
Reto 6	Información	-	
DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN			
Alineado con el reto de mejorar la calidad del servicio de información turística, esta actuación tiene como objetivo la puesta en marcha de una Aplicación Turística en formato PWA (Progressive Web App) a través de la cual se ponga a disposición de cualquier visitante información y contenido sobre la oferta turística de Manises. Esta herramienta digital también persigue mejorar la puesta en valor de los recursos turísticos con los que cuenta el destino y mejorar su imagen y atractivo. Es por ello que se contará con un apartado específico dedicado a la Realidad Aumentada, donde se mostrarán de forma virtualizada e interactiva los recursos más emblemáticos de Manises vinculados a la cerámica. De forma complementaria, también se facilitará información sobre el grado de ocupación de los espacios de aparcamiento en tiempo real y el grado de accesibilidad de los recursos que conforman la oferta turística de Manises.			
ACTOR EJECUTOR	ACTORES IMPLICADOS		
Turismo	Comisión Interdepartamental DTI Smart Office Modernización		
INDICADORES DE SEGUIMIENTO			
Total de visitantes que descargan la app en el municipio Total de visitantes que descargan la app fuera del municipio Número de búsquedas realizadas a través de la APP Número de descargas de material promocional o informativo a través de la aplicación			
RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES		4, 19, 20, 24	
PRESUPUESTO	CRONOGRAMA		
15.000€ - 60.000€	2023	2024	2025
		✓	

ACTUACIÓN 19		Señalética inteligente	
OBJETIVO DE LA ACTUACIÓN		Mejorar la calidad del servicio de información turística	
RETO ESPECÍFICO	Eje DTI-CV	ODS	
Reto 6	Información	9	
DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN			
Con el objetivo de mejorar la calidad del servicio de información turística y garantizar una experiencia satisfactoria en el destino, se propone la implementación de señalética inteligente en los principales recursos turísticos y espacios de interés de Manises. Esta señalética incorpora tecnología basada en Internet of Things (IoT) que permite enviar de forma automatizada información de relevancia turística a los dispositivos móviles de los usuarios que transcurren por un espacio determinado. Esta información es gestionada por parte del Departamento de Turismo, y modificable en cualquier momento. El desarrollo de esta actuación no solo permitirá incrementar la calidad del servicio de información turística, sino que también facilita la captación de datos sobre el perfil y el comportamiento de los mismos, pudiendo conocer su procedencia, el número de usuarios que han transitado por cada punto y la tipología de dispositivo móvil detectada, entre otros elementos.			
ACTOR EJECUTOR	ACTORES IMPLICADOS		
Turismo	Comisión Interdepartamental DTI Smart Office Modernización		
INDICADORES DE SEGUIMIENTO			
Número de señales instaladas Número de dispositivos implementados Número de usuarios detectados			
RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES		18, 20, 24	
PRESUPUESTO	CRONOGRAMA		
15.000€ - 60.000€	2023	2024	2025
		✓	

ACTUACIÓN 20		Museografía del Centro de Interpretación de Camins de l'Aigua	
OBJETIVO DE LA ACTUACIÓN		Dar a conocer la relevancia del entorno fluvial y patrimonio hidráulico de Manises	
RETO ESPECÍFICO	Eje DTI-CV	ODS	
Reto 3	Información	8 – 9 - 17	
DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN			
Esta actuación se encuentra alineada con la actuación nº7, de creación del Centro de Interpretación del Túria y la Ruta Camins de l'Aigua. Por tanto, esta intervención plantea dar continuidad al proceso de adecuación del Molí Daroquí, y su reconversión en Centro de Interpretación, mediante su musealización y la dotación de contenido interpretativo. En este proyecto se incluyen tareas de adecuación y mejora del edificio y la dotación de contenido informativo que promueva el conocimiento sobre la importancia del agua, posicionando a este elemento como punto de unión de un territorio y de su paisaje. En este sentido, se incentivará que el usuario conozca las diferentes formas en las que el agua puede ser canalizada, la importancia de estas construcciones hidráulicas en el pasado y en la actualidad y su finalidad. Para ello, se dotará de contenido lúdico-interpretativo enfocado al segmento familiar, escolar y de naturaleza. Se incluirán paneles explicativos con un lenguaje sencillo y elementos gráficos y sensoriales.			
ACTOR EJECUTOR	ACTORES IMPLICADOS		
Turismo	Comisión Interdepartamental DTI Smart Office Cultura Medio Ambiente Urbanismo		
INDICADORES DE SEGUIMIENTO			
Número de visitantes en el Centro de Interpretación Evolución de la demanda (registro anual)			
RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES		8	
PRESUPUESTO	CRONOGRAMA		
60.000€ - 100.000€	2023	2024	2025
			✓

ACTUACIÓN 21		Plan de Accesibilidad Turística	
OBJETIVO DE LA ACTUACIÓN		Elaborar una estrategia que permita transformar Manises en un destino accesible e inclusivo	
RETO ESPECÍFICO	Eje DTI-CV	ODS	
Reto 7	Accesibilidad	10 - 11	
DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN			
Basándonos en los resultados obtenidos en el Autodiagnóstico DTI-CV, el ámbito de la Accesibilidad es uno de los que presenta un margen de mejora más amplio. Es por ello que, para poder actuar en este sentido, es necesario conocer previamente cuáles son los ámbitos sobre los que se deben actuar y la situación de partida de Manises en términos de accesibilidad e inclusión. Para poder abordar esto, se propone la elaboración de un Plan de Accesibilidad Turística, una herramienta de planificación que, partiendo de un diagnóstico detallado, establezca los objetivos y acciones que deben acometerse para transformar a Manises en un destino más accesible, inclusivo e integrador. Este Plan de Accesibilidad incluirá, como mínimo, los siguientes elementos: - Diagnóstico detallado del grado de accesibilidad de los recursos, servicios y experiencias ofertados en Manises. - Establecimiento de los objetivos alineados con la visión turística del destino en el medio y largo plazo. - Plan de Actuaciones calendarizado. - Indicadores de seguimiento de los resultados obtenidos en cada una de las actuaciones.			
ACTOR EJECUTOR	ACTORES IMPLICADOS		
Urbanismo	Comisión Interdepartamental DTI Smart Office Turismo		
INDICADORES DE SEGUIMIENTO			
Número absoluto y porcentaje de recursos turísticos catalogados como accesibles Número de objetivos cumplidos (registro anual) Nivel de ejecución del Plan de Acción (registro anual)			
RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES		Todas las actuaciones contempladas en el Plan DTI	
PRESUPUESTO	CRONOGRAMA		
0€ - 15.000€	2023	2024	2025
	✓		

ACTUACIÓN 22		Mejora de la accesibilidad de la página web	
OBJETIVO DE LA ACTUACIÓN		Reestructurar los contenidos de la página web de manera que puedan ser más accesibles e inclusivos	
RETO ESPECÍFICO	Eje DTI-CV	ODS	
Reto 7	Accesibilidad	11	
DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN			
Uno de los principales elementos a través de los cuales el destino se promociona y ofrece información sobre sus productos y servicios, es su página web. Debido a su importancia, es esencial que esta cuente con herramientas para que cualquier persona, independientemente de su condición física o mental, pueda hacer uso de ella sin ningún tipo de obstáculo. Esta actuación propone que se incremente el grado de accesibilidad de la misma, basándose en todo momento en las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG) desarrolladas a través del proceso del W3C. Junto con la mejora de la accesibilidad de esta página web, se debe crear un apartado sobre “accesibilidad”, donde se proporcione información sobre los servicios que se prestan en el destino y la normativa vigente, descripciones sobre el grado de accesibilidad de los recursos turísticos del destino a modo de guía online (acceso al recurso, zona de atención al público, circulación interior, servicios y equipamiento, entorno exterior) y un correo electrónico de contacto a través del cual comunicar incidencias o deficiencias tanto en el territorio como en los servicios prestados.			
ACTOR EJECUTOR	ACTORES IMPLICADOS		
Turismo	Comisión Interdepartamental DTI Departamento de Modernización		
INDICADORES DE SEGUIMIENTO			
Número de funcionalidades accesibles agregadas a la web Número de folletos, guías o audioguías accesibles consultadas o descargadas por el usuario Número de visitas realizadas al apartado web de “accesibilidad” por el usuario			
RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES		Todas las actuaciones contempladas en el Plan DTI	
PRESUPUESTO	CRONOGRAMA		
0€ - 15.000€	2023	2024	2025
		✓	

ACTUACIÓN 23		Mapas accesibles	
OBJETIVO DE LA ACTUACIÓN		Poner a disposición de la demanda turística información relacionada con la accesibilidad de productos y servicios turísticos	
RETO ESPECÍFICO	Eje DTI-CV	ODS	
Reto 7	Accesibilidad	-	
DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN			
Continuando con el objetivo de mejorar el grado de accesibilidad del servicio de información turística en el destino, se propone la creación y puesta en marcha de un Mapa Digital Accesible, en el cual se ofrezca información sobre el nivel de accesibilidad de los distintos recursos turísticos que conforman la oferta de Manises y del entorno urbano en su conjunto. Este tipo de información, que se plasmará en un formato interactivo basado en la interfaz de Google Maps, permitirá al usuario planificar de una mejor forma su viaje y acceder a contenido sobre los productos y servicios accesibles del destino de forma fácil e intuitiva. Por último, cabe mencionar que esta herramienta digital deberá cumplir con los estándares de Accesibilidad para el contenido web (WCAG) desarrolladas a través del proceso W3C.			
ACTOR EJECUTOR	ACTORES IMPLICADOS		
Turismo	Comisión Interdepartamental DTI Smart Office Tejido empresarial y asociativo		
INDICADORES DE SEGUIMIENTO			
Número de itinerarios ofertados Número de recursos analizados Número de usuarios que han accedido			
RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES		18, 21, 22	
PRESUPUESTO	CRONOGRAMA		
0€ - 15.000€	2023	2024	2025
		✓	

ACTUACIÓN 24		NaviLens en espacios culturales	
OBJETIVO DE LA ACTUACIÓN		Mejorar la accesibilidad visual y sensorial de los recursos patrimoniales y culturales	
RETO ESPECÍFICO	Eje DTI-CV	ODS	
Reto 7	Accesibilidad	9 - 10	
DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN			
La accesibilidad de los recursos turísticos debe ser universal, por lo que en esta actuación se plantea la adaptación de los recursos más visitados de Manises mediante la instalación de códigos digitales para personas con discapacidad visual en recursos turísticos. Estos códigos, similares a los códigos QR, funcionan de la siguiente forma: mediante una aplicación móvil descargable gratuita, se escanean los códigos de la misma forma que los QR, con la diferencia de que pueden ser detectados a más de 15 metros de distancia y la cámara no necesita estar centrada. Tras esto, automáticamente se reproduce el contenido almacenado en dicho código, pudiendo actuar como una audioguía, un sistema informativo o un canal para la emisión de alertas. El contenido ofrecido en estos espacios también puede ser ofrecido en múltiples formatos accesibles, como pueden ser téxtos en Lectura Fácil, en alto contraste cromático o en Lengua de Signos Española.			
ACTOR EJECUTOR	ACTORES IMPLICADOS		
Turismo	Comisión Interdepartamental DTI Smart Office Cultura Promoción de la cerámica		
INDICADORES DE SEGUIMIENTO			
Número de usuarios Número de códigos NaviLens implantados Número de usuarios que descargan el código NaviLens			
RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES		21, 22, 23	
PRESUPUESTO	CRONOGRAMA		
0€ - 15.000€	2023	2024	2025
			✓

ACTUACIÓN 25		Cuadro de Mando de Redes Sociales	
OBJETIVO DE LA ACTUACIÓN		Monitorizar y evaluar los resultados de las campañas promocionales del destino	
RETO ESPECÍFICO	Eje DTI-CV	ODS	
Reto 5	Marketing Online	-	
DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN			
Esta actuación propone la puesta en marcha de un Cuadro de Mando de Redes Sociales, con el objetivo de gestionar de una forma más eficiente las campañas promocionales desarrolladas desde el Departamento de Turismo y analizar el impacto generado en los distintos canales utilizados. En este cuadro de mando, se representarán los datos recopilados de canales como Twitter, Instagram, Facebook y Google Ads, pudiendo visualizar la evolución de las métricas y los impactos que han generado las distintas campañas llevadas a cabo. Las funcionalidades que ofrece esta plataforma son las siguientes: • Analizar la evolución de todas las métricas de Redes Sociales (número de publicaciones, número de seguidores, comentarios, interacciones, visualizaciones, etc.) • Impacto de las publicaciones de las campañas de promoción y comunicación. • Benchmarking y comparación con destinos turísticos de similares características. • Sistema de recomendación para la publicación en redes sociales y para el lanzamiento de campañas.			
ACTOR EJECUTOR	ACTORES IMPLICADOS		
Turismo	Smart Office		
INDICADORES DE SEGUIMIENTO			
Número de redes sociales monitorizadas Número de métricas disponibles Número de campañas promocionales analizadas Número de publicaciones monitorizadas			
RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES		26, 27	
PRESUPUESTO	CRONOGRAMA		
0€ - 15.000€	2023	2024	2025
	✓		

ACTUACIÓN 26		Social Listening	
OBJETIVO DE LA ACTUACIÓN		Medir el rendimiento de la marca e imagen del destino online	
RETO ESPECÍFICO	Eje DTI-CV	ODS	
Reto 5	Marketing Online	-	
DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN			
Durante los últimos años, las redes sociales se han posicionado como el principal medio utilizado por los visitantes para informarse sobre un destino turístico, opinar y compartir sus experiencias en el mismo. Por ello, la monitorización de dichos canales es una medida de vital importancia para identificar opiniones, valoraciones e información sobre la percepción de la calidad de los productos y servicios turísticos del destino, elementos de gran utilidad para mejorar la gestión turística. Esta actuación propone la implementación en Manises de un sistema de Social Listening, a través del cual realizar un seguimiento y análisis de la información publicada en las redes sociales del municipio y en otros canales de comunicación en el que los usuarios expongan sus opiniones y valoraciones. La actuación se compone de cuatro fases: • Recogida de datos y filtración de información: en esta fase, el sistema identifica todos aquellos textos y publicaciones en las que se menciona a Manises. Para ello, el sistema debe ser capaz de detectar textos en cualquier idioma. • Selección de los temas prioritarios para el destino: una vez recogida la información, el Ente Gestor deberá establecer aquellas temáticas o aspectos a partir de los cuales desea filtrar la información y obtener resultados. • Análisis de datos: una vez identificada la información, se procede a realizar un análisis de la misma a través del uso de técnicas tanto cualitativas como cuantitativas. • Detalle del perfil de los afectados anonimizados: una vez analizada dicha información, se procede a determinar de una forma más precisa los perfiles de usuarios identificados en ellas. Como resultado, el destino podrá conocer de una forma más precisa las necesidades y características de los visitantes que acuden al destino, pudiendo de esta manera mejorar la eficiencia en la gestión de sus recursos y en la promoción, adaptando las campañas de comunicación a los perfiles de la demanda turística y ofreciéndoles a estos aquellos productos y servicios alineados con sus gustos y preferencias.			
ACTOR EJECUTOR		ACTORES IMPLICADOS	
Turismo		Smart Office	
INDICADORES DE SEGUIMIENTO			
Número de conversaciones recogidas y analizadas Número de conjuntos de datos recogidos Número de variables de extracción de información a analizar Número de informes realizados y su evolución en el tiempo			
RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES		25, 27	

PRESUPUESTO	CRONOGRAMA		
	2023	2024	2025
0€ - 15.000€	✓		

ACTUACIÓN 27		Inbound marketing para el fomento del turismo vinculado a la cerámica	
OBJETIVO DE LA ACTUACIÓN		Adaptar y personalizar la promoción online del destino	
RETO ESPECÍFICO	Eje DTI-CV	ODS	
Reto 3	Marketing Online	-	
DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN			
Con el objetivo de mejorar el atractivo y puesta en valor de los recursos culturales y patrimoniales de Manises vinculados a la cerámica, se propone en esta actuación el desarrollo de campañas de marketing digital mediante el desarrollo de técnicas de inbound marketing. Estas campañas irán dirigidas a distintos perfiles de demanda con preferencias e intereses relacionados con el turismo cultural y patrimonial vinculado a la cerámica, y se desarrollarán fundamentalmente a través de medios digitales, con la finalidad de alcanzar a un mayor número de potenciales visitantes. Entre los distintos perfiles a los que se dirigirán estas campañas de promoción, también se encontrarán aquellos usuarios que se encuentran en el aeropuerto de València-Manises y realizan trasbordos superiores a 5 horas. De forma complementaria a esto, se analizará el impacto de las mismas a través del Cuadro de Mando de Redes Sociales, mediante el cual se podrá conocer el impacto que han generado las campañas y áreas de mejora detectadas.			
ACTOR EJECUTOR	ACTORES IMPLICADOS		
Turismo	Smart Office		
INDICADORES DE SEGUIMIENTO			
Aumento en el tráfico web del destino turístico Aumento en el alcance y <i>engagement</i> en las redes sociales Aumento de la demanda del destino			
RELACIÓN CON OTRAS ACTUACIONES		25, 26	
PRESUPUESTO	CRONOGRAMA		
0€ - 15.000€	2023	2024	2025
		✓	

Cronograma actuaciones

Eje DTI-CV	Actuación	Responsable	Año de ejecución
Gobernanza	Consejo Municipal Asesor de Turismo	Turismo	2023
	Grupo de trabajo de patrimonio de la UNESCO	Turismo	2023
	Cláusulas Smart	Modernización	2023
	Smart Office	Turismo	2023
Innovación	Campañas de sensibilización en turismo al empresariado local	Smart Office	2024
	Formación en turismo y digitalización con residentes y empresarios	Smart Office	2024
Sostenibilidad	Ruta Camins de l'Aigua	Medio Ambiente	2025
	Implantación de sistema de medición de la huella de carbono	Medio Ambiente	2024
	Restauración paisajística de recursos turísticos	Medio Ambiente	2025
	Adecuación de caminos ciclopeatonales	Medio Ambiente	2025
	Puntos de recarga de vehículos eléctricos	Medio Ambiente	2024
	Mejora de la iluminación (eficiencia y atractivo)	Medio Ambiente	2023
Conectividad	Balizas de conteo de visitantes	Modernización	2024
	Sensorización de aparcamientos	Movilidad Sostenible	2024
	Sensorización de residuos en el Río Túrria	Medio Ambiente	2025

Inteligencia	Panel de Inteligencia de Datos	Turismo	2023
	Informes de movilidad	Turismo	2023
Información	Aplicación Turística	Turismo	2024
	Señalética inteligente	Turismo	2024
	Museografía del Centro de Interpretación Camins de l'Aigua	Turismo	2025
Accesibilidad	Plan de Accesibilidad Turística	Urbanismo	2023
	Mejora de la accesibilidad de la página web	Turismo	2024
	Mapas accesibles	Turismo	2024
	NaviLens en espacios culturales	Turismo	2025
Marketing Online	Cuadro de Mando de Redes Sociales	Turismo	2023
	Social Listening	Turismo	2023
	Inbound Marketing	Turismo	2024

Eje DTI-CV	Actuación	AÑO		
		2023	2024	2025
Gobernanza	Consejo Municipal Asesor de Turismo			
	Grupo de trabajo de patrimonio de la UNESCO			
	Cláusulas Smart			
	Smart Office			
Innovación	Campañas de sensibilización en turismo al empresariado local			
	Formación en turismo y digitalización con residentes y empresarios			
Sostenibilidad	Ruta Camins de l'Aigua			
	Implantación de sistema de medición de la huella de carbono			
	Restauración paisajística de recursos turísticos			
	Adecuación de caminos ciclopeatonales			
	Puntos de recarga de vehículos eléctricos			
	Mejora de la iluminación (eficiencia y atractivo)			
Conectividad	Balizas de conteo de visitantes			
	Sensorización de aparcamientos			
	Sensorización de residuos en el Río Túrria			

Inteligencia	Panel de Inteligencia de Datos			
	Informes de movilidad			
Información	Aplicación Turística			
	Señalética inteligente			
	Museografía del Centro de Interpretación Camins de l'Aigua			
Accesibilidad	Plan de Accesibilidad Turística			
	Mejora de la accesibilidad de la página web			
	Mapas accesibles			
	NaviLens en espacios culturales			
Marketing Online	Cuadro de Mando de Redes Sociales			
	Social Listening			
	Inbound Marketing			

Anexos

Anexo 1. Autodiagnóstico DTI-CV

EJE	MODELO BAE	Cumplidos	No Cumplidos	Total	% Cumplido
GOBERNANZA	Básico	6	7	13	46,15%
	Avanzado	3	5	8	37,50%
	Excelente	2	3	5	40%
INNOVACIÓN	Básico	1	0	1	100%
	Avanzado	0	1	1	0%
	Excelente	-	-	-	-
SOSTENIBILIDAD	Básico	3	7	10	30%
	Avanzado	1	3	4	25%
	Excelente	0	5	5	0%
CONECTIVIDAD	Básico	1	1	2	50%
	Avanzado	2	0	2	100%
	Excelente	1	2	3	33,33%
INTELIGENCIA	Básico	3	4	7	42,85%
	Avanzado	0	2	2	0%
	Excelente	0	2	2	0%
INFORMACIÓN	Básico	6	4	10	60%
	Avanzado	2	1	3	66,66%
	Excelente	0	2	2	0%
ACCESIBILIDAD	Básico	2	3	5	40%
	Avanzado	1	6	7	14,28%
	Excelente	0	3	3	0%
MARKETING ONLINE	Básico	9	9	18	50%
	Avanzado	0	2	2	0%
	Excelente	0	1	1	0%

Anexo 2. Priorización de actuaciones para cumplimentar el 80% del Modelo BAE

Modelo BAE	INDICADOR	EJE	Coste 0
BÁSICO	GOB_04.2 Disponibilidad del plan estratégico de turismo en la web municipal	GOBERNANZA	✓
	GOB_04.1 Consignación presupuestaria en turismo	GOBERNANZA	✓
	GOB_05.1 Consejo municipal de turismo, con carácter consultivo	GOBERNANZA	✓
	ACC_03.1 Nivel A de la página web	ACCESIBILIDAD	
	INF_03.2 Uso de herramientas de videoconferencia para la atención turística	INFORMACIÓN	✓
	GOB_05.2 Desarrollo de una iniciativa de colaboración público-privada	GOBERNANZA	
	GOB_09.1 Desarrollo de una acción al año cuyo retorno haya sido analizado	GOBERNANZA	
	MKO_05.1 Suscripción newsletter del destino	MARKETING ONLINE	✓
	IT_01.1 Encuestación a demanda (no Red Tourist Info)	INTELIGENCIA	
	IT_02.1 Encuestas de ocupación	INTELIGENCIA	
	IT_02.2 Encuestas de confianza empresarial	INTELIGENCIA	✓
	MKO_01.1 Google Analytics mensual	MARKETING ONLINE	
	MKO_01.2 Informe de seguimiento	MARKETING ONLINE	

	IT_03.1 Informe anual de perfil de usuario online (visitas, palabras clave, intereses, etc.)	INTELIGENCIA	
	SOST_14.3 % Efectivos policiales x 1.000 habitantes	SOSTENIBILIDAD	✓
	SOST_07.1 Desarrollo de una campaña	SOSTENIBILIDAD	
	SOST_14.1 Programa específico con protocolos de actuación vinculados con la coordinación de autoridades sanitarias ante cualquier situación de posibles pandemias	SOSTENIBILIDAD	
	SOST_14.2 Plan Especial de Protección Civil / programas de emergencia o similares	SOSTENIBILIDAD	
	MKO_02.1 Social Media Plan	MARKETING ONLINE	
	MKO_02.2 Aplicación / Implementación del Social Media Plan	MARKETING ONLINE	
	MKO_04.1 Acciones de SEM y publicidad en redes sociales	MARKETING ONLINE	
	MKO_06.1 Plan de marketing general	MARKETING ONLINE	
	MKO_06.2 Plan de Marketing online	MARKETING ONLINE	
	MKO_06.3 Monitorización y seguimiento de la ejecución del plan de marketing online	MARKETING ONLINE	
	SOST_05.2 Sistemas de control de depuración y reutilización de aguas residuales	SOSTENIBILIDAD	
	SOST_06.1 Existencia de un sistema de indicadores de sostenibilidad	SOSTENIBILIDAD	
	SOST_06.2 Actualización periódica del sistema de indicadores	SOSTENIBILIDAD	
	GOB_04.3 Presupuesto asociado al desarrollo del POT y del DTI	GOBERNANZA	

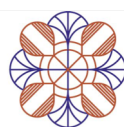
	ACC_02.1 Oficina de información turística adaptada en su zona interior	ACCESIBILIDAD	
	ACC_04.1 Guía online de accesibilidad turística municipal	ACCESIBILIDAD	
	INF_02.1 Punto de información turística 24h en Tourist Info	INFORMACIÓN	
	INF_05.1 Uso de cuadro de mando para la monitorización de redes sociales	INFORMACIÓN	
	INF_06.1 Tourist Info Certificada con Q de Calidad	INFORMACIÓN	
AVANZADO	GOB_08.1 Desarrollo de una campaña de sensibilización	GOBERNANZA	✓
	ACC_03.2 Nivel AA de la página web	ACCESIBILIDAD	
	GOB_05.3 Ente mixto de gestión del destino	GOBERNANZA	
	ACC_06.2 Existencia de un inventario de recursos, empresas y servicios turísticos accesibles	ACCESIBILIDAD	
	INN_01.1 Concursos de ideas por parte del ayuntamiento/ente gestor	INNOVACIÓN	
	MKO_05.4 Promoción trimestral por mail	MARKETING ONLINE	
	GOB_07.1 SICTED	GOBERNANZA	✓
	GOB_09.2 Dos acciones al año cuyo retorno haya sido analizado	GOBERNANZA	
	ACC_02.2 Personal con formación específica en accesibilidad	ACCESIBILIDAD	
	ACC_07.1 Desarrollo de iniciativas de mejora de la accesibilidad a través de herramientas tecnológicas	ACCESIBILIDAD	
	INF_02.2 Punto información turística 24h en otra ubicación	INFORMACIÓN	

	ACC_04.3 Campañas de sensibilización y posicionamiento del destino	ACCESIBILIDAD	
	MKO_06.4 Colaboración con empresas en el desarrollo de las acciones del plan de marketing (comarketing online)	MARKETING ONLINE	
	SOST_02.1 Existencia de Agenda 21 Local, certificaciones en sostenibilidad, etc	SOSTENIBILIDAD	
	SOST_04.2 Plan de tratamiento de residuos	SOSTENIBILIDAD	
	SOST_06.4 Publicación de datos en abierto a través de su web	SOSTENIBILIDAD	
	SOST_07.2 Desarrollo de dos campañas	SOSTENIBILIDAD	
	SOST_11.1 Realización de una acción anual	SOSTENIBILIDAD	
	GOB_05.5 Desarrollo de dos iniciativas de colaboración público-privada	GOBERNANZA	
	IT_09.1 Aplicación móvil de destino que permita la obtención de datos relevantes para la gestión turística	INTELIGENCIA	
	IT_11.1 Uso de tecnologías para la transformación de datos y análisis de la información (Business Intelligence, Business Analytics, etc.)	INTELIGENCIA	
	ACC_06.1 Plan de Accesibilidad Turística	ACCESIBILIDAD	
EXCELENTE	GOB_05.6 Desarrollo de tres iniciativas de colaboración público-privada	GOBERNANZA	
	GOB_09.3 Tres acciones al año cuyo retorno haya sido analizado	GOBERNANZA	
	SOST_06.3 Integración programa europeo ETIS	SOSTENIBILIDAD	✓
	SOST_07.3 Desarrollo de tres campañas	SOSTENIBILIDAD	
	SOST_08.1 Existencia del plan/estrategia de adaptación al cambio climático	SOSTENIBILIDAD	

	ACC_03.3 Nivel AAA de la página web	ACCESIBILIDAD	
	GOB_11.1 Smart Office para la coordinación y gestión del desarrollo DTI	GOBERNANZA	
	MKO_07.1 Uso de herramientas de medición de reputación online del destino	MARKETING ONLINE	
	INF_03.3 Uso de herramientas de inteligencia artificial para la atención 24h a través de web (chatbot), redes sociales o aplicación móvil	INFORMACIÓN	
	INF_08.3 Integración con señalética inteligente con apps o con la aplicación turística de destino	INFORMACIÓN	
	ACC_01.3 Adaptación a la accesibilidad de todos los recursos/rutas más visitadas	ACCESIBILIDAD	
	ACC_04.4 Servicios de apoyo en las oficinas de información turística y en otros puntos de interés turísticos	ACCESIBILIDAD	
	CO_06.2 Sistemas de información y gestión de los movimientos de peatones y cálculo de flujos turísticos	CONECTIVIDAD	
	CO_06.3 Uso de tecnología de última generación para el control e información de aforos en espacios públicos	CONECTIVIDAD	
	IT_10.1 Existencia de una estrategia de Ciberseguridad	INTELIGENCIA	
	IT_11.2 Captación automática de datos del visitante vía Wifi cautiva, Apps, Web (cumpliendo normativa de protección de datos)	INTELIGENCIA	

Plan Director Destino Turístico Inteligente

MANISES



•sien•

www.sienconsulting.com | info@sienconsulting.com