

Destino Turístico
Inteligente

Informe diagnóstico y Plan de Acción de Destino Turístico Inteligente

BOGOTÁ

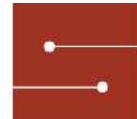


INSTITUTO DISTRITAL DE
TURISMO | BOGOTÁ

SECRETARÍA DE ESTADO
DE TURISMO

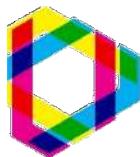


MINISTERIO
DE INDUSTRIA, COMERCIO
Y TURISMO



SEGITTUR

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



Destino Turístico
Inteligente

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

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

Diciembre 2021

Texto e imágenes:

SEGITTUR / **Bogotá**

Índice

1. Introducción.....	4
2. Destino Turístico Inteligente: definición y metodología.....	6
2.1. Qué es un DTI y sus beneficios.....	6
2.2. Cómo convertirse en un DTI.....	8
2.3. Ciclo I: Diagnóstico y planificación estratégica.....	9
2.4. Ciclo II: Ejecución, formación y seguimiento.....	10
3. Caracterización del destino	11
3.1. Marco geográfico y sociodemográfico.....	11
3.2. Principales indicadores del destino.....	11
4. Informe Diagnóstico y Plan de Acción (IDPADTI) de Bogotá.....	13
4.1. GOBERNANZA	16
4.1.1. Grado de cumplimiento de los requisitos	17
4.1.2. Diagnóstico y Plan de Acción por ámbitos de evaluación	18
4.2. INNOVACIÓN	27
4.2.1. Grado de cumplimiento de los requisitos de innovación	28
4.2.2. Diagnóstico y Plan de Acción por ámbitos de evaluación	29
4.3. TECNOLOGÍA.....	35
4.3.1. Grado de cumplimiento de los requisitos de tecnología.....	36
4.3.2. Diagnóstico y Plan de Acción por ámbitos de evaluación	37
4.4. SOSTENIBILIDAD	47
4.4.1. Grado de cumplimiento de los requisitos de sostenibilidad.....	48
4.4.1.1. Diagnóstico y Plan de Acción por ámbitos de evaluación	49
4.5. ACCESIBILIDAD	77
4.5.1. Grado de cumplimiento de los requisitos de accesibilidad	78
4.5.2. Diagnóstico y Plan de Acción por ámbitos de evaluación	79

I. Introducción

El turismo es uno de los fenómenos económicos y sociales más importantes del mundo y así lo reflejan las cifras que recogen cada año los principales indicadores turísticos. Sin embargo, las transformaciones constantes del entorno económico mundial, los cambios demográficos, medioambientales y, fundamentalmente, los rápidos avances tecnológicos, suponen para los destinos turísticos múltiples retos, a la vez que ofrecen grandes oportunidades de desarrollo. A todos ellos se añaden cuestiones que están presentes desde hace décadas en la gestión turística como la estacionalidad, la redistribución de flujos o la movilidad, y se incorporan a esta lista aspectos que han pasado a ser prioridades, la participación de la ciudadanía en las decisiones y la concertación público-privada. En este escenario, el shock que ha supuesto la crisis originada por la pandemia de la COVID-19 significa un punto de inflexión en muchos de estos retos. La transformación digital ha pasado a ser esencial para garantizar la seguridad, el análisis de datos o la escucha activa de nuevas necesidades y tendencias. Avanzar en digitalización, en el uso de la inteligencia artificial o en potenciar la innovación son ya una necesidad, unidas a la formación, para garantizar la recuperación y la continuidad de la actividad turística, independientemente del tamaño o la experiencia de los destinos.

La competitividad de los destinos pasará, por tanto, por hacer frente a dichos retos y dependerá de la capacidad de aquéllos para adaptarse y buscar soluciones que les permitan competir en las mejores condiciones.

En ese sentido, con el objetivo de facilitar a los destinos todo ese proceso y proveerles de una herramienta para la mejora continua que permita el desarrollo de un modelo turístico sostenible en el largo plazo y en todas sus vertientes (socio-cultural, medio ambiental y económica) nace el proyecto **Destino Turístico Inteligente** (DTI). Esta iniciativa, surgida del Plan Nacional e Integral de Turismo 2012-2015, ha sido y es una de las grandes apuestas de la Secretaría de Estado de Turismo del gobierno de España. En todo este proceso, SEGITTUR ejerce de gestor e impulsor de la metodología y de su aplicación, además busca generar valor a través de distintos proyectos derivados de su puesta en marcha, como la Red de Destinos Turísticos Inteligentes. Una metodología viva, en constante análisis de tendencias, que en 2021 ha revisado los requisitos que sustentan la conversión en DTI con el objetivo de adaptarlos a las nuevas realidades, oportunidades y retos.

De esta manera, los Destinos Turísticos Inteligentes implantan una metodología pionera en el mundo, que se centra en incorporar las nuevas tecnologías y la innovación en los procesos de trabajo siempre al servicio de los objetivos de sostenibilidad y accesibilidad en un modelo de gobernanza que busca la eficiencia, la transparencia y la participación.

La Secretaría de Estado ha trabajado también en la creación de un marco homogéneo para el proyecto DTI alineado con el proceso de creación de ciudades inteligentes, impulsando un subcomité para destinos en UNE, la Asociación Española de Normalización y Certificación. De ese trabajo, surgen las normas UNE 178501 Sistema

de Gestión de los Destinos Turísticos Inteligentes: Requisitos, UNE 178502 Indicadores y herramientas de los destinos turísticos inteligentes UNE 178503 Semántica aplicada al turismo y UNE 178504 Hotel digital, inteligente y conectado (HDIC) a plataformas de destino turístico inteligente/ciudad inteligente. Requisitos y recomendaciones.

El liderazgo de España en política turística se refuerza gracias a este proyecto y así lo demuestra el interés despertado en organismos internacionales como la Organización Mundial del Turismo (OMT), que celebra anualmente el congreso UNWTO World [Conference on Smart Destinations](#); el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), que ha incluido una referencia al modelo de destino turístico inteligente, tras la revisión, con la participación de SEGITTUR de su [Marco sectorial para el turismo](#); la Comisión Europea, que ha creado un reconocimiento, el [European Capital of Smart Tourism](#), con el objetivo de premiar el desarrollo del turismo inteligente en las ciudades europeas basado en el modelo DTI, poniendo en valor las buenas prácticas en turismo innovador, inclusivo y sostenible; o la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), que ha recogido como buena práctica el programa de Destinos Turísticos Inteligentes de España en su informe [Effective Policy Approaches for Quality investment in tourism](#).

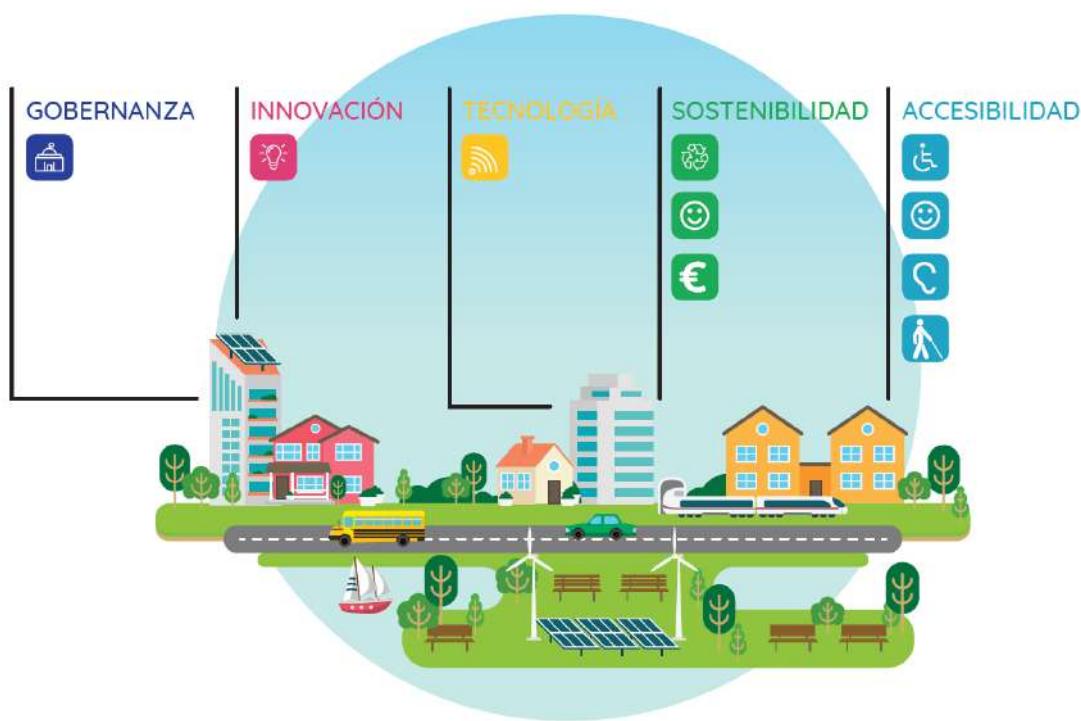
Bogotá da así un paso adelante para formar parte del grupo de destinos al frente del desarrollo turístico desde el enfoque de la metodología DTI. Una estrategia de futuro con la gobernanza integral, la sostenibilidad, la accesibilidad, la innovación y la tecnología como ejes vertebradores.

2. Destino Turístico Inteligente: definición y metodología

2.1. Qué es un DTI y sus beneficios

Un Destino Turístico Inteligente, según se recoge en el [Libro Blanco de los Destinos Inteligentes](#), es un *destino turístico innovador, consolidado sobre una infraestructura tecnológica de vanguardia, que garantiza el desarrollo sostenible del territorio turístico, que promueve la accesibilidad para todos, que facilita la interacción e integración del visitante con el entorno e incrementa la calidad de su experiencia en el destino y mejora la calidad de vida de los residentes.*

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



La aplicación de esta metodología supone para el destino:

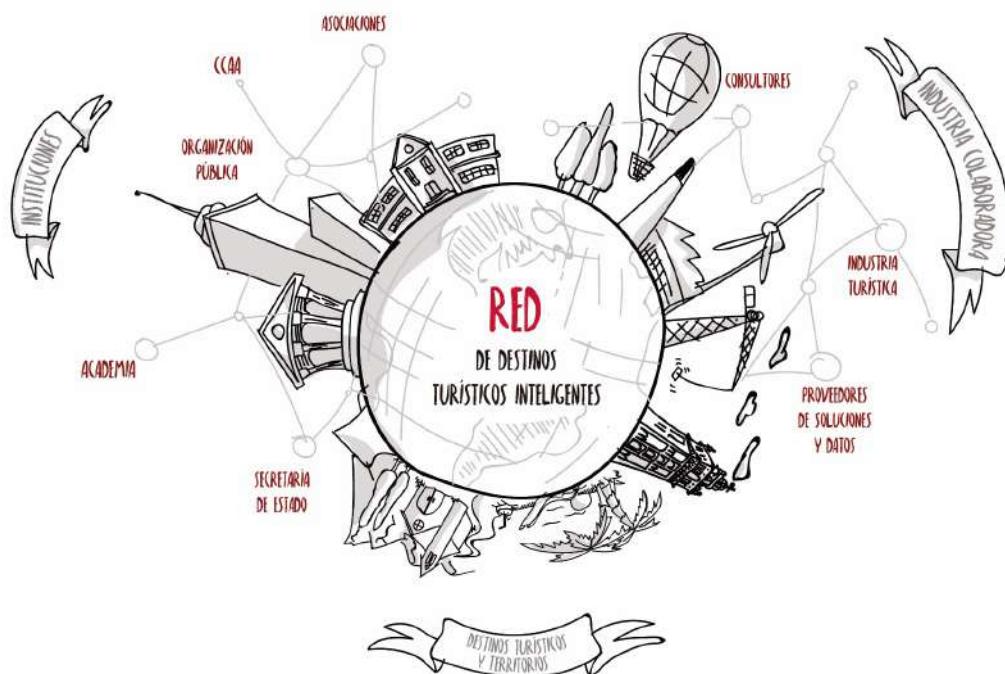
- ▷ Una herramienta que permite priorizar la intervención en el destino en función de los objetivos y requisitos de un destino turístico inteligente.
- ▷ Un aumento de la competitividad, gracias al mejor aprovechamiento de sus recursos turísticos y a la identificación y creación de otros.
- ▷ Una mejora en la eficiencia de los procesos de producción y comercialización.
- ▷ Un impulso al desarrollo sostenible del destino.

- ◆ Una mejora de la calidad de la estancia de los visitantes y de la calidad de vida de los residentes.
- ◆ Hacer de la estrategia turística la base para la dinamización económica del territorio garantizando sus efectos positivos en el largo plazo.



Con la finalidad de maximizar todos estos beneficios a través de las sinergias entre destinos y la transferencia de conocimiento surge la **Red de Destinos Turísticos Inteligentes (RED DTI)**. Gracias a la integración de los DTI en un espacio común se persigue conseguir alianzas estratégicas entre estos y el sector privado, dar asistencia en la implantación de la metodología y ofertar un portfolio de servicios que faciliten su conversión y continuidad en el proceso, como: formación y capacitación, acceso a bases de datos de ayudas, subvenciones y financiación, soluciones tecnológicas y visibilidad internacional, entre otros.

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



2.2. Cómo convertirse en un DTI

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

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

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

En el gráfico a continuación se detallan los dos ciclos del proceso y sus correspondientes fases:

> CICLO 1: DIAGNÓSTICO Y PLANIFICACIÓN



> CICLO 2: EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO



Finalmente, el conjunto de recomendaciones resultantes de la evaluación formará el **plan de acción**.

La actualización de este informe se realizará a través del acceso a un sistema que SEGITTUR proporcionará a Bogotá sin coste adicional a lo largo del 2022. Dicho sistema integrará todos los datos proporcionados hasta el momento, los cuales han dado como

resultado este informe diagnóstico, y permitirá su actualización por parte del Ente Gestor. Una vez sea validada por SEGITTUR la nueva información aportada, tanto el resultado del diagnóstico como las acciones recomendadas a las que afecte se actualizarán automáticamente.

2.3. Ciclo I: Diagnóstico y planificación estratégica

La finalidad de este ciclo es la de evaluar el grado de alineamiento del destino con la metodología DTI y planificar las acciones para alcanzar los objetivos de este proyecto.

Para ello, SEGITTUR analiza en profundidad información que solicita al destino a través de cuestionarios por eje, tras el análisis, se redacta el informe diagnóstico que consta de tres partes fundamentales: caracterización, evaluación de requisitos y plan de acción.

En la **caracterización**, se seleccionan indicadores e información relacionada con el sector turístico o de influencia directa en su desarrollo. Se quiere tener una imagen de la tipología de destino y de los factores que lo condicionan.

Para la **evaluación de requisitos** se trabaja sobre una batería de más de 96 ítems, agrupados en 16 ámbitos de evaluación para los **cinco ejes de un DTI**: gobernanza, innovación, tecnología, sostenibilidad y accesibilidad.

El proceso de evaluación ha cambiado con la revisión aplicada en 2021 a la que se hace mención en la introducción de este informe. Se han reagrupado los ámbitos, pasando de 20 a 16, así como el número de requisitos que además de reducirse se han replanteado para adaptarlos a la realidad cambiante del sector.



Cada uno de los **requisitos** se valora en función de distintos indicadores en base a criterios de evaluación objetivos para los que se solicita documentación que permita la verificación de los mismos.

La medición de cada requisito permite obtener porcentajes de cumplimiento desglosados por ámbitos, para cada eje y para la totalidad del DTI. De esta manera, se obtiene una imagen más clara de los puntos fuertes o aquellos en los que hay oportunidades de mejora para el destino.

A lo largo del informe, la introducción de cada eje muestra una presentación gráfica de los resultados obtenidos, para después, detallar las recomendaciones que permitirán alcanzar la excelencia como destino turístico inteligente.

Finalmente, el conjunto de recomendaciones resultantes de la evaluación formará el **plan de acción**, que provee al destino de una herramienta de trabajo con la que ejecutar las recomendaciones propuestas. Esta herramienta le permitirá establecer plazos y presupuestos para su ejecución y facilitar el seguimiento posterior.

2.4. Ciclo II: Ejecución, formación y seguimiento

Finalizado el ciclo I, el destino entra en un nuevo ciclo centrado en la ejecución del plan de acción, un proceso para el que tiene un máximo 5 años.

Dentro de este ciclo y, con el objetivo de verificar la ejecución del plan de acción, el destino deberá realizar evaluaciones periódicas para confirmar que se trabaja en la consecución del objetivo del proyecto según el cronograma acordado en el ciclo anterior. La revisión del plan de acción puede derivar en una redefinición de las acciones y sus prioridades en función de las necesidades y casuísticas del destino. Esta evaluación también permitirá conocer el grado de avance del cumplimiento de requisitos.

Finalizado y ejecutado correctamente el plan, se espera que el destino siga trabajando en todos los ejes para continuar con la mejora continua de la calidad turística.

El Plan de acción deberá ejecutarse en cuatro años con la posibilidad de solicitar un año de prórroga, realizándose una revisión de los avances a los dos años.

3. Caracterización del destino

A continuación, se adjuntan los datos principales de la caracterización de **Bogotá**.

3.1. Marco geográfico y sociodemográfico

Nombre del destino: Bogotá D.C.

Comunidad Autónoma/Provincia: Bogotá D.C.

Superficie: 1.775 km²

Población: 7.181.469

Densidad de población hab. /km²: 4.045,90 hab/Km²

Ratio Turista/residente: 0,003

3.2. Principales indicadores del destino

N.º Hoteles y hostales: 776 (11.767 plazas)

N.º Acampamientos: (103 plazas)

N.º Rural: (621 plazas)

N.º Apartamentos: (155 plazas)

N.º Empleos turismo: n/d

N.º Empresas turísticas: 4.322 n/d

% Empleo turismo/total: n/d

N.º Bienes Interés Cultural: 186 (BICNAL)

Presupuesto Turismo: 32.575.443.000 pesos

Ratio Presupuesto Turismo/Total: 0,14 %

N.º Personas Turismo: 311

Datos de turismo

N.º Turistas: 22.968 año 2021

N.º Pernoctaciones: n/d

Estancia Media: n/d

Gasto Medio Diario: 53.523 pesos (13,74 USD)

N.º Turistas nacionales: 12.257

N.º Pernoctaciones: n/d

Estancia Media: n/d

Gasto Medio Diario Nac.: 53.523 pesos (13,74 USD)

N.º Turistas internacionales: 10.441 año 2021

N.º Pernoctaciones: n/d

Estancia Media:n/d

Gasto Medio Diario Inter.: 53.523 pesos (13,74 USD)

4. Informe Diagnóstico y Plan de Acción (IDPADTI) de Bogotá

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

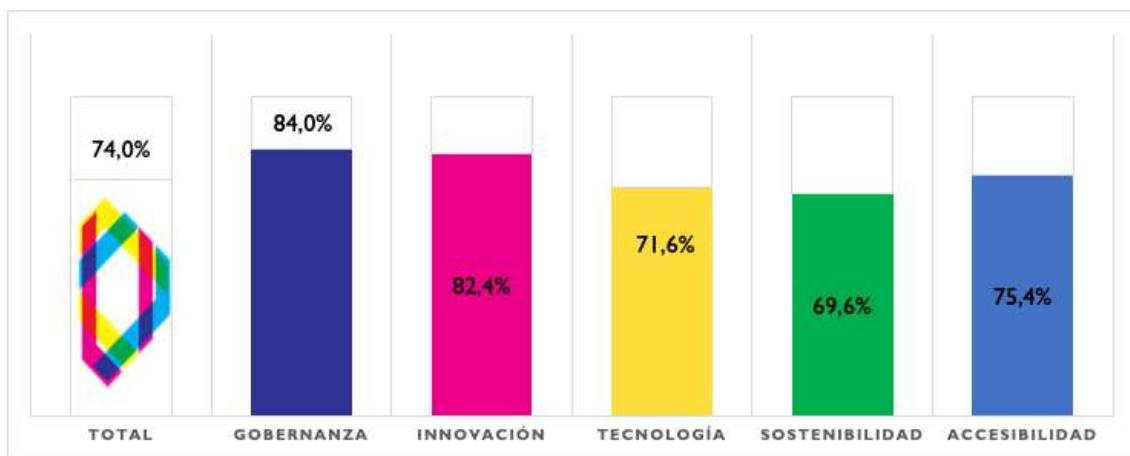


Gráfico: Grado de cumplimiento de los requisitos en 2021

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

Se comprueba satisfactoriamente que el grado de cumplimiento medio del total de requisitos por parte de **Bogotá** es del **74,0%**.

El desempeño de Bogotá en los cinco ejes es excelente, además de homogéneo, lo que presenta una imagen de desarrollo equilibrado del destino, con una importante alineación con el modelo de Destinos Turísticos Inteligentes.

Los ejes con un grado mayor de cumplimiento son **gobernanza** con un **84%**, **innovación** con un **82,4%** y **accesibilidad** con un **75,4%**. Los ejes que presentan mayores oportunidades de mejora son **tecnología** con un **71,6%**, y **sostenibilidad** con un **69,6%**.

Para concretar y priorizar las acciones, en los puntos siguientes se recoge una valoración más desglosada por ejes y ámbitos de evaluación, así como recomendaciones que constituirán el plan de acción a desarrollar.

FICHA RESUMEN DE RESULTADOS OBTENIDOS POR EL DESTINO

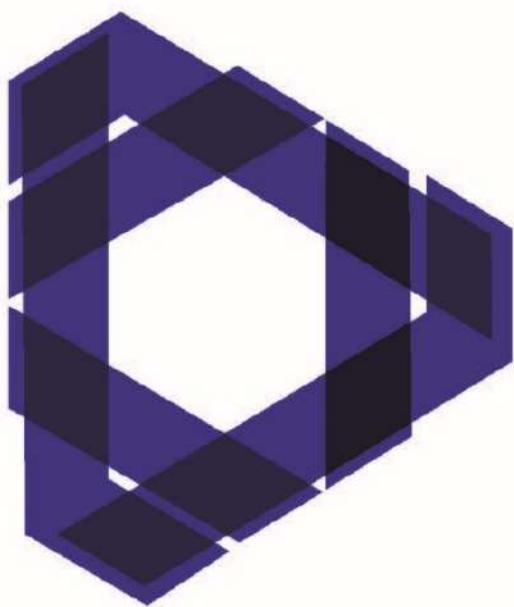
BOGOTÁ**74,0%**

VALORACIÓN DEL DESTINO POR EJES

GOB. Gobernanza	84,0%
INN. Innovación	82,4%
TEC. Tecnología	71,6%
SOS. Sostenibilidad	69,6%
ACC. Accesibilidad	75,4%

VALORACIÓN DEL DESTINO POR ÁMBITOS

GOB. A. Visión estratégica e implementación	82,5%
GOB. B. Eficiencia en la gestión	100,0%
GOB. C. Transparencia y participación	85,0%
GOB. D. Responsabilidad y control	78,2%
INN. A. Gestión / Gobernanza innovadora	92,9%
INN. B. Actividades de Innovación	61,5%
INN. C. Ecosistema de Innovación	100,0%
TEC. A. Tecnologías aplicadas a la gobernanza	77,2%
TEC. B. Infraestructuras Tecnológicas y Conectividad	69,0%
TEC. C. Tecnologías para la Gestión Inteligente del Turismo	89,4%
SOS. A. Gestión de la sostenibilidad turística	79,8%
SOS. B. Conservación, mejora y recuperación del patrimonio cultural	92,5%
SOS. C. Conservación, mejora y recuperación del medioambiente	57,8%
SOS. D. Desarrollo socioeconómico y economía circular	53,2%
ACC. A. Gestión de la accesibilidad en el Destino	89,8%
ACC. B. Implementación de la accesibilidad en el DTI	44,3%

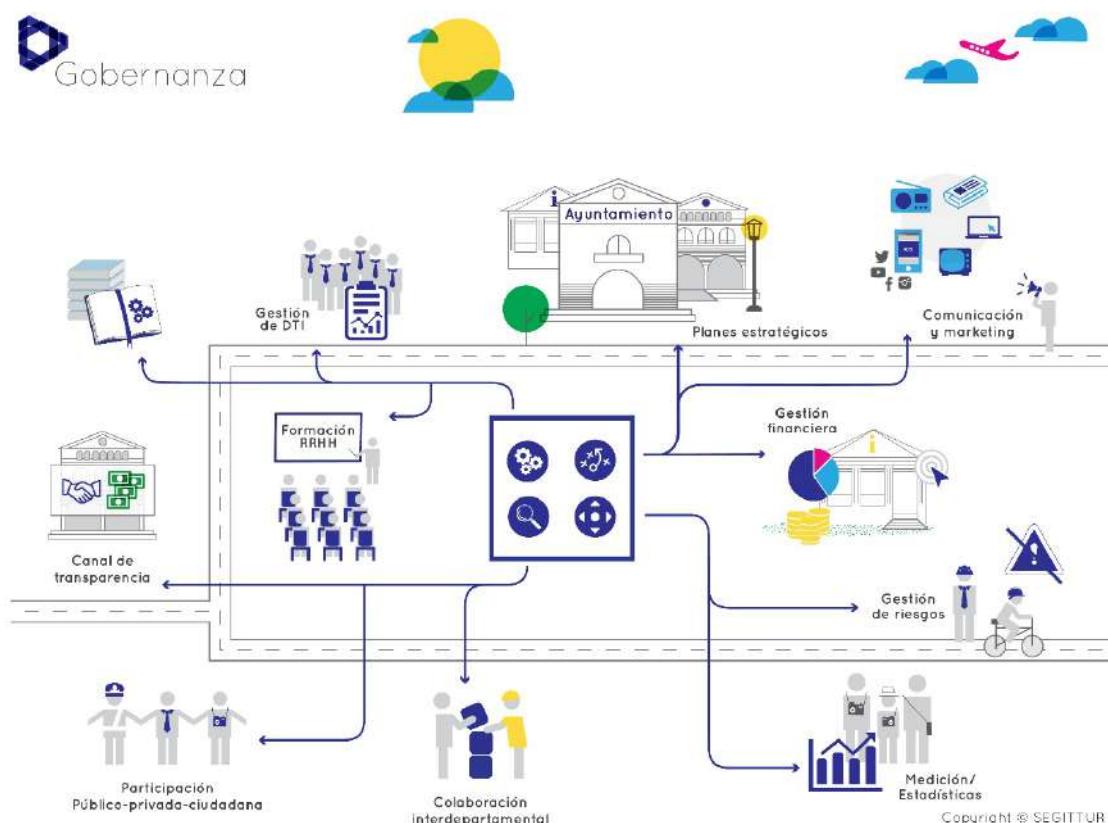


GOBERNANZA

4.1. GOBERNANZA

La Organización Mundial del Turismo (OMT) define gobernanza como “el proceso de conducción de los destinos turísticos a través de los esfuerzos sinérgicos y coordinados de los gobiernos en sus diferentes niveles y atribuciones, de la sociedad civil que habita en las comunidades receptoras y del tejido empresarial relacionado con la operación del sistema turístico”.

La gestión de la gobernanza en un destino turístico inteligente es fundamental para el desarrollo de la actividad turística en el medio y largo plazo con las garantías de transparencia, eficiencia y participación que exigen los nuevos retos. Los mismos que ponen el foco de la planificación, no sólo en el turista, sino también en el bienestar del residente y la convivencia entre ambos, y en entender la gestión turística en coordinación con el resto de áreas del destino.



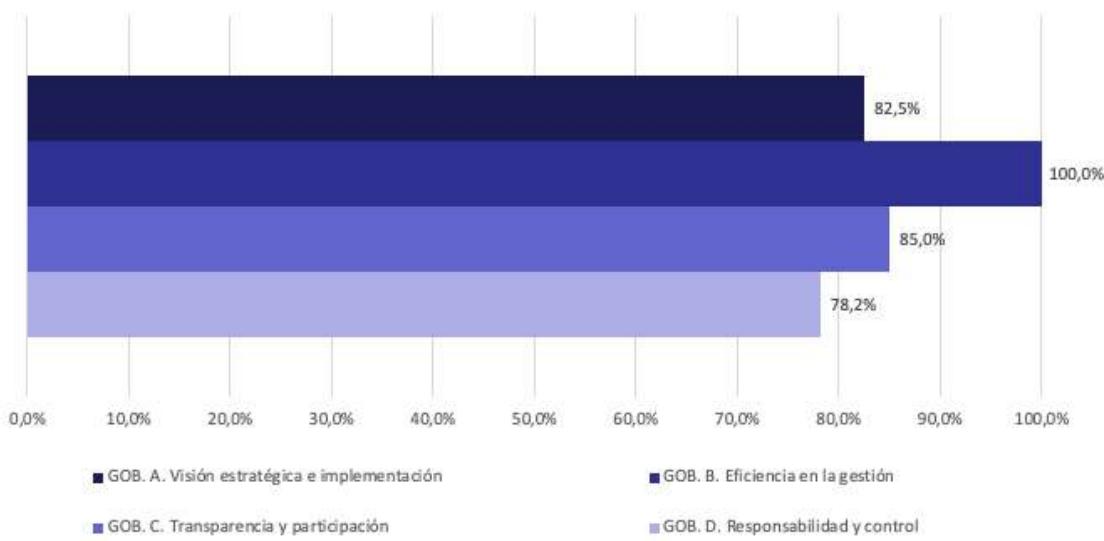
4.1.1. Grado de cumplimiento de los requisitos

El eje de gobernanza se analiza en base a cuatro ámbitos de actuación que abarcan los mecanismos para la planificación y su implantación, desde una óptica participativa y con las máximas garantías de transparencia y control.



El grado de cumplimiento de los requisitos analizados en el **eje de Gobernanza** en Bogotá se sitúa en un 84%.

Ámbitos de evaluación de Gobernanza



Fuente: elaboración propia por SEGITTUR

En el **desglose del eje por ámbitos de evaluación**, destaca el cumplimiento de requisitos en materia de eficiencia en la gestión.

4.1.2. Diagnóstico y Plan de Acción por ámbitos de evaluación

Ámbito A. Visión estratégica e implementación

Bajo el epígrafe de visión estratégica e implementación, se evalúan los requisitos de un Destino Turístico Inteligente en el ámbito de las estructuras e instituciones con competencias en materia de turismo, los instrumentos de planificación y estrategia con los que cuentan, así como aquello en lo que se apoyan tanto previamente, diagnóstico, la estrategia de *branding*, la gestión de la oferta y la demanda, como en su aplicación.

Ámbito B. Gestión eficiente

Los requisitos de este ámbito analizan la estructura de coordinación de la entidad responsable de la gestión turística con el resto de su organización, además de la forma e infraestructuras previstas para coordinar la evolución del DTI y los esfuerzos realizados en materia de capacitación en el conjunto de la Entidad.

Ámbito C. Gestión transparente, abierta y participativa

Más allá de una buena planificación, para garantizar la calidad ofrecida en servicios e infraestructuras es necesaria una actuación transversal coordinada del ente gestor con otras administraciones. Los requisitos en esta sección se centran en ello y en la política de concertación que garantice el consenso con ciudadanos y sector turístico.

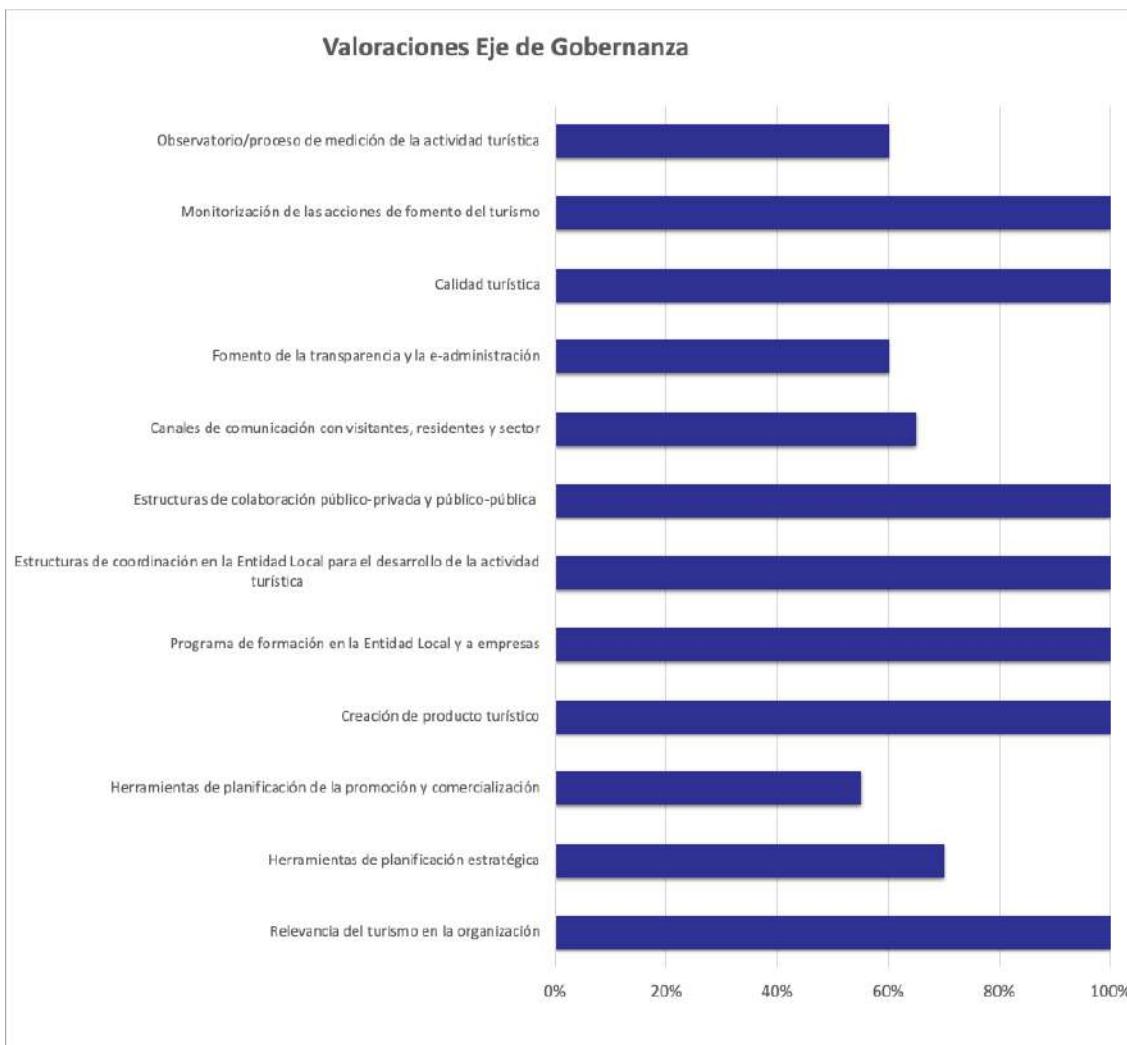
Además, la información pública de toda esta gestión, del proceso y los resultados es una exigencia social que debe integrarse en cualquier destino turístico inteligente.

Ámbito D. Gestión responsable y controlada

Se valora en este ámbito la gestión del conocimiento, las herramientas y la medición de resultados de los objetivos y del impacto de las acciones llevadas a cabo además de las medidas activadas en calidad turística.



REQUISITOS DEL EJE



Fuente: elaboración propia por SEGITTUR. Nota: las valoraciones van del 0% al 100%.



RECOMENDACIONES DEL PLAN DE ACCIÓN

GOB01_02_02_R01	Elaboración de un Plan de acción para el Plan estratégico de turismo
Responsable	Turismo
Secundario	
Prioridad	Alta
<p>Se recomienda la elaboración de un Plan de acción derivado del Plan estratégico de turismo para que la planificación de la gestión turística sea una realidad que permita además establecer los medios para llevarla a cabo y un seguimiento y evaluación de todo ello.</p> <p>Un plan de acción calendarizado, con presupuesto asignado y responsables de su ejecución, concertado con el sector privado y la ciudadanía que priorice las líneas de trabajo que lleven a la práctica la misión, visión y objetivos detallados en el Plan estratégico de turismo.</p> <p>Estas líneas de actuación deberán adaptarse al contexto turístico y socioeconómico previsto para cada anualidad, identificando iniciativas en las que se deberá trabajar en coordinación con otras áreas de la Entidad Local.</p> <p>Por último, es recomendable una medición de los resultados e impactos de todas las acciones ejecutadas para comprobar su eficacia en la consecución de los objetivos y hacer las correcciones pertinentes en caso de que sea necesario.</p>	

GOB01_03_01_R02	Promoción de acciones relacionadas con todos los ejes DTI
Responsable	Turismo
Secundario	
Prioridad	Alta
<p>Se recomienda promocionar y dar a conocer las acciones que se realicen en todos y cada uno de los ejes del DTI con influencia directa en turismo como uno de los objetivos del Plan de marketing. Los avances y buenas prácticas en gobernanza, innovación, tecnología, sostenibilidad y/o accesibilidad pueden ser un elemento clave para la promoción y la diferenciación del destino.</p>	

GOB01_03_01_R05	Participación de ciudadanía y sector privado en el Plan de marketing turístico
Responsable	Turismo
Secundario	
Prioridad	Alta
<p>Se recomienda la colaboración con el sector privado y la ciudadanía en la elaboración del Plan de marketing turístico a través de reuniones consultivas en las que se trasladen las acciones que se prevén para la promoción, comunicación y comercialización del destino. Sector privado y ciudadanía son elementos esenciales en la imagen del destino, por lo que compartir con ellos la estrategia de marketing contribuirá al impulso de las acciones planificadas.</p>	

GOB01_03_02_R01	Definición de la estrategia/s de marketing digital
Responsable	Turismo
Secundario	
Prioridad	Alta
<p>Tal y como se realiza para el plan de marketing turístico general, se recomienda la definición clara de las estrategias de marketing y comercialización digital que se materializarán en las distintas acciones para alcanzar los objetivos marcados en la estrategia turística del destino.</p> <p>En este caso, también se debe partir de un análisis y diagnóstico de situación previos para saber cuál es el punto de partida y los recursos y capacidades con los que cuenta el destino. De igual manera de la estrategia general se derivarán las correspondientes a producto, mercados, segmentos, posicionamiento o marca siempre con el foco en el marketing digital.</p>	

GOB01_03_02_R02	Promoción digital de acciones relacionadas con todos los ejes DTI
Responsable	Turismo

GOB01_03_02_R02	Promoción digital de acciones relacionadas con todos los ejes DTI
Secundario	
Prioridad	Alta
<p>En línea con el plan de marketing turístico, se recomienda promocionar y dar a conocer las acciones que se realicen en todos y cada uno de los ejes del DTI con influencia directa en turismo. Los avances y buenas prácticas en gobernanza, innovación, tecnología, sostenibilidad y/o accesibilidad pueden ser un elemento clave para la promoción y la diferenciación del destino.</p>	

GOB01_03_02_R04	Desarrollo de un plan de Social Media
Responsable	Turismo
Secundario	
Prioridad	Alta
<p>Para hacer un uso efectivo de las Redes Sociales, se recomienda la elaboración de una planificación en la que se establezcan las estrategias a seguir para contribuir a alcanzar los objetivos del plan de marketing, así como los recursos disponibles para la gestión de las mismas.</p> <p>Como cualquier herramienta de comunicación y promoción los mensajes y campañas deben estar en línea y coordinados con lo que marque el plan de marketing turístico.</p> <p>Una mejor gestión de las RRSS pasa por incorporar la figura de un community manager, así como establecer cuáles son las más adecuadas para los segmentos a los que queremos llegar y analizar la posibilidad de realizar acciones que supongan una inversión en publicidad.</p>	

GOB03_08_01_R01	Creación de un foro online con la ciudadanía
Responsable	Turismo
Secundario	
Prioridad	Media

GOB03_08_01_R01**Creación de un foro online con la ciudadanía**

Se recomienda crear un foro online con las principales asociaciones ciudadanas, que también puede estar abierto a la población en general a través del que se comparta información y se reciba feedback directo y en tiempo real. La gestión turística en los nuevos modelos de gobernanza incluye a la ciudadanía como uno de los actores a tener en cuenta a la hora de planificar y ejecutar acciones en el ámbito turístico.

GOB03_08_01_R02**Envío de newsletter a la ciudadanía**

Responsable	Turismo
Secundario	
Prioridad	Media

Se recomienda crear las herramientas que faciliten y fomenten la comunicación entre los gestores públicos del turismo y los residentes como el envío de una newsletter periódica dirigida tanto a representantes de la ciudadanía como a aquellas personas que quieran recibirla para tener una información actualizada de las actuaciones que se llevan a cabo en relación con el área de turismo y el proyecto DTI.

Es fundamental en un gobierno abierto en el que prime la transparencia articular instrumentos que permitan informar de forma periódica a la ciudadanía.

GOB03_08_03_R01**Creación de un foro online con el sector**

Responsable	Turismo
Secundario	
Prioridad	Media

Se recomienda la creación de un foro online con el sector privado para recibir feedback directo y en tiempo real y fomentar la participación de éste en las políticas públicas, cumpliendo así con las exigencias de transparencia informando de la acción de gobierno de forma permanente. La gestión turística en los nuevos modelos de gobernanza incluye al sector privado como uno de los actores a tener en cuenta a la hora de planificar y ejecutar acciones en el ámbito turístico.

GOB03_09_03_R04	Fomento del uso de la Sede Electrónica entre las empresas del sector turístico
Responsable	Turismo
Secundario	
Prioridad	Alta
<p>Se recomienda potenciar el uso de la Sede Electrónica por parte de las empresas que conforman el sector turístico, lo que contribuiría al ahorro de costes, así como a mayores garantías para éstas. Para ello, se propone la elaboración de manuales de uso y la convocatoria de talleres o webminars en el que se expliquen los trámites a realizar y los pasos y herramientas necesarias para hacer un uso eficiente de la oficina virtual de la Entidad Local.</p> <p>La Entidad Local contribuye así a facilitar los trámites y acceso a la información de las empresas turísticas, primando la transparencia y la eficacia.</p>	

GOB04_12_02_R04	Evaluación de la satisfacción del turista y la opinión de empresarios y residentes sobre el turismo
Responsable	Turismo
Secundario	
Prioridad	Alta
<p>Se recomienda realizar una evaluación periódica de la satisfacción del turista, la opinión de los residentes y la opinión y confianza empresarial sobre el turismo, tanto a través de encuestas como con el análisis de otras fuentes (RRSS, webs...) con periodicidad mínima bienal. De esta forma, se dispondrá de indicadores que serán una herramienta útil para desarrollar la política turística y la toma de decisiones.</p>	

GOB04_12_03_R01	Elaboración de un procedimiento para comunicar los datos y análisis vinculados a la actividad turística
Responsable	Turismo
Secundario	
Prioridad	Alta

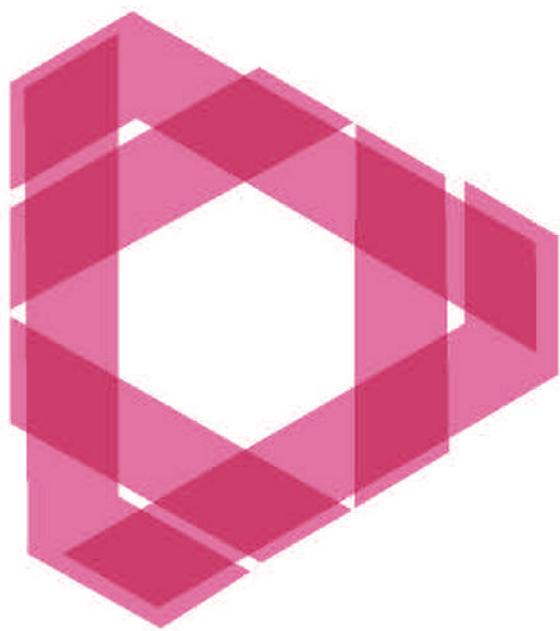
GOB04_12_03_R01

Elaboración de un procedimiento para comunicar los datos y análisis vinculados a la actividad turística

Se recomienda que la recogida de datos centralizada a través de un observatorio turístico o con procesos que permitan medir la actividad turística desde diferentes perspectivas (oferta, demanda, satisfacción, impacto...) vaya acompañada de un procedimiento para comunicar periódicamente los datos y análisis vinculados tanto al sector turístico como a la ciudadanía.

El conocimiento generado será una importante herramienta para la toma de decisiones desde el sector público y el sector privado y la información a los residentes es un elemento fundamental para garantizar la transparencia y la sensibilización hacia la actividad turística.

La presentación de los datos recogidos deberá tener en cuenta el público objetivo al que va dirigida, ser clara, contextualizada y con comparativas y análisis que permitan, en la medida de lo posible, hacer un seguimiento de la evolución de las variables recogidas.



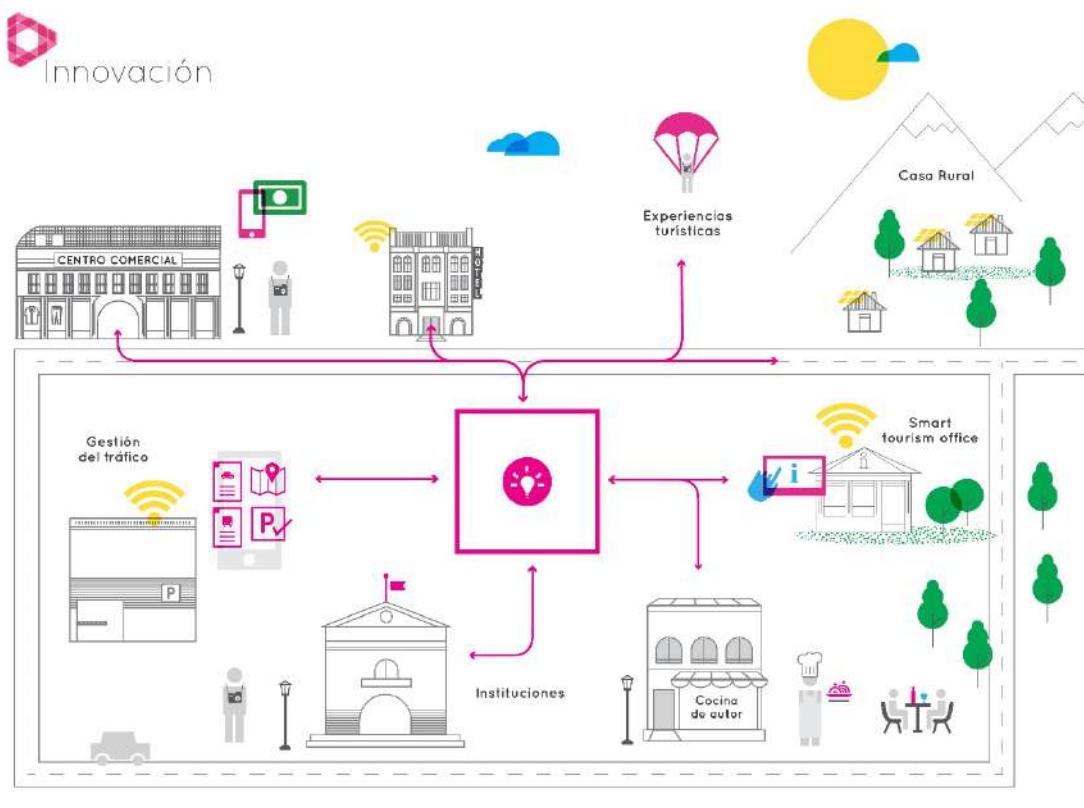
INNOVACIÓN

4.2. INNOVACIÓN

La innovación es una de las palancas de cambio con mayor potencial para el desarrollo de un modelo de gestión turística apoyado en la diversificación y la diferenciación como estrategias de refuerzo de la competitividad.

En el contexto de un sector en permanente cambio y evolución, la innovación, entendida como la introducción o mejora tanto de los productos y servicios turísticos como de los procesos propios del ente gestor del destino, resulta un pilar fundamental sobre el que se asienta el modelo DTI.

En la medida en que se realice de forma sistemática, bajo un sistema de gestión establecido, la innovación aporta continuamente nuevas ideas al destino, genera valor de forma proactiva gracias a una mejor comprensión de las necesidades y posibilidades del DTI, ayuda a identificar y reducir riesgos, aprovecha la creatividad y la inteligencia colectiva, obtiene valor de la colaboración de todas las partes involucradas y estimula la implicación de todos fomentando la misma.



Copyright © SEGITTUR

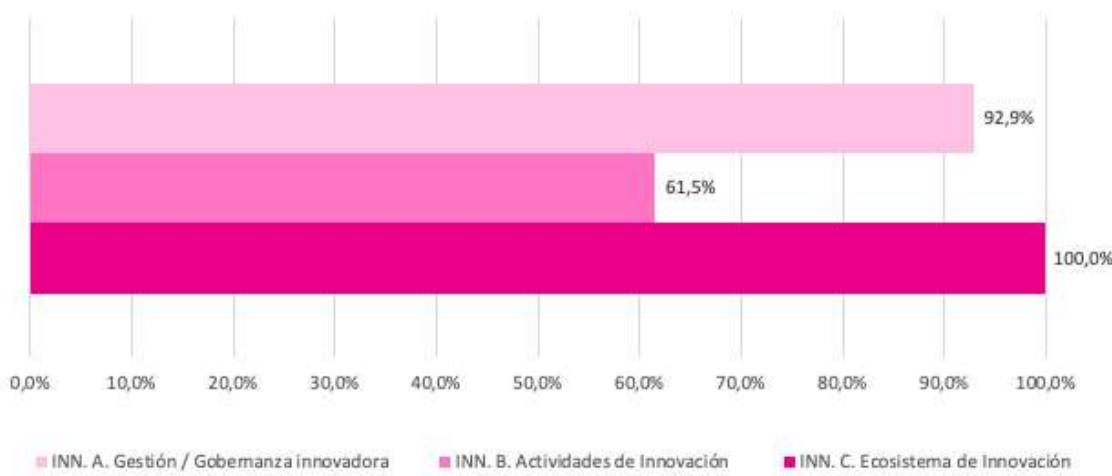
4.2.1. Grado de cumplimiento de los requisitos de innovación

El eje de innovación se analiza en base a tres ámbitos de actuación que engloban los mecanismos y recursos para la planificación y gestión de la innovación en el destino, las actividades innovadoras en las que dicha gestión se concreta y la labor de impulso de un entorno propicio para el surgimiento de innovaciones en el destino, bajo un paradigma de innovación abierta.



El grado de cumplimiento de los requisitos analizados en el eje de innovación en Bogotá se sitúa en el 82,4%.

Ámbitos de evaluación de Innovación



Fuente: elaboración propia por SEGITTUR

En el **desglose del eje por ámbitos de evaluación**, destaca el cumplimiento en materia de ecosistema de innovación.

4.2.2. Diagnóstico y Plan de Acción por ámbitos de evaluación

Ámbito A. Gestión / Gobernanza innovadora

La innovación debe impulsarse en el conjunto de la organización y el turismo debe ser uno de los ámbitos en los que se desarrolle. Para ello, el ente gestor debe contar con una planificación de sus actuaciones innovadoras y una organización interna que permita coordinarlas y ponerlas al servicio de sus objetivos estratégicos.

En este sentido, es necesario dedicar recursos al desarrollo y la sistematización de la gestión de la innovación, tanto a nivel interno como externo, a través de actuaciones que contribuyan al fomento de un entorno de innovación abierta que maximice los beneficios de la innovación en el destino.

Ámbito B. Actividades de innovación

Los requisitos de este ámbito van en dos líneas de trabajo. Por una parte, innovación aplicada a la resolución de problemáticas sociales en el destino, desde una perspectiva amplia y con especial atención a aquéllas derivadas de la actividad turística en el territorio. Por otro lado, la labor activa en la búsqueda de nuevos productos, servicios y procesos o la mejora de los existentes.

Todo ello, unido a la necesidad del ente gestor de conocer cómo se traslada esa innovación a residentes y a visitantes, y qué percepción tienen del trabajo que se realiza en esa línea.

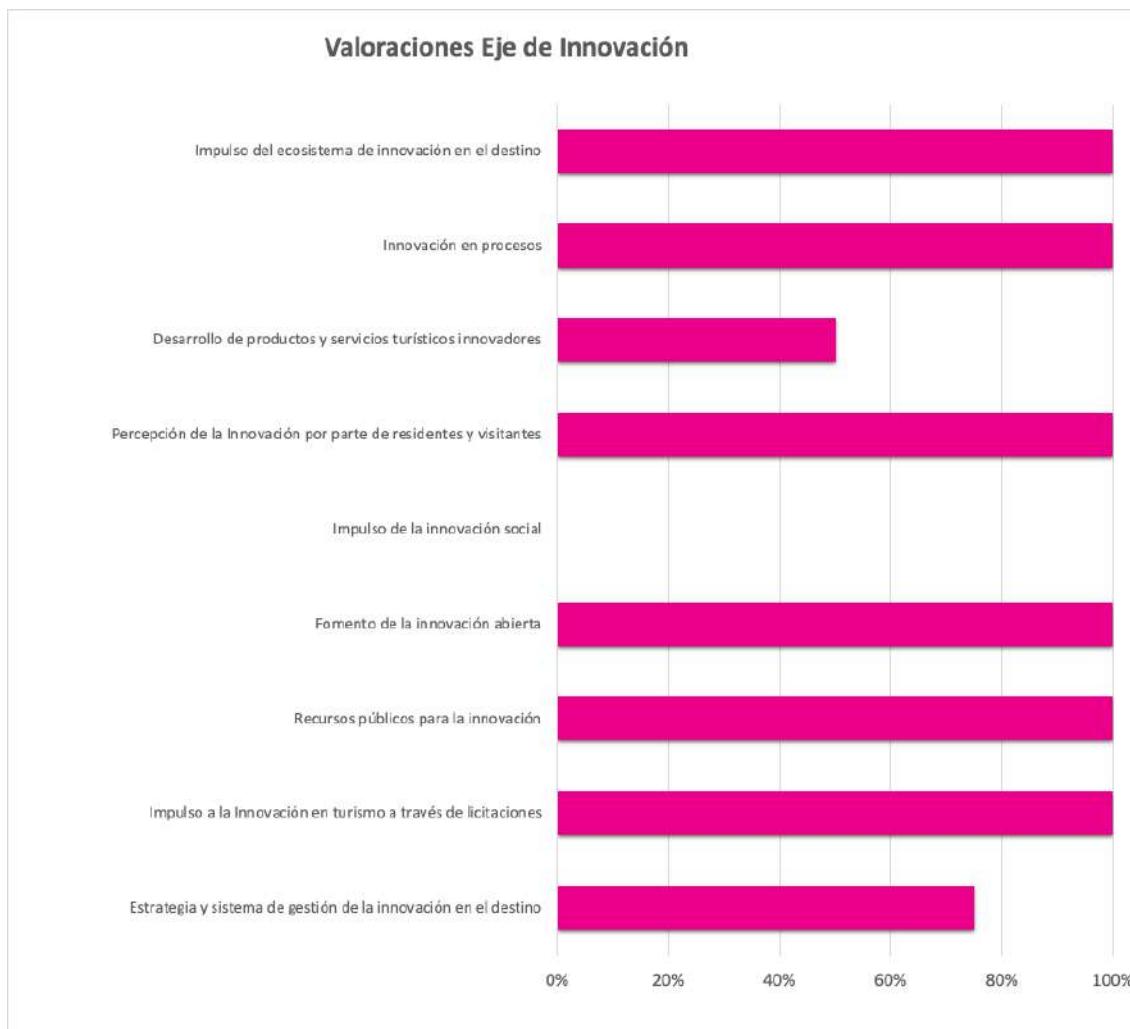
Ámbito C. Ecosistema de innovación

Los destinos turísticos deben constituir entornos capaces de promover la competitividad económica del territorio, facilitando el desarrollo eficiente de proyectos de innovación por parte de empresas, emprendedores, organizaciones y demás actores interesados.

Desarrollar las condiciones necesarias para transformar el conocimiento en innovación debe ser una prioridad para un destino turístico inteligente, que para esta labor necesitará conocer las capacidades de innovación reales y potenciales de sus empresas turísticas.



REQUISITOS DEL EJE



Fuente: elaboración propia por SEGITTUR. Nota: las valoraciones van del 0% al 100%.



RECOMENDACIONES DEL PLAN DE ACCIÓN

INN01_01_01_R02	Inclusión del turismo como sector preferente de innovación en la estrategia
Responsable	Turismo
Secundario	
Prioridad	Alta
<p>Se recomienda incorporar en el plan/estrategia municipales de gestión de la innovación el turismo como sector preferente para la innovación. El Turismo es un sector con alto potencial para la innovación, con gran capacidad transformadora.</p> <p>Se recomienda:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar los servicios con alto potencial innovador • Incluir entre las principales actuaciones de carácter innovador iniciativas de temática / impacto en turismo • Turismo como área determinante en el desarrollo económico del destino, y en su apuesta por la innovación y la diferenciación como palancas de competitividad 	

INN01_05_01_R01	Elaboración de un plan de innovación social
Responsable	Alcaldía
Secundario	
Prioridad	Media
<p>La innovación social se refiere al proceso de desarrollo e implantación de nuevas soluciones a desafíos sociales o ambientales, mediante el uso de fórmulas más colaborativas e inclusivas que satisfagan mejor las necesidades reales de las personas. Mediante la innovación social se procura que las soluciones dadas (productos, servicios, mercados, procesos, etc.) satisfagan simultáneamente una necesidad social y generen nuevas capacidades y relaciones, así como un mejor uso de los activos y recursos.</p> <p>La elaboración de un Plan de Innovación Social a escala municipal debe tener como objetivo promover la colaboración y participación activa de los ciudadanos, haciéndoles parte activa de la solución de sus propios problemas, y creando sinergias</p>	

INN01_05_01_R01 | Elaboración de un plan de innovación social

entre las entidades municipales y la sociedad alrededor de los posibles cambios sociales. Para el diseño e implantación del Plan se recomienda seguir las siguientes etapas:

1. Involucrar a los grupos de interés (stakeholders). Como ocurre con otros tipos de innovación es importante atraer el interés de todas las partes interesadas mediante un proceso de reflexión, visioning o desafío de ideas, que permita atraer su voluntad de participar en el proceso, así como recopilar ideas que puedan dar luego impulso a la estrategia de innovación social.
2. Crear alianzas. Dado que el proceso de innovación social no es rápido ni sencillo de llevar a cabo, es recomendable que la entidad promotora establezca alianzas lo más sólidas posibles con los actores relevantes sobre el terreno para alcanzar los objetivos deseados. Estas alianzas habrán de ser en doble sentido, donde cada parte puede aportar recursos o capacidades, pero también tiene mucho que ganar.
3. Crear espacios de colaboración con los ciudadanos. Se trata de avanzar en la creación espacios en los cuales se facilite la colaboración entre los ciudadanos y los servicios públicos (funcionarios, empresas municipales, etc.), con el fin de lograr unos servicios más abiertos, colaborativos e innovadores. Para ello es recomendable que los entes municipales creen infraestructuras para conectarse con los ciudadanos, compartir proyectos y generar nuevas ideas.
4. Establecer indicadores de éxito. Se trata de establecer KPI simples que aseguren la correcta medición tanto del desempeño social como empresarial. Por ejemplo, se puede utilizar un cuadro de mando que mida las iniciativas actuales, realice un seguimiento de su desempeño y cree un ciclo de retroalimentación para garantizar una mejora continua.
5. Fomentar una cultura de la innovación en el territorio. Crear un entorno que fomente y permita la innovación es fundamental para lograr que las iniciativas de innovación social "agarren" en el territorio y produzcan los efectos deseados. Esto requiere de tiempo y esfuerzo.

INN02_07_01_R03 | Mejora en el desarrollo de productos turísticos innovadores

Responsable	Turismo
Secundario	
Prioridad	Alta

INN02_07_01_R03

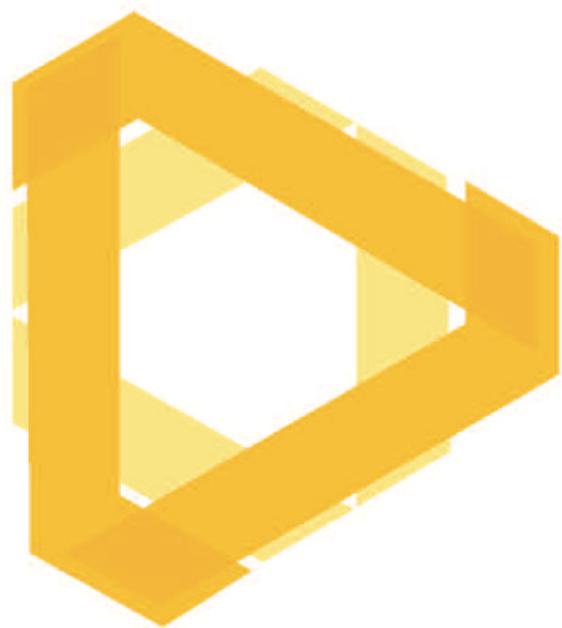
Mejora en el desarrollo de productos turísticos innovadores

"Se recomienda que el ente gestor continúe apostando por el desarrollo de servicios y productos que se apoyen en la innovación como palanca para la creación de valor.

Para ello, se aconseja diseñar una estrategia cuyo objetivo sea aumentar el número de productos y servicios turísticos nuevos o significativamente mejorados introducidos anualmente.

Los principales aspectos a abordar en la estrategia serán los siguientes:

- Identificación de necesidades y nuevos nichos de mercado.
 - Identificación de recursos, patrimonio y espacios infrautilizados o susceptibles de nuevo uso turístico en el destino.
 - Fomento de la generación de ideas en torno a nuevos productos y servicios.
 - Desarrollo de un sistema para la selección de ideas que tenga en consideración la viabilidad técnica y financiera de las innovaciones en producto.
 - Asignación de una dotación presupuestaria específica dedicada al desarrollo de nuevos y mejorados productos.
 - Apuesta por la innovación en la dotación de contenidos de los nuevos productos y servicios.
 - Desarrollo de un procedimiento para la detección de aspectos de mejora en los productos que componen el catálogo actual.
 - Dado el riesgo asociado a la innovación, resultará crucial establecer un procedimiento de testeo y seguimiento de los productos innovadores.
-
- En esta estrategia se aconseja contar con la participación de todas las áreas del ente gestor, lideradas por el Área de Turismo, y con todos los agentes relevantes del sector, trabajando así desde los diferentes ámbitos de la cadena de valor turística. "

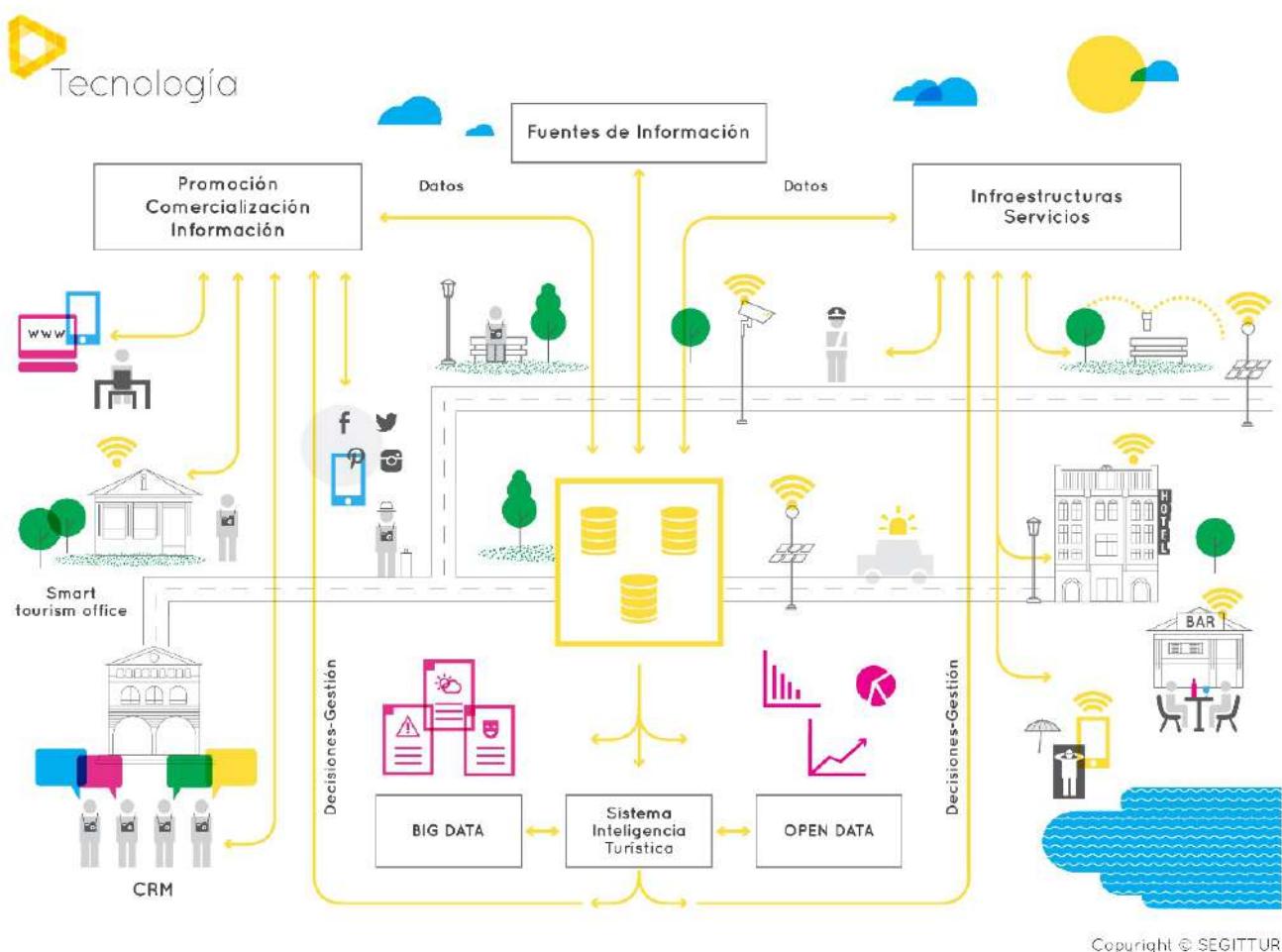


TECNOLOGÍA

4.3. TECNOLOGÍA

La complejidad del escenario tecnológico está marcada por la diversidad y la rápida evolución de las tecnologías. Éstas tienen un papel destacado en el sector turístico, tanto desde el punto de vista de la gestión del destino, como desde el punto de vista del consumidor y usuario de servicios y productos turísticos.

El impacto de las nuevas tecnologías en los hábitos turísticos tiene que ver con variables de distinto tipo, por un lado, las que hacen referencia a las pautas de su uso con carácter general y, por otro, a las que afectan al grado de utilidad y su capacidad de respuesta a los requerimientos del turista.



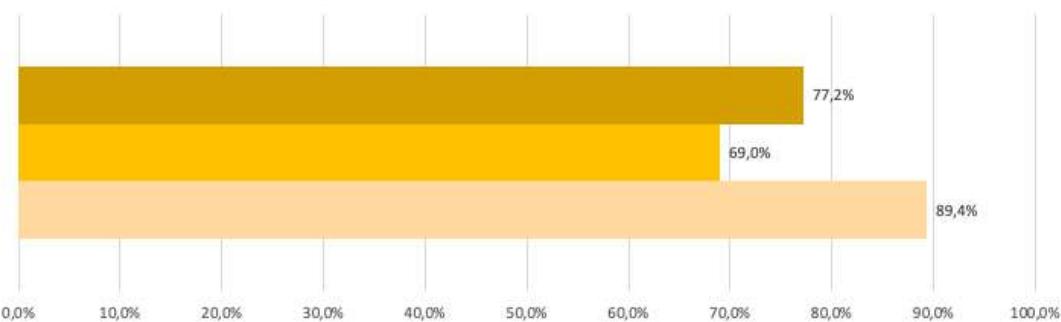
4.3.1. Grado de cumplimiento de los requisitos de tecnología

El eje de tecnología se analiza en base a tres ámbitos de actuación que abarcan desde las herramientas facilitadoras de los procesos de planificación y gestión abierta de la organización, a todas las infraestructuras que permitan el desarrollo de la inteligencia y la interconectividad en un destino, pasando por su aplicación directa en turismo.



El grado de cumplimiento de los requisitos analizados en el eje de tecnología en Bogotá se sitúa en el 71,6%.

Ámbitos de evaluación de Tecnología



■ TEC. A. Tecnologías aplicadas a la gobernanza ■ TEC. B. Infraestructuras Tecnológicas y Conectividad ■ TEC. C. Tecnologías para la Gestión Inteligente del Turismo

Fuente: Elaboración propia por SEGITTUR

En el desglose del eje por ámbitos de evaluación, destaca el cumplimiento de requisitos relacionados con la gestión inteligente del turismo.

4.3.2. Diagnóstico y Plan de Acción por ámbitos de evaluación

Ámbito A. Tecnologías aplicadas a la gobernanza

Un DTI debe hacer un uso intensivo de la tecnología, impulsar y promover la utilización y desarrollo de herramientas tecnológicas y ponerlas a disposición de todos los actores implicados, y todo ello debe hacerse desde la planificación y los nuevos requisitos de seguridad y transparencia que exige la sociedad. En ese sentido, debe haber un órgano coordinador TIC que alinee estrategias y procesos con el resto de áreas con los recursos necesarios para garantizar la eficiencia y eficacia de las acciones que se pongan en marcha.

Ámbito B. Infraestructuras tecnológicas y conectividad

Las infraestructuras tecnológicas desplegadas en un destino son la base para el óptimo aprovechamiento de las nuevas tecnologías en el desarrollo de los Destinos Turísticos Inteligentes. Los turistas demandan conectividad, por lo que las infraestructuras que tienen que ver con ésta son cruciales.

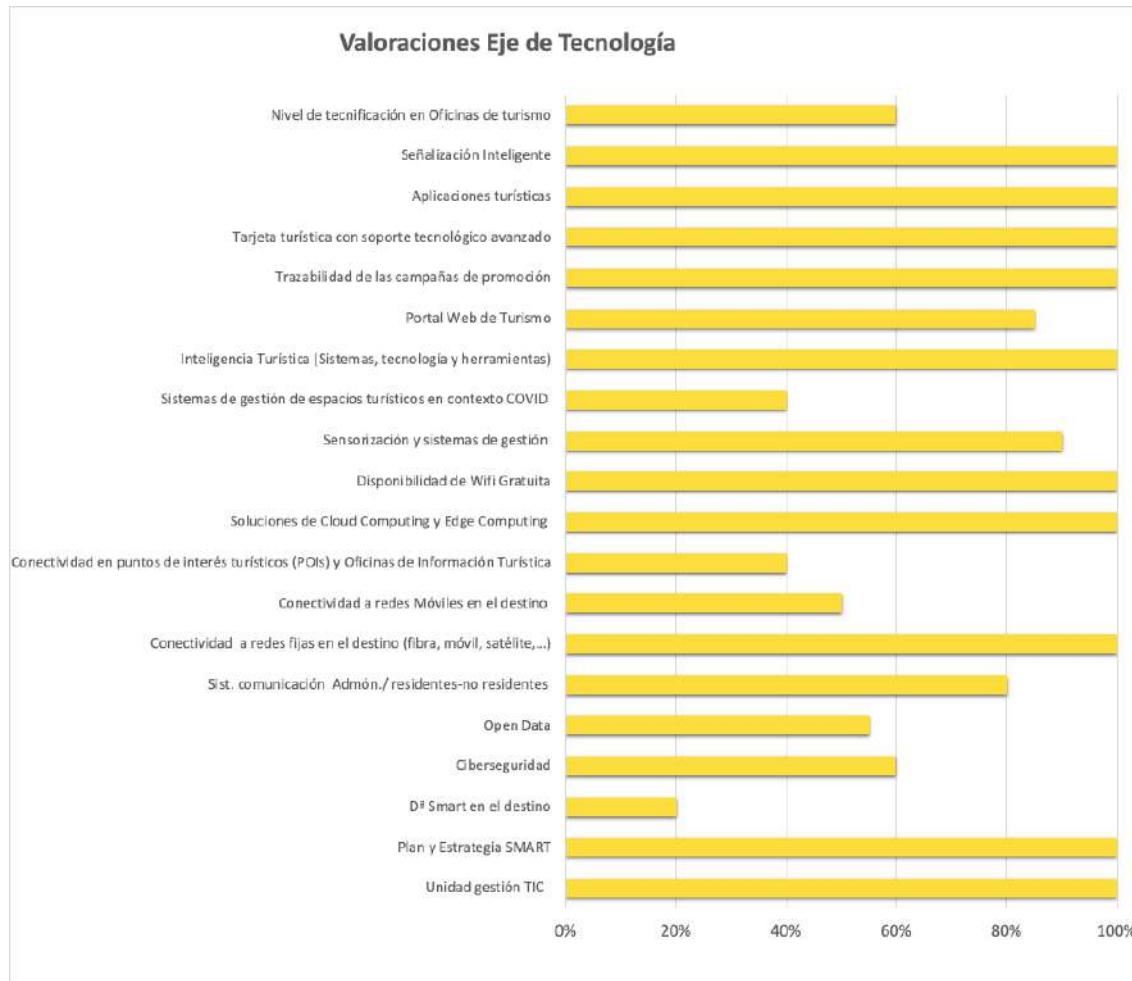
Por otra parte, es importante cualquier despliegue de infraestructuras tecnológicas que permita realizar una gestión más eficiente de los servicios y que permita a los gestores del destino tener un mejor conocimiento de su realidad, para mejorar el proceso de toma de decisiones informadas. Este aspecto cobra especial relevancia con la pandemia de la COVID-19, ya que la tecnología tiene mucho que aportar para garantizar la seguridad de ciudadanos y visitantes.

Ámbito C. Tecnologías para la gestión inteligente del turismo

La gestión del conocimiento e inteligencia turística generados en un destino es un factor clave en el proceso de toma de decisiones. Los requisitos para un DTI pasan por el conocimiento individualizado del turista, de la oferta y una gestión transparente y pública de los datos, que deben aprovechar el potencial de las nuevas tecnologías para pasar de modelos tradicionales de gestión de datos a nuevas herramientas tecnológicas para la recogida y análisis de distintas fuentes.



REQUISITOS DEL EJE



Fuente: elaboración propia por SEGITTUR. Nota: las valoraciones van del 0% al 100%.



RECOMENDACIONES DEL PLAN DE ACCIÓN

TEC01_03_01_R01	Creación de una Plataforma Integral de gestión de servicios
Responsable	Tecnología
Secundario	
Prioridad	Alta
<p>Se recomienda implantar una plataforma que recoja, unifique y sistematice toda la información relativa a la gestión de los servicios del destino turístico de tal forma que sea posible conocer la operativa de los mismos. Esto dota al gestor de las herramientas necesarias para mejorar la eficiencia de los servicios, posibilitando detectar posibles deficiencias. Así se mejora en definitiva el conocimiento de los servicios y por lo tanto, permite la toma de las medidas correctivas adecuadas en caso de ser necesarias.</p>	

TEC01_03_2_R01	Integración de servicios en la Plataforma Integral de Gestión
Responsable	Tecnología
Secundario	
Prioridad	Media
<p>Se recomienda al destino trabajar con la herramienta de gestión o plataforma de ciudad existente para incorporar más información que permita una mejor toma de decisiones y un control de la información turística. El objetivo será llegar al umbral mínimo de 10 servicios integrados por cada 100.000 habitantes.</p>	

TEC01_04_02_R01	Utilización del block chain para mejorar la seguridad
Responsable	Tecnología
Secundario	
Prioridad	Media

TEC01_04_02_R01 | Utilización del block chain para mejorar la seguridad

Se recomienda que el destino se dote de herramientas que le permitan emplear la tecnología disruptiva blockchain para mejorar la seguridad de determinados conjuntos de documentación o de determinado tipo de acciones. Esta tecnología se basa en que el archivo o conjunto de archivos no se encuentran ubicados en un único lugar en la nube, sino que se encuentran encriptados y divididos en varias partes ubicadas en distintos lugares.

TEC01_05_01_R02 | Publicación de información turística en portal Open Data

Responsable	Tecnología
Secundario	
Prioridad	Alta

Se recomienda que el destino turístico publique información en un Portal de Datos Abiertos, propio o externo, que incluya elementos de naturaleza turística con una puntuación mínima de 3 estrellas (5stars.info).

De cara a la publicación de información y documentación en el Portal de Datos Abiertos, es recomendable que se cuente con herramientas que ayuden al gestor a realizar esa tarea.

TEC01_06_03_R02 | Optimización del número de incidencias atendidas

Responsable	Tecnología
Secundario	
Prioridad	Media

Se recomienda dimensionar adecuadamente los servicios o áreas implicadas con competencias en la atención de incidencias, con el objetivo de permitir, en caso de que llegue el número de incidencias suficientes, el tratamiento de al menos 5.000 incidencias por cada 100.000 habitantes.

TEC02_08_I_R02	Mejorar la tecnología de acceso a la red móvil a partir de la red 4G existente en el destino
Responsable	Tecnología
Secundario	
Prioridad	Alta
<p>Se recomienda impulsar todas aquellas acciones encaminadas a implantar en el Destino Turístico las últimas tecnologías en materia de comunicación móvil, permitiendo a los visitantes y residentes un acceso más fiable y rápido a la red, APPs, recursos, etc., mejorando en consecuencia la práctica turística.</p>	

TEC02_09_01_R01	Dotar de acceso WiFi gratuito al menos a la mitad de los puntos de interés identificados en el portal turístico
Responsable	Tecnología
Secundario	
Prioridad	Alta
<p>Se recomienda instalar puntos de acceso WiFi gratuitos al menos en el 50% de los puntos de interés identificados en el portal web de turismo.</p>	

TEC02_12_03_R01	Desarrollar una aplicación de gestión de la movilidad con capacidad multi idioma
Responsable	Tecnología
Secundario	
Prioridad	Media
<p>Se recomienda al destino el desarrollo de un aplicativo móvil que facilite al usuario la planificación de rutas con información completa y en tiempo real. Se recomienda igualmente, siempre que el destino así lo considere, la integración de soluciones de pago dentro del propio aplicativo, de cara a hacer más ágil la intermodalidad y la movilidad en el destino.</p>	

TEC02_12_03_R01	Desarrollar una aplicación de gestión de la movilidad con capacidad multi idioma
De cara a que los aplicativos destinados a ofrecer información relativa a la movilidad en el Destino Turístico puedan llegar a la mayor cantidad de público potencial posible, se recomienda traducir los contenidos al menos, a un idioma extranjero, preferiblemente el inglés.	

TEC02_13_3_R01	Utilización de herramientas para el análisis de flujos turísticos
Responsable	Turismo
Secundario	
Prioridad	Media
Se recomienda implantar o utilizar soluciones tecnológicas que permitan analizar el comportamiento en el destino de los visitantes y los residentes. Existen diversos sistemas que pueden emplearse a tal fin, como por ejemplo sistemas que obtienen la información a partir de las redes de telefonía móvil, datos bancarios, conexiones bluetooth, puntos de acceso WiFi, etc. Para una mejor interpretación, estas soluciones deben ir acompañadas de un cuadro de mando en el cual se visualicen estos datos para poder ser analizados por expertos, aportando conocimiento lo que a la postre, permitirá mejorar el destino en su conjunto.	

TEC02_13_4_R01	Sistemas avanzados de control de aforos
Responsable	Tecnología
Secundario	
Prioridad	Media
Se recomienda instalar sistemas avanzados de control de aforos en los que se empleen tecnologías basadas en la captura de imágenes, bien a través de drones o de cámaras de video, para cuantificar el número de personas existente en un momento concreto dentro de un espacio delimitado. Con este tipo de herramienta el gestor podrá conocer el grado de saturación de dicho espacio y en consecuencia, podrá controlarlo más fácilmente y con un grado de exactitud mayor.	

TEC03_15_2_I_R01	Incorporación de sistemas de recomendación en el portal web
Responsable	Turismo
Secundario	
Prioridad	Alta
<p>Se recomienda al destino incluir en el portal web un sistema de recomendación de contenidos según el perfil del visitante. De tal forma, es posible ofrecer información concreta de aquellos recursos y servicios que coinciden con los intereses de ese perfil, mejorando de esta forma la interacción con el usuario y, por lo tanto, su satisfacción final y mejora de la imagen global el destino.</p>	

TEC03_15_5_R02	Enriquecer los contenidos del portal web y extender su uso
Responsable	Turismo
Secundario	
Prioridad	Alta
<p>Se recomienda mejorar la visibilidad del portal web turístico y nutrirle de más y mejores contenidos, con el objetivo de aumentar las visitas únicas anuales que se registran hasta, al menos, los 50.000 visitantes únicos anuales por cada 100.000 habitantes del destino.</p>	

TEC03_20_04_R01	Desarrollo de un catálogo de experiencias inmersivas para el visitante
Responsable	Tecnología
Secundario	
Prioridad	Media
<p>Además, el destino debe ofrecer al visitante, apoyándose en el uso intensivo de las nuevas tecnologías, experiencias inmersivas que le permitan sentirse parte activa del</p>	

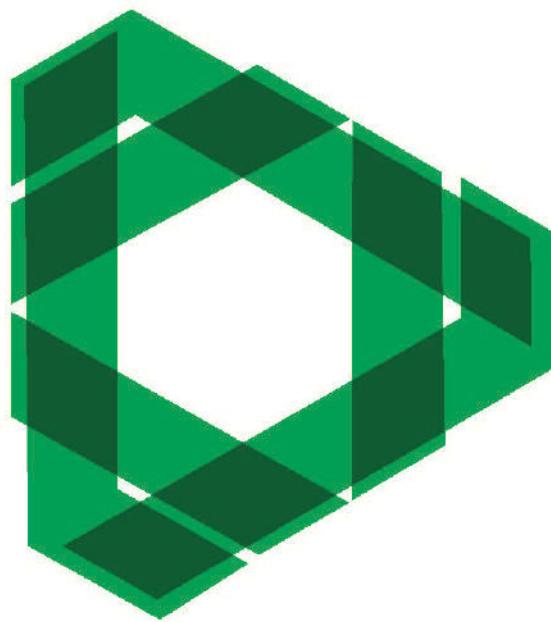
TEC03_20_04_R01	Desarrollo de un catálogo de experiencias inmersivas para el visitante
<p> mismo, mejorando la percepción global del destino y haciéndolo más atractivo y comprensible para todo tipo de públicos.</p> <p>Las experiencias inmersivas, haciendo uso de tecnologías AR, MR o VR, permiten poner en valor recursos turísticos que, por diferentes razones, no sea posible apreciar adecuadamente. Esta tecnología está especialmente indicada para recursos con difíciles condiciones de accesibilidad, históricos o protegidos del acceso al público.</p> <p>Por lo tanto, se recomienda desarrollar, de la mano de los últimos avances tecnológicos, un conjunto de soluciones que ofrezcan al visitante vivir en primera persona experiencias inmersivas gracias a la realidad virtual, la realidad aumentada, etc.</p>	

TEC03_20_7_R01	Suministrar contenidos de manera personalizada al visitante en función de su perfil
Responsable	Turismo
Secundario	
Prioridad	Alta
<p>Se recomienda que los contenidos digitales ofrecidos a través de los distintos canales (Web, App, folletos, etc.), se adapten en función del perfil del visitante que los consulta, de tal forma que si el perfil es, por ejemplo, deportista y naturaleza, se le ofrezca información de manera más particular sobre los recursos y servicios que se adaptan a esos intereses. Esto mejorará la percepción global que el visitante tiene del destino y permitirá realizar una labor de segmentación turística de los visitantes que acuden a cada canal en busca de información.</p>	

TEC03_20_8_R01	Desarrollar un chatbot o asistente virtual integrado en los diferentes canales existentes en destino
Responsable	Tecnología
Secundario	
Prioridad	Alta

TEC03_20_8_R01	Desarrollar un chatbot o asistente virtual integrado en los diferentes canales existentes en destino
<p>Se recomienda desarrollar un chatbot turístico/asistente virtual con el que el visitante pueda interactuar de manera dinámica, tanto por voz como por texto, que sea capaz de dar respuesta a los aspectos más importantes y habituales en relación al destino que el visitante real o potencial reclama. Elementos de interés, información sobre el destino, servicios, gastronomía, el tiempo, etc. Su ubicación puede ser tanto física, a través de pantallas de interacción en destino o fuera de él, o dentro del propio portal web turístico. No obstante, es altamente recomendable que se encuentre integrado dentro de las diferentes soluciones implantadas en el destino, de tal forma que sea el mismo chatbot el existente dentro del portal web, dentro de las APPs móviles o en espacios físicos en lugares concurridos a través de pantallas de interacción.</p>	

TEC03_20_9_R01	Desarrollo de un libro de visitas o sistema de encuestas digital
Responsable	Turismo
Secundario	
Prioridad	Alta
<p>Se recomienda dotar a las oficinas de información turística de un libro de visitas y/o un sistema de captación de datos turísticos (encuestas digitales) que facilite la obtención de la información y su gestión posterior.</p>	

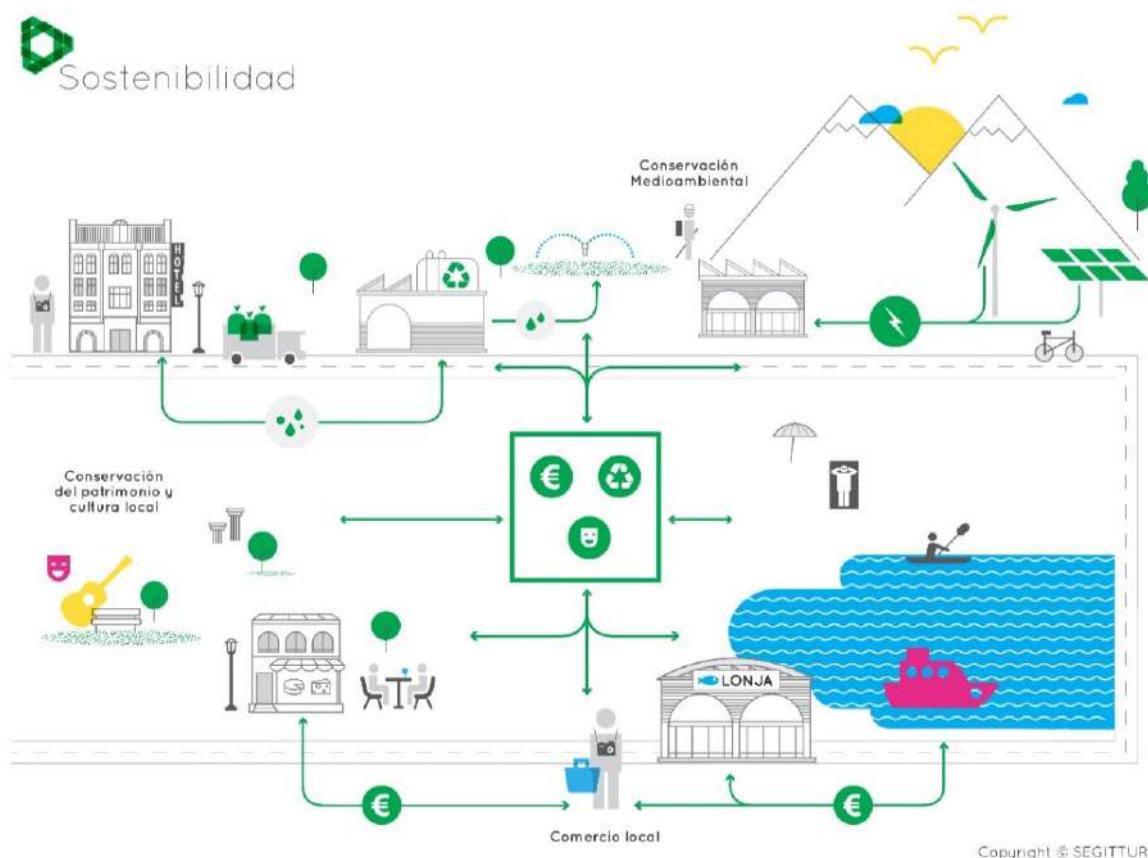


SOSTENIBILIDAD

4.4. SOSTENIBILIDAD

La sostenibilidad turística hay que considerarla como una herramienta transversal para la continuidad de la actividad a futuro, con todos los estándares de calidad y bienestar tanto para el turista como para el residente.

La sostenibilidad dentro del modelo de destino turístico inteligente debe ser capaz de contribuir a asegurar la existencia de actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los agentes unos beneficios socioeconómicos bien distribuidos (oportunidades de empleo estable, obtención de ingresos y servicios sociales para los residentes, reducción de la pobreza...). Respetar la autenticidad sociocultural poniendo adecuadamente en valor como recurso y atractivo turístico los activos culturales. Realizar un uso óptimo de los recursos ambientales, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica del destino. Por último, conseguir un elevado grado de bienestar social y económico para la población local, sin que repercuta la presión de los flujos turísticos negativamente en el uso de los servicios públicos.



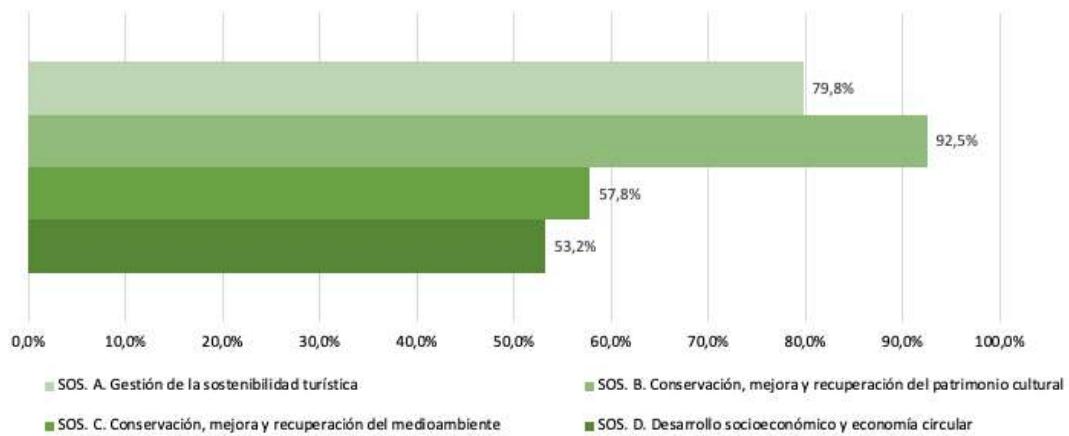
4.4.1. Grado de cumplimiento de los requisitos de sostenibilidad

El eje de sostenibilidad se analiza en base a cuatro ámbitos de actuación que abarcan la amplitud del concepto de sostenibilidad desde su planificación y gestión, a las acciones en patrimonio cultural, medio ambiental y la economía local.



El grado de cumplimiento de los requisitos analizados en el eje de sostenibilidad en Bogotá se sitúa en el 69,6%.

Ámbitos de evaluación de Sostenibilidad



Fuente: Elaboración propia por SEGITTUR

En el **desglose del eje por ámbitos de evaluación**, destaca el cumplimiento de los requisitos en materia de conservación del patrimonio cultural.

4.1.1. Diagnóstico y Plan de Acción por ámbitos de evaluación

Ámbito A. Gestión de la sostenibilidad turística

En este ámbito de requisitos se analizan los elementos necesarios para la puesta en marcha de una política sostenible en turismo. Política de turismo sostenible y responsable, planeamiento urbanístico adaptado a los principios de sostenibilidad, movilidad sostenible, medición de la capacidad de carga del turismo, aplicación de un sistema de indicadores de sostenibilidad al destino, contribución del gasto turístico a la sostenibilidad.

Ámbito B. Conservación, recuperación y mejora del patrimonio cultural

Son objeto de análisis en este punto los elementos de protección del patrimonio cultural tangible e intangible, así como el fomento y uso de los recursos relacionados. Conservación y recuperación del patrimonio cultural y el fomento del patrimonio cultural.

Ámbito C. Conservación y mejora del medioambiente

Los requisitos de este ámbito abarcan todo lo relacionado con el espacio físico del destino, su protección medio ambiental, además del uso de las energías renovables, la eficiencia energética, ciclo del agua, limpieza urbana, gestión de residuos, calidad del aire, cambio climático, eficiencia energética, renovables, espacios naturales, impacto paisajístico, contaminación acústica, legislación, residuos y reciclaje, economía circular, recursos naturales, ...

Ámbito D. Desarrollo socioeconómico y economía circular

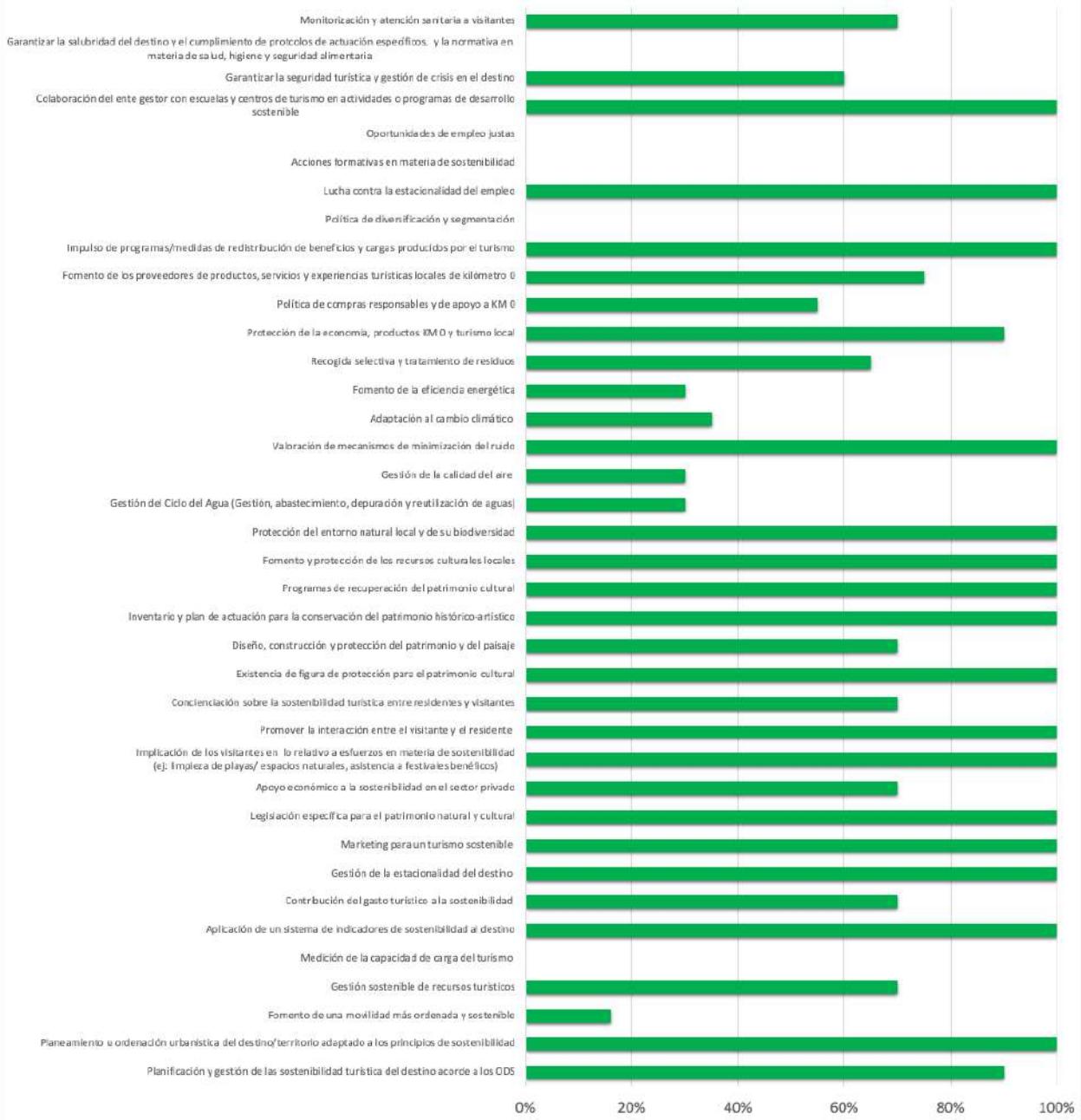
La sostenibilidad económica y social es lo que se analiza con los requisitos de este ámbito, desde varias perspectivas.

Protección de la economía local, productos KM 0 y turismo local, compras responsables acciones formativas en sostenibilidad, oportunidades de empleo justas colaboración con centros de conocimiento en sostenibilidad, redistribución de los beneficios y cargas del turismo, satisfacción del residente y visitante, asistencia sanitaria al turista, seguridad y gestión de crisis, protección civil.



REQUISITOS DEL EJE

Valoraciones Eje de Sostenibilidad



Fuente: elaboración propia por SEGITTUR. Nota: las valoraciones van del 0% al 100%.



RECOMENDACIONES DEL PLAN DE ACCIÓN

SOS01_01_04_R02	Caracterización técnica de las instalaciones y edificios públicos vinculados al turismo
Responsable	Turismo, Urbanismo, Obras y servicios
Secundario	Área de desarrollo empresarial
Prioridad	Baja
<p>Se recomienda llevar a cabo la caracterización técnica de cada edificio incluido en el inventario de instalaciones públicas, comprobando así el porcentaje de ellos que podrían ser certificados en sostenibilidad. Para ello se considerarán aspectos como el emplazamiento sostenible, la eficiencia en consumo de agua y energía, el consumo de CO2, la calidad del ambiente, el reciclaje de residuos, uso de combustible poco contaminantes etc. También, los edificios e instalaciones podrán ser certificados en su conjunto o en algunas de sus partes (fachadas y núcleos de comunicación, cubiertas, zonas verdes...)</p> <p>La certificación puede ser LEED, BREEAM, VERDE, PASSIVHAUS u otras similares en el caso de certificar el propio edificio o instalación y SICTED, Q de calidad turística, ISO 14064 reducción de gases de efecto invernadero a nivel organización para certificar a la operatividad turística.</p>	

SOS01_03_01_R01	Elaboración de un Plan de Movilidad Urbana Sostenible
Responsable	Servicios urbanísticos, Área de transportes
Secundario	Otras administraciones: Mancomunidad, Administración Regional y Administración General del Estado
Prioridad	Alta
<p>Se recomienda al destino la elaboración de un plan de movilidad urbana sostenible que persiga los objetivos climáticos y energéticos de la Unión Europea. Este documento deberá integrarse con el resto de planificación existente. Si el destino tiene una planificación de transporte tradicional, deberá adecuarlo a los objetivos del plan de movilidad sostenible. El plan debería regular:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accesos y estacionamiento en los centros urbanos 	

SOS01_03_01_R01	Elaboración de un Plan de Movilidad Urbana Sostenible
<ul style="list-style-type: none">• Oferta en transporte público• Fomento de soluciones MAAS• Ordenación y uso de la red viaria• Fomento de medios de transporte sostenible• Supresión de barreras arquitectónicas• Regulación de cargas y descargas de mercancías <p>Para redactar el plan, el destino definirá el alcance, analizará la situación de movilidad, establecerá unos objetivos medibles y unas prioridades, desarrollará conjunto de medidas, asignará unos presupuestos, fijará un sistema de evaluación y seguimiento y determinará las medidas y canales de comunicación de los avances.</p> <p>Se aconseja realizar un seguimiento continuo de la ejecución del Plan de Movilidad Urbana Sostenible, y además tener en cuenta también al Área de Turismo y al sector turístico local. Esta acción viene respaldada por la importancia que tiene en el destino la recepción de flujos turísticos y su impacto directo en la movilidad urbana.</p> <p>Siendo positivo y conveniente comprobar regularmente con las herramientas de evaluación seleccionadas para estimar cuanto se ha avanzado hacia los objetivos. Una vez analizados los resultados, se tomarán medidas con el fin de alcanzar los objetivos de una manera eficiente y dentro del presupuesto disponible. Comunicar de forma adecuada las diferentes acciones realizadas, así como los resultados de cada una de ellas. Aportar datos de movilidad antes y después de la aplicación del PMUS.</p> <p>Es recomendable además que el destino disponga de indicadores de interés que permita evaluar el impacto de las medidas o acciones que se llevan a cabo en relación a la movilidad turística con el objetivo de retroalimentar su plan de movilidad. Estos indicadores pueden medir, por ejemplo, la afluencia de turistas y su estacionalidad, la percepción de los turistas y visitantes sobre el transporte local, el porcentaje de alojamientos, instalaciones y atracciones turísticas accesibles mediante transporte público, la seguridad en el transporte, la intermodalidad e integración de los servicios, la facilidad de acceso a los medios de transporte y su posible gestión a través de aplicaciones móviles o el porcentaje de turistas que usan transportes respetuosos con el medio ambiente.</p>	

SOS01_03_02_R01	Transporte público adaptado a la demanda turística
Responsable	Turismo, Área de transportes

SOS01_03_02_R01 Transporte público adaptado a la demanda turística	
Secundario	Servicios urbanísticos
Prioridad	Alta
<p>Se aconseja la adaptación del transporte público a la demanda turística.</p> <p>En base a los datos de flujos turísticos que se reciben se podría analizar el perfil de los turistas, la ubicación de los enclaves turísticos más relevantes y los desplazamientos que generan. Una vez recogida la información, el destino podrá fomentar medidas que faciliten la movilidad sostenible de los turistas en el destino: la creación de un apartado dentro de la web de turismo en el que se describan las distintas opciones de transporte hacia los puntos de interés; la creación de un abono especial para visitantes según la estancia; fomentar modos de transporte sostenible como la bicicleta; mejorar las rutas en transporte público hacia los principales sitios turísticos; mejorar la señalización, etc.</p> <p>Es recomendable que el destino disponga de indicadores de interés que permita evaluar el impacto de las medidas o acciones que se llevan a cabo en relación a la movilidad turística con el objetivo de retroalimentar su plan de movilidad. Estos indicadores pueden medir, por ejemplo, la afluencia de turistas y su estacionalidad, la percepción de los turistas y visitantes sobre el transporte local, el porcentaje de alojamientos, instalaciones y atracciones turísticas accesibles mediante transporte público, la seguridad en el transporte, la intermodalidad e integración de los servicios, la facilidad de acceso a los medios de transporte y su posible gestión a través de aplicaciones móviles o el porcentaje de turistas que usan transportes respetuosos con el medio ambiente.</p>	

SOS01_03_04_R02 Adecuada infraestructura de Carril Bici	
Responsable	Servicios urbanísticos
Secundario	Medioambiente, Desarrollo sostenible
Prioridad	Media
<p>El destino cuenta con una cierta infraestructura de carril bici. Es recomendable implementar acciones parecidas para otros barrios o recorridos de manera que se vaya creando un circuito ciclista conectado a través de vías principales. Se podrán usar vías ciclistas segregadas, integradas, ciclocalles, o medidas de calmado del tráfico rodado. También se podrán ubicar zonas de estacionamiento de bicicletas en</p>	

SOS01_03_04_R02 | Adecuada infraestructura de Carril Bici

determinados puntos del destino. A estas acciones se sumarán nuevas campañas de concienciación e información para el uso de la bicicleta.

SOS01_03_05_R02 | Renovación del 50% de la flota de autobuses públicos

Responsable	Movilidad y transporte
Secundario	Servicios urbanísticos, Medioambiente, Desarrollo Sostenible
Prioridad	Media

Con el fin de reducir la edad media de la flota de autobuses públicos, es recomendable que el destino trate de sustituir los vehículos más antiguos por modelos híbridos, eléctricos o de gas natural, según las posibilidades de recarga existentes en la localidad. También se podrá mejorar el rendimiento de los vehículos existentes con la transformación de vehículos Diésel a autobuses dual-fuel, a híbridos diésel eléctricos o con la incorporación de sistemas start-stop. Se tratará de conseguir el objetivo de al menos un 50% de la flota de autobuses renovada con modelos de bajas emisiones.

SOS01_03_06_R02 | Puntos de recarga eléctrica en vías principales en localizaciones estratégicas

Responsable	Movilidad y transporte
Secundario	Servicios urbanísticos, Medioambiente, Desarrollo Sostenible
Prioridad	Media

Se recomienda al destino proveer más puntos de recarga en las vías principales de una manera repartida priorizando las áreas de más densidad circulatoria. También se priorizarán las áreas centrales, con más densidad de destinos de trabajo, comerciales o de ocio. Se implementan sistemas que permitan la carga rápida durante el día y la carga lenta durante la noche. Paralelamente se hará una campaña de fomento del vehículo eléctrico para informar de los puntos existentes promover la adquisición de este tipo de vehículos.

SOS01_03_07_R01 Fomento del alquiler de bicicletas	
Responsable	Movilidad y transporte
Secundario	Servicios urbanísticos, Medioambiente, Desarrollo Sostenible
Prioridad	Media
<p>Se recomienda al destino analizar la conveniencia de poner a disposición de los turistas un servicio público de alquiler de bicicletas. En el caso de que el destino no quiera implantar un servicio público propio, aconseja estudiar otras fórmulas como la de contratar el servicio con alguna empresa privada de alquiler de bicicletas. El servicio de bicicletas públicas deberá ser fácil de usar. Esto requiere que el abono sea fácilmente tramitable, pudiéndose ser de corta duración. El servicio de bicicletas se adaptará a las características especiales de la ciudad, pudiendo incluir bicicletas asistidas con motor.</p> <p>Es aconsejable promocionar el servicio de alquiler de bicicletas públicas en puntos de información turística, hoteles, y páginas web. Las estaciones estarán bien señalizadas para que sean accesibles desde las rutas turísticas más importantes.</p>	

SOS01_04_03_R03 Estudio ambiental de los recursos con más presión turística	
Responsable	Turismo, Cultura y Medio ambiente
Secundario	Servicios urbanísticos, Medioambiente, Desarrollo Sostenible
Prioridad	Media
<p>Basándose en los estudios de impacto ambiental elaborados previamente y los resultados de las medidas reflejadas en ellos, es recomendable que el destino redacte nuevos estudios de impacto ambiental sobre otros recursos prioritarios, para minimizar los efectos negativos de la presión turística en el recurso. El objetivo será tratar de elaborar los estudios de impacto ambiental de al menos un 75% de los recursos.</p>	

SOS01_04_04_R02	Recursos turísticos con certificación de sostenibilidad o calidad
Responsable	Turismo, Cultura y Medio ambiente
Secundario	Desarrollo sostenible
Prioridad	Media
<p>Se recomienda al destino analizar los recursos turísticos que no cuentan con certificaciones de sostenibilidad (Rainforest Alliance Certified, Green Key, Travellife, Biosphere, ISO 14000...) o de calidad (SICTED, Q de calidad, Safe Tourism Certified...), para detectar cuales son los prioritarios para obtenerlas. El objetivo es avanzar en la certificación de recursos hasta alcanzar al menos un 70% de ellos con certificaciones de sostenibilidad o calidad.</p>	

SOS01_05_01_R01	Redacción de un estudio de capacidad de carga sobre los atractivos turísticos más relevantes del destino
Responsable	Turismo, Cultura y Medio ambiente
Secundario	Desarrollo sostenible
Prioridad	Media
<p>Se recomienda al destino realizar un estudio de la carga de visitantes que soportan los recursos turísticos, identificando aquellos hitos que pueden resultar perjudiciales para su conservación o para su gestión. Se deberá prestar especial atención a los picos de visitantes en determinados periodos y en determinados momentos del día, contrastarlo con otros recursos menos visitados e identificar los flujos de visitantes para tratar de reconducirlos, reduciendo la presión sobre los más visitados. Establecer las medidas oportunas para generar nuevos flujos de visitantes que permitan un reparto más adecuado de la presión turística.</p> <p>También es aconsejable realizar revisiones periódicas del estudio de carga sobre los recursos turísticos, manteniendo el control sobre el flujo de visitantes y atendiendo a los efectos perjudiciales de las visitas en los recursos y su entorno, actualizando el estudio en su caso e incorporando todos aquellos nuevos puntos que se incorporen al circuito turístico del destino. Se recomienda revisar las medidas correctoras empleadas y sus efectos, así como hacer partícipes a otros agentes (administraciones) que puedan aportar al control turístico y medioambiental del destino.</p>	

SOS01_05_02_R01 Cálculo de la presión humana máxima en el destino	
Responsable	Turismo, Cultura y Medio ambiente
Secundario	Desarrollo sostenible
Prioridad	Media
<p>Se recomienda al destino elaborar una metodología para calcular la presión humana máxima en el destino, donde se sumará la capacidad de la oferta residencial y turística en todas las modalidades de alojamiento, basándose en el Índice de Presión Humana (IPH).</p> <p>Se aconseja realizar una revisión y actualización del cálculo de la presión humana en el destino, como mínimo con una frecuencia anual.</p>	

SOS01_05_03_R01 Estimación de la población flotante mensual	
Responsable	Servicio de aguas, Servicio de recogida de residuos, Medioambiente
Secundario	Turismo, Gobernanza
Prioridad	Media
<p>Se recomienda al destino realizar un estudio de la población flotante mensual y sobre todo en determinados períodos de tiempo, marcados por eventos, actividades, etc. Para ello, se aconseja recabar los principales datos extraídos de los servicios de aguas, residuos y en general de los servicios municipales correspondientes y realizar un análisis de los mismos de cara a obtener una fotografía fija de la población "real" del destino a lo largo de todo el año.</p>	

SOS01_07_02_R03 Mejora de la aportación del beneficio turístico al desarrollo sostenible del destino	
Responsable	Desarrollo Económico, Desarrollo Sostenible
Secundario	Turismo
Prioridad	Media

SOS01_07_02_R03	Mejora de la aportación del beneficio turístico al desarrollo sostenible del destino
<p>Se recomienda al destino establecer las medidas para destinar más del 20% de los beneficios generados por el turismo al desarrollo de acciones de sostenibilidad que reviertan en el propio proceso turístico. Se debe tener en cuenta en el momento de elaborar los presupuestos de la Entidad local, determinando cuál es el marco de ingresos del destino a través del turismo. En aras de mejorar la transparencia municipal, se recomienda justificar mediante un informe público el cálculo de ingresos utilizado, el importe del presupuesto destinado a acciones de sostenibilidad turística, así como las acciones que han sido objeto de dicho presupuesto.</p>	

SOS01_11_03_R01	Impulso a las certificaciones en sostenibilidad turística
Responsable	Desarrollo Económico, Desarrollo Sostenible
Secundario	Turismo
Prioridad	Media
<p>Se recomienda al destino la redacción de un documento que sirva para informar a las empresas turísticas sobre las certificaciones de sostenibilidad, (ISO 14001, EMAS, Organismos de certificación acreditado por GSTC, EarthCheck, Rainforest Alliance, Green Globe, Bureau Veritas, Cero CO2 (Huella de Carbono), LEED certification, Travel Life, Green Destinations, Green Growth 2050, Vireo Srl, Biosphere, Green Key, Green Leaders, Green Leaf Eco-Standard ...). En este mismo documento se recomienda reflejar a las empresas turísticas que ya cuentan con certificación de sostenibilidad, debiendo tener como objetivo un mínimo de un 20% de empresas que dispongan de certificado.</p> <p>Se aconseja que se impulse la certificación en Sostenibilidad y Calidad Turística del sector turístico local.</p> <p>Se debería incluir o recoger las acciones de fomento de la certificación en Sostenibilidad y Calidad turística en el plan estratégico de turismo. La apuesta por la Calidad va unida al compromiso por la Sostenibilidad, siendo así un destino competitivo.</p> <p>Siempre en este aspecto se detecta margen de mejora respecto a las certificaciones, formación y trabajo en calidad turística, seguramente debido a la situación provocada por la actual pandemia, por ello se aconseja en el seno del Consejo municipal de Turismo que se impulse la misma por parte de las empresas turísticas locales.</p>	

SOS01_14_02_R01	Existencia de información sobre actuaciones responsables en materia de sostenibilidad
Responsable	Planificación urbana, Cultura, Comunicación
Secundario	Turismo
Prioridad	Alta
Se recomienda la redacción de un documento que incluya las actuaciones responsables en materia de sostenibilidad existentes en el destino, y su posterior publicación en la página web del destino, así como en otros canales de comunicación, con el objetivo de implicar tanto a los visitantes como a los residentes en su puesta en marcha.	

SOS02_16_03_R01	Legislación sobre impacto paisajístico de instalaciones e infraestructuras del destino
Responsable	Urbanismo, Cultura
Secundario	Turismo
Prioridad	Alta
Se debe regular el impacto paisajístico de las instalaciones e infraestructuras y contar con un documento que establezca la normativa específica para la protección del patrimonio arquitectónico del destino en lo relativo a diseño, construcción e impacto paisajístico de instalaciones e infraestructuras, así como su correcta señalización, desarrollando mecanismos para la minimización de dicho impacto, a la vez que establece requisitos relacionados con la planificación, emplazamiento, diseño, construcción, materiales, renovación, demolición y evaluación de impactos.	

SOS03_21_01_R01	Programa de eficiencia, concienciación y ahorro de agua en el sector turístico
Responsable	Medio Ambiente, Desarrollo Sostenible
Secundario	Urbanismo
Prioridad	Alta

SOS03_21_01_RO1	Programa de eficiencia, concienciación y ahorro de agua en el sector turístico
<p>Se recomienda al destino impulsar acciones que contribuyan a la reducción del consumo de agua en el sector turístico, mediante la programación de medidas y tecnologías existentes en el mercado. La reducción del consumo de agua beneficiará al medio ambiente y además supondrá un ahorro económico que beneficiará tanto a turistas, empresarios como a las administraciones públicas. El agua es el elemento básico de todo destino turístico, la gestión sostenible y eficiente del ciclo integral del agua es fundamental en la actualidad. El Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) número 6 indica que se debe conseguir “Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos”. El agua es fundamental para el desarrollo sostenible, la mejora en el suministro de agua potable, el saneamiento y la higiene, crean economías de escala en otras áreas, entre las que se incluyen la salud, la educación y la reducción de la pobreza. Se recomienda un Plan de Eficiencia Hidráulica del sistema de distribución que incluya un diagnóstico inicial y permita definir un plan de acción que contenga medidas concretas a implantar. Se podría así realizar un seguimiento anual del cumplimiento de los objetivos del Plan. Se recomienda que el destino realice una campaña de difusión través de las nuevas tecnologías, de los informes de resultados anuales de los programas de eficiencia, concienciación y ahorro de agua entre el sector turístico existentes, con el objetivo de motivar y concienciar en el ahorro de agua a toda la población y en especial al sector turístico.</p>	

SOS03_21_02_RO1	Programa para el tratamiento del total de aguas residuales generadas
Responsable	Medio Ambiente, Desarrollo Sostenible
Secundario	Urbanismo
Prioridad	Media
<p>Se recomienda la puesta en marcha de un programa para el tratamiento integral del total de aguas residuales generadas y su posible reutilización, que podrá formar parte de un futuro plan integral de los recursos hídricos, que tenga igualmente en cuenta los aspectos económicos, sociales y medioambientales. Se podría implementar un sistema de gestión del agua de forma que se desarrolle los recursos hídricos de forma sostenible y equilibrada y se tenga en cuenta los intereses sociales, económicos y ambientales. Se aconseja un Plan de Eficiencia Hidráulica del sistema de abastecimiento, distribución y depuración que incluya un diagnóstico inicial y permita</p>	

SOS03_21_02_R01	Programa para el tratamiento del total de aguas residuales generadas
definir un plan de acción que contenga medidas concretas a implantar. Se podría así realizar un seguimiento anual del cumplimiento de los objetivos del Plan.	

SOS03_21_03_R05	Implantación de un Sistema de control de fugas en la red de abastecimiento con el objetivo de eficiencia hídrica superior al 90%
Responsable	Medio Ambiente, Desarrollo Sostenible
Secundario	Urbanismo
Prioridad	Baja
<p>Se puede seguir mejorando la Eficiencia Hidráulica, con el objetivo de lograr el máximo rendimiento de la red de abastecimiento y distribución y una óptima gestión del servicio, se recomienda al destino realizar un control del volumen de agua que se pierde en la red. Para ello se debe incorporar un sistema de control de fugas a la red de distribución basado en las nuevas tecnologías/uso de sensórica que permita una gestión inteligente de la red con el objetivo de reducir las fugas existentes en un 5%. Mejorando así la Eficiencia Hidráulica del sistema de distribución al conseguir una eficiencia hídrica superior al 90%. Y en años siguientes seguir minimizando las fugas y consiguiendo una mayor eficiencia hídrica.</p>	

SOS03_21_06_R01	Programa de mantenimiento y control de la calidad en instalaciones públicas que utilicen agua.
Responsable	Medio Ambiente, Desarrollo Sostenible
Secundario	Urbanismo
Prioridad	Media
<p>Se recomienda contar con un sistema o programa de mantenimiento y control de la calidad de las aguas en las instalaciones públicas del destino que utilicen agua. Se aconseja la revisión y actualización anual del Programa de mantenimiento y control de calidad del agua en las instalaciones públicas que utilicen agua (piscinas, aires acondicionados, etc.).</p>	

SOS03_21_08_R01	Incorporación de mecanismos de control de la calidad de las aguas depuradas
Responsable	Medio Ambiente, Desarrollo Sostenible
Secundario	Urbanismo
Prioridad	Alta
<p>Se aconseja la incorporación de mecanismos de control de la calidad de las aguas depuradas, mediante equipos automáticos para la toma de muestras con el objeto de realizar acciones complementarias, como el diseño de instalaciones de tratamiento de aguas, cálculo de rendimientos, caracterización de efluentes, estudios específicos de contaminación, etc. El objetivo es reducir los peligros que puedan suponer aguas no depuradas lo suficiente.</p>	

SOS03_21_09_R01	Utilización de aguas residuales ya depuradas en el riego de parques y jardines y limpieza viaria: objetivo reutilizar el 65%
Responsable	Medio Ambiente, Desarrollo Sostenible
Secundario	Urbanismo
Prioridad	Alta
<p>Se recomienda la puesta en marcha de un programa para facilitar el uso de aguas depuradas para el riego y limpieza viaria, teniendo en cuenta que se deberá analizar la red y llevar a cabo un programa de control analítico que garantice la calidad del agua desde el punto de vista sanitario y medioambiental. El objetivo podría ser reutilizar al menos un 65% de las aguas residuales para el riego de parques y jardines y limpieza viaria e ir aumentando en un 10% cada año.</p>	

SOS03_21_10_R01	Mejora del sistema de riego y canalización
Responsable	Medio Ambiente, Desarrollo Sostenible
Secundario	Urbanismo

SOS03_21_10_R01 Mejora del sistema de riego y canalización	
Prioridad	Media
<p>Se recomienda disponer de un diagnóstico sobre los sistemas de canalización y riego que se utilizan en el destino, de cara a valorar la implantación de tecnologías para la gestión inteligente de la red, con el objetivo de reducción interanual del porcentaje de pérdidas en red respecto al año anterior. Se aconseja por ello la implantación de un Sistema Inteligente de Riego, que se sirva de los datos de la estación meteorológica del destino y calcule cuándo y cuánto regar y detecte posibles pérdidas en la red.</p>	

SOS03_21_11_R01 Acciones para impulsar el riego con agua depurada.	
Responsable	Medio Ambiente, Desarrollo Sostenible
Secundario	Urbanismo
Prioridad	Media
<p>Se deberán realizar acciones para incentivar el uso del agua depurada para el riego de parques y jardines y la limpieza viaria, tanto a nivel público como del sector turístico. Se aconseja la puesta en marcha de un programa para facilitar el uso de aguas depuradas, teniendo en cuenta que se deberá analizar la red y llevar a cabo un programa de control analítico que garantice la calidad del agua desde el punto de vista sanitario y medioambiental. El objetivo podría ser ir aumentando en un 10% cada año el uso para el riego y limpieza viaria de las aguas residuales ya depuradas.</p>	

SOS03_22_02_R01 Acciones para mejorar la calidad del aire	
Responsable	Medio Ambiente, Desarrollo Sostenible
Secundario	Urbanismo
Prioridad	Alta
<p>Se recomienda desarrollar un programa de acciones para medir y garantizar un aire saludable que contendrá un diagnóstico previo de la situación. Para la medición se recomienda la instalación de Estaciones de Control de Contaminación Atmosférica, en puntos estratégicos, que permitan analizar el cumplimiento de los estándares y adoptar las medidas establecidas en el programa de acciones para minimizar los efectos perjudiciales de la contaminación. Se recomienda a partir de las medidas</p>	

SOS03_22_02_R01 Acciones para mejorar la calidad del aire	
puestas en marcha para medir y garantizar un aire saludable, elaborar un Plan de Calidad del Aire, que evalúe las mediciones de la contaminación antes y después de la aplicación de las medidas que contenga el Plan. Se debe ejecutar un Plan de Calidad del aire donde se incluyen medidas/acciones para reducir los gases efecto invernadero (calculo huella de carbono, estudios de emisiones de GEI en los núcleos turísticos), para mejorar la calidad del aire: estaciones de medición, mapa calidad aire y medidas correctivas previstas a adoptar), y localizar focos insalubres y malos olores y medidas para evitarlos.	

SOS03_22_03_R01 Acciones para solventar malos olores y focos insalubres	
Responsable	Medio Ambiente, Desarrollo Sostenible
Secundario	Urbanismo
Prioridad	Alta
Se deben establecer acciones de control y seguimiento de actividades o instalaciones potencialmente generadoras de contaminación ambiental por olores en el que se indiquen o recojan las acciones necesarias para la reducción de las molestias. Y se aplique la legislación en caso necesario con las sanciones contempladas. Se recomienda ejecutar un Plan de Gestión de malos olores en el que se recojan las medidas ya aplicadas y las posibles a aplicar y se implementen mediante la utilización de las nuevas tecnologías.	

SOS03_24_02_R01 Disposición de estudio de huella de carbono y fomento de acciones de mitigación	
Responsable	Medio Ambiente, Desarrollo Sostenible, Salud pública
Secundario	Urbanismo
Prioridad	Media
Se recomienda el fomento de las certificaciones de mitigación de huella de carbono en el destino. Y de forma previa realizar un inventario de las organizaciones que producen emisiones de GEI, para posteriormente poner en marcha las verificaciones	

SOS03_24_02_R01	Disposición de estudio de huella de carbono y fomento de acciones de mitigación
de producto: Emisiones CO2 calculado, reducido o compensado. Se deben impulsar certificaciones de mitigación de huella de CO2. En el marco de la Estrategia de adaptación al cambio Climático se aconseja un programa para estimular a las empresas turísticas a medir y reducir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) y fomentar al sector turístico a participar en iniciativas de certificación, remisión y compensación de CO2, y adaptación al cambio climático, ejemplo de ello es el DTI Isla de Tenerife que impulsa mecanismos de compensación de la huella de carbono. Importante la monitorización, es decir, cuantificar la reducción de las emisiones del destino, por ello las acciones para la reducción de las emisiones de GEI.	

SOS03_24_03_R01	Realización del cálculo de la huella de carbono en el destino
Responsable	Medio Ambiente, Desarrollo Sostenible, Salud pública
Secundario	Urbanismo
Prioridad	Media
Se aconseja, como paso previo al desarrollo de una Estrategia de adaptación al cambio Climático, realizar el cálculo de la huella de carbono de su localidad, en el que se identificarán todas las fuentes de emisión GEI y se obtendrán los puntos críticos para de esta forma definir las medidas de reducción del consumo, eficiencia energética y adaptación al cambio Climático. Y se deben implementar acciones para la reducción de GEI y disponer del cálculo comparativo anual. Con el objetivo de cuantificar la reducción de las emisiones del destino se recomienda implementar acciones para la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) y comparar los resultados de las emisiones anualmente.	

SOS03_25_02_R01	Acciones encaminadas al despliegue de una Smart grid en el destino.
Responsable	Medio Ambiente, Desarrollo Sostenible, Nuevas Tecnologías
Secundario	Urbanismo

SOS03_25_02_ROI	Acciones encaminadas al despliegue de una Smart grid en el destino.
Prioridad	Alta
<p>Se aconseja establecer las acciones necesarias para la transformación de la red eléctrica actual en una red eléctrica inteligente o Smart grid, adaptando la infraestructura eléctrica a los contadores inteligentes existentes. Se podría en dicha red además incorporar sistemas de telegestión que permitan mediante sensores adecuar los horarios de funcionamiento y la intensidad de la iluminación según la situación, así como detectores de presencia que eviten el consumo innecesario.</p>	

SOS03_25_03_ROI	Programa de reducción de consumos del alumbrado público
Responsable	Medio Ambiente, Desarrollo Sostenible, Nuevas Tecnologías
Secundario	Urbanismo
Prioridad	Alta
<p>Se aconseja implementar acciones enfocadas a la reducción de consumos en el alumbrado público, y en concreto programas para la sustitución del alumbrado público por luminarias LED y sistemas de telegestión que permitan adecuar los horarios de funcionamiento y la intensidad de la luz, así como detectores de presencia que eviten el consumo innecesario, esto va alineado con usar una Smart grid en el destino.</p>	

SOS03_25_04_ROI	Certificados de sistema de gestión energética en edificios públicos
Conservación y mejora del medioambiente	
Responsable	Medio Ambiente, Desarrollo Sostenible, Nuevas Tecnologías, Obras y servicios
Secundario	Urbanismo
Prioridad	Media

SOS03_25_04_R01	Certificados de sistema de gestión energética en edificios públicos
<p>Se recomienda obtener el certificado energético obligado de todos los edificios que cumplan las condiciones establecidas en el Real Decreto 390/2021, de 1 de junio, por el que se aprueba el procedimiento básico para la certificación de la eficiencia energética de los edificios, los edificios de carácter público cuya superficie útil sea mayor a 250 m². Y a máximos se aconseja la implementación de medidas encaminadas al ahorro energético de los edificios públicos y certificar la gestión energética en todos ellos.</p>	

SOS03_25_05_R01	Fomento a las energías alternativas/renovables
Responsable	Medio Ambiente, Desarrollo Sostenible, Nuevas Tecnologías, Obras y servicios
Secundario	Urbanismo
Prioridad	Media
<p>Se aconseja en primer lugar elaborar una auditoria energética de las instalaciones municipales y considerar las posibles acciones de mejora energética, mediante el fomento de energías alternativas/renovables, con el objetivo de reducir el consumo energético, introduciendo criterios medioambientales y de eficiencia energética. Además, será positivo el fomento de energías alternativas/renovables (plantas fotovoltaicas o similares) con acciones como: campañas de sensibilización, formación y fomento de la cultura energética en todos los ámbitos, la implantación de eficiencia energética en las instalaciones municipales, la implementación de acciones de movilidad sostenible, ordenanzas municipales que favorezcan la instalación de sistemas de autoabastecimiento energético a través de energías renovables, etc. sobre todo en el sector turístico local.</p>	

SOS03_26_04_R01	Consecución de un porcentaje de residuos reciclados superior al 45%
Responsable	Comunicación
Secundario	Salud pública, Medio Ambiente, Desarrollo Sostenible

SOS03_26_04_R01	Consecución de un porcentaje de residuos reciclados superior al 45%
Prioridad	Alta
<p>Se recomienda desarrollar campañas periódicas de concienciación y sensibilización con el objetivo de potenciar el valor y la necesidad social del reciclaje, mejorar la calidad de la separación de residuos y aclarar las dudas a los residentes y visitantes. La mejora en la cantidad y calidad del material reciclado se traduce en un beneficio ambiental que supone el ahorro de recursos naturales, de materias primas, de energía y disminución de emisiones a la atmósfera. Se recomienda al destino cumplir el objetivo europeo de reciclar el 50% de los residuos domésticos y se valora en este requisito superar el 45% con el criterio de incrementos continuos año a año.</p>	

SOS03_26_05_R01	Programas/medidas de control de vertederos irregulares.
Responsable	Medio Ambiente, Sostenibilidad, Participación Ciudadana
Secundario	Comunicación
Prioridad	Alta
<p>Se debe controlar la existencia de vertederos irregulares/ilegales, para ello se aconseja la puesta en marcha de un sistema de geolocalización de vertederos irregulares para generar un mapa en el que se ubiquen los puntos en los que se encuentran los vertederos, con el objetivo posterior e inmediato de clasificarlos, controlarlos y eliminarlos.</p>	

SOS04_27_03_R02	Fomento de la adhesión del sector turístico al programa de apoyo a las PYMEs
Responsable	Desarrollo Económico, Desarrollo Sostenible
Secundario	Turismo
Prioridad	Media
<p>Se recomienda el fomento de la adhesión de las empresas y emprendedores del sector turístico al programa de apoyo a las PYMEs con el objetivo de superar el 15% de las</p>	

SOS04_27_03_R02	Fomento de la adhesión del sector turístico al programa de apoyo a las PYMEs
empresas del sector las que acceden al año a una línea de ayuda, para ello se propone realizar campañas anuales de difusión del programa de apoyo a las PYMEs turísticas a través de medios de comunicación, redes sociales y reuniones técnicas dirigidas al sector turístico, para fomentar el acceso a las ayudas que estén disponibles, y así aumentar en un 5% anualmente las empresas que acceden a una línea de ayuda para superar el 15% mencionado.	

SOS04_28_01_R02	Compras a proveedores que sigan buenas prácticas en sostenibilidad
Responsable	Desarrollo Económico, Desarrollo Sostenible
Secundario	Turismo
Prioridad	Alta
Se recomienda priorizar por parte del Ente Gestor del destino las compras a proveedores que sigan buenas prácticas en sostenibilidad, con el objetivo de que las mismas sean más del 40% del total, para ello se aconseja incrementar el porcentaje de compras sostenibles en un 10% anualmente. Se deben primar aquellos proveedores/subcontratistas que sigan buenas prácticas en materia de sostenibilidad, tanto en cuanto a productos como procesos, y comunicar este hecho a todos ellos, impulsando políticas de compras responsables, que prime a los proveedores locales, a las denominaciones de origen y al comercio justo. Estas medidas deben cumplirse por parte del organismo/s gestor y/o implicados de algún modo en el Sistema, y fomentarse, activamente, en el sector privado.	

SOS04_29_01_R01	Programa de apoyo a productos y servicios locales
Responsable	Turismo, Desarrollo Sostenible
Secundario	Desarrollo Económico
Prioridad	Alta
Se recomienda disponer de un programa actualizado de apoyo a productos y servicios locales con el fin de reactivar el sector poniendo en valor las pequeñas tiendas y el consumo de kilómetro cero del territorio del destino. Y realizar una campaña de	

SOS04_29_01_R01 | Programa de apoyo a productos y servicios locales

difusión de los productos y servicios locales con el objetivo de sensibilizar al consumidor en la compra de estos productos. Este programa de actuaciones a favor de los productos y servicios locales (ferias, mercados, congresos, ...) debe ser actualizado con horizonte máximo cada cinco años.

SOS04_31_01_R01 | Diversificación del producto y segmentación de la demanda en aras del turismo sostenible

Responsable	Empleo y Comercio
Secundario	Turismo
Prioridad	Media

Se podría desarrollar una estrategia de diversificación del producto y segmentación de la demanda en función de los segmentos viajeros según su origen, perfil sociodemográfico, etc., con el objetivo de lograr un turismo sostenible y diversificado, que evite la masificación y reduzca la presión turística. Y puede englobarse en el plan estratégico de turismo del destino, en el plan de marketing sostenible o en un plan específico o Estrategia Sostenible de diversificación del producto y segmentación de la demanda

SOS04_33_01_R01 | Formación en sostenibilidad turística

Responsable	Desarrollo Sostenible, Turismo
Secundario	Cultura
Prioridad	Baja

Se recomienda contar con un programa estratégico de acciones formativas en materia de sostenibilidad destinado a la formación del personal que trabaja en el sector turístico, público y privado. El programa incluirá objetivos anuales de formación, acciones de formación continua del personal en función de su actividad habitual, en materia de sostenibilidad turística y desarrollo sostenible.

SOS04_34_01_R01	Impulso de programas/medidas activas para fomentar oportunidades de empleo justas a nivel local
Responsable	Empleo, Desarrollo Económico, Servicios Sociales
Secundario	Turismo
Prioridad	Media
<p>Se recomienda ejecutar acciones o un programa para fomentar oportunidades de empleo justas, basado en la creación y mantenimiento de un empleo de calidad en el sector turístico local. Y de forma previa sería conveniente la redacción de un diagnóstico en relación al mercado laboral y el turismo del destino, que sirva para diseñar las propuestas de mejora.</p>	

SOS04_34_02_R01	Fomento de la contratación de personal residente en el sector turístico
Responsable	Empleo, Desarrollo Económico, Servicios Sociales
Secundario	Turismo
Prioridad	Media
<p>Se aconseja ejecutar acciones o iniciativas orientadas al fomento de la contratación de personal residente/local en el sector turístico, orientadas a la estabilidad del empleo del sector turístico y reducir la temporalidad.</p>	

SOS04_34_03_R01	Apoyo a la conciliación familiar para los empleados del Ente gestor turístico
Responsable	Empleo, Desarrollo Económico, Servicios Sociales
Secundario	Turismo
Prioridad	Alta

SOS04_34_03_R01	Apoyo a la conciliación familiar para los empleados del Ente gestor turístico
Se aconseja al Ente Gestor del destino turístico que disponga de un programa de conciliación laboral para sus empleados en el marco de la responsabilidad social corporativa.	

SOS04_34_04_R01	Fomento de la conciliación laboral y familiar de las empresas del sector turístico
Responsable	Empleo, Desarrollo Económico, Servicios Sociales
Secundario	Turismo
Prioridad	Media
Se aconseja desarrollar un programa/acciones para impulsar la conciliación familiar de los empleados del sector turístico, que se incentiven a las empresas turísticas que dispongan de planes de conciliación para sus empleados en el marco de la responsabilidad social corporativa, intensificando la sensibilización del empresariado y acciones de formación en las propias empresas al respecto. Tras la implantación de las acciones las empresas se podrán acreditar por su compromiso con la conciliación, como clave de la calidad en el empleo. El objetivo es que más del 80% de empresas del sector turístico cuenten con medidas orientadas a garantizar la conciliación de la vida laboral y familiar.	

SOS04_36_02_R02	Minimización de la tasa de criminalidad
Responsable	Seguridad Ciudadana
Secundario	Turismo
Prioridad	Baja
Se aconseja realizar las acciones necesarias o disponer de un plan de seguridad ciudadana que tenga como objetivo conseguir un destino seguro, reduciendo la tasa de criminalidad por debajo de la media nacional (45,6 delitos por cada 1000 habitantes, según el Balance de Criminalidad del Ministerio del Interior). Recordar que un factor muy valorado por el turista a la hora de elegir su destino es la seguridad ciudadana. Se valora positivamente disponer de una policía turística como es el caso del DTI	

SOS04_36_02_R02 | Minimización de la tasa de criminalidad

Salamanca, formada en idiomas y en atención a los turistas. Además se aconseja valorar la implementación de un servicio de atención policial al visitante que tendrá como objetivo atender a los turistas que sean víctimas de delitos en su propio idioma, así como facilitar asesoramiento en gestiones como la cancelación de tarjetas de crédito sustraídas o el contacto con embajadas y consulados y si fuera necesario en la presentación y tramitación de la denuncia.

SOS04_36_03_R02 | Disposición de suficientes efectivos policiales

Responsable	Seguridad Ciudadana
Secundario	Turismo
Prioridad	Alta

Se recomienda para garantizar la seguridad del turista disponer de la dotación suficiente de efectivos policiales necesarios para garantizar la seguridad en diferentes estaciones del año, eventos o posibles crisis. Se debe adaptar los efectivos policiales a la temporada turística, se considera que debe haber 18 efectivos policiales o más por cada 10.000 habitantes, aquí se debería contabilizar la población flotante junto a la población residente. También se considera conveniente disponer de un programa para garantizar la seguridad del turista mediante protocolos de actuación específicos, existencia de medidas necesarias para garantizar la seguridad del turista, en cuanto a prevención de incendios y vías de evacuación. Además puede establecer y dotar de recursos el plan de crisis, incluidas posibles crisis derivadas de cuestiones de salubridad, que está disponible para los turistas, las empresas y organizaciones turísticas y la población local. Se valora positivamente disponer de una policía turística como es el caso del DTI Salamanca, formada en idiomas y en atención a los turistas.

SOS04_36_04_R01 | Disposición de un Plan Especial de Protección Civil

Responsable	Seguridad Ciudadana
Secundario	Turismo
Prioridad	Alta

Se recomienda disponer de un Plan Especial de Protección Civil/ programas de emergencia o similares que identifique los de riesgos de emergencias y las actuaciones

SOS04_36_04_R01 | Disposición de un Plan Especial de Protección Civil

para su gestión integral, los mecanismos que permiten la movilización de los recursos humanos y materiales necesarios para la protección de las personas y de los bienes en caso de emergencia, así como del esquema de coordinación de las distintas Administraciones Públicas llamadas a intervenir.

SOS04_37_01_R01 | Protocolo de actuación y coordinación con autoridades sanitarias ante pandemias

Responsable Salud pública, Desarrollo Sostenible

Secundario Turismo

Prioridad Alta

Se recomienda disponer de un protocolo de actuación y coordinación con autoridades sanitarias ante posibles pandemias, que contendrá actuaciones de prevención y protección de la salud, tanto de los profesionales como de los usuarios de diferentes empresas turísticas. Todo ello en el marco de un programa para garantizar la salubridad del turista mediante protocolos de actuación específicos. Además, el destino debe garantizar los requisitos de higiene y seguridad alimentaria necesarios, en función de las disposiciones legales.

SOS04_37_02_R01 | Vigilancia del cumplimiento de la normativa en materia de salud, higiene y seguridad alimentaria

Responsable Salud pública, Desarrollo Sostenible

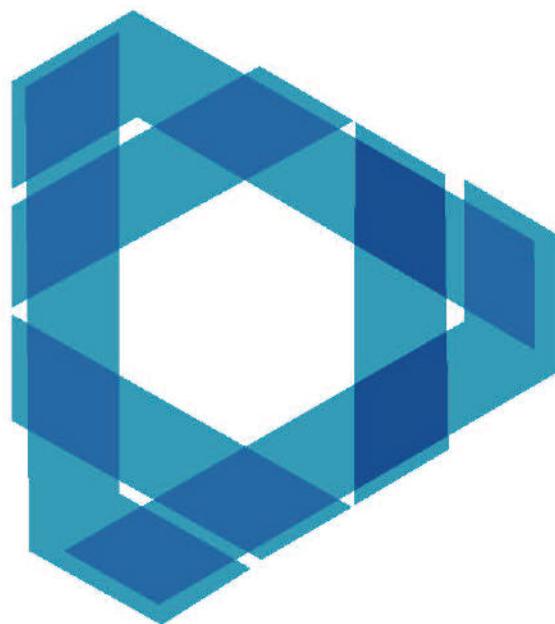
Secundario Turismo

Prioridad Media

Se aconseja realizar las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento de la normativa en materia de salud, higiene y seguridad alimentaria, para ello es conveniente disponer de un Área o servicio encargado de la vigilancia de estos aspectos en el destino.

SOS04_38_02_R01	Recogida y monitorización del número de visitantes anual que reciben atención sanitaria en el destino
Responsable	Salud pública, Desarrollo Sostenible, Comunicación
Secundario	Turismo
Prioridad	Baja
Se recomienda recoger y monitorizar anualmente el número de visitantes que reciben atención sanitaria en el destino, y utilizar después esta información para mejorar la atención sanitaria a los turistas.	

SOS04_38_04_R01	Difusión de la Información sobre la evolución del COVID19 en el destino
Responsable	Salud pública, Desarrollo Sostenible, Comunicación
Secundario	Turismo
Prioridad	Media
El destino proporcionará en su página web turística toda la información actualizada y de forma periódica relativa a la evolución del COVID-19 en su localidad.	

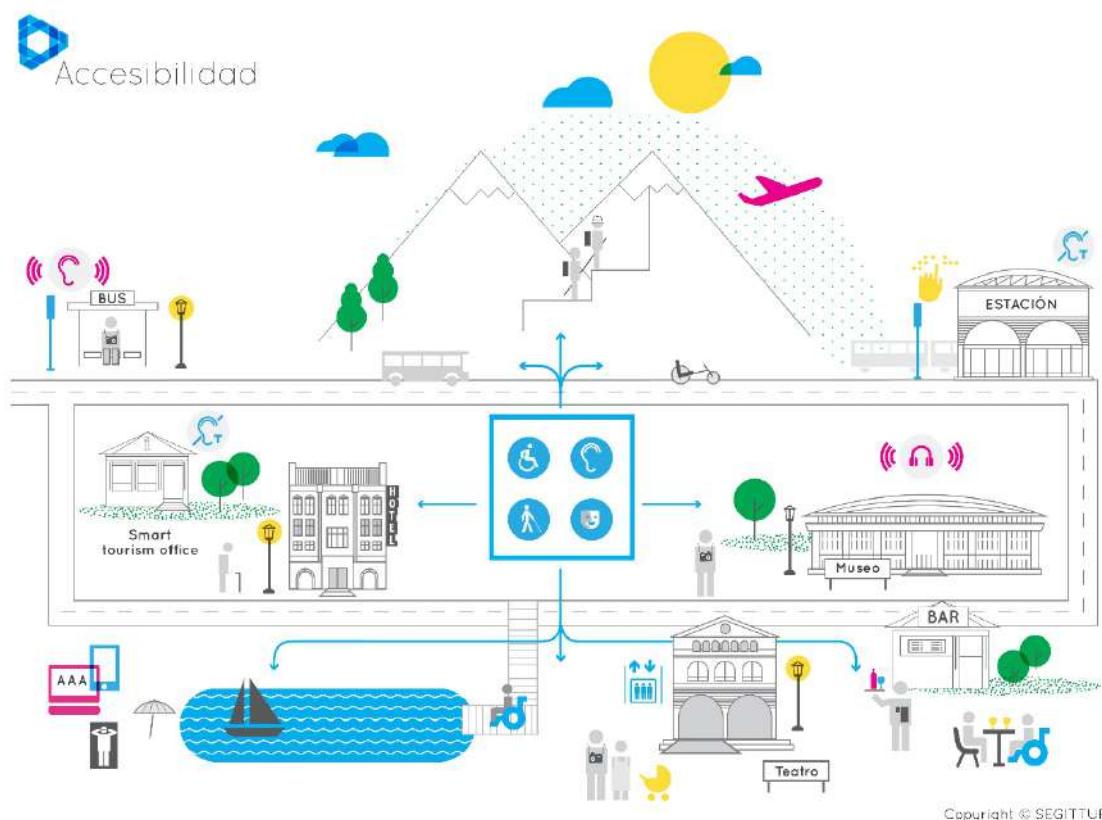


ACCESIBILIDAD

4.5. ACCESIBILIDAD

La accesibilidad universal de un DTI pasa por desarrollar un turismo que permita el acceso, uso y disfrute a todas las personas, sin exclusiones, garantizando el derecho a la igualdad de oportunidades a disfrutar de los entornos, bienes, servicios, productos, tecnologías, etc. de la forma más segura, cómoda, autónoma y natural posible. La aplicación de la accesibilidad universal presupone la aplicación de la estrategia de “diseño universal o diseño para todas las personas”, y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse.

Por otro lado, además de dar respuesta a un derecho fundamental de las personas, la accesibilidad universal constituye un elemento básico en la percepción de la calidad de la oferta de un destino, representa una oportunidad de negocio para todo el sector, favorece la desestacionalización y mejora la imagen del destino, al posicionarse como socialmente responsable.



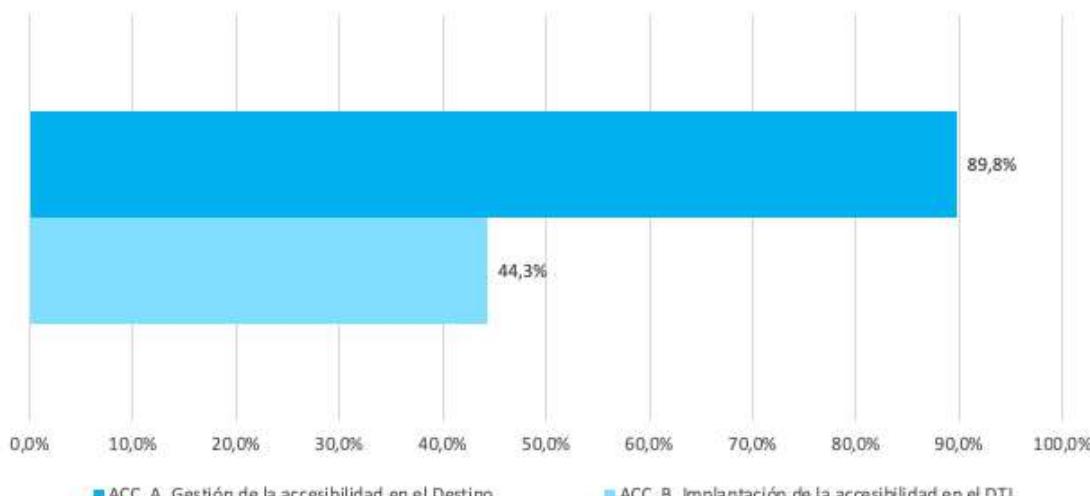
4.5.1. Grado de cumplimiento de los requisitos de accesibilidad

Un DTI debe tener la accesibilidad universal como requisito imprescindible, para ello, el diagnóstico tiene en cuenta elementos de gestión y de normativa en esta materia y su aplicabilidad en espacios, infraestructuras y en la tecnología que se utilice en el destino de cara al turista.



El grado de cumplimiento de los requisitos analizados en el eje de accesibilidad en **Bogotá** se sitúa en el 75,4%.

Ámbitos de evaluación de Accesibilidad



Fuente: elaboración propia por SEGITTUR

En el **desglose del eje por ámbitos de evaluación**, destaca el cumplimiento en materia de gestión de la accesibilidad en el destino.

4.5.2. Diagnóstico y Plan de Acción por ámbitos de evaluación

Ámbito A. Gestión de la accesibilidad

En este ámbito se analiza la legislación relacionada con accesibilidad y turismo que afecta al territorio en el que se ubica el destino, así como los recursos humanos, su formación y los recursos económicos disponibles para su aplicación. Por otro lado, se analizan cuestiones relacionadas con los instrumentos estratégicos de planificación (diagnóstico), comunicación y participación de los usuarios en el planeamiento de las políticas y actuaciones encaminadas a la puesta en marcha de medidas para la mejora de la accesibilidad.

Ámbito B. Implantación de la accesibilidad

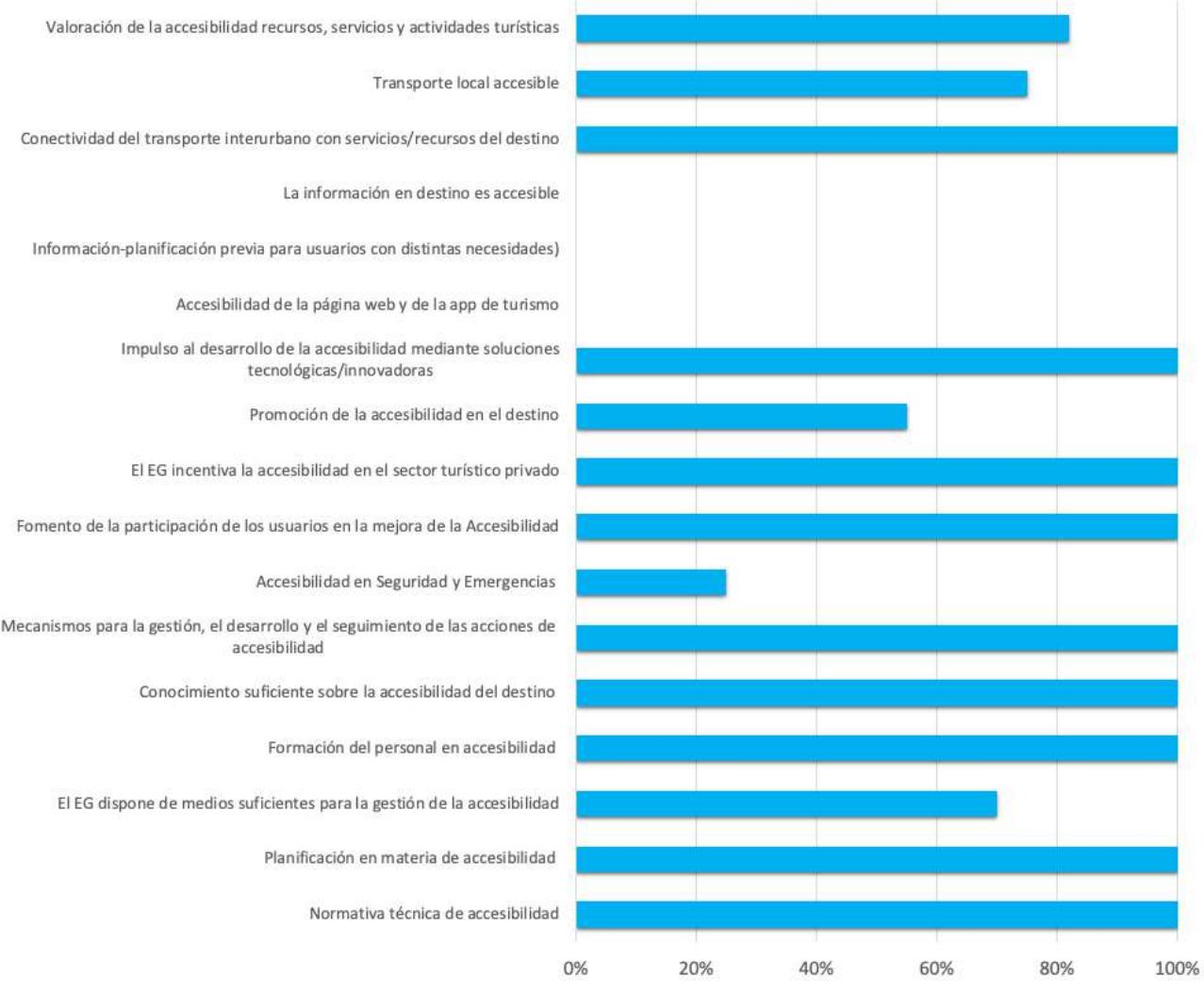
Este ámbito trata la accesibilidad desde dos perspectivas. las herramientas tecnológicas y los espacios físicos. Así y siguiendo con el art. 5 del Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las Tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social, se analiza la accesibilidad de las webs de turismo, aplicaciones o herramientas susceptibles de ser usadas por los visitantes en el destino, como pieza fundamental de la comunicación.

Además, se examinan las condiciones de accesibilidad en el transporte local y en espacios fundamentales para los visitantes desde las oficinas de turismo a playas, parques o su gestión en eventos.



REQUISITOS DEL EJE

Valoraciones Eje de Accesibilidad



Fuente: elaboración propia por SEGITTUR. Nota: las valoraciones van del 0% al 100%.



RECOMENDACIONES DEL PLAN DE ACCIÓN

ACC01_03_01_R02	Creación de una Oficina Técnica de Accesibilidad
Responsable	Alcaldía
Secundario	
Prioridad	Alta
<p>La accesibilidad universal es una materia transversal a todas las áreas de gestión de un ayuntamiento. Se estima necesaria la creación de un órgano de gestión de la accesibilidad en el Ente Gestor, que desarrolle funciones técnicas, estratégicas de gestión y de coordinación, necesarias para el desarrollo de todas las actuaciones de ámbito y competencia municipal, relacionadas con la accesibilidad.</p> <p>El órgano puede concretarse en una Oficina Técnica de Accesibilidad, que deberá contar con medios humanos, técnicos y económicos dedicados a la gestión de la accesibilidad universal del destino. La Oficina Técnica de Accesibilidad será el instrumento principal para la ejecución del Plan De Trabajo: Turismo Incluyente Y Accesible 2020-2024, para el desarrollo e implantación de la accesibilidad en el destino turístico. La Oficina Técnica de Accesibilidad tendrá entre sus funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Velar por el cumplimiento de la normativa sobre Accesibilidad Universal - Realizar el seguimiento de las actuaciones contenidas en el futuro Plan de accesibilidad y en todas aquellas llevadas a cabo en materia de accesibilidad - Asesoramiento en obras de adaptación de edificios públicos - Coordinación con las diferentes Oficinas municipales, las Mesas de Participación y comisiones de seguimiento de eliminación de barreras arquitectónicas, identificando las necesidades expresadas por los diferentes miembros - Servicio de asesoramiento y atención a ciudadanos en materia de Accesibilidad Universal, información acerca de los derechos de las personas con discapacidad, normativa en accesibilidad, recogida de denuncias y propuestas - Actualizar un diagnóstico de la accesibilidad de recursos y productos turísticos partiendo del inventario documentado existente y que identifica las instalaciones, servicios y productos accesibles en cada recurso - Gestionar las incidencias que afecten a la accesibilidad en lo que respecta al turismo 	

ACC01_03_01_R02	Creación de una Oficina Técnica de Accesibilidad
<ul style="list-style-type: none">- Organizar acciones de información y promoción de la accesibilidad, a nivel interno, dirigidas al resto de áreas del ayuntamiento, y a nivel externo, a la ciudadanía- Se recomienda que esta oficina de accesibilidad sea una dependencia dentro del Instituto Distrital de Turismo, con presupuesto propio y sus acciones sean transversales al resto de áreas del Ayuntamiento <p>Se recomienda que la creación de una Oficina Técnica de Accesibilidad tenga articulación con diferentes áreas como el Instituto de Desarrollo Urbano, la Secretaría de Planeación y la Secretaría de Movilidad, incorporando las funciones, el personal técnico y una/s persona/s responsable/s, para la coordinación de las actuaciones llevadas a cabo en materia de accesibilidad de forma transversal por las diferentes áreas, implicando a todas aquellas que intervienen en la gestión del destino.</p> <p>Se recomienda igualmente que la Oficina Técnica de Accesibilidad, entre sus funciones, realice un seguimiento de las actuaciones llevadas a cabo en materia de accesibilidad, mediante el uso de indicadores y a través de reuniones periódicas.</p>	

ACC01_07_01_R01	Elaboración de inventario de infraestructuras de emergencias accesibles
Responsable	Obras y Urbanismo
Secundario	
Prioridad	Alta

El destino no tiene identificadas ni inventariadas las infraestructuras en caso de emergencia con algún nivel de accesibilidad. Es importante conocer las condiciones de accesibilidad y ubicaciones de las infraestructuras de emergencia (instalaciones, equipamientos, productos y servicios).

Se recomienda la estructuración de un inventario con las condiciones básicas de Accesibilidad (ejemplo: uso de forma autónoma, con dificultad o ayuda, muy difícil o imposible para personas con alguna dificultad)

Este inventario facilitará la generación de un protocolo de actuación para emergencias de cara a no residentes, destacando aquellos que tienen las mejores condiciones de accesibilidad.

ACC01_07_03_R01	Elaboración de protocolos de accesibilidad ante situaciones excepcionales para no residentes
Responsable	Policía y Protección Civil
Secundario	
Prioridad	Alta
<p>Se recomienda tener en cuenta la accesibilidad en los protocolos y medidas del destino ante situaciones excepcionales.</p> <p>Teniendo en cuenta que Bogotá cuenta con apenas 23 policías turísticos, es importante establecer un protocolo de actuación claro para estos casos para garantizar la integridad de los turistas. (ej. pandemia, ataque terrorista, desastres naturales...) para no residentes. Las líneas de trabajo serán:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1- Disposición de un protocolo de seguridad con opciones de información accesibles a los turistas sobre asistencia, facilidades para el traslado a centro hospitalario, regreso a domicilio, repatriación... 2- Disposición de un sistema que permita vigilar la seguridad sanitaria de los visitantes (situaciones de riesgo) y facilitar su atención. Este será accesible 3- Tener en cuenta la accesibilidad y las diferentes necesidades de las personas en eventuales medidas de seguridad que se adopten 4- Disposición de canales accesibles (al menos dos) para la comunicación de situaciones de emergencia: visual, auditivo, táctil 	

ACC01_07_04_R01	Elaboración de protocolos de accesibilidad ante riesgos sanitarios
Responsable	Policía y Protección Civil
Secundario	
Prioridad	Media

ACC01_07_04_R01	Elaboración de protocolos de accesibilidad ante riesgos sanitarios
<p>Se recomienda tener en cuenta la accesibilidad en las eventuales medidas de prevención y seguridad frente a riesgos sanitarios de contagio de enfermedades para las diferentes necesidades de las personas, especialmente aquellas con discapacidad. Algunas acciones a acometer son:</p> <ul style="list-style-type: none">- Señalización de nuevos itinerarios para garantizar la distancia ante el cruce de usuarios- Dispensador de hidrogel a altura adecuada para usuarios en silla de ruedas- Información accesible sobre horarios restringidos o necesidad de cita previa- Protocolos de mantenimiento de distancia de seguridad accesibles (anulación de asientos...)	

ACC01_10_02_R01	Elaboración del Plan de promoción de la accesibilidad en la oferta turística
Responsable	Turismo
Secundario	
Prioridad	Alta
<p>Se propone la elaboración de un programa de promoción de la Accesibilidad en la oferta turística del destino, que podría complementar el Plan De Trabajo: Turismo Incluyente y Accesible 2020-2024 y que estaría integrado dentro de la estrategia turística del municipio.</p> <p>Dicho plan deberá incluir al menos:</p> <ul style="list-style-type: none">- Propuesta de asignación de presupuesto para el impulso de la accesibilidad en los recursos turísticos de la ciudad- Definir estrategias para dar cobertura a toda la cadena de valor turística- Acciones de sensibilización y formación en turismo accesible y atención al público con necesidades de accesibilidad, dirigidas al sector turístico- Garantizar que la información turística que se ofrezca sea accesible, tanto en contenidos como en los canales utilizados- Promoción y difusión de la oferta turística accesible del destino	

ACC01_10_02_R01	Elaboración del Plan de promoción de la accesibilidad en la oferta turística
- Integración en la estrategia turística del destino	

ACC01_10_02_R02	Impulso a la promoción de la oferta turística accesible a través de diferentes canales
Responsable	Turismo
Secundario	
Prioridad	Alta
<p>La información disponible respecto a los servicios turísticos accesibles en el destino, permitirá impulsar la promoción turística especializada en este ámbito. Por lo tanto, se recomienda coordinar las diferentes acciones promocionales de turismo y utilizar todos los medios disponibles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Web de turismo • Aplicaciones móviles • Diferentes redes sociales • Presentaciones de producto • Presencia en ferias y mercados de contratación • Visitas en viajes de familiarización o prensa <p>Es recomendable además organizar viajes de familiarización por blogueros de reconocido prestigio en el mundo del turismo accesible con el objetivo de dar a conocer los recursos turísticos accesibles. Durante el viaje se crearán expectativas y se difundirán estas experiencias en tiempo real a través de las redes sociales. Al finalizar el viaje se puede invitar a los participantes a hacer una entrada en su blog contando la experiencia.</p>	

ACC01_10_02_R03	Implementación en la oferta turística del destino de los recursos, servicios y actividades turísticas accesibles
Responsable	Turismo

ACC01_10_02_R03	Implementación en la oferta turística del destino de los recursos, servicios y actividades turísticas accesibles
Secundario	
Prioridad	Alta
<p>Una vez actualizado el diagnóstico de accesibilidad de la oferta turística privada, se recomienda informar a través de, al menos, la web de turismo y en los Puntos de Información Turística, de las condiciones de accesibilidad de establecimientos y recursos turísticos, del transporte y de otras actividades complementarias (visitas guiadas adaptadas, etc.), así como de la existencia de servicios prestados en el destino de utilidad para personas con necesidades de accesibilidad (intérpretes de lengua de signos, préstamo/alquiler de productos de apoyo, descuentos para personas con discapacidad, etc.).</p> <p>Se recomienda igualmente que la información sea objetiva y descriptiva y se sugiere que se incluya también en futuras publicaciones.</p>	

ACC01_11_01_R01	Puesta en marcha de soluciones tecnológicas para facilitar la accesibilidad en la movilidad de los turistas en el destino
Responsable	Tecnología
Secundario	
Prioridad	Alta
<p>A pesar de que se evidencian soluciones y apoyo a tecnologías accesibles, estan muy orientadas al residente.</p> <p>Se recomienda la puesta en marcha de mejoras en la implantación de soluciones tecnológicas que mejoren la accesibilidad en la movilidad. En particular se trataría de la puesta en marcha de proyectos de tecnología e innovación que faciliten la experiencia de los turistas en todo lo referente a la movilidad. Esta implementación se puede realizar en diferentes campos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sistemas de guiado (peatonal y de interiores) - Aplicaciones para facilitar el aparcamiento (localización de plazas libres) en especial a PMR 	

ACC01_11_01_R01	Puesta en marcha de soluciones tecnológicas para facilitar la accesibilidad en la movilidad de los turistas en el destino
	<ul style="list-style-type: none"> - Puntos de cruce inteligentes (detección peatonal, implementación de alumbrado y señalización)

ACC02_12_01_R01	Mejora de la Accesibilidad de la página web de turismo
Responsable	Tecnología
Secundario	Turismo
Prioridad	Alta
Se recomienda corregir los errores que impiden a la página web de turismo, www.bogotadc.travel , ser accesible (se detallan en el Anexo Accesibilidad web).	

ACC02_12_01_R02	Mejorar Accesibilidad de los Canales virtuales del Sistema de Transporte
Responsable	Movilidad, Desarrollo Urbano
Secundario	
Prioridad	Media
Se recomienda al destino contemplar consideraciones en las diferentes aplicaciones y páginas webs relativas al transporte y la movilidad para que sean accesibles. Igualmente se recomienda considerar soluciones alternativas para mejorar la experiencia de traslados y desplazamiento de turistas en el destino.	

ACC02_13_01_R01	Integración de Información de la Accesibilidad del destino en la página web de promoción e información turística
Responsable	Turismo

ACC02_13_01_R01	Integración de Información de la Accesibilidad del destino en la página web de promoción e información turística
Secundario	
Prioridad	Alta
<p>En la actualidad, no existe información disponible de cara a la planificación de viajes, sobre las condiciones de Accesibilidad del destino (información sobre las condiciones de Accesibilidad de los recursos, actividades, productos...).</p> <p>Por lo que se recomienda la inclusión en la web de turismo (y enlaces a las locales y particulares de los recursos) de una información completa y fácil de identificar sobre los recursos de accesibilidad disponibles así como las condiciones de accesibilidad existentes -actualizadas-, ademas de incluir información en las oficinas de turismo sobre las condiciones de Accesibilidad del destino:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad de los puntos de interés turístico, alojamientos y restaurantes accesibles • Alternativas de ocio accesible • Medios de transporte público local accesibles 	

ACC02_14_01_R03	Información sobre accesibilidad en los medios/canales de información en destino, así como en las oficinas de información turística para ser proporcionada a los turistas con discapacidad
Responsable	Turismo
Secundario	
Prioridad	Alta
<p>En los puntos de atención e información turística del destino (oficinas de turismo, ventanillas, taquillas de venta al público, mostradores de información, etc.) se recomienda proporcionar medios informativos accesibles, alternativos al material en formato texto y a la información verbal del personal, como contenidos y otro tipo de información en braille y en Lectura Fácil.</p> <p>Asimismo, es recomendable disponer de audioguías y signoguías. El material audiovisual debería contar con subtítulos y la información textual y verbal, complementada por lengua de signos. Para reducir el ruido ambiente y permitir a todas</p>	

ACC02_14_01_R03

Información sobre accesibilidad en los medios/canales de información en destino, así como en las oficinas de información turística para ser proporcionada a los turistas con discapacidad

las personas con audífono u otro tipo de prótesis auditiva recibir una información sonora más limpia y nítida, los puntos de atención e información del destino deben contar con la instalación de un bucle de inducción magnética.

Si el personal de las oficinas de información turística no está formado para comunicarse en Lengua de Signos Española, se recomienda el uso de sistemas de vídeo de traducción simultánea.

ACC02_14_01_R04

Mejora de la información de soluciones ante diferentes necesidades imprevistas de accesibilidad

Responsable	Turismo
Secundario	
Prioridad	Media

Además de la información ofrecida por el destino sobre las condiciones de accesibilidad de su oferta, se considera de gran utilidad proporcionar otro tipo información muy valiosa para turistas y visitantes con diferentes necesidades de accesibilidad.

A título de ejemplo, se recomienda ofrecer, a través de los principales canales y materiales de promoción turística (página web, folletos, etc.), información sobre soluciones de accesibilidad, en algún caso necesarias ante incidentes u otras necesidades imprevistas:

- farmacias y farmacias de guardia
- Ópticas, centros auditivos y tiendas de audífonos
- Tiendas de ortopedia o de alquiler y reparación de productos de apoyo
- Posibilidades de contratación de un asistente personal o de un intérprete de LSC.

ACC02_16_01_R01	Mejorar Accesibilidad en Paradas de autobús
Responsable	Movilidad
Secundario	
Prioridad	Media
<p>Se recomienda al destino mejorar los aspectos de accesibilidad en la comunicación de la información, incluyendo la señalización horizontal y vertical y la información ofrecida sobre el servicio (horarios, tiempos de espera, etc.), en diferentes formatos, para permitir a cualquier persona acceder a su contenido. Esta información deberá ser fácilmente comprensible y legible.</p>	

ACC02_16_04_R04	Mejora de la accesibilidad en el servicio de taxi del destino con ayudas para el taxi adaptado
Responsable	Movilidad
Secundario	
Prioridad	Media
<p>Se recomienda la concesión de ayudas para la adquisición de taxis adaptados, ya que en la actualidad no se pudo identificar un servicio o plataforma que ofrezca servicios de taxis adaptados.</p> <p>El servicio de taxi es una de las alternativas básicas de transporte local para los colectivos más vulnerables en cuanto a la accesibilidad (gente mayor, personas con discapacidad) por lo que es preciso considerar la accesibilidad de este servicio en lo referente a la promoción del mismo a través de ayudas económicas. Puesto que benefician a toda la población es recomendable que los taxis adaptados no se limiten al mínimo legal, sino que en aras de la excelencia sean el mayor número posible dentro de la flota. Estas ayudas se pueden aplicar a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La concesión de nuevas licencias para vehículos adaptados. - La adquisición de vehículos adaptados a licencias existentes." 	

ACC02_17_03_R01	Proyecto de mejora de la señalización peatonal en recursos e itinerarios turísticos
Responsable	Desarrollo Urbano

ACC02_17_03_R01	Proyecto de mejora de la señalización peatonal en recursos e itinerarios turísticos
Secundario	
Prioridad	Alta
<p>Se recomienda la realización de un proyecto de señalización peatonal (independiente de la señalización a vehículos) considerando requisitos de accesibilidad (tipo y tamaño de rotulación, contraste, claridad de conceptos, uso de pictogramas,...) para implementar en los siguientes elementos de los itinerarios urbanos identificados de interés turístico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Señalización Direccional de Localización: con indicación de dirección y si se precisa distancia o tiempo del recorrido para llegar hasta el recurso (museo, equipamiento cultural o deportivo, hotel,...) • Puntos de información y Callejeros urbanos: dispuestos de forma planificada, cubriendo todos los puntos clave de toma de decisiones en la orientación urbana del turista, incluyendo posibilidades diferentes de movilidad hasta el destino (transporte público...) • Rótulos Identificativos de Uso: con el nombre del recurso (y si se precisa pictograma o logotipo) de fácil identificación y comprensión a corta, media y larga distancia • Paneles informativos sobre los recursos: con elemento (panel, columna, totém,...) de explicación básica junto al recurso de los elementos de interés turística: historia, características arquitectónicas, interés cultural, enlaces (web, QR,...) para mayor información sobre horarios, etc. 	

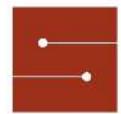
ACC02_17_04_R04	Mejora de la accesibilidad de las zonas de juego infantil
Responsable	Desarrollo Urbano
Secundario	
Prioridad	Media
<p>Se recomienda al destino dotar de juegos adaptados a los principales parques infantiles. De ser posible se propone la incorporación, en el libro de mobiliario urbano o en las cartillas correspondientes, de un apartado de juegos infantiles inclusivos para parques que regule las características de dichos juegos, la proporción en cuanto al resto de los juegos y cómo deben ser las áreas en este sentido.</p>	

ACC02_17_04_R04

Mejora de la accesibilidad de las zonas de juego infantil

Las zonas de juego infantil deben resultar accesibles en su totalidad, tanto para los niños usuarios como para sus acompañantes. Para ello se recomienda contemplar la accesibilidad en:

- Punto de acceso: a través de recinto vallado, con indicaciones de utilización: edades de uso, aviso en caso de emergencia...
- Itinerarios entre elementos de juego: con las consideraciones de cualquier itinerario accesible teniendo en cuenta que no se debe invadir la zona de uso adyacente de los elementos de juego (ej. área de barrido de un columpio o desembarque de un tobogán)
- Elementos de juego con espacio suficiente para la aproximación, con suelo adecuado, instrucciones sencillas (pictogramas, lectura fácil) y utilización intuitiva. Tendrán un uso inclusivo y contarán con un margen de seguridad que permita un margen de error.
- Elementos de descanso para los acompañantes (bancos accesibles)



SEGITTUR
turismo e innovación