

# Informe Diagnóstico y Plan de Acción Destino Turístico Inteligente

Edición 2022

## Bogotá



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

Texto e imágenes:

SEGITTUR / BOGOTÁ

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>Diagnóstico</b>	<b>4</b>
RESULTADO TOTAL Y POR EJES	5
RESULTADO POR EJES Y ÁMBITOS	6
SUMARIO: RESULTADO POR EJES Y ÁMBITOS	9
RESULTADOS POR REQUISITOS	10
<b>Recomendaciones</b>	<b>16</b>
EJE GOBERNANZA	17
EJE INNOVACIÓN	19
EJE TECNOLOGÍA	23
EJE SOSTENIBILIDAD	31
EJE ACCESIBILIDAD	46
<b>Anexo 1.</b>	<b>54</b>
1. Metodología de diagnóstico DTI	55
2. Recogida y fuentes de información	63
3. Cambios metodológicos y comparabilidad	63
<b>Anexo 2.</b>	<b>65</b>
Definiciones de conceptos DTI	65
<b>Anexo 3.</b>	<b>69</b>
Propuesta plantilla Plan de Acción	69
<b>Anexo 4.</b>	<b>70</b>
Agradecimientos	70

# INTRODUCCIÓN

El Informe Diagnóstico y Plan de Acción elaborados por Segittur son el primer paso en el proceso de conversión a Destino Turístico Inteligente en base a la metodología de gestión estratégica impulsada por la Secretaría de Estado de Turismo.

Tras incorporarse al programa Destinos Turísticos Inteligentes y a la Red DTI, los destinos obtienen con este informe un indicador de su grado de alineamiento con la metodología. El diagnóstico permite conocer, a través de una batería de requisitos e indicadores, el punto de partida en este proceso. de acuerdo con los resultados obtenidos se realizan las recomendaciones necesarias para alcanzar la distinción DTI y éstas se vuelcan en un plan de acción que se convertirá en la hoja de ruta del destino.

La metodología de gestión estratégica del destino DTI trabaja desde un enfoque transversal basado en cinco ejes: gobernanza, innovación, tecnología, sostenibilidad y accesibilidad, con el que se impulsa un trabajo coordinado

## EL DIAGNÓSTICO PERMITE ESTABLECER EL PUNTO DE PARTIDA HACIA EL DTI

dentro de la misma organización y con los agentes externos (públicos y privados) que permita una mayor eficiencia, transparencia y participación en el desarrollo de la actividad turística. La gestión turística pasa a ser un elemento cohesionador que impulsa la competitividad y la mejora de la experiencia de los visitantes junto con la calidad de vida de los residentes desde los parámetros de sostenibilidad y accesibilidad y con la tecnología y la innovación como palancas impulsoras. Con el Informe Diagnóstico y Plan de Acción se obtiene el distintivo que, o bien reconoce al destino como DTI si alcanza un resultado del 80%, o bien reconoce su compromiso con el modelo con la denominación de DTI adherido sino llega a ese porcentaje. En cualquier caso, el destino pasa al siguiente ciclo, ejecutando el plan de acción y entrando en un proceso de renovación permanente de la distinción. Cada dos años (como mínimo) se actualizará el diagnóstico con los avances en el plan de acción para proceder a la renovación del mismo.

El programa DTI es un modelo de gestión estratégica renovado con el que afrontar los retos del desarrollo de la actividad turística en los territorios, por ello, se considera también como un proceso de mejora continua que no finaliza con la obtención del distintivo, sino que lleva a los destinos a someterse a un proceso continuo de diagnóstico, monitorización y actualización que contribuye a reforzar las capacidades de planificación y coordinación de los gestores de los destinos ante desafíos cada día más complejos y cambiantes, a los que tienen que hacer frente, tanto ellos como las empresas de sus territorios, en entornos de creciente incertidumbre.

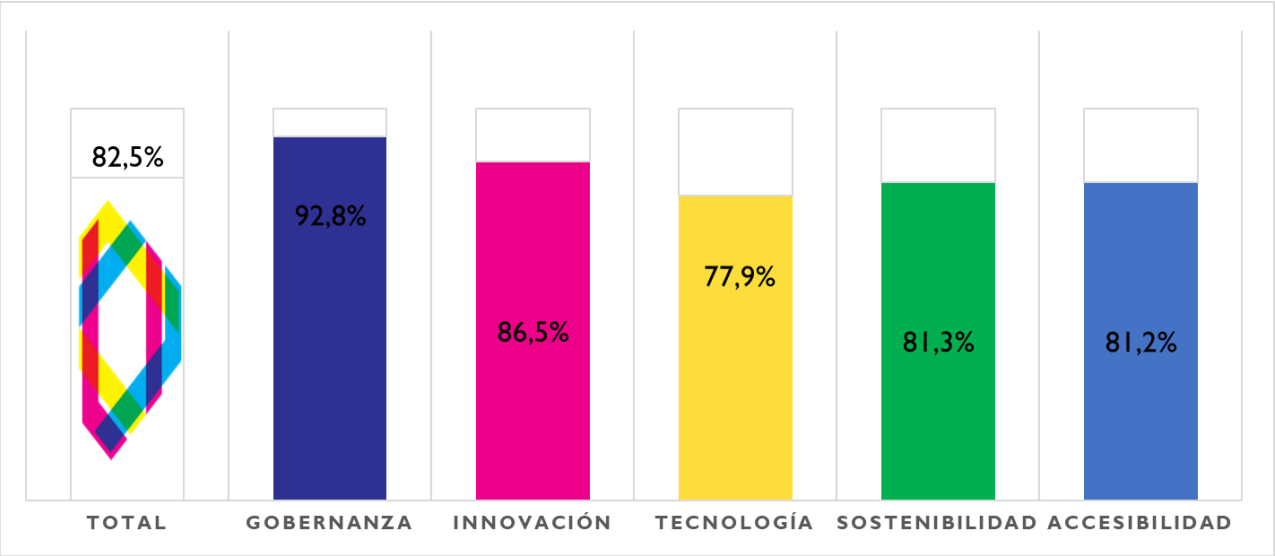




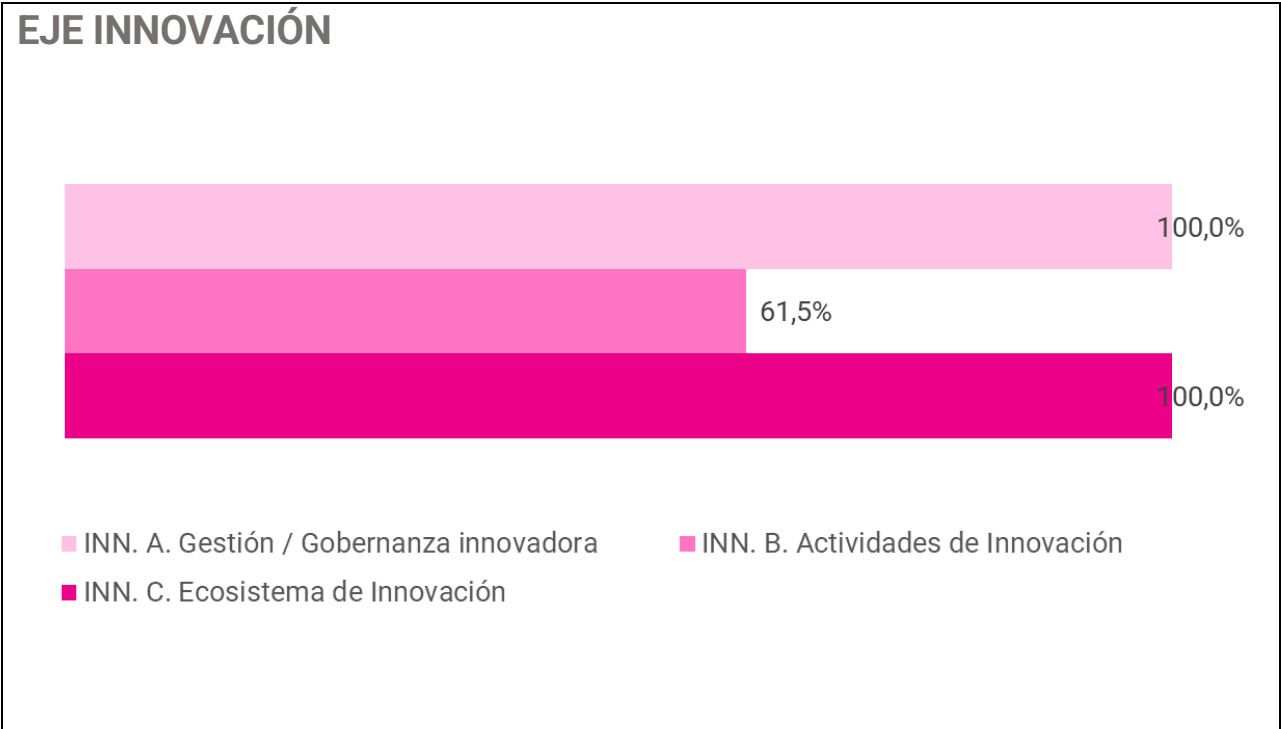
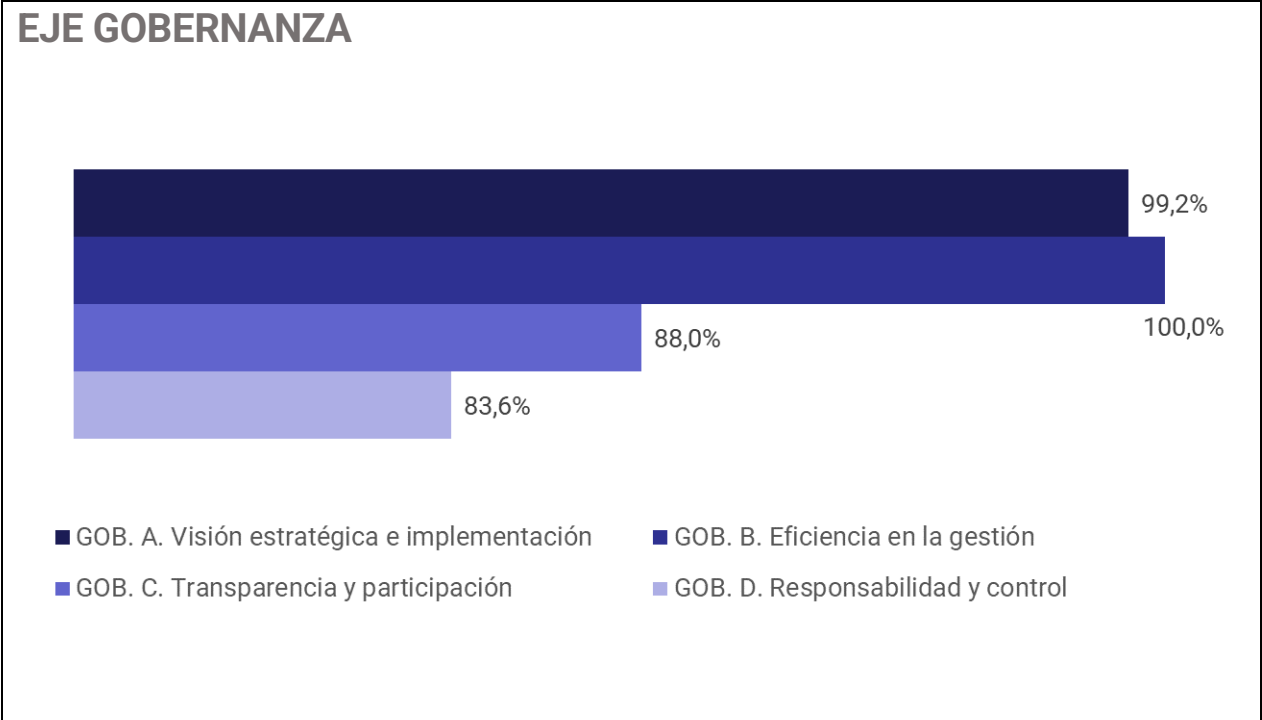
# Sección 1

## **Diagnóstico**

# RESULTADO TOTAL Y POR EJES



# RESULTADO POR EJES Y ÁMBITOS



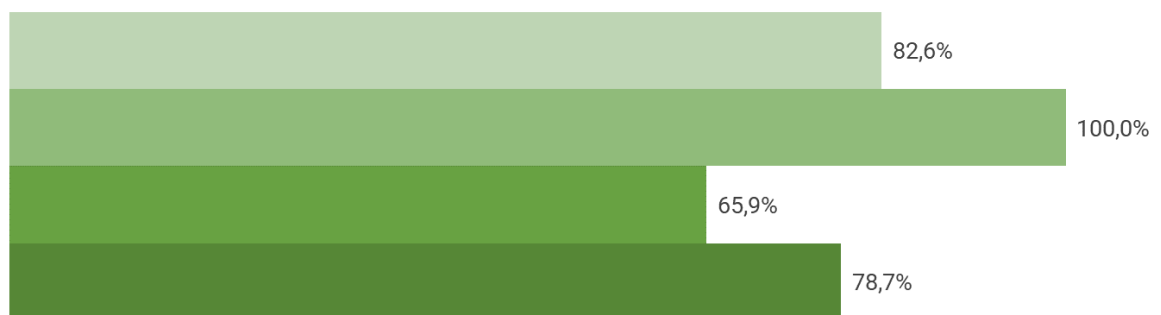
## RESULTADO POR EJES Y ÁMBITOS

### EJE TECNOLOGÍA



- TEC. A. Tecnologías aplicadas a la gobernanza
- TEC. B. Infraestructuras Tecnológicas y Conectividad
- TEC. C. Tecnologías para la gestión inteligente del turismo

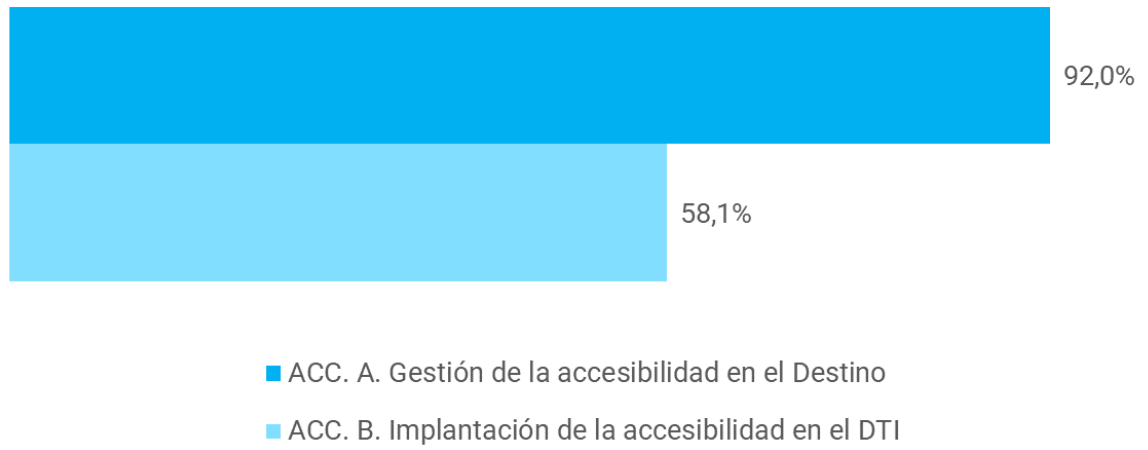
### EJE SOSTENIBILIDAD



- SOS. A. Gestión de la sostenibilidad turística
- SOS. B. Conservación, mejora y recuperación de patrimonio cultural
- SOS. C. Conservación, mejora y recuperación del medioambiente
- SOS. D. Desarrollo socioeconómico y economía circular



## EJE ACCESIBILIDAD



## SUMARIO: RESULTADO POR EJES Y ÁMBITOS

DESTINO	82,5%
VALORACIÓN DEL DESTINO POR EJES	
GOB. Gobernanza	92,8%
INN. Innovación	86,5%
TEC. Tecnología	77,9%
SOS. Sostenibilidad	81,3%
ACC. Accesibilidad	81,2%
VALORACIÓN DEL DESTINO POR ÁMBITOS	
GOB. A. Visión estratégica e implementación	99,2%
GOB. B. Eficiencia en la gestión	100,0%
GOB. C. Transparencia y participación	88,0%
GOB. D. Responsabilidad y control	83,6%
INN. A. Gestión / Gobernanza innovadora	100,0%
INN. B. Actividades de Innovación	61,5%
INN. C. Ecosistema de Innovación	100,0%
TEC. A. Tecnologías aplicadas a la gobernanza	76,4%
TEC. B. Infraestructuras Tecnológicas y Conectividad	85,5%
TEC. C. Tecnologías para la gestión inteligente del turismo	73,9%
SOS. A. Gestión de la sostenibilidad turística	82,6%
SOS. B. Conservación, mejora y recuperación de patrimonio cultural	100,0%
SOS. C. Conservación, mejora y recuperación del medioambiente	65,9%
SOS. D. Desarrollo socioeconómico y economía circular	78,7%
ACC. A. Gestión de la accesibilidad en el Destino	92,0%
ACC. B. Implantación de la accesibilidad en el DTI	58,1%

## RESULTADOS POR REQUISITOS

Las tablas por ejes a continuación recogen las puntuaciones obtenidas por el destino en cada uno de los requisitos de la metodología DTI valorándose de 0 a 100.

GOBERNANZA		Valoración Requisito
GOB01	Relevancia del turismo en la organización	100%
GOB02	Herramientas de planificación estratégica	100%
GOB03	Herramientas de planificación de la promoción y comercialización	95%
GOB04	Creación de producto turístico	100%
GOB05	Programa de formación en la Entidad Local y a empresas	100%
GOB06	Estructuras de coordinación en la Entidad Local para el desarrollo de la actividad turística	100%
GOB07	Estructuras de colaboración público-privada y público-pública	100%
GOB08	Canales de comunicación con visitantes, residentes y sector	80%
GOB09	Fomento de la transparencia y la e-administración	60%
GOB10	Calidad turística	100%
GOB11	Monitorización de las acciones de fomento del turismo	100%
GOB12	Observatorio/proceso de medición de la actividad turística	70%

INNOVACIÓN		Valoración Requisito
<b>INN01</b>	Estrategia y sistema de gestión de la innovación en el destino	<b>100%</b>
<b>INN02</b>	Impulso a la Innovación en turismo a través de licitaciones	<b>100%</b>
<b>INN03</b>	Recursos públicos para la innovación	<b>100%</b>
<b>INN04</b>	Fomento de la innovación abierta	<b>100%</b>
<b>INN05</b>	Impulso de la innovación social	<b>0%</b>
<b>INN06</b>	Percepción de la Innovación por parte de residentes y visitantes	<b>100%</b>
<b>INN07</b>	Desarrollo de productos y servicios turísticos innovadores	<b>50%</b>
<b>INN08</b>	Innovación en procesos	<b>100%</b>
<b>INN09</b>	Impulso del ecosistema de innovación en el destino	<b>100%</b>

TECNOLOGÍA		Valoración Requisito
TEC01	Área / Unidad para la gestión TIC	100%
TEC02	Planificación estratégica y proyecto Smart	75%
TEC03	Desarrollo smart en el destino	20%
TEC04	Estrategia de ciberseguridad	60%
TEC05	Plataforma de Datos Abiertos	85%
TEC06	Sistemas de comunicación bidireccional entre la administración y residentes y no residentes	80%
TEC07	Conectividad a redes fijas en el destino (fibra, móvil, satélite,...)	100%
TEC08	Conectividad a redes Móviles en el destino	75%
TEC09	Conectividad en puntos de interés turísticos (POIs) y Oficinas de Información Turística	100%
TEC10	Soluciones de Cloud Computing y Edge Computing	100%
TEC11	Disponibilidad de Wifi Gratuita	100%
TEC12	Sensorización y sistemas de gestión	90%
TEC13	Sistemas de gestión de espacios turísticos en contexto COVID	40%
TEC14	Inteligencia Turística (Sistemas, tecnología y herramientas)	100%
TEC15	Portal Web de Turismo	85%
TEC16	Trazabilidad de las campañas de promoción	100%
TEC17	Tarjeta turística con soporte tecnológico avanzado	100%
TEC18	Aplicaciones turísticas	100%
TEC19	Señalización Inteligente	100%
TEC20	Nivel de tecnificación en Oficinas de turismo	80%
TEC21	Gestión automatizada de la relación con los visitantes	0%

<b>SOSTENIBILIDAD</b>		<b>Valoración Requisito</b>
<b>SOS01</b>	Planificación y gestión de la sostenibilidad turística del destino acorde a los ODS	<b>90%</b>
<b>SOS02</b>	Planeamiento u ordenación urbanística del destino/territorio adaptado a los principios de sostenibilidad	<b>100%</b>
<b>SOS03</b>	Fomento de una movilidad más ordenada y sostenible	<b>41%</b>
<b>SOS04</b>	Gestión sostenible de recursos turísticos	<b>70%</b>
<b>SOS05</b>	Medición de la capacidad de carga del turismo	<b>0%</b>
<b>SOS06</b>	Aplicación de un sistema de indicadores de sostenibilidad al destino	<b>100%</b>
<b>SOS07</b>	Contribución del gasto turístico a la sostenibilidad	<b>70%</b>
<b>SOS08</b>	Gestión de la estacionalidad del destino	<b>100%</b>
<b>SOS09</b>	Marketing para un turismo sostenible	<b>100%</b>
<b>SOS10</b>	Legislación específica para el patrimonio natural y cultural	<b>100%</b>
<b>SOS11</b>	Apoyo económico a la sostenibilidad en el sector privado	<b>70%</b>
<b>SOS12</b>	Implicación de los visitantes en lo relativo a esfuerzos en materia de sostenibilidad	<b>100%</b>
<b>SOS13</b>	Promover la interacción entre el visitante y el residente	<b>100%</b>
<b>SOS14</b>	Concienciación sobre la sostenibilidad turística entre residentes y visitantes	<b>100%</b>
<b>SOS15</b>	Existencia de figura de protección para el patrimonio cultural	<b>100%</b>
<b>SOS16</b>	Diseño, construcción y protección del patrimonio y del paisaje	<b>100%</b>
<b>SOS17</b>	Inventario y plan de actuación para la conservación del patrimonio histórico-artístico	<b>100%</b>
<b>SOS18</b>	Programas de recuperación del patrimonio cultural	<b>100%</b>
<b>SOS19</b>	Fomento y protección de los recursos culturales locales	<b>100%</b>
<b>SOS20</b>	Protección del entorno natural local y de su biodiversidad	<b>100%</b>

<b>SOSTENIBILIDAD</b>		<b>Valoración Requisito</b>
<b>SOS21</b>	Gestión del Ciclo del Agua (Gestión, abastecimiento, depuración y reutilización de aguas)	<b>41%</b>
<b>SOS22</b>	Gestión de la calidad del aire	<b>100%</b>
<b>SOS23</b>	Valoración de mecanismos de minimización del ruido	<b>100%</b>
<b>SOS24</b>	Adaptación al cambio climático	<b>35%</b>
<b>SOS25</b>	Fomento de la eficiencia energética	<b>30%</b>
<b>SOS26</b>	Recogida selectiva y tratamiento de residuos	<b>75%</b>
<b>SOS27</b>	Protección de la economía, productos KM 0 y turismo local	<b>90%</b>
<b>SOS28</b>	Política de compras responsables y de apoyo a KM 0	<b>55%</b>
<b>SOS29</b>	Fomento de los proveedores de productos, servicios y experiencias turísticas locales de kilómetro 0	<b>100%</b>
<b>SOS30</b>	Impulso de programas/medidas de redistribución de beneficios y cargas producidos por el turismo	<b>100%</b>
<b>SOS31</b>	Política de diversificación y segmentación	<b>100%</b>
<b>SOS32</b>	Lucha contra la estacionalidad del empleo	<b>100%</b>
<b>SOS33</b>	Acciones formativas en materia de sostenibilidad	<b>0%</b>
<b>SOS34</b>	Oportunidades de empleo justas	<b>25%</b>
<b>SOS35</b>	Colaboración del ente gestor con escuelas y centros de turismo en actividades o programas de desarrollo sostenible	<b>100%</b>
<b>SOS36</b>	Garantizar la seguridad turística y gestión de crisis en el destino	<b>70%</b>
<b>SOS37</b>	Garantizar la salubridad del destino y el cumplimiento de protocolos de actuación específicos, y la normativa en materia de salud, higiene y seguridad alimentaria	<b>100%</b>
<b>SOS38</b>	Monitorización y atención sanitaria a visitantes	<b>100%</b>

ACCESIBILIDAD		Valoración Requisito
ACC01	Normativa técnica de accesibilidad	100%
ACC02	Planificación en materia de accesibilidad	100%
ACC03	El EG dispone de medios suficientes para la gestión de la accesibilidad	70%
ACC04	Formación del personal en accesibilidad	100%
ACC05	Conocimiento suficiente sobre la accesibilidad del destino	100%
ACC06	Mecanismos para la gestión, el desarrollo y el seguimiento de las acciones de accesibilidad	100%
ACC07	Accesibilidad en Seguridad y Emergencias	25%
ACC08	Fomento de la participación de los usuarios en la mejora de la Accesibilidad	100%
ACC09	El EG incentiva la accesibilidad en el sector turístico privado	100%
ACC10	Promoción de la accesibilidad en el destino	100%
ACC11	Impulso al desarrollo de la accesibilidad mediante soluciones tecnológicas/innovadoras	100%
ACC12	Accesibilidad de la página web y de la app de turismo	0%
ACC13	Información-planificación previa para usuarios con distintas necesidades)	25%
ACC14	La información en destino es accesible	30%
ACC15	Conectividad del transporte interurbano con servicios/recursos del destino	100%
ACC16	Transporte local accesible	80%
ACC17	Valoración de la accesibilidad recursos, servicios y actividades turísticas	97%





## Sección 2

# Recomendaciones

# RECOMENDACIONES

A continuación, se detallan por ejes y ámbitos las actuaciones recomendadas a acometer por el destino para el avance hacia su conversión a Destino Turístico Inteligente. Éstas constituirán el Plan de Acción, para el que se entregará una propuesta de plantilla que se explica en el Anexo 3 de este informe.

## EJE GOBERNANZA

---

### GOBERNANZA. Ámbito A: Planificación estratégica

Se analizan las estructuras en materia de turismo del destino, los instrumentos de planificación y estrategia con los que cuenta, así como aquellos en los que se apoya para su desarrollo

---

## PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN EL PLAN DE MARKETING TURÍSTICO

### GOB01\_03\_01\_R06

Se recomienda la colaboración con 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. La ciudadanía es un elemento esencial en la imagen del destino, por lo que compartir con ella la estrategia de marketing contribuirá al impulso de las acciones planificadas.

---

---

### GOBERNANZA. 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

---

---

## **GOBERNANZA. 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

---

### **CREACIÓN DE UN FORO ONLINE CON EL SECTOR**

#### **GOB03\_08\_03\_R01**

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.

---

### **FOMENTO DEL USO DE LA SEDE ELECTRÓNICA ENTRE LAS EMPRESAS DEL SECTOR TURÍSTICO**

#### **GOB03\_09\_03\_R04**

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 webinars en los 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.

La administración pública contribuye así a facilitar los trámites y acceso a la información de las empresas turísticas, primando la transparencia y la eficacia.

---

---

## **GOBERNANZA. 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

---

### **EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL TURISTA Y LA OPINIÓN DE EMPRESARIOS Y RESIDENTES SOBRE EL TURISMO**

#### **GOB04\_12\_02\_R04**

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.

---

## **EJE INNOVACIÓN**

---

### **INNOVACIÓN. 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

---

---

## **INNOVACIÓN. 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

---

## **ELABORACIÓN DE UN PLAN DE INNOVACIÓN SOCIAL**

### **INN02\_05\_01\_R01**

La innovación social se refiere al proceso de desarrollo e implantación de nuevas soluciones a desafíos sociales, ambientales, etc., 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 en forma de productos, servicios, mercados o procesos, satisfagan simultáneamente una necesidad social y generen nuevas capacidades y relaciones, así como un mejor uso de los activos y recursos disponibles.

La elaboración de un Plan de Innovación Social a escala local debe tener como objetivo promover la colaboración y participación activa de los ciudadanos, haciéndoles parte activa de la solución de sus propios problemas, y crear sinergias entre las entidades locales y la sociedad alrededor de los posibles cambios sociales. El Plan de Innovación Social habrá de contar con presupuesto específico, así como un proceso de diseño y planificación adecuado.

Para el diseño e implantación del Plan se recomienda seguir las siguientes etapas:

1. Involucrar a los grupos de interés (stakeholders).
2. Crear alianzas. Es recomendable que la entidad promotora establezca alianzas lo más sólidas posibles con los actores relevantes sobre el terreno para alcanzar los objetivos deseados.
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.
4. Establecer indicadores de éxito. Se trata de establecer KPI simples que aseguren la correcta medición tanto del desempeño social como empresarial.

## 5. Fomentar una cultura de la innovación en el territorio.

Asimismo, los retos derivados de la actividad turística en el destino se conviertan en un ámbito de trabajo especialmente interesante a abordar desde la perspectiva de la innovación social. Se recomienda por ello impulsar proyectos que busquen dar solución a los retos relacionados con el turismo desde una dimensión social, como, por ejemplo, los desafíos para la movilidad durante la temporada alta, los retos que plantea la economía colaborativa y circular, los problemas creados por la sobre masificación, la pérdida de autenticidad de los destinos, etc.

Las innovaciones sociales en turismo persiguen un cambio de mentalidad desde una perspectiva "orientada al cliente" hacia otra "orientada a la comunidad". También es importante que se reconozca el papel del turista como agente de cambio cultural y la manera en que éste puede incidir en las prácticas transformadoras a través de los nuevos productos/tecnologías que decide consumir.

---

## MEJORA EN EL DESARROLLO DE PRODUCTOS TURÍSTICOS INNOVADORES

### INN02\_07\_01\_R03

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.

---

---

### **INNOVACIÓN. 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

---

# EJE TECNOLOGÍA

---

## TECNOLOGÍA. 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

---

### INCLUSIÓN UN VERTICAL ESPECÍFICO PARA TURISMO EN EL PLAN

#### ESTRATÉGICO SMART

##### TEC01\_02\_1\_R02

El destino cuenta con una estrategia transversal de Smart City que fomenta la utilización de las TICs y tiene como objetivo de crear infraestructuras y servicios más eficientes para los ciudadanos, que mejoren su calidad de vida y preserven la sostenibilidad del territorio. Sin embargo, dentro de los verticales temáticos que se trabajan en el plan, el turismo no es uno de ellos.

Se recomienda al destino que, dentro del Plan Estratégico Smart, se desarrolle una vertical específica para turismo, donde se incluyan proyectos de índole turística, estimación presupuestaria para las acciones que se determinen, así como una programación temporal.

---

### CREACIÓN DE UNA PLATAFORMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE SERVICIOS O

#### PLATAFORMA DE DESTINO

##### TEC01\_03\_1\_R01

Tal como se describe en la norma UNE 178104:2017. Sistemas Integrales de Gestión de la Ciudad Inteligente. Requisitos de interoperabilidad para una Plataforma de Ciudad Inteligente, una Plataforma de Ciudad Inteligente "tiene como objetivo proporcionar una visión integrada, de forma que su evolución contribuya a consolidarse como sistema nervioso de la ciudad ayudando a integrar los sistemas verticales ya existentes y futuros que atienden las necesidades de las ciudades (movilidad, ambiental, gobierno, personas...) en un



sistema único transversal de ciudad que constituya una verdadera ciudad inteligente, al funcionar como un todo.”

Se recomienda implantar una plataforma de destino 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 dotará a los gestores de las herramientas necesarias para tomar decisiones operativas basadas en los datos para mejorar la eficiencia de los servicios, posibilitando también detectar deficiencias. 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.

---

## **INCORPORACIÓN DE UN MAYOR NÚMERO DE SERVICIOS EN LA PLATAFORMA DE GESTIÓN DE SERVICIOS O PLATAFORMA DE DESTINO**

### **TEC01\_03\_2\_R01**

Se recomienda trabajar con la herramienta de gestión o plataforma Smart de destino 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.

---

## **IMPULSO A LA UTILIZACIÓN DEL BLOCK CHAIN PARA MEJORAR LA SEGURIDAD**

### **TEC01\_04\_2\_R01**

Se aconseja dotarse de herramientas que 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.

---

## **IMPULSO A LA PUBLICACIÓN CONTINUADA DE DATASETS EN EL PORTAL DE DATOS ABIERTOS**

### **TEC01\_05\_3\_R02**

Si bien ya se publican datos en el portal, se aconseja reforzar la estrategia Open Data y aumentar la publicación en su Portal de Datos Abiertos a un número de datasets superior a 100 datasets por cada 100.000 habitantes. También se debe comunicar a la ciudadanía adecuadamente la existencia del Portal Open Data.

---

## **PROMOCIÓN E IMPULSO DE LA HERRAMIENTA DE INCIDENCIAS PARA INCREMENTAR DEL VOLUMEN DE INCIDENCIAS ATENDIDAS**

### **TEC01\_06\_3\_R02**

Se aconseja promocionar adecuadamente la herramienta de incidencias y dimensionar los servicios o áreas implicadas en su gestión, con el objetivo de llegar al número de incidencias atendidas óptimo de 5.000 incidencias por cada 100.000 habitantes.

---

---

## **TECNOLOGÍA. 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.

---

### **MEJORA DE LA TECNOLOGÍA DE ACCESO A LA RED MÓVIL A PARTIR DE LA RED 5G NSA EXISTENTE EN EL DESTINO**

#### **TEC02\_08\_1\_R03**

El destino cuenta con conectividad móvil 5G Non Standalone (5G NSA), que se apoya en infraestructura 4G ya desplegada por los operadores.

Se recomienda que se dé el salto a la 5G Standalone (5G SA), que funciona enteramente con equipos 5G y que permite alcanzar velocidades de hasta 10 veces la del 5G NSA, que a su vez es entre 5 y 10 veces mayor que el 4G convencional.

El 5G SA es la etapa más revolucionaria al posibilitar la implementación de futuros servicios como la conducción autónoma, gracias a la combinación de tecnologías como el Mobile Edge Computing que ayudarán a tener latencias ínfimas en torno a 1 ms.

En lo que a smartphones se refiere, las mejoras más apreciables estarán relacionadas con el aumento en la velocidad de subida, mayor velocidad de descarga y la ausencia de retardos.

---

### **DESARROLLO DE APLICATIVOS PARA LA DE GESTIÓN DE LA MOVILIDAD O PARÁMETROS MEDIOAMBIENTALES**

#### **TEC02\_12\_3\_R01**

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 del tráfico, que facilite el uso de transporte público o la regulación del estacionamiento en superficie o entornos naturales. Se recomienda igualmente, siempre que el destino así lo considere, la integración de soluciones de pago

dentro del propio aplicativo, para hacer más ágil la intermodalidad y la movilidad en el destino.

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.

---

## **UTILIZACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN DE LOS MOVIMIENTOS DE PEATONES Y CÁLCULO DE FLUJOS TURÍSTICOS**

### **TEC02\_13\_3\_R01**

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. Otra forma de obtener datos son los sistemas de conteo de personas en vía pública o edificios o las balizas o beacons, que, integrados en la señalización turística, además de servir para comunicar cualquier tipo de información complementaria sobre esa señalización, permite obtener datos del perfil del visitante planificando un uso combinado con una App.

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. También se pueden realizar mapas de calor para analizar el movimiento de los visitantes por el destino.

---

## **DOTACIÓN Y USO DE TECNOLOGÍA DE ÚLTIMA GENERACIÓN PARA EL CONTROL E INFORMACIÓN DE AFOROS EN ESPACIOS PÚBLICOS**

### **TEC02\_13\_4\_R01**

Se aconseja 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.

---

## **TECNOLOGÍA. 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. Además, los nuevos turistas hiperconectados tienen nuevas necesidades y los destinos se tienen que adaptar a esta nueva realidad haciendo uso de las TIC, portales web, redes sociales y aplicaciones móviles, para mantener un diálogo permanente con sus visitantes durante todas las fases del viaje. Los requisitos que se analizan van relacionados con estas TIC, así como las nuevas fórmulas de promoción y comercialización digital.

---

### **INCORPORACIÓN DE SISTEMAS DE RECOMENDACIÓN EN EL PORTAL WEB DE TURISMO**

#### **TEC03\_15\_2\_1\_R01**

Se aconseja incluir en el portal web turístico 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 y generar ofertas personalizadas, basadas en un destino único, agrupando diferentes experiencias que puedan ser de interés para el visitante.

De esta forma se mejora la interacción con el usuario y, por lo tanto, su satisfacción final y mejora de la imagen global el destino.

---

### **REALIZACIÓN DE ACCIONES DE ANALÍTICA WEB PARA OBTENER UN AUMENTO DEL NÚMERO DE VISITANTES ÚNICOS**

#### **TEC03\_15\_5\_R02**

Se aconseja trabajar para que el portal web turístico sea cada vez más atractivo y fácil de usar, que esté correctamente posicionado y nutrido de suficientes

contenidos de modo que permitan suscitar cada vez un mayor interés, con el objetivo de aumentar el número de visitantes únicos a la web que recibe el destino anualmente (considerándose óptimo un número de usuarios únicos de 50 mil al año por cada 100.000 habitantes)

Para ello se aconseja realizar un adecuado uso de las herramientas de analítica web, que deberían ser utilizadas como base para la realización del análisis de mercado y diseño de acciones de marketing. Estas herramientas facilitan información que será útil para:

- Conocer la repercusión de las campañas de marketing online que se realicen, la conducta de los visitantes en el sitio web y buscar tendencias que permitan tomar mejores decisiones.
- A partir de las visitas, páginas vistas, porcentajes de rebote o tiempo en el sitio, establecer y analizar diversas métricas.
- Conocer cuáles son las páginas que más visitan los usuarios, los canales desde donde provienen (si vienen desde un blog que ha publicado un artículo, por ejemplo), saber si el contenido hace que regresen a la web o no, etc.

De acuerdo con los resultados obtenidos gracias a estas herramientas, se debería ajustar el plan de marketing online.

---

## **DESARROLLO DE UN CATÁLOGO DE EXPERIENCIAS INMERSIVAS PARA EL VISITANTES EN OFICINA DE TURISMO**

### **TEC03\_20\_4\_R01**

El destino debe ofrecer al visitante, apoyándose en el uso intensivo de las nuevas tecnologías, experiencias inmersivas que le permitan al turista sentirse parte activa, mejorando la percepción global del destino y haciéndolo más atractivo y comprensible para todo tipo de públicos.

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.

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 mediante la utilización de la realidad virtual, la realidad aumentada, etc. Algunos ejemplos pueden ser vídeos 360°, vídeos

inmersivos de realidad aumentada, reconstrucciones virtuales, recorridos virtuales en distintos momentos del año o en una festividad específica, etc.

---

## **DESARROLLO DE UN LIBRO DE VISITAS O SISTEMA DE ENCUESTAS DIGITAL**

### **AL VISITANTE**

#### **TEC03\_20\_9\_R01**

Las oficinas de Información Turística son espacios son especialmente relevantes para constituir un punto de contacto físico con el visitante que debe ser aprovechado al máximo en las dos direcciones: proporcionar la información adecuada al visitante y recibir el máximo de feedback para conocer el perfil de ese visitante. Se recomienda que se fomente la interacción con el visitante dotando a las oficinas de información turística de elementos como los siguientes:

- Libros de visitas interactivos permiten al visitante grabar o compartir su experiencia de viaje tanto en redes sociales como con otros viajeros, lo que ayudará a que futuros visitantes de la oficina puedan hacerse eco de las opiniones y decidir en tiempo real cuál puede ser la ruta a seguir
  - La implementación de un sistema de captura voluntaria de datos o la utilización y realización de encuestas digitales que facilite la obtención de la información y datos turísticos y su gestión posterior.
- 

## **DISPOSICIÓN DE UN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT O SIMILAR**

#### **TEC03\_21\_01\_R01**

Para la realización de una adecuada estrategia de segmentación en marketing y promoción turística, se considera necesario el seguimiento de los clientes y su correspondiente conocimiento. Para ello, se recomienda implantar una solución de Customer Relationship Management (CRM) o sistema equivalente, para gestionar la relación con los visitantes que permita lanzar campañas de marketing directo, realizar encuestas de satisfacción e ir enriqueciendo las bases de datos.

Existe una gran variedad de soluciones de CRM en la nube, personalizables, escalables, integrables y que ofrecen seguridad en la custodia de los datos según los requisitos del RGPD.

Es recomendable formar a todo el equipo del ente gestor en su uso y poner a su disposición los manuales que permitan explotar al máximo esta herramienta.

---

## EJE SOSTENIBILIDAD

---

### **SOSTENIBILIDAD. Ámbito A: Gestión de la sostenibilidad turística**

En este apartado se analizan los elementos necesarios para la puesta en marcha de una política sostenible en turismo, desde la definición de la estrategia a los elementos normativos, de control, uso y comunicación que permitan la implantación y desarrollo del ámbito. Se considera, además de la Planificación y gestión de la sostenibilidad turística del destino acorde a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el 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, etc.

---

## **CARACTERIZACIÓN TÉCNICA DE LAS INSTALACIONES Y EDIFICIOS**

### **PÚBLICOS VINCULADOS AL TURISMO**

#### **SOS01\_01\_04\_R02**

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 CO<sub>2</sub>, 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...)

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.

---



## ELABORACIÓN DE UN PLAN DE MOVILIDAD URBANA SOSTENIBLE

### SOS01\_03\_01\_R01

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:

- Accesos y estacionamiento en los centros urbanos
- 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

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.

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.

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.

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.

---

## **ADECUADA INFRAESTRUCTURA DE CARRIL BICI**

### **SOS01\_03\_04\_R02**

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

---

## **RENOVACIÓN DEL 50% DE LA FLOTA DE AUTOBUSES PÚBLICOS**

### **SOS01\_03\_05\_R02**

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.

---

## **PUNTOS DE RECARGA ELÉCTRICA EN VÍAS PRINCIPALES EN LOCALIZACIONES ESTRATÉGICAS**

### **SOS01\_03\_06\_R02**

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.

---

## **ESTUDIO AMBIENTAL DE LOS RECURSOS CON MÁS PRESIÓN TURÍSTICA**

### **SOS01\_04\_03\_R03**

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.

---

## **RECURSOS TURÍSTICOS CON CERTIFICACIÓN DE SOSTENIBILIDAD O CALIDAD**

### **SOS01\_04\_04\_R02**

Se recomienda al destino analizar los recursos turísticos que no cuentan con certificaciones de sostenibilidad (Rainforest Alliance Certified, Green Key, Travellife, Biosphere, ISO14000...) 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.

---

## **REDACCIÓN DE UN ESTUDIO DE CAPACIDAD DE CARGA SOBRE LOS ATRATIVOS TURÍSTICOS MÁS RELEVANTES DEL DESTINO**

### **SOS01\_05\_01\_R01**

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.

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.

---

## **CÁLCULO DE LA PRESIÓN HUMANA MÁXIMA EN EL DESTINO**

### **SOS01\_05\_02\_R01**

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).

Se aconseja realizar una revisión y actualización del cálculo de la presión humana en el destino, como mínimo con una frecuencia anual.

---

## **ESTIMACIÓN DE LA POBLACIÓN FLOTANTE MENSUAL**

### **SOS01\_05\_03\_R01**

Se recomienda al destino realizar un estudio de la población flotante mensual y sobre todo en determinados periodos 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.

---

## **MEJORA DE LA APORTACIÓN DEL BENEFICIO TURÍSTICO AL DESARROLLO**

### **SOSTENIBLE DEL DESTINO**

### **SOS01\_07\_02\_R03**

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.

---

## **IMPULSO A LAS CERTIFICACIONES EN SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA**

### **SOS01\_11\_03\_R01**

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.

Se aconseja que se impulse la certificación en Sostenibilidad y Calidad Turística del sector turístico local.

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.

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.

---

---

### **SOSTENIBILIDAD. Ámbito B: Conservación, recuperación y mejora del patrimonio cultural**

Son objeto de análisis en este ámbito los elementos de protección del patrimonio cultural tangible e intangible, así como el fomento y uso de los recursos relacionados. Se impulsa la conservación y recuperación del patrimonio cultural y su relación con turismo.

---

---

### **SOSTENIBILIDAD. 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, uso de renovables, espacios naturales, impacto paisajístico, contaminación acústica, residuos y reciclaje, recursos naturales, entre otras cosas.

---

## **PROGRAMA DE EFICIENCIA, CONCIENCIACIÓN Y AHORRO DE AGUA EN EL SECTOR TURÍSTICO**

### **SOS03\_21\_01\_R01**

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.

---

## **PROGRAMA PARA EL TRATAMIENTO DEL TOTAL DE AGUAS RESIDUALES GENERADAS**

### **SOS03\_21\_02\_R01**

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 desarrollen 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 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.

---

## **PROGRAMA DE MANTENIMIENTO Y CONTROL DE LA CALIDAD EN INSTALACIONES PÚBLICAS QUE UTILICEN AGUA**

### **SOS03\_21\_06\_R01**

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.).

---

## **EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LAS AGUAS DE BAÑO Y MINIMIZACIÓN EFECTOS SOBRE TEMPORADA TURÍSTICA**

### **SOS03\_21\_07\_R01**

Se recomienda al destino realizar una evaluación continua de la calidad de las aguas de baño con arreglo a los valores de los parámetros establecidos en la normativa aplicable. El objetivo es minimizar el porcentaje de días de la temporada de baño que se ha tenido que cerrar una playa (lago, etc., según destino) por detectarse niveles de contaminación superiores a los permitidos sobre el total de días de la temporada, el porcentaje de días de la temporada que se ha tenido que cerrar una playa o zona de baño no debe ser superior al 5%.

---

## **INCORPORACIÓN DE MECANISMOS DE CONTROL DE LA CALIDAD DE LAS AGUAS DEPURADAS**

### **SOS03\_21\_08\_R01**

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.

---



## **DISPOSICIÓN DE ESTUDIO DE HUELLA DE CARBONO Y FOMENTO DE ACCIONES DE MITIGACIÓN**

### **SOS03\_24\_02\_R01**

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 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.

---

## **REALIZACIÓN DEL CÁLCULO DE LA HUELLA DE CARBONO EN EL DESTINO**

### **SOS03\_24\_03\_R01**

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.

---

## **ACCIONES ENCAMINADAS AL DESPLIEGUE DE UNA SMART GRID EN EL DESTINO**

### **SOS03\_25\_02\_R01**

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.

---

## **PROGRAMA DE REDUCCIÓN DE CONSUMOS DEL ALUMBRADO PÚBLICO**

### **SOS03\_25\_03\_R01**

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.

---

## **CERTIFICADOS DE SISTEMA DE GESTIÓN ENERGÉTICA EN EDIFICIOS PÚBLICOS**

### **SOS03\_25\_04\_R01**

Se recomienda al destino que promueva que los edificios públicos obtengan certificados de eficiencia energética. Se puede empezar por aquellos cuya superficie útil sea mayor a 250 m<sup>2</sup>. 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.

---

## **FOMENTO A LAS ENERGÍAS ALTERNATIVAS/RENOVABLES**

### **SOS03\_25\_05\_R01**

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.

---

## **CONSECUCCIÓN DE UN PORCENTAJE DE RESIDUOS RECICLADOS SUPERIOR**

### **AL 45%**

### **SOS03\_26\_04\_R01**

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.

---

---

## **SOSTENIBILIDAD. 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, como la protección de la economía local, fomento de productos kilómetro cero y turismo experiencial 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, asistencia sanitaria al turista, seguridad y gestión de crisis, protección civil,...

---

### **FOMENTO DE LA ADHESIÓN DEL SECTOR TURÍSTICO AL PROGRAMA DE APOYO A LAS PYMES**

#### **SOS04\_27\_03\_R02**

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 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.

---

### **COMPRAS A PROVEEDORES QUE SIGAN BUENAS PRÁCTICAS EN SOSTENIBILIDAD**

#### **SOS04\_28\_01\_R02**

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.

---

## **FORMACIÓN EN SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA**

### **SOS04\_33\_01\_R01**

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.

---

## **FOMENTO DE LA CONTRATACIÓN DE PERSONAL RESIDENTE EN EL SECTOR TURÍSTICO**

### **SOS04\_34\_02\_R01**

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.

---

## **APOYO A LA CONCILIACIÓN FAMILIAR PARA LOS EMPLEADOS DEL ENTE GESTOR TURÍSTICO**

### **SOS04\_34\_03\_R01**

Se aconseja al Ente Gestor del destino turístico que disponga de un programa de conciliación laboral para sus empleados s en el marco de la responsabilidad social corporativa.

---

## **FOMENTO DE LA CONCILIACIÓN LABORAL Y FAMILIAR DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR TURÍSTICO**

### **SOS04\_34\_04\_R01**

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.

---

## **MINIMIZACIÓN DE LA TASA DE CRIMINALIDAD**

### **SOS04\_36\_02\_R02**

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 española (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 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.

---

## **DISPOSICIÓN DE UN PLAN ESPECIAL DE PROTECCIÓN CIVIL**

### **SOS04\_36\_04\_R01**

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 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.

---

# EJE ACCESIBILIDAD

---

## ACCESIBILIDAD. 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, el conocimiento por parte del destino de las condiciones de accesibilidad de su oferta turística, la comunicación y la 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.

---

## CREACIÓN DE UNA OFICINA TÉCNICA DE ACCESIBILIDAD

### ACC01\_03\_01\_R02

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.

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 de la Comisión Municipal de Accesibilidad para el desarrollo e implantación de la accesibilidad en el destino turístico. La Oficina Técnica de Accesibilidad tendrá entre sus funciones:

- 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 los diferentes Consejos municipales, los Consejos 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.

- Realizar un diagnóstico de la accesibilidad de recursos y productos turísticos a través de un inventario documentado que identifique las instalaciones, servicios y productos accesibles en cada recurso.
- Gestionar las incidencias que afecten a la accesibilidad.
- 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 tenga presupuesto propio y sus acciones sean transversales al resto de áreas del Ayuntamiento.

Sería oportuno que la creación de una Oficina Técnica de Accesibilidad tuviera lugar a partir de la estructura de las áreas como el Instituto de Desarrollo Urbano, la Secretaria de Planeación y la Secretaria 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.

Se propone 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.

---

## **IDENTIFICACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS DE EMERGENCIAS ACCESIBLES**

### **ACC01\_07\_01\_R01**

Es necesario identificar todas las infraestructuras de emergencia accesibles en el destino, tanto las de emergencia sanitaria (centros médicos, hospitales) como de seguridad (comisarías, ...) y poner esta información a disposición de ciudadanos, visitantes y proveedores de servicios turísticos.

Se considera que son infraestructuras de emergencia accesibles si disponen al menos de la entrada y el punto de atención al público adaptados.

---



## **INCLUSIÓN DE LA ACCESIBILIDAD EN LOS PROTOCOLOS DE ACCESIBILIDAD EN LA EVACUACIÓN**

### **ACC01\_07\_02\_R01**

Hasta ahora no se han considerado o no se ha hecho suficientemente, las necesidades de accesibilidad en los protocolos de emergencias y evacuación.

Por lo tanto, es preciso revisar los protocolos de evacuación de los diferentes recursos (planes de autoprotección de edificios, espacios urbanos, eventos de gran concurrencia, ...) para garantizar que su evacuación es accesible, con una señalización adecuada (diferenciada) de rutas de evacuación accesible, zonas de refugio si fuera necesario, planos de evacuación accesibles, protocolos de actuación, etc.

Además, es fundamental incluir en los planes de seguridad y autoprotección, no solo los protocolos de evacuación y pautas de actuación que tengan en cuenta las necesidades de personas con discapacidad en situaciones de emergencia, sino además proporcionar una adecuada formación en necesidades de personas con discapacidad, para las fuerzas de Policía, Bomberos y Protección Civil, así como los técnicos municipales del área de Seguridad Ciudadana.

---

## **ELABORACIÓN DE PROTOCOLOS DE ACCESIBILIDAD ANTE SITUACIONES EXCEPCIONALES PARA NO RESIDENTES**

### **ACC01\_07\_03\_R01**

Se recomienda tener en cuenta la accesibilidad en los protocolos y medidas del destino ante situaciones excepcionales (ej. pandemia, ataque terrorista, desastres naturales, ...) para no residentes. Las líneas de trabajo serán:

- 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 o táctil, por ejemplo.
-

---

## 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 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público, por un lado, 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. Por otro lado, se examinan las condiciones de accesibilidad en el transporte local y en los espacios fundamentales para los visitantes, desde las oficinas de turismo a los principales recursos turísticos, playas y espacios naturales, así como la accesibilidad en las actividades y eventos organizados por el destino.

---

### MEJORAS EN LA ACCESIBILIDAD WEB

#### ACC02\_12\_01\_R01

Aunque algunos criterios de accesibilidad hayan sido trabajados, es necesario subsanar los errores para posibilitar la navegación a personas con alguna discapacidad, exigiendo la aplicación del concepto de accesibilidad a los equipos de desarrollo de las páginas Webs municipales, siguiendo las pautas WCAG 2.0 de la WAI (Web Accessibility Initiative) del W3C (World Wide Web Consortium).

De forma general deben llevarse a cabo las siguientes actuaciones correctivas:

- Proporcionar a todas las imágenes un texto alternativo cuya descripción refleje la información que se desea transmitir. Si la imagen es decorativa, el texto alternativo estará vacío. Si las imágenes llevan texto en su interior, la descripción debe poder transmitir la información visual de manera textual.
- Estructurar correctamente todos los encabezados de las páginas, siguiendo una jerarquía con un único nivel superior y sin saltos entre niveles, de forma que un lector de pantalla pueda navegar sin problemas.
- Proporcionar a todos los enlaces un texto comprensible, ninguno puede estar vacío. Cuando el enlace es una imagen, esta debe de tener un texto alternativo correcto.
- Alertar de los enlaces que abren nuevas ventanas.
- Diferenciar, con un formato diferente, los textos que son enlaces de los que no lo son.
- Evitar que enlaces con el mismo texto lleven a páginas diferentes. Añadir la información necesaria para poder diferenciarlos.

- Reestructurar el contenido de la información que aparece en tablas para que no se pierda ninguna columna de información al visualizar el contenido. Si es posible sustituir la tabla por otros elementos HTML o bien documentar perfectamente la tabla con títulos, encabezados, etc.
  - Debe mejorarse el contraste cromático de las zonas que lo requieran.
  - Debe permitirse la navegación a través del teclado por todos los elementos de las diferentes páginas.
  - Resaltar el elemento de la página en el que se encuentra el foco en cada momento.
  - Describir cada elemento y la información en el idioma correspondiente, sin mezclar texto en diferentes idiomas.
  - Enlazar adecuadamente cada enlace a su página destino o al sitio web correspondiente.
- 

## **MEJORAS DE ACCESIBILIDAD EN LA APP DE TURISMO**

### **ACC02\_12\_01\_R02**

Se recomienda modificar el diseño, construcción y mantenimiento de la aplicación móvil. De forma general, deben llevarse a cabo las siguientes actuaciones correctivas:

- Describir adecuadamente las imágenes que aparecen en la aplicación. No sirve una descripción que no aporte información, como el nombre del fichero, que se utiliza la mayor parte de las veces.
- Los iconos deben contar siempre con una descripción adecuada a la acción que ejecutan.
- Determinar correctamente la utilización del idioma de forma que los elementos se lean en el idioma seleccionado en la configuración y con la entonación en ese mismo idioma.
- Identificar correctamente los títulos de cada pantalla y en el idioma correspondiente.
- Identificar correctamente los enlaces, con texto legible y de forma que se alerte de los enlaces que van a abrirse en una nueva pantalla.
- Evitar fondos de imágenes opacos que dificultan la lectura de la información textual que aparece sobre ellos.

- Se debe aumentar el tamaño del texto de la aplicación, cuando se produce un aumento de tamaño en el texto del sistema operativo.
  - Revisar los formularios, para que contengan un botón de envío accesible y avisar explícitamente del resultado de las búsquedas realizadas a través de los mismos.
  - Debe ser posible acceder a todos los elementos a través del lector de pantalla.
  - Debe ser posible poder salir de una pantalla de la aplicación mediante algún enlace destinado a tal efecto.
  - Eliminar los enlaces que llevan a pantallas sin contenido.
- 

## **IMPLANTACIÓN DE MEJORAS EN LA INFORMACIÓN FACILITADA A TRAVÉS DE LA APLICACIÓN MÓVIL EN MATERIA DE ACCESIBILIDAD**

### **ACC02\_13\_01\_R02**

Se recomienda resaltar más la información sobre la accesibilidad de la oferta turística del destino, presente en la actualidad en la aplicación de turismo. Se recomienda que esta información esté detallada, se actualice con frecuencia e incluya los principales recursos del destino, tanto propios como de gestión privada. Se recomienda que la información sobre la accesibilidad en destino reúna tres criterios fundamentales:

- 1- Detallada: tiene suficiente detalle.
  - 2- Actualizada: está actualizada.
  - 3- Completa: incluye recursos propios y de gestión ajena.
- 

## **IMPLEMENTACIÓN DE MEJORAS PARA FACILITAR LA INTERACCIÓN ACCESIBLE EN LAS RESERVAS, COMPRAS E INFORMACIÓN**

### **ACC02\_13\_02\_R01**

Es necesario que los canales dispuestos, en la fase previa al viaje, para solicitar citas, ampliar información, reservar o comprar productos/servicios promovidos por el destino o que formen parte de su oferta, permitan a todas las personas el acceso y el uso, en igualdad de condiciones. Para ello, dichos canales deberán contemplar diferentes formas de interacción entre el turista y el

destino/proveedor del servicio, además de cumplir unas condiciones de accesibilidad, en función del medio usado (p. ej. accesibilidad web, si el canal es la página web). A título de ejemplo, para realizar la reserva de una actividad, se pondrá a disposición la información en la correspondiente página web, mediante un servicio telefónico, un servicio de mensajería instantánea, una dirección de correo electrónico y también contemplando la atención presencial en puntos de información (oficinas de turismo, taquillas, etc.).

---

## **MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD EN LA LECTURA Y COMPRENSIÓN DE LA INFORMACIÓN TURÍSTICA**

### **ACC02\_14\_01\_R02**

La información de carácter turístico ofrecida por el destino debe ser fácilmente comprensible, localizable y perceptible, por parte de todas las personas y teniendo en cuenta diferentes necesidades, relacionadas con las dificultades de comprensión, el escaso dominio del idioma, la edad del público, etc. Se recomienda, por tanto, usar un vocabulario sin tecnicismos, con un lenguaje sencillo y posiblemente con texto complementado por imágenes y pictogramas, con una extensión no excesiva de las frases. Asimismo, para que un mayor número de personas pueda leer sin dificultades, el tamaño de letra no debería ser inferior a los 12 pts., en todo caso adaptado a la distancia de lectura prevista por el uso de la información y la localización de su soporte. Es recomendable un marcado contraste cromático entre el texto y el fondo, evitando el uso de texto sobre imágenes.

---

## **MEJORA DE LA INFORMACIÓN DE SOLUCIONES ANTE DIFERENTES**

### **NECESIDADES IMPREVISTAS DE ACCESIBILIDAD**

### **ACC02\_14\_01\_R04**

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 LSE.

---

## **ACCESIBILIDAD EN EL SERVICIO DE TAXI DEL DESTINO**

### **ACC02\_16\_04\_R01**

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 los siguientes aspectos:

- Dotación adecuada de licencias de taxis adaptados (al menos un 5% del total de licencias).
  - Posibilidad de solicitud previa (por teléfono, app, web).
  - Existencia de ayudas para licencias de taxi adaptado.
- 

## **MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD DE LAS ZONAS DE JUEGO INFANTIL**

### **ACC02\_17\_04\_R04**

Las zonas de juego infantil deben resultar accesibles en su totalidad, tanto para los niños usuarios como para sus acompañantes. Para ello se debe 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 accesibles y 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).
-



## Sección 3

# **Anexos**

## Anexo 1.

### 1. Metodología de diagnóstico DTI

#### COMPOSICIÓN Y CÁLCULO

El Diagnóstico DTI se estructura (véase a la tabla a continuación) en 16 ámbitos de evaluación que se agrupan en 5 ejes: Gobernanza (4 ámbitos): Visión estratégica e implementación; Eficiencia en la gestión; Transparencia y participación; Responsabilidad y control. Tecnología (3 ámbitos): Tecnologías aplicadas a la gobernanza; Infraestructuras tecnológicas y conectividad; Tecnologías para la gestión inteligente del destino. Innovación (3 ámbitos) Gestión y gobernanza innovadora; Actividades de innovación; Ecosistema de innovación. Sostenibilidad (4 ámbitos): Gestión de la sostenibilidad turística; Conservación, mejora y recuperación del patrimonio cultural; Conservación y mejora del medioambiente; Desarrollo socioeconómico y economía circular. Accesibilidad (2 ámbitos): Gestión de la accesibilidad en el destino; Implantación de la accesibilidad en el destino.

Estos 16 ámbitos incluyen 97 requisitos que se evalúan a través de 261 indicadores. El resultado del diagnóstico se calcula a partir de la agregación de las puntuaciones obtenidas en cada uno de los requisitos, ponderadas por el peso que tiene cada eje en el conjunto del modelo. Para obtener el resultado por requisito se agregan a su vez las puntuaciones de cada indicador y ese resultado se pondera según la relevancia otorgada al requisito.

#### EL DIAGNÓSTICO SE CALCULA CON LOS RESULTADOS DE 97 REQUISITOS Y SUS 261 INDICADORES





## LISTADO DE REQUISITOS

En los cuadros siguientes se detallan los requisitos por ejes:

GOBERNANZA	
ÁMBITO A. VISIÓN ESTRATÉGICA E IMPLEMENTACIÓN	
GOB01_01	Relevancia del turismo en la organización.
GOB01_02	Herramientas de planificación estratégica.
GOB01_03	Herramientas de planificación de la promoción y la comercialización.
GOB01_04	Creación de producto turístico.
ÁMBITO B. EFICIENCIA EN LA GESTIÓN	
GOB02_05	Programa de formación en la Entidad local y a empresas.
GOB02_06	Estructuras de coordinación en la Entidad Local para el desarrollo de la actividad turística.
ÁMBITO C. TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN	
GOB03_07	Estructuras de colaboración público-privada y público-pública.
GOB03_08	Canales de comunicación con visitantes, residentes y sector.
GOB03_09	Fomento de la transparencia y la e-administración.
ÁMBITO D. RESPONSABILIDAD Y CONTROL	
GOB04_10	Calidad turística.
GOB04_11	Monitorización de las acciones de fomento del turismo.
GOB04_12	Observatorio/proceso de medición de la actividad turística.

# INNOVACIÓN

## ÁMBITO A. GESTIÓN/GOBERNANZA INNOVADORA

INN01_01	Estrategia y sistema de gestión de la innovación en el destino.
INN01_02	Impulso a la innovación en turismo a través de licitaciones.
INN01_03	Recursos públicos para la innovación.
INN01_04	Fomento de la innovación abierta.

## ÁMBITO B. ACTIVIDADES DE INNOVACIÓN

INN02_05	Impulso de la innovación social.
INN02_06	Percepción de la Innovación por parte de residentes y visitantes
INN02_07	Desarrollo de productos y servicios turísticos innovadores
INN02_08	Innovación en procesos.

## ÁMBITO C. ECOSISTEMA DE INNOVACIÓN

INN03_09	Impulso del ecosistema de innovación en el destino
----------	--

# TECNOLOGÍA

## ÁMBITO A. TECNOLOGÍAS APLICADAS A LA GOBERNANZA

TEC01_01	Área/Unidad para la gestión TIC.
TEC01_02	Planificación estratégica y proyectos Smart (City/Island/Land).
TEC01_03	Desarrollo Smart en el destino.
TEC01_04	Estrategia de ciberseguridad.
TEC01_05	Plataforma de Datos Abiertos (Open Data).
TEC01_06	Sistemas de comunicación bidireccional entre la Administración y los residentes y no residentes (alarmas, incidencias, denuncias y avisos).

## ÁMBITO B. INFRAESTRUCTURAS TECNOLÓGICAS Y CONECTIVIDAD

TEC02_07	Conectividad a redes fijas en el destino (fibra, móvil, satélite...).
TEC02_08	Conectividad a redes móviles en el destino.
TEC02_09	Conectividad en puntos de interés turísticos y Oficinas de Información.
TEC02_10	Soluciones de Cloud Computing y Edge Computing.
TEC02_11	Disponibilidad de Wifi Gratuita.
TEC02_12	Sensorización y sistemas de gestión.
TEC02_13	Sistemas de gestión de espacios turísticos en contexto COVID.

## ÁMBITO C. TECNOLOGÍAS PARA LA GESTIÓN INTELIGENTE

TEC02_14	Inteligencia Turística (Sistemas, tecnología y herramientas).
TEC02_15	Portal Web de Turismo.
TEC02_16	Trazabilidad de las campañas de promoción.
TEC02_17	Tarjeta turística con soporte tecnológico avanzado.
TEC02_18	Aplicaciones turísticas.
TEC02_19	Señalización Inteligente.
TEC02_20	Nivel de tecnificación en Oficinas de turismo.
TEC02_21	Gestión automatizada de la relación con los visitantes.

# SOSTENIBILIDAD

## ÁMBITO A. GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA

SOS01_01	Planificación y gestión de la sostenibilidad turística del destino acorde a los ODS.
SOS01_02	Planeamiento u ordenación urbanística del destino/territorio adaptado a los principios de sostenibilidad.
SOS01_03	Fomento de una movilidad más ordenada y sostenible.
SOS01_04	Gestión sostenible de recursos turísticos.
SOS01_05	Medición de la capacidad de carga del turismo.
SOS01_06	Aplicación de un sistema de indicadores de sostenibilidad al destino.
SOS01_07	Contribución del gasto turístico a la sostenibilidad.
SOS01_08	Gestión de la estacionalidad del destino.
SOS01_09	Marketing para un turismo sostenible.
SOS01_10	Legislación específica para el patrimonio natural y cultural.
SOS01_11	Apoyo económico a la sostenibilidad en el sector privado.
SOS01_12	Implicación de los visitantes en lo relativo a esfuerzos en materia de sostenibilidad.
SOS01_13	Promover la interacción entre el visitante y el residente.
SOS01_14	Concienciación sobre la sostenibilidad turística entre residentes y visitantes.

## ÁMBITO B. CONSERVACIÓN, MEJORA Y RECUPERACIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL

SOS02_15	Existencia de figura de protección para el patrimonio cultural.
SOS02_16	Diseño, construcción y protección del patrimonio y del paisaje.
SOS02_17	Inventario y plan de actuación para la conservación del patrimonio histórico-artístico.
SOS02_18	Programas de recuperación del patrimonio cultural.
SOS02_19	Fomento y protección de los recursos culturales locales.

## ÁMBITO C. CONSERVACIÓN Y MEJORA DEL MEDIOAMBIENTE

<b>SOS03_20</b>	Protección del entorno natural local y de su biodiversidad
<b>SOS03_21</b>	Gestión del Ciclo del Agua (Gestión, abastecimiento, depuración y reutilización de aguas)
<b>SOS03_22</b>	Gestión de la calidad del aire
<b>SOS03_23</b>	Valoración de mecanismos de minimización del ruido
<b>SOS03_24</b>	Adaptación al cambio climático
<b>SOS03_25</b>	Fomento de la eficiencia energética
<b>SOS03_26</b>	Recogida selectiva y tratamiento de residuos

## ÁMBITO D. DESARROLLO SOCIOECONÓMICO Y ECONOMÍA CIRCULAR

<b>SOS04_27</b>	Protección de la economía, productos KM 0 y turismo local.
<b>SOS04_28</b>	Política de compras responsables y de apoyo a KM 0.
<b>SOS04_29</b>	Fomento de los proveedores de productos, servicios y experiencias turísticas locales de kilómetro 0.
<b>SOS04_30</b>	Impulso de programas/medidas de redistribución de beneficios y cargas producidos por el turismo.
<b>SOS04_31</b>	Política de diversificación y segmentación.
<b>SOS04_32</b>	Lucha contra la estacionalidad del empleo.
<b>SOS04_33</b>	Acciones formativas en materia de sostenibilidad.
<b>SOS04_34</b>	Oportunidades de empleo justas.
<b>SOS04_35</b>	Colaboración del ente gestor con escuelas y centros de turismo en actividades o programas de desarrollo sostenible.
<b>SOS04_36</b>	Garantizar la seguridad turística y gestión de crisis en el destino.
<b>SOS04_37</b>	Garantizar la salubridad del destino y el cumplimiento de protocolos de actuación específicos y la normativa en materia de salud, higiene y seguridad alimentaria.
<b>SOS04_38</b>	Monitorización y atención sanitaria a visitantes.

# ACCESIBILIDAD

## ÁMBITO A. GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD

ACC01_01	Normativa técnica de accesibilidad.
ACC01_02	Planificación en materia de accesibilidad.
ACC01_03	El ente gestor dispone de medios suficientes para la gestión de la accesibilidad.
ACC01_04	Formación del personal en accesibilidad.
ACC01_05	Conocimiento suficiente sobre la accesibilidad del destino.
ACC01_06	Mecanismos para la gestión, el desarrollo y el seguimiento de las acciones de accesibilidad.
ACC01_07	Accesibilidad en Seguridad y Emergencias.
ACC01_08	Fomento de la participación de los usuarios en la mejora de la Accesibilidad.
ACC01_09	El EG incentiva la accesibilidad en el sector turístico privado.
ACC01_10	Promoción de la accesibilidad en el destino.
ACC01_11	Impulso al desarrollo de la accesibilidad mediante soluciones tecnológicas/innovadoras.

## ÁMBITO B. IMPLANTACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD

ACC02_12	Accesibilidad de la página web y de la app de turismo.
ACC02_13	Información-planificación previa para usuarios con distintas necesidades.
ACC02_14	La información en destino es accesible.
ACC02_15	Conectividad del transporte interurbano con servicios/recursos del destino.
ACC02_16	Transporte local accesible.
ACC02_17	Valoración de la accesibilidad recursos, servicios y actividades turísticas.

## INDICADORES QUE NO APLICAN

El modelo de diagnóstico DTI se aplica a Entidades Locales, Ayuntamientos y Comarcas, que se configuran como destinos turísticos, con menor o mayor grado de desarrollo y con características diferenciadoras entre sí. Es una metodología de diagnóstico única concebida para encajar en todas las tipologías de destino.

A pesar de ello, sí se considera que algunos indicadores *no aplican* (n/a) para el análisis de determinados territorios. Esta consideración viene determinada por la propia configuración de los destinos, siendo elementos que no se pueden evaluar en unos, mientras en otros es incuestionable la necesidad de valoración, por ejemplo, la accesibilidad en las playas.

El hecho de tener un menor número de indicadores, no penaliza, ni favorece a los destinos en el resultado final del diagnóstico, en la medida que se respetan los pesos que cada eje tiene sobre la nota final. Para ello, el peso asociado al indicador que *no aplica* se distribuye entre el resto de indicadores de dicho ámbito.

A continuación, se recoge la relación de los mismos:

Eje	Indicador	Descripción
Accesibilidad	<b>Información-planificación previa para usuarios con distintas necesidades</b>	La app incluye información de accesibilidad del destino
Accesibilidad	<b>Transporte local accesible</b>	Accesibilidad en paradas de transporte urbano colectivo. Accesibilidad en las flotas de transporte público local. Cobertura de los recorridos del transporte público local.
Accesibilidad	<b>Conectividad del transporte interurbano con servicios/recursos del destino</b>	Accesibilidad en aseos de uso público.
Accesibilidad	<b>Valoración de la accesibilidad recursos, servicios y actividades turísticas</b>	Accesibilidad en playas. Accesibilidad en espacios naturales. Accesibilidad en recorridos peatonales de interés turístico. Accesibilidad en puntos de información turística.
Sostenibilidad	<b>Existencia de un número significativo de autobuses públicos de bajas emisiones y eléctricos respecto al total</b>	Cifra total de autobuses y porcentaje de los que son de bajas emisiones
Sostenibilidad	<b>Porcentaje de días de la temporada que se ha tenido que cerrar una playa, lago, etc. (según destino) por detectarse niveles de contaminación superiores a los permitidos sobre el total de días de la temporada</b>	Número de días sobre el total anual en los que se ha cerrado una zona de baño natural por contaminación de las aguas.

## 2. Recogida y fuentes de información

Segittur realiza la recogida de información necesaria para la valoración de los requisitos y la elaboración del Informe Diagnóstico a través del envío de cuestionarios al destino, uno por cada eje. En estos cuestionarios, además de dar respuesta a las preguntas ligadas a los distintos requisitos e indicadores, se solicita al destino la incorporación de un documento de soporte de las mismas.

Las cuestiones planteadas afectan a distintas áreas de la organización y el sector privado, por lo que son los responsables de turismo de la Entidad Local los encargados de distribuirlas para su correcta cumplimentación. Adicionalmente, Segittur acude a fuentes oficiales (internacionales, estatales o regionales) para complementar las respuestas.

Las fuentes utilizadas son públicas o privadas dependiendo de la naturaleza del dato solicitado y referidas al último año para el que haya datos completos.

## 3. Cambios metodológicos y comparabilidad

A lo largo del año 2020, y por primera vez desde el inicio del programa de Destinos Turísticos Inteligentes en el año 2012, SEGITTUR aborda un proceso de revisión en profundidad de la metodología de diagnóstico DTI que se había venido utilizando hasta entonces. Un intenso trabajo interno en colaboración con especialistas y expertos en los diferentes ámbitos, que concluye exitosamente en abril de 2021.

La revisión metodológica realizada responde a cuatro objetivos:

En primer lugar, pretende poner en valor el conocimiento y experiencia acumulada durante años de trabajo ininterrumpido en la realización de Diagnósticos y Planes de Acción DTI, y dar respuesta a una realidad cambiante, actualizando la metodología y revisando aquellos elementos de la misma que requieren de alguna modificación o actualización.

En segundo lugar, y ante la demanda creciente de destinos interesados en realizar el Diagnóstico DTI, se considera imprescindible proceder a un proceso de simplificación, claridad explicativa y mayor agilidad de los procedimientos de evaluación, pero sin renunciar con ello a su precisión o a su capacidad de diagnóstico.

En dicho proceso de simplificación, se reduce el número de ámbitos, que pasan de 20 a 16; se elimina la distinción entre Requisitos y Sub requisitos que pasan de 476 (235 Requisitos y 241 Sub requisitos) a 97 Requisitos, dentro de los cuales se diseñan 261 Indicadores, todo ello priorizando la relevancia frente a la cantidad; y la calidad y la claridad frente a la cantidad.

En tercer lugar, se considera la necesidad de establecer una base de Requisitos e Indicadores que sean objetivamente cuantificables. Cada requisito se compone de indicadores cuantificables a través de valoraciones dicotómicas, por agregación o mediante rangos de valoración en función de diferentes horquillas de valores posibles.

En cuarto lugar, se refuerza la capacidad del modelo de evaluar en base a evidencias documentales, que los destinos entregan para cada una de las respuestas e información que aportan en los cuestionarios. Evidencias documentales de las que se proporcionan ejemplos y modelos de referencia.



En el proceso de actualización metodológica de los Diagnósticos DTI también se revisa el peso que se le asigna a cada eje, en función del número de requisitos a través de los que se evalúan y la obligatoriedad de los mismos.

En relación con aquellos aspectos más destacados de la nueva metodología desde el punto de vista de su contenido y filosofía implícita del modelo DTI, para cada uno de los ejes se pueden mencionar los siguientes:

**Gobernanza:** La gobernanza del destino se presenta como un elemento crítico del Modelo DTI, todos sus requisitos son de obligado cumplimiento, una gobernanza colaborativa, público-privada, que sepa aprovechar las oportunidades de la tecnología y que actúe sobre la base del conocimiento.

**Innovación:** Se incorpora en el modelo DTI como novedosa una visión de la innovación más próxima al último Manual de Oslo 2018 publicado por la OECD para su medición, que señala por primera vez que la innovación no es exclusivamente un proceso orientado al mercado, sino que también innovan las personas y las Administraciones Públicas, y, en general, se produce en todos los ámbitos económicos y sociales con el objetivo de hacer frente a los retos futuros.

**Tecnología:** La tecnología con propósito, al servicio de un fin, destacando la capacidad de “lo turístico” de relacionarse con aquellas estructuras tecnológicas existentes bajo la forma de proyectos de Smart City, plataformas integrales de ciudad o plataformas de datos abiertos, en las que el turismo se articula como un vertical más. Aspectos novedosos también en relación con la incorporación de elementos de Ciberseguridad y Blockchain al servicio de la misma, los sistemas conversacionales, la aplicación de la RGPD en el tratamiento de datos personales.

**Sostenibilidad:** La sostenibilidad entendida desde todas sus perspectivas, incorporando como elementos destacados y, por primera vez de forma explícita en el modelo DTI, aspectos como la lucha contra el cambio climático o la monitorización de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, así como el apoyo a las Pymes turísticas que se ha puesto de manifiesto como un elemento esencial consecuencia de la pandemia.

**Accesibilidad:** Entre los requisitos obligatorios se incluyen integrar la accesibilidad en la planificación turística, la asignación de recursos humanos y materiales específicamente dedicados a acciones en dicha materia, el desarrollo de inventarios de recursos accesibles. Se incorpora el concepto de accesibilidad vinculado a la cadena de valor turística, la realización de campañas de promoción y difusión, la adaptación de infraestructuras y vehículos de movilidad y, de manera bastante exhaustiva, la evaluación de la accesibilidad a lo largo de los diferentes elementos del destino (espacios naturales, playas, zonas de recreo, oficinas de información turística, puntos de interés turístico, eventos, etc.).

## Anexo 2.

### Definiciones de conceptos DTI

#### GOBERNANZA

**Plan estratégico de turismo.** Documento que define la hoja de ruta de las políticas turísticas en un destino en el medio plazo desarrollado sobre un diagnóstico y un proceso de participación que integre al sector y la ciudadanía. El plan marca las acciones a desarrollar en los próximos años, basadas en las estrategias definidas, sus objetivos e indicadores de medición para el posterior análisis de resultados, así como el calendario e inversión previstos.

**Plan de acción anual en turismo.** Documento que agrupa las acciones que se van a realizar cada año directamente ligadas al turismo, pero también aquellas con influencia directa, aunque dependan de otras áreas, ejemplos de ello podrían ser: la necesidad de una policía turística, la ampliación de líneas de autobuses, rehabilitación de edificios, etc. El plan de acción debería prever inversión económica y calendario, así como indicadores de medición de resultados.

**Carpeta ciudadana.** Servicio que permite de una forma ágil y sencilla, sin necesidad de registrarse y en un solo clic, conocer los expedientes que se tienen abiertos en los distintos organismos, los asientos registrales entre administraciones o los datos en poder de la administración.

**Documento de compromiso con el desarrollo turístico.** Documento marco que define los objetivos del desarrollo turístico en un territorio en el largo plazo y los medios que se establecen para su consecución. Se trata de establecer la visión del territorio como destino turístico en un documento genérico que establezca la base de la política turística, proponiendo los ejes DTI como conductores de la misma: gobernanza, innovación, tecnología, sostenibilidad y accesibilidad.

**E-administración o administración electrónica.** Incorporación de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la administración pública.

**Smart Office.** Oficina técnica para la coordinación y gestión del desarrollo del destino. Una Smart office debe responder y dar apoyo tanto material como de conocimiento a todas las acciones derivadas del impulso al Destino Turístico Inteligente. Una Smart office puede tener entre sus funciones: coordinación, ejecución y seguimiento del Proyecto DTI; integración de datos, análisis y publicación de informes basados en inteligencia turística; integración de datos relevantes del territorio, adicionales a los turísticos; gestión de la participación en redes y mesas con otras administraciones; coordinación de las acciones desarrolladas por diferentes áreas; desarrollo de funciones de vigilancia tecnológica y gestión de la innovación sistemática; búsqueda de fuentes de financiación e impulso de la participación en proyectos nacionales y europeos, entre otras.

#### INNOVACIÓN

**Compra Pública Innovadora (CPI).** La Compra Pública Innovadora es una actuación administrativa de fomento de la innovación orientada a potenciar el desarrollo de nuevos mercados innovadores desde el lado de la demanda, a través del instrumento de la contratación pública.

**Ecosistema de innovación.** Entorno que se construye en un territorio para promover la competitividad y el desarrollo económico a través de la puesta en marcha de proyectos de innovación entre empresas, organismos de conocimiento, emprendedores, inversores, Administración Pública y otros actores.

**Innovación abierta.** Se consideran actuaciones en innovación abierta los procesos de identificación de retos, el impulso de la colaboración con terceros (sector privado, órganos de conoci-

miento, otros), la disposición de proyectos de cooperación con el extranjero, el desarrollo de LivingLABS, etc.

**Innovación de proceso.** Proceso nuevo o mejorado para una o más funciones que difiere significativamente de los procesos anteriores de la organización y que la organización ha puesto en uso. Fuente: Manual de Oslo, 2018.

**Producto innovador.** Aquel bien o servicio nuevo o mejorado que difiere significativamente de los bienes o servicios anteriores de la organización y que se ha introducido en el mercado. Fuente: Manual de Oslo, 2018.

**Innovación social.** Actuaciones que contribuyan al desarrollo e implementación de nuevas ideas (productos, servicios y modelos) para satisfacer necesidades sociales y crear nuevas colaboraciones o relaciones sociales.

## TECNOLOGÍA

**Blockchain.** Registro incorruptible de transacciones o eventos digitales que se mantiene actualizado por igual en todos sus nodos o participantes. El Blockchain permite generar relaciones de confianza entre desconocidos, descentralizando modelos de negocio y relaciones digitales. Gracias a los contratos inteligentes (Smart Contracts) permite automatizar completamente las transacciones.

**Business Analytics.** Proceso de transformar datos en conocimiento para mejorar las decisiones de negocio. La gestión de datos, la visualización de datos, el modelado predictivo, la extracción de datos, la simulación de pronósticos y la optimización son algunas de las herramientas utilizadas para crear conocimiento a partir de los datos.

**Business Intelligence.** La inteligencia empresarial (BI) se refiere a la infraestructura técnica y de procedimiento que recopila, almacena y analiza los datos producidos por las actividades de una empresa. BI es un término amplio que abarca la minería de datos, el análisis de procesos, la evaluación comparativa del rendimiento y el análisis descriptivo. BI analiza todos los datos generados por una empresa y presenta informes fáciles de digerir, medidas de rendimiento y tendencias que informan las decisiones de gestión.

**Ciberseguridad.** La ciberseguridad es el conjunto de herramientas, políticas, conceptos de seguridad, salvaguardas de seguridad, directrices, métodos de gestión de riesgos, acciones, formación, prácticas idóneas, seguros y tecnologías que pueden utilizarse para proteger los activos de la organización y los usuarios en el ciberentorno. Los activos de la organización y los usuarios son los dispositivos informáticos conectados, los usuarios, los servicios/aplicaciones, los sistemas de comunicaciones, las comunicaciones multimedios, y la totalidad de la información transmitida y/o almacenada en el ciberentorno. Fuente: ITU International Telecommunication Union.

**IoT.** Internet of Things, IoT, por sus siglas en inglés, es un concepto que se refiere a la interconexión digital de objetos cotidianos con internet. Si los objetos de la vida cotidiana tuvieran incorporadas etiquetas de radio, podrían ser identificados y gestionados por otros equipos, de la misma manera que si lo fuesen por seres humanos. Fuente: Diccionario de conceptos y términos de la Administración Electrónica.

**Open Data.** Datos que cualquiera es libre de usar, reutilizar y distribuir.

**Sistema de Inteligencia Turística (SIT).** Plataforma tecnológica basada en el análisis exhaustivo de distintas fuentes de información, seleccionadas en función de las necesidades e idiosincrasia de un territorio y las prioridades que se marquen por sus gestores. El sistema es capaz de cargar, procesar y analizar información que transforma en conocimiento de utilidad, relevante, sistematizado y ordenado, para ponerlo al servicio del gestor del destino y todos los actores del

mismo. Facilita el acceso y la difusión del conocimiento, contribuyendo a mejorar los procesos de planificación estratégica de los destinos.

## SOSTENIBILIDAD

**Turismo Sostenible.** El turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas. Fuente: Organización Mundial de Turismo.

**Objetivos de Desarrollo Sostenible.** Conjunto de 17 objetivos globales para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible establecida por Naciones Unidas. Cada objetivo tiene metas específicas que deben alcanzarse en el año 2030.

**Evaluación del Impacto Ambiental del turismo.** Procedimiento técnico y administrativo por el que se toman en consideración, en el proceso de elaboración de planes, programas y proyectos (en este caso del turismo), todos los aspectos relativos a la protección del medio ambiente. Este procedimiento contribuye a la participación de las administraciones afectadas y del público interesado, siendo de gran utilidad como cauce de participación pública para integrar y considerar adecuadamente sus preocupaciones ambientales. Desde el año 1986 está incorporada a la normativa española en lo que se refiere a la evaluación de impacto ambiental para proyectos y actividades específicas y, desde el año 2006, también para Planes y Programas elaborados por la Administración. Fuente: Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

**Capacidad de Carga.** El concepto de capacidad de carga trata de establecer, en términos mensurables, el número de visitantes y el grado de desarrollo que es susceptible de alcanzarse sin que se produzcan situaciones perjudiciales para los recursos. Es la capacidad que se puede alcanzar sin daño físico para el medio natural y para el medio artificial, sin daño social / económico para la comunidad y para la cultura locales o sin perjudicar el justo equilibrio entre el desarrollo y conservación. Fuente: Organización Mundial de Turismo.

**Cambio Climático.** Variación en el estado del sistema climático terrestre, formado por la atmósfera, la hidrosfera, la cromosfera, la litosfera y la biosfera, que perdura durante periodos de tiempo suficientemente largos (décadas o más tiempo) hasta alcanzar un nuevo equilibrio. Puede afectar tanto a los valores medios meteorológicos como a su variabilidad y extremos. Fuente: IPCC. Panel Intergubernamental sobre Cambio Climático. NNUU.

**Eficiencia Energética.** Cantidad de energía consumida realmente o que se estime necesaria para satisfacer las distintas necesidades asociadas a un uso estándar del edificio, que podrá incluir, entre otras cosas, la calefacción, el calentamiento del agua, la refrigeración, la ventilación y la iluminación. Dicha magnitud deberá quedar reflejada en uno o más indicadores cuantitativos calculados teniendo en cuenta el aislamiento, las características técnicas y de la instalación, el diseño y la orientación, en relación con los aspectos climáticos, la exposición solar y la influencia de construcciones próximas, la generación de energía propia y otros factores, incluidas las condiciones ambientales interiores, que influyan en la demanda de energía. Fuente: Directiva 2002/91/CE.

**Desarrollo Sostenible.** El desarrollo sostenible se basa en tres factores: sociedad, economía y medio ambiente. Satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las posibilidades de las generaciones del futuro para atender sus propias necesidades. La Agenda 2030 contiene los Objetivos de Desarrollo Sostenible, una serie de metas comunes para proteger el planeta y garantizar el bienestar de todas las personas. Fuente: ONU. Informe de Brundtland.

**Economía Circular.** La economía circular es un modelo de producción y consumo que implica compartir, alquilar, reutilizar, reparar, renovar y reciclar materiales y productos existentes todas las veces que sea posible para crear un valor añadido. De esta forma, el ciclo de vida de los productos se extiende. En la práctica, implica reducir los residuos al mínimo. Cuando un producto llega al final de

su vida, sus materiales se mantienen dentro de la economía siempre que sea posible. Estos pueden ser productivamente utilizados una y otra vez, creando así un valor adicional. Contrasta con el modelo económico lineal tradicional, basado principalmente en el concepto “usar y tirar”, que requiere de grandes cantidades de materiales y energía baratos y de fácil acceso. La obsolescencia programada contra la que el Parlamento Europeo pide medidas es también parte de este modelo. Fuente: Unión Europea.

## ACCESIBILIDAD

**Accesibilidad universal.** Condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible. Presupone la estrategia de «diseño para todos» y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse.

**Accesibilidad web.** La accesibilidad a la web y a Internet en general (medio electrónico), se refiere al conjunto de elementos que facilitan el acceso a la información web de todas las personas en igualdad de condiciones, y ello independientemente de la tecnología que utilicen (ordenador, PDA, teléfono y otros) y de la discapacidad del usuario (física, psíquica, sensorial y otras).

**Autonomía personal.** Capacidad que tiene una persona para decidir sobre su existencia en todos los planos, sin la necesidad de la ayuda de terceras personas. Para ello es necesario proporcionar a estas personas unos apoyos especializados que les faciliten ese grado máximo posible de independencia para llevar a cabo las tareas cotidianas, así como para adaptarse positivamente a su propio medio. En términos generales se trata de la capacidad de tomar decisiones y participar de la sociedad sin ayuda de otro.

**Cadena de accesibilidad.** Conjunto de elementos que, en el proceso de interacción del usuario con el entorno, permite aproximarse, acceder, usar y salir de todo espacio o recinto con autonomía, facilidad y sin interrupciones.

**Criterios DALCO.** Conjunto de requisitos relativos a las acciones de deambulación, aprehensión, localización y comunicación, que ha de satisfacerse para garantizarse la accesibilidad universal. DALCO es el acrónimo de: Deambulación: Acción de desplazarse de un sitio a otro. Puede ser horizontal (pasillos, calles, etc.) y vertical (escaleras, rampas, ascensores...); Aprehensión: Acción de coger o asir una cosa, llevando implícito la acción de alcanzar lo que vaya a ser asido; Localización: Acción de averiguar el lugar o momento preciso en el que está algo, alguien o puede acontecer un suceso; Comunicación: Acción de intercambio de la información.

**Diseño universal o diseño para todas las personas.** La actividad por la que se conciben o proyectan desde el origen, y siempre que ello sea posible, entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos, instrumentos, programas, dispositivos o herramientas, de tal forma que puedan ser utilizados por todas las personas, en la mayor extensión posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El «diseño universal o diseño para todas las personas» no excluirá los productos de apoyo para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando lo necesiten.

**Discapacidad.** Situación que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias previsiblemente permanentes y cualquier tipo de barreras que limiten o impidan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

**Personas con discapacidad.** Personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

**S.I.A.** Símbolo Internacional de Accesibilidad.

## Anexo 3.

### Propuesta plantilla Plan de Acción

Los destinos interesados pueden acceder a una propuesta de plantilla de seguimiento del Plan de Acción dividida por ejes, que se entregará en formato Excel. La plantilla incluye algunos campos cumplimentados, los correspondientes a código de acción y título de la acción.

Además, la plantilla recoge otros datos como la inversión y plazos previstos o el porcentaje de ejecución de las acciones.

Este documento o la versión elegida por el destino servirán para realizar los seguimientos bienales necesarios para permanecer en la fase 5 de renovación, dentro del ciclo 2 de la metodología.

## Anexo 4.

### Agradecimientos

Segittur agradece la participación y colaboración en la recogida de información para el Informe Diagnóstico y Plan de Acción de Bogotá a las siguientes personas e instituciones sin cuya implicación y dedicación no hubiera sido posible esta edición:

#### **Alcaldía de Bogotá**

Instituto Distrital de Turismo (IDT)

Paola Sánchez

Kris Zapata

Camila Benítez

Alejandro Vargas

Aliso Bernal

María Villota