



Destino Turístico Inteligente

Informe diagnóstico y Plan de Acción de Destino Turístico Inteligente

Sevilla



SECRETARÍA DE ESTADO
DE TURISMO



SEGITTUR

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



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

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

Diciembre 2021

Texto e imágenes:

SEGITTUR /Sevilla

Índice

| | |
|---|-----------|
| 1. Introducción..... | 4 |
| 2. Destino Turístico Inteligente: definición y metodología | 6 |
| 2.1. Qué es un DTI y sus beneficios | 6 |
| 2.2. Cómo convertirse en un DTI | 8 |
| 2.3. Ciclo I: Diagnóstico y planificación estratégica..... | 9 |
| 2.4. Ciclo II: Ejecución, formación y seguimiento | 10 |
| 3. Caracterización del destino | 11 |
| 3.1. Marco geográfico y sociodemográfico | 11 |
| 3.2. Principales indicadores del destino | 11 |
| 3.3. Otros datos de interés:..... | 12 |
| 4. Evaluación de los pilares estratégicos del destino | 13 |
| 4.1. GOBERNANZA..... | 16 |
| 4.1.1. Grado de cumplimiento de los requisitos..... | 17 |
| 4.1.2. Diagnóstico y plan acción por ámbitos de evaluación | 18 |
| 4.2. INNOVACIÓN..... | 39 |
| 4.2.1. Grado de cumplimiento de los requisitos de Innovación | 40 |
| 4.2.2. Diagnóstico y plan de acción por ámbitos de evaluación | 41 |
| 5.1. TECNOLOGÍA | 54 |
| 5.1.1. Grado de cumplimiento de los requisitos de Tecnología..... | 55 |
| 5.1.2. Diagnóstico y plan de acción por ámbitos de evaluación | 56 |
| 5.2. SOSTENIBILIDAD | 76 |
| 5.2.1. Grado de cumplimiento de los requisitos de Sostenibilidad | 77 |
| 4.1.1. Diagnóstico y plan de acción por ámbitos de evaluación | 78 |
| 5.3. ACCESIBILIDAD..... | 127 |
| 5.3.1. Grado de cumplimiento de los requisitos de Accesibilidad..... | 128 |
| 5.3.2. Diagnóstico y plan de acción por ámbitos de evaluación | 129 |

I. Introducción

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

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

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

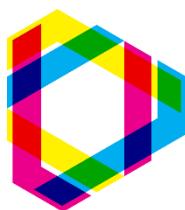
De esta manera, los Destinos Turísticos Inteligentes implantan una metodología pionera en el mundo, que se centra en incorporar las nuevas Tecnologías y la Innovación en los procesos de trabajo siempre al servicio de los objetivos de Sostenibilidad y Accesibilidad en un modelo de Gobernanza que busca la eficiencia, la transparencia y la participación.

La Secretaría de Estado ha trabajado también en la creación de un marco homogéneo para el proyecto DTI alineado con el proceso de creación de ciudades inteligentes, impulsando un subcomité para destinos en UNE, la Asociación Española de

Normalización y Certificación. De ese trabajo, surgen las normas UNE 178501 Sistema de Gestión de los Destinos Turísticos Inteligentes: Requisitos, UNE 178502 Indicadores y herramientas de los destinos turísticos inteligentes UNE 178503 Semántica aplicada al turismo y UNE 178504 Hotel digital, inteligente y conectado (HDIC) a plataformas de destino turístico inteligente/ciudad inteligente. Requisitos y recomendaciones.

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

La **ciudad de Sevilla** ha dado un paso adelante para formar parte del grupo de destinos a la vanguardia del desarrollo turístico desde el enfoque de la metodología DTI. Una estrategia de futuro con la Gobernanza integral, la Sostenibilidad, la Accesibilidad, la Innovación y la Tecnología como ejes vertebradores.



Sevilla
Destino Turístico Inteligente

Adherido 2021

Nota de agradecimiento

El diagnóstico de situación del destino se ha realizado en plena crisis sanitaria derivada de la pandemia del COVID-19.

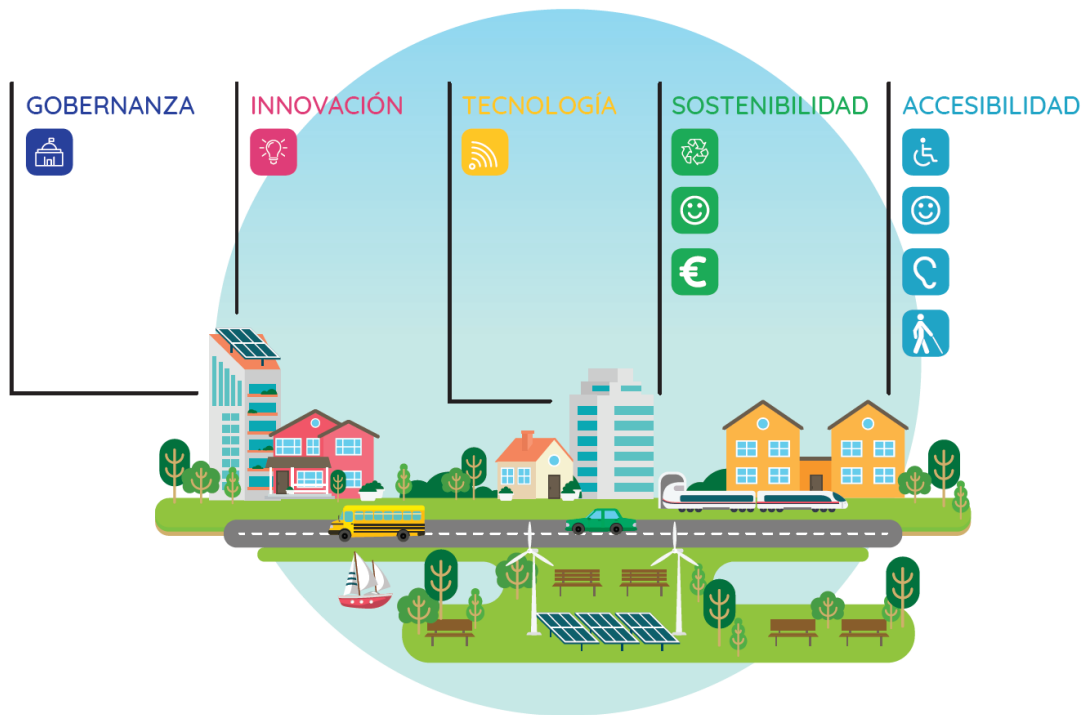
SEGITTUR expresa el sincero agradecimiento, tanto al equipo humano de Sevilla, como a los empresarios y demás actores relevantes, que colaboraron en todo momento, en muchos casos, por encima de las posibilidades que permitían las circunstancias mostrando un gran compromiso con el proyecto y profesionalidad en su trabajo.

2. Destino Turístico Inteligente: definición y metodología

2.1. Qué es un DTI y sus beneficios

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

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



La aplicación de esta metodología supone para el destino:

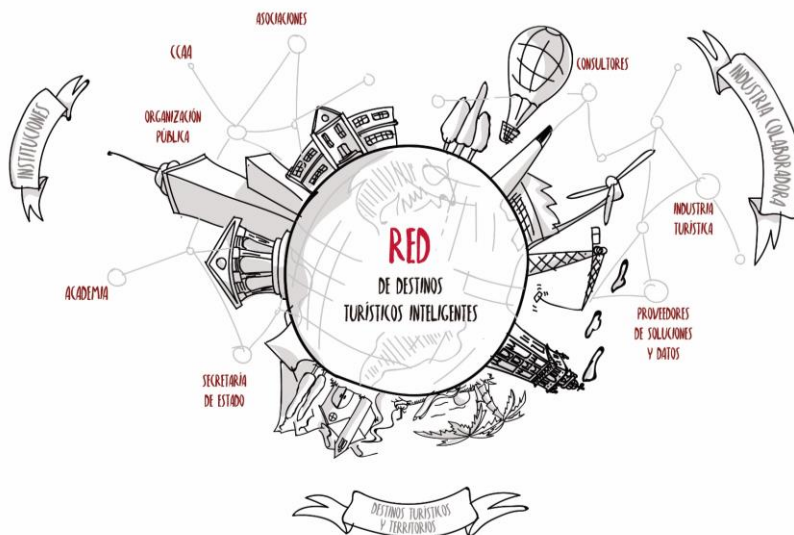
- Una herramienta que permite priorizar la intervención en el destino en función de los objetivos y requisitos de un destino turístico inteligente.
- Un aumento de la competitividad, gracias al mejor aprovechamiento de sus recursos turísticos y a la identificación y creación de otros.

- Una mejora en la eficiencia de los procesos de producción y comercialización.
- Un impulso al desarrollo sostenible del destino.
- Una mejora de la calidad de la estancia de los visitantes y de la calidad de vida de los residentes.
- Hacer de la estrategia turística la base para la dinamización económica del territorio garantizando sus efectos positivos en el largo plazo.



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

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



2.2. Cómo convertirse en un DTI

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

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

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

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

> CICLO 1: DIAGNÓSTICO Y PLANIFICACIÓN



> CICLO 2: EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO



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

2.3. Ciclo I: Diagnóstico y planificación estratégica

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

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

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

Para la **evaluación de requisitos** se trabaja sobre una batería de más de 96 ítems, agrupados en 16 ámbitos de evaluación para los **cinco ejes de un DTI**: Gobernanza, Innovación, Tecnología, Sostenibilidad y Accesibilidad.

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

| | |
|---|---|
|  GOBERNANZA | <ul style="list-style-type: none"> » Visión estratégica e implementación » Eficiencia en la gestión » Responsabilidad y control » Transparencia y participación |
|  INNOVACIÓN | <ul style="list-style-type: none"> » Gestión / Gobernanza innovadora » Actividades de innovación » Ecosistema de innovación |
|  TECNOLOGÍA | <ul style="list-style-type: none"> » Tecnologías aplicadas a la Gobernanza » Infraestructuras Tecnológicas y Conectividad » Tecnologías para la Gestión Inteligente del Turismo |
|  SOSTENIBILIDAD | <ul style="list-style-type: none"> » Gestión de la sostenibilidad turística » Conservación, mejora y recuperación del patrimonio cultural » Desarrollo socioeconómico y economía circular » Conservación y mejora del medioambiente |
|  ACCESIBILIDAD | <ul style="list-style-type: none"> » Gestión de la accesibilidad en el Destino » Implantación de la accesibilidad en el DTI |

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

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

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

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

La actualización de este informe se realizará a través del acceso a un sistema que SEGITTUR proporcionará a Sevilla sin coste adicional a lo largo del 2022. Dicho sistema integrará todos los datos proporcionados hasta el momento, los cuales han dado como resultado este informe diagnóstico, y permitirá su actualización por parte del Ente Gestor. Una vez sea validada por SEGITTUR la nueva información aportada, tanto el resultado del diagnóstico como las acciones recomendadas a las que afecte se actualizarán automáticamente.

2.4. Ciclo II: Ejecución, formación y seguimiento

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

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

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

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

3. Caracterización del destino

A continuación, se recogen los datos principales de la caracterización de **Sevilla**

3.1. Marco geográfico y sociodemográfico

Superficie: **141,4 Km²**

Población

N.º de habitantes (01/01/2020): **691.395**.

% Población residente de nacionalidad extranjera (01/01/2020): **5,8%**.

Tres principales nacionalidades (% respecto al total de población de nacionalidad extranjera):

1ª Marruecos (12,3%)

2ª China (9,4%)

3ª Colombia (5,3%)

Densidad de población (01/01/2020): **4.899,6 hab./Km²**

3.2. Principales indicadores del destino

Estructura productiva

Renta per cápita (año 2018): **11.876€**

N.º de total de empresas (año 2019): **55.794**

% de empresas dedicadas a la hostelería: **5,4%**

% de empresas dedicadas al alojamiento: **4,8%**

Infraestructuras

Accesos por Carretera: **A4; A92, NIV; A49; A66**.

Aeropuerto más cercano: **Aeropuerto de Sevilla-San Pablo**.

Estación de ferrocarril de Alta Velocidad más cercana: **Estación de Sevilla-Santa Justa**.

N.º de kilómetros de carriles-bici: **180**.

Datos de turismo

N.º de turistas (año 2019): **2.811.352**.

% Turistas residentes en España: **42%**.

% Turistas no residentes en España: **58%**.

Procedencia de los turistas residentes en España (año 2019):

1ª Andalucía

2ª Comunidad de Madrid

3ª Cataluña

Procedencia de los turistas no residentes en España (año 2019):

1ª Francia

2ª Italia

3ª Estados Unidos

Gasto medio realizado por los turistas residentes en España (por turista): **82,4€**.

Gasto medio realizado por los turistas no residentes en España (por turista): **89,7€**.

N.º de pernoctaciones por turistas residentes en España (año 2019): **2.126.601**.

N.º de pernoctaciones por turistas no residentes en España (año 2019): **3.760.261**.

Alojamiento turístico

N.º de plazas hoteleras (año 2019): **23.460**.

N.º de plazas en apartamentos turísticos (año 2019): **4.877**.

N.º de plazas en campings: -

N.º de establecimientos de turismo rural (año 2019): **No aplica**.

% Viviendas de Segunda Residencia/Total viviendas (año 2011): **6,1%**.

3.3. Otros datos de interés:

Tipo de ente gestor del que depende Turismo: **Empresa Pública Municipal**.

N.º de Bienes de Interés Cultural: **121**.

N.º de Fiestas de Interés Turístico Nacional e Internacional: **3**.

% Presupuesto Turismo/Total presupuesto del ayuntamiento (año 2020): **0,6%**.

4. Evaluación de los pilares estratégicos del destino

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

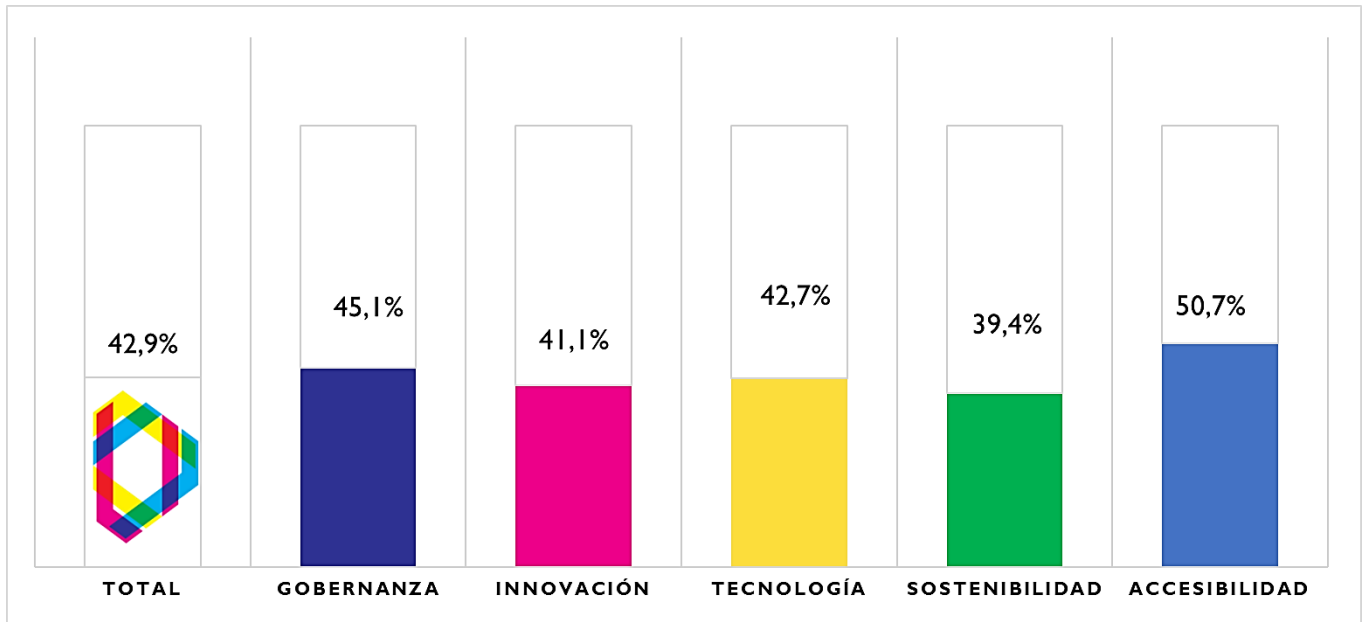


Gráfico: Grado de cumplimiento de los requisitos en 2021

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

Se comprueba satisfactoriamente que el grado de cumplimiento medio del total de requisitos por parte de Sevilla es del **42,9%**.

Los ejes con un grado mayor de cumplimiento son **Accesibilidad** con un **50,7%**, **Gobernanza** con un **45,1%**, después se sitúan los ejes de **Tecnología** con un **42,7%**, e **Innovación** con un **41,1%** y finalmente **Sostenibilidad** con un **39,4%**.

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

FICHA RESUMEN DE RESULTADOS OBTENIDOS POR EL DESTINO

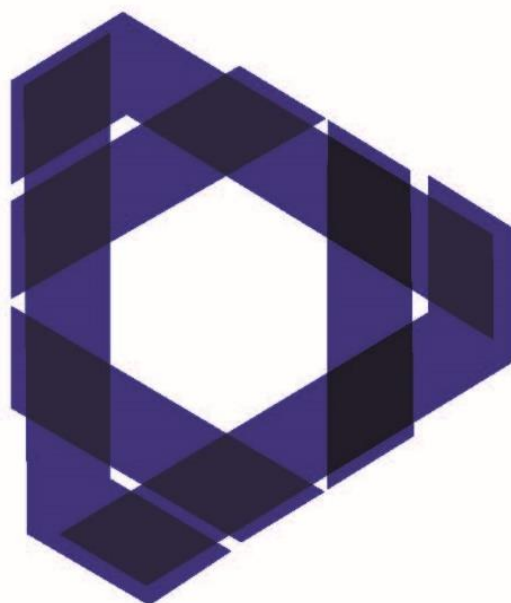
| | |
|----------------|--------------|
| SEVILLA | 42,9% |
|----------------|--------------|

VALORACIÓN DEL DESTINO POR EJES

| | |
|----------------------------|--------------|
| GOB. Gobernanza | 45,1% |
| INN. Innovación | 41,1% |
| TEC. Tecnología | 42,7% |
| SOS. Sostenibilidad | 39,4% |
| ACC. Accesibilidad | 50,7% |

VALORACIÓN DEL DESTINO POR ÁMBITOS

| | |
|---|-------|
| GOB. A. Visión estratégica e implementación | 26,7% |
| GOB. B. Eficiencia en la gestión | 50,0% |
| GOB. C. Transparencia y participación | 46,7% |
| GOB. D. Responsabilidad y control | 33,3% |
| INN. A. Gestión / Gobernanza innovadora | 40,0% |
| INN. B. Actividades de Innovación | 35,0% |
| INN. C. Ecosistema de Innovación | 60,0% |
| TEC. A. Tecnologías aplicadas a la gobernanza | 39,2% |
| TEC. B. Infraestructuras Tecnológicas y Conectividad | 72,1% |
| TEC. C. Tecnologías para la Gestión Inteligente del Turismo | 21,7% |
| SOS. A. Gestión de la sostenibilidad turística | 35,7% |
| SOS. B. Conservación, mejora y recuperación del patrimonio cultural | 80,0% |
| SOS. C. Conservación, mejora y recuperación del medioambiente | 60,5% |
| SOS. D. Desarrollo socioeconómico y economía circular | 13,1% |
| ACC. A. Gestión de la accesibilidad en el Destino | 50,9% |
| ACC. B. Implantación de la accesibilidad en el DTI | 40,2% |

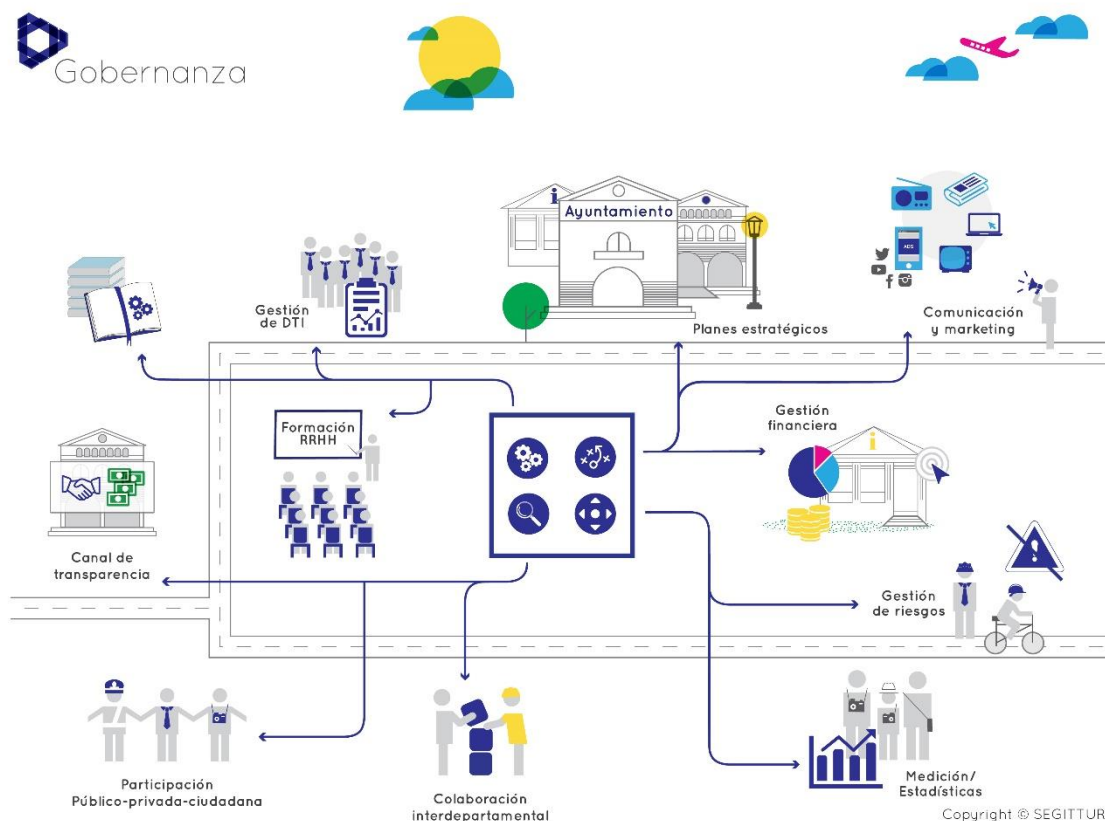


GOVERNANZA

4.1. GOBERNANZA

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

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



4.1.1. Grado de cumplimiento de los requisitos

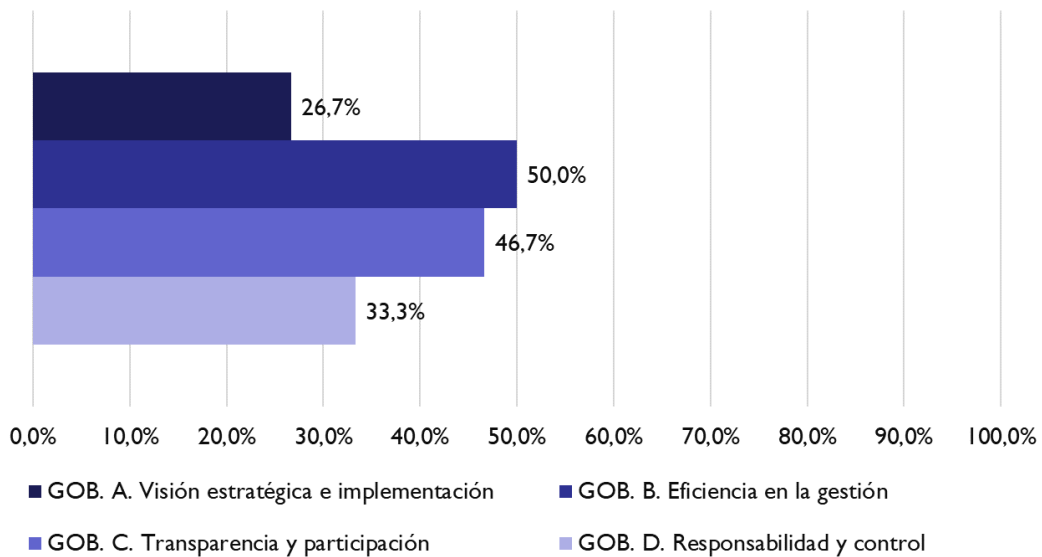
El eje de Gobernanza se analiza en base a cuatro ámbitos de actuación que abarcan los mecanismos para la planificación y su implantación, desde una óptica participativa y con las máximas garantías de transparencia y control.



Sevilla cumple en un 45,1% con los requisitos del eje de Gobernanza.

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

Ámbitos de evaluación de Gobernanza



Fuente: elaboración propia por SEGITTUR

4.1.2. Diagnóstico y plan acción por ámbitos de evaluación

Ámbito A. Visión estratégica e implementación

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

Ámbito B. Gestión eficiente

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

Ámbito C. Gestión transparente, abierta y participativa

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

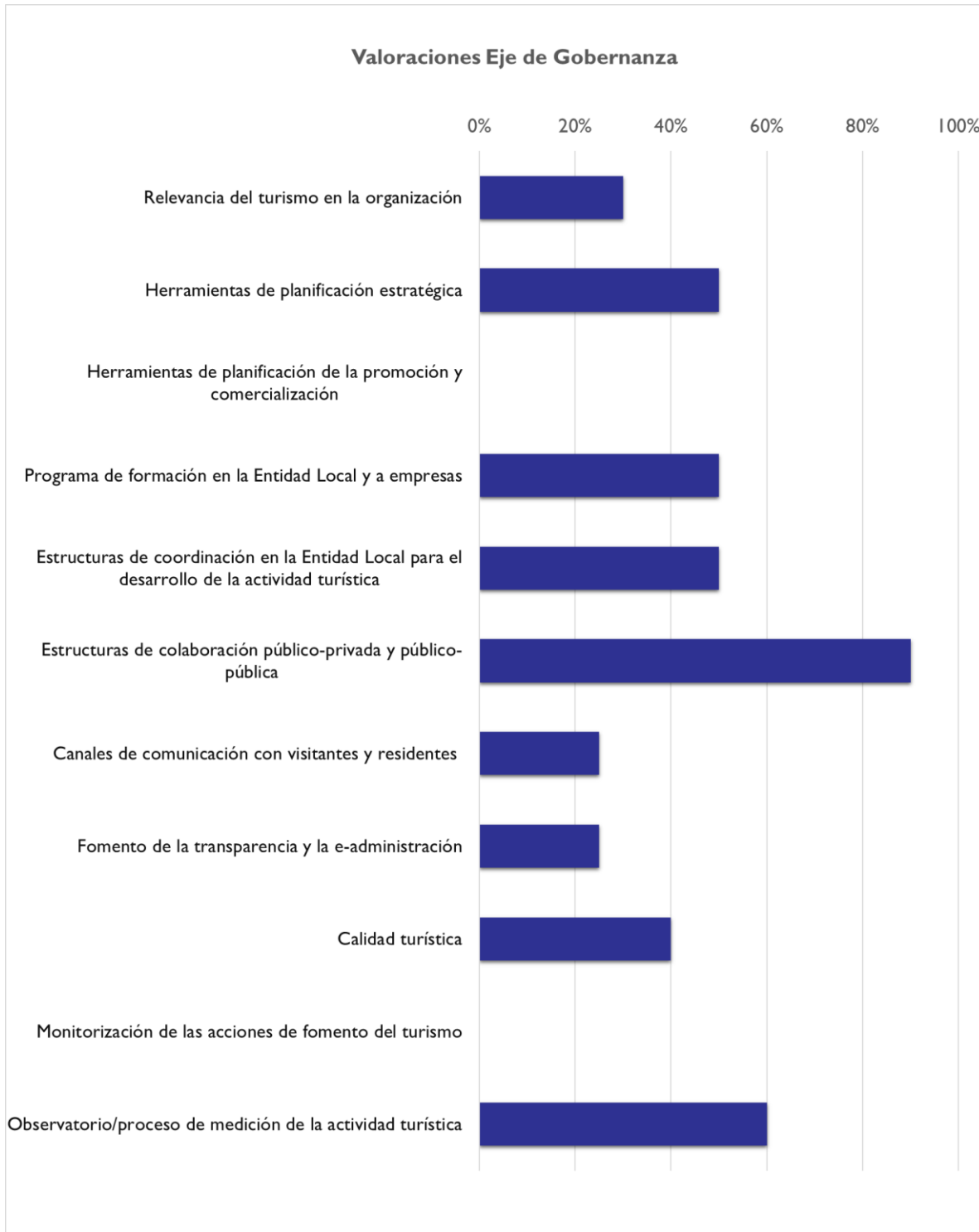
Además, la información pública de toda esta gestión, del proceso y los resultados es una exigencia social que debe integrarse en cualquier destino turístico inteligente.

Ámbito D. Gestión responsable y controlada

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



REQUISITOS DEL EJE



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



RECOMENDACIONES DEL PLAN DE ACCIÓN

| GOB01_REC03 | Redacción de un documento de compromiso con el desarrollo turístico del destino |
|---|--|
| A. Visión estratégica e implementación | |
| Responsable | Área de Turismo |
| Secundario | Gobierno de la Entidad Local |
| Prioridad | Alta |
| <p>Se recomienda la redacción de un documento en el que se exprese el compromiso de la Entidad Local con el desarrollo turístico del destino. La definición de una política turística, adaptada a las particularidades e idiosincrasia del territorio, que sirva de guion para todos los actores implicados y para los ciudadanos, que podrán conocer los objetivos perseguidos y los instrumentos que se utilizarán para su consecución, alineada con la estrategia de desarrollo que la Entidad Local tenga para el municipio en su conjunto.</p> <p>Un documento marco que defina los objetivos del desarrollo turístico en el territorio en el largo plazo, estableciendo la base de la estrategia en la que los ejes DTI sean conductores de la misma: Gobernanza, Innovación, Tecnología, Sostenibilidad y Accesibilidad.</p> <p>La puesta en marcha de un proyecto como la transformación en Destino Turístico Inteligente o, en general, de proyectos relacionados con turismo necesita de un impulso claro por parte de la institución implicando al conjunto de la misma y a el resto de actores. Por ello, es importante la publicación del citado documento para que esté disponible para todos, ciudadanos y visitantes, y que se destaque el carácter transversal de la actividad turística y la necesaria implicación de todas las áreas de la organización en su desarrollo.</p> <p>En ese sentido, también sería recomendable la consulta durante la redacción del documento con el sector privado y la sociedad civil y, en la medida de lo posible, contar con el consenso o aceptación de la oposición política en la corporación para garantizar la continuidad en el medio y largo plazo del documento de política turística.</p> | |

| GOB01_REC04 | | Ente gestor de turismo con competencias en gestión de destino | |
|--|-----------------|--|--|
| A. Visión estratégica e implementación | | | |
| Responsable | Área de Turismo | | |
| Secundario | | | |
| Prioridad | Alta | | |
| <p>El Ente gestor de turismo en un destino debe tener la capacidad de liderar los procesos requeridos para la aplicación del nuevo modelo turístico, coordinando las actuaciones de todas las áreas de la Entidad Local y la participación de los agentes privados y la ciudadanía.</p> <p>En ese sentido, el Ente Gestor debe ser una herramienta potente, ágil y eficaz, capaz de incluir al sector privado y la ciudadanía en las decisiones y el desarrollo turístico, buscando su corresponsabilidad y dando un impulso a la política turística del destino.</p> <p>El primer paso para conseguirlo será realizar un análisis para delimitar las áreas de trabajo que surgen de todo este proceso de cambio entre las que debería haber: marketing, comunicación, productos y un área de gestión del destino o del DTI. Para cada una de ellas se delimitará los recursos humanos necesarios, junto con sus perfiles.</p> <p>Una vez concretado todo esto, la Entidad Local deberá estudiar si la mejor fórmula para conseguir los objetivos como destino pasa por mantener un Área de Turismo o si es necesaria la creación de un ente gestor de otra naturaleza jurídica. Para ese análisis, la consulta del manual "Modelos de Gestión Turística Local" de la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) puede ser una buena herramienta.</p> | | | |

| GOB01_REC06 | | Fomento de la participación de ciudadanía y empresas en el plan de acción de turismo |
|---|-----------------|---|
| A. Visión estratégica e implementación | | |
| Responsable | Área de Turismo | |
| Secundario | | |
| Prioridad | Media | |
| <p>Se recomienda que la elaboración del Plan de acción anual se haga consultando al sector privado y la ciudadanía con el objetivo de que todos los actores se impliquen en su desarrollo y estén alineados con el trabajo que se haga desde la Entidad Local.</p> <p>La actividad turística es muy transversal y con una fuerte incidencia en el territorio por lo que garantizar que el sector y los residentes conocen y comparten las líneas de acción que se van a poner en marcha el destino para el desarrollo turístico, las impulsará en mayor medida y contribuirá a garantizar los objetivos perseguidos.</p> <p>Por otro lado, integrar en la planificación a empresas y residentes supone una fórmula eficaz de sensibilización y de comunicación de los beneficios del turismo.</p> | | |

| GOB02_REC08 | | Redacción de un Plan estratégico de turismo |
|--|-----------------|--|
| A. Visión estratégica e implementación | | |
| Responsable | Área de Turismo | |
| Secundario | | |
| Prioridad | Alta | |
| <p>Se recomienda la redacción de un Plan estratégico de turismo que deberá establecer misión, visión y objetivos, así como los medios y las acciones concretas para su consecución, que se plasmarán en un plan de acción, sobre el que se hará el correspondiente seguimiento y evaluación, a través de indicadores preestablecidos. El plan debe estar basado en un análisis y diagnóstico exhaustivo del destino, que permita definir las estrategias para su consecución, haciendo referencia a las temáticas de todos los ejes DTI.</p> <p>Con el objetivo de que todos los actores estén alineados y coordinados, el Plan estratégico de turismo debe estar concertado con el sector privado y la sociedad civil</p> | | |

GOB02_REC08 Redacción de un Plan estratégico de turismo

y tener en cuenta las premisas marcadas por otras administraciones de rango superior para buscar líneas de trabajo conjuntas que permitan un mayor impulso al turismo. Será necesario contar con la participación de las diferentes áreas de la Entidad Local que tienen incidencia en la actividad turística, directa o indirectamente y, en la medida de lo posible, también con el consenso o aceptación de la oposición política para garantizar la continuidad en el medio y largo plazo del proyecto definido.

En el plan estratégico, se debe hacer especial hincapié en el diagnóstico de la oferta, la demanda, competidores, tendencias de mercado, los actores relevantes, las infraestructuras y los productos turísticos, a la vez que tener la capacidad de adaptarse a los cambios en el desarrollo interno del destino y a los factores endógenos que puedan ir influyendo en él. Así mismo exige de una comunicación adecuada que llegue a empresarios, ciudadanos y turistas para que tengan conocimiento de los objetivos y valores del desarrollo turístico en el municipio.

GOB03_REC06 Redacción de un plan de marketing turístico

A. Visión estratégica e implementación

| | |
|--------------------|-----------------|
| Responsable | Área de Turismo |
| Secundario | |
| Prioridad | Alta |

Se recomienda la redacción de un plan de marketing, basado en la estrategia turística del destino, que marque las líneas de desarrollo de la comercialización y la promoción tanto digital como offline.

El plan incluirá la definición de objetivos, las estrategias y acciones para conseguirlos en materia de producto, mercados, segmentos, marca, comercialización y promoción, la calendarización de éstas, así como los soportes a utilizar (folletos, plataformas de comercialización online, etc.) y el presupuesto y responsable de cada actuación. Todo ello con indicadores de medición que permitan conocer el grado de ejecución, su seguimiento y control, aplicando las correcciones necesarias, así como el impacto de acciones y campañas. Al mismo tiempo, se deben aprovechar las sinergias que facilita a efectos de promoción la pertenencia a redes y clubes de producto.

Por otro lado, promocionar y dar a conocer las acciones que se realicen en todos y cada uno de los ejes del DTI con influencia directa en turismo debe ser uno de los

GOB03_REC06**Redacción de un plan de marketing turístico**

objetivos del Plan de marketing. Los avances y buenas prácticas en Gobernanza, Innovación, Tecnología, Sostenibilidad y/o Accesibilidad pueden ser un elemento clave para la promoción.

Asimismo, el plan de marketing debe incluir una estrategia de marca para mejorar la definición y posicionamiento de la misma, con un Manual de identidad de marca y la guía de uso del logotipo.

Como en el resto de planes de la Entidad Local, el Plan de marketing debe estar concertado con el sector privado y la sociedad civil con el objetivo de que todos los actores estén alineados y coordinados, además de tener en cuenta la línea de trabajo de otras administraciones de rango superior para buscar sinergias y una mayor efectividad.

Todo este trabajo en marketing y marca turística debe enlazarse con el plan de comunicación del destino y establecer unas líneas de comunicación comunes, con elementos gráficos coherentes y etiquetas/hashtags compartidos, no solo en turismo, sino en todas las áreas. La estrategia de branding será parte integrante de las herramientas de promoción y comunicación, de la estructuración de producto y de la segmentación. Por ello, todas las medidas de comunicación deberán tener en cuenta ésta y viceversa.

GOB03_REC10**Redacción de un procedimiento para la creación coordinada de productos turísticos****A. Visión estratégica e implementación****Responsable**

Área de Turismo

Secundario

Resto de Áreas de la Entidad Local

Prioridad

Alta

Se recomienda redactar un procedimiento para la elaboración de productos turísticos que permita al destino contar con un catálogo definido sobre el que establecer las políticas de comercialización y promoción adecuadas. La creación de producto debe ir en línea con el planeamiento estratégico definido (diversificación, especialización...).

Para ello hay que listar los recursos con los que cuenta el destino y la oferta que los complementa y que en su conjunto constituirá un verdadero producto turístico. Es importante, analizar la competencia y configurar un catálogo de productos sólido y

| GOB03_REC10 | Redacción de un procedimiento para la creación coordinada de productos turísticos |
|---|--|
| <p>coherente, junto con los públicos objetivos a los que se dirigirán, en los que centrar los esfuerzos de promoción y comercialización del plan de marketing. Así el posicionamiento de los productos se reforzará en la página web de turismo y con la edición de folletos alineados con la nueva estructura, entre otros.</p> <p>Asimismo, es importante que la elaboración de productos turísticos se haga con el consenso de sector privado y ciudadanía para que se tenga el apoyo en su configuración y puesta en marcha, un trabajo a tratar en el marco de las herramientas de participación existentes.</p> <p>En este proceso, el resto de Áreas de la Entidad Local, más allá de Turismo, juegan un papel clave, ya que la configuración de los productos requerirá, en muchos casos, de su participación.</p> <p>El Manual de desarrollo de productos turísticos de la Organización Mundial de turismo, que, aunque es una edición de 2012, repasa los factores clave y procesos básicos a seguir para estructurar correctamente un producto turístico, por lo que podría ser un elemento de consulta.</p> | |

| GOB04_REC01 | Elaboración de un Plan de formación en turismo dirigido a trabajadores de la Entidad Local | |
|--|---|--|
| B. Eficiencia en la gestión | | |
| Responsable | Área de Formación/Recursos Humanos | |
| Secundario | Área de Turismo | |
| Prioridad | Alta | |
| <p>El nuevo modelo de gestión turística propuesto para la Entidad Local desde la perspectiva DTI exige una política de formación que responda a las necesidades requeridas para emprender el proceso de transformación.</p> <p>Por ello, se hace imprescindible un análisis de perfiles y de nuevos requisitos y la elaboración de un plan de formación anual o bienal consensuado con los trabajadores que actualice los conocimientos del personal y responda a la nueva realidad.</p> | | |

GOB04_REC01**Elaboración de un Plan de formación en turismo dirigido a trabajadores de la Entidad Local**

La formación debe ir encaminada a reforzar el conocimiento del área de turismo, pero no sólo, ya que la transversalidad del turismo y del DTI hacen necesaria la formación a todos los niveles y en todas las áreas de la Entidad Local.

GOB05_REC02**Creación de un Comité/Comisión Interconcejalías**

B. Eficiencia en la gestión

Responsable

Gobierno de la Entidad Local

Secundario

Área de Turismo

Prioridad

Alta

El proyecto DTI requiere de actuaciones transversales para su puesta en práctica, por lo que, la coordinación entre las diferentes áreas de la Entidad Local es fundamental.

En ese sentido, se hace necesaria la creación de un Comité/comisión Interconcejalías o, dado el carácter transversal del concepto Destino Turístico Inteligente, un comité DTI al máximo nivel dentro de la Entidad Local que incluya representantes de todas las concejalías.

El objetivo es doble, por una parte, poner en común los proyectos/acciones que se activen en el consistorio, independientemente de quién los impulse, y se analice y coordine su interacción con el resto de departamentos teniendo en cuenta la estrategia de conversión en DTI que ha iniciado el municipio, es decir, haciendo converger esos proyectos y acciones con los ejes del DTI: Gobernanza, Innovación, Tecnología, Sostenibilidad y Accesibilidad.

Por otro lado, debe ser un espacio para detectar necesidades, problemáticas o nuevos servicios a los que se dé respuesta de una forma común y consensuada.

Alcaldía debería liderar y presidir este ente de coordinación, con el apoyo del Área de turismo, dado que este última trabaja ya en acciones con la transversalidad como eje central. Se detallará un procedimiento de trabajo para el comité, que puede organizar los grupos de trabajo por temáticas que sean necesarios, con un calendario de reuniones periódicas.

| GOB06_REC07 | | Fomento de la corresponsabilidad con el sector privado |
|---|--|---|
| C. Transparencia y participación | | |
| Responsable | Área de Turismo | |
| Secundario | Representantes del sector privado y ciudadanía | |
| Prioridad | Media | |
| <p>Se recomienda reforzar y afianzar la corresponsabilidad del sector privado en las iniciativas públicas de desarrollo turístico, con su participación directa aportando fondos en la puesta en marcha de las mismas. Esta aportación puede ser en especie, como la puesta a disposición de habitaciones de hotel para fam o press trips, o directamente económica como por ejemplo para la participación en ferias.</p> | | |

| GOB07_REC01 | | Impulso a la comunicación con la ciudadanía: foro online y newsletter |
|--|----------------------|--|
| C. Transparencia y participación | | |
| Responsable | Área de Turismo | |
| Secundario | Área de Comunicación | |
| Prioridad | Media | |
| <p>Las exigencias de transparencia hacen necesario contar con los canales de comunicación adecuados tanto para informar de la acción de gobierno como para fomentar la participación de los residentes en las políticas públicas. La gestión turística en los nuevos modelos de Gobernanza incluye a la ciudadanía como uno de los actores a tener en cuenta a la hora de planificar y ejecutar acciones en el ámbito turístico.</p> <p>En ese sentido, se recomienda, en primer lugar, identificar las principales asociaciones representativas de colectivos ciudadanos para, en un segundo paso, crear las herramientas que faciliten y fomenten esa comunicación bidireccional como: un foro online con las principales asociaciones ciudadanas, que también puede estar abierto a la población en general a través del que se comparta información y se reciba feedback directo y en tiempo real; una newsletter periódica dirigida tanto a representantes de la ciudadanía como a aquellas personas que quieran recibirla para tener una</p> | | |

| | |
|--|--|
| GOB07_REC01 | Impulso a la comunicación con la ciudadanía: foro online y newsletter |
| información actualizada de las actuaciones que se llevan a cabo en relación con el área de turismo y el proyecto DTI | |

| | |
|---|--|
| GOB07_REC03 | Servicios en los puntos de información turística con orientación al residente |
| C. Transparencia y participación | |
| Responsable | Área de Turismo |
| Secundario | Área de Comunicación |
| Prioridad | Media |
| <p>La gestión turística en los nuevos modelos de Gobernanza incluye a la ciudadanía como uno de los actores a tener en cuenta a la hora de planificar y ejecutar acciones en el ámbito turístico.</p> <p>Acciones y servicios de los que la ciudadanía no tiene por qué verse excluida, sino integrada y disfrutar de los beneficios de formar parte de un destino turístico. Por ello, se recomienda que las oficinas y puntos de información turística comuniquen y oferten servicios turísticos de los que la población residente puede disfrutar tales como visitas guiadas, descuentos, etc.</p> | |

| GOB07_REC07 | | Envío de comunicaciones periódicas a los principales mercados |
|---|----------------------|--|
| C. Transparencia y participación | | |
| Responsable | Área de Turismo | |
| Secundario | Área de Comunicación | |
| Prioridad | Media | |
| <p>Se recomienda revisar y optimizar los canales de comunicación con los visitantes para conseguir trasladar toda la información actualizada que se genere desde el destino, aprovechando para ello las nuevas herramientas tecnológicas.</p> <p>En ese sentido, se recomienda crear los canales que faciliten y fomenten esa comunicación como el envío de comunicaciones periódicas con noticias y novedades a los principales mercados emisores en su idioma.</p> <p>Todo ello debe hacerse en base a una planificación que vaya en línea con la estrategia del destino y se coordine con el resto de herramientas de comunicación de la Entidad Local, para priorizar, alinear y dar coherencia a los mensajes que se lancen.</p> | | |

| GOB07_REC08 | | Creación de canales de comunicación en tiempo real con los visitantes |
|--|----------------------|--|
| C. Transparencia y participación | | |
| Responsable | Área de Turismo | |
| Secundario | Área de Comunicación | |
| Prioridad | Media | |
| <p>Se recomienda revisar y optimizar los canales de comunicación con los visitantes para conseguir trasladar toda la información actualizada, aprovechando para ello las nuevas herramientas tecnológicas que permiten realizarlo en tiempo real y tener además una comunicación bidireccional para poder adaptar productos y servicios respondiendo a las necesidades o problemáticas.</p> <p>En ese sentido, se recomienda crear las herramientas que faciliten y fomenten esa comunicación como la activación de canales de comunicación en tiempo real (Whatsapp, chat en web...).</p> | | |

| | |
|---|--|
| GOB07_REC08 | Creación de canales de comunicación en tiempo real con los visitantes |
| <p>Todo ello debe hacerse en base a un procedimiento de actualización establecido, con una planificación que vaya en línea con la estrategia del destino y se coordine con el resto de canales de comunicación de la Entidad Local, para alinear y dar coherencia a los mensajes que se lancen.</p> | |

| | |
|--|--|
| GOB07_REC14 | Refuerzo de la comunicación con el sector privado |
| C. Transparencia y participación | |
| Responsable | Área de Turismo |
| Secundario | Área de Comunicación |
| Prioridad | Alta |
| <p>Las exigencias de transparencia hacen necesario contar con los canales de comunicación adecuados tanto para informar de la acción de gobierno como para fomentar la participación del sector privado en las políticas públicas. 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.</p> <p>En ese sentido, se recomienda, en primer lugar, identificar las principales asociaciones representativas del empresariado para, en un segundo paso, crear las herramientas que faciliten y fomenten esa comunicación bidireccional como: un foro online con las principales asociaciones, que también puede estar abierto a empresarios individuales, el envío de una newsletter periódica que informe de las acciones relacionadas con el turismo y consensuar un calendario de reuniones periódicas para tratar los temas turísticos o aquellos derivados de la actividad turística en el territorio.</p> | |

| GOB08_REC03 | | Publicación de las acciones en turismo |
|---|----------------------|---|
| C. Transparencia y participación | | |
| Responsable | Área de Turismo | |
| Secundario | Área de Comunicación | |
| Prioridad | Media | |
| <p>La comunicación permanente de las actividades del Área de Turismo, más allá de las relacionadas con la promoción, debe ser una de las prioridades para trasladar a la sociedad los beneficios del turismo en el territorio. Esto, unido a la activación de canales de participación de la ciudadanía y el empresariado, contribuirá a sensibilizar sobre la importancia de la actividad turística cumpliendo con las obligaciones de transparencia.</p> <p>En ese sentido, se recomienda publicar de forma periódica las actuaciones que ha llevado a cabo el Área de Turismo en el destino, el grado de cumplimiento de objetivos y resultados, estableciendo indicadores de medición para ello. Se trata de una rendición de cuentas, que contribuirá a trasladar los valores y la política turística a residentes y visitantes, que debe coordinarse con la estrategia de comunicación llevada a cabo desde la Entidad Local.</p> <p>El trabajo en la línea del proyecto DTI como proceso de mejora continua, orientado a una nueva Gobernanza, a fomentar la Innovación y potenciar la Sostenibilidad y la calidad turística de los servicios es un valor a trasladar a la ciudadanía.</p> | | |

| GOB08_REC05 | | Ampliación del catálogo de trámites disponibles en Sede Electrónica |
|---|--------------------|--|
| C. Transparencia y participación | | |
| Responsable | Área de Tecnología | |
| Secundario | | |
| Prioridad | Media | |
| <p>La Sede Electrónica es un importante canal de comunicación con ciudadanía y empresas a través del que se hace pública información de la Entidad Local y se ejecutan trámites y servicios vía telemática.</p> | | |

| | |
|--|--|
| GOB08_REC05 | Ampliación del catálogo de trámites disponibles en Sede Electrónica |
| <p>Se recomienda potenciar su funcionamiento, incluyendo el máximo número de trámites disponibles a través de Sede electrónica para mejorar con el cumplimiento de las obligaciones en transparencia, reforzar los principios de eficacia y eficiencia de la administración pública, así como ahorrar costes a ciudadanía y empresas y reforzar sus garantías (Ley 39/2015).</p> | |

| | |
|---|---|
| GOB08_REC11 | Fomento del uso de la Sede Electrónica entre las empresas del sector turístico |
| <p>C. Transparencia y participación</p> | |
| Responsable | Área del Turismo |
| Secundario | Área de Tecnología |
| Prioridad | Alta |
| <p>Se recomienda potenciar el uso de la Sede Electrónica por parte de las empresas que conforman el sector turístico, lo que contribuiría al ahorro de costes, así como a mayores garantías para éstas. Para ello, se propone la elaboración de manuales de uso y la convocatoria de talleres o webinars en el que se expliquen los trámites a realizar y los pasos y herramientas necesarias para hacer un uso eficiente de la oficina virtual de la Entidad Local.</p> <p>La Entidad Local contribuye así a facilitar los trámites y acceso a la información de las empresas turísticas, primando la transparencia y la eficacia.</p> | |

| GOB08_REC13 | | Estrategias, planes o protocolos para actualización del Portal de Transparencia |
|--|------------------------------|--|
| C. Transparencia y participación | | |
| Responsable | Gobierno de la Entidad Local | |
| Secundario | | |
| Prioridad | Alta | |
| <p>La Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno obliga a Administraciones a tener determinadas informaciones publicadas en sus webs de forma clara y entendible. Es por ello, que es necesaria la actualización y ampliación de los datos que ofrece la Entidad Local en su Portal de transparencia, además sería interesante que se publicaran algunos de los Índices de Transparencia Internacionales existentes.</p> <p>Se recomienda la revisión del alcance de las informaciones que se ofrecen en el Portal, además de la necesidad de establecer un procedimiento para su actualización permanente cumpliendo con las obligaciones de transparencia ante la sociedad como administración pública. Una actualización de todas y cada una de las áreas de la Entidad Local, calendarizada y asignando responsables de la misma.</p> | | |

| GOB09_REC02 | | Fomento de certificaciones de calidad |
|--|-----------------|--|
| D. Responsabilidad y control | | |
| Responsable | Área de Turismo | |
| Secundario | | |
| Prioridad | Alta | |
| <p>La imagen turística del destino debe ir unida a la de la calidad y por ello fomentar la implantación de certificaciones (Q, Biosphere, etc.) es un aspecto clave para un desarrollo competitivo y sostenible.</p> <p>Por ello, se recomienda el impulso de acciones que favorezcan la implantación de certificaciones que contribuyan a visibilizar y reforzar los esfuerzos en pro de la calidad y la Sostenibilidad que se hacen desde la iniciativa pública y privada en el destino.</p> | | |

GOB09_REC02 Fomento de certificaciones de calidad

Un servicio de apoyo a empresas, capacitación o líneas de financiación pueden ser acciones que faciliten a las empresas la implantación de certificaciones de calidad, a la vez, que el sector público las incorpora también en sus recursos y servicios.

GOB09_REC03 Fomento de otras acciones de impulso a la calidad turística

D. Responsabilidad y control

| | |
|--------------------|-----------------|
| Responsable | Área de Turismo |
|--------------------|-----------------|

| | |
|-------------------|--|
| Secundario | |
|-------------------|--|

| | |
|------------------|------|
| Prioridad | Alta |
|------------------|------|

La imagen turística del destino debe ir unida a la de la calidad y por ello se recomienda poner en marcha un Plan/programa de acciones de impulso a la calidad turística consensuado con el sector a través del que, además de promover las certificaciones, se prevean otras acciones como capacitación, talleres o líneas de financiación.

En definitiva, la Entidad Local debe liderar el camino hacia la calidad, potenciándola en los recursos y servicios propios, e integrando a todos los actores que participan en la cadena de valor turística.

Asimismo, el Plan debe incluir acciones de comunicación de los objetivos conseguidos en materia de calidad para dar visibilidad a los esfuerzos de sector público y privado y que residentes y visitantes conozcan el trabajo realizado en este ámbito y los beneficios que ello reporta.

| GOB10_REC04 | | Monitorización de las acciones de fomento del turismo |
|--|-----------------|--|
| D. Responsabilidad y control | | |
| Responsable | Área de Turismo | |
| Secundario | | |
| Prioridad | Alta | |
| <p>Las obligaciones de transparencia y eficiencia en la gestión de las administraciones públicas llevan a la necesidad de monitorizar y garantizar que las acciones que se llevan a cabo responden a los objetivos marcados. En ese sentido, se recomienda analizar el impacto y retorno de las acciones de fomento de la actividad turística, desde la contratación de una campaña de publicidad en medios a la participación en la organización de eventos como puede ser una carrera, un concierto, etc.</p> <p>Para ello previamente deben haberse marcado unos objetivos claros y unos indicadores de medición que con los resultados finales permitirán tomar decisiones a futuro sobre la idoneidad de las acciones y realizar los cambios y correcciones necesarios para optimizar al máximo la inversión.</p> | | |

| GOB11_REC05 | | Monitorización de la contribución económica del turismo |
|--|------------------------------|--|
| D. Responsabilidad y control | | |
| Responsable | Área de Turismo | |
| Secundario | Sector turístico y académico | |
| Prioridad | Alta | |
| <p>Se recomienda monitorizar el impacto económico del turismo en la economía del destino a través del consumo directo realizado por los visitantes. De esta forma, se dispondrá de un indicador que cuantificará la importancia del turismo en el destino, una herramienta útil para llevar a cabo la política turística y para la toma de decisiones.</p> <p>Un primer paso será estimar el peso que tiene la actividad turística en el empleo del municipio, para lo cual se pueden filtrar las actividades turísticas de las fuentes estadísticas de empleo existentes a nivel nacional (EPA y registros de afiliados a la Seguridad Social).</p> | | |

GOB I I_REC05**Monitorización de la contribución económica del turismo**

Todo ello se insertará en el observatorio turístico o el proceso para medir la actividad turística con el que ya cuenta el destino y contribuirá a permitir una explotación de datos y análisis amplio desde la perspectiva tanto pública como privada, con lo que tendrá también una mayor capacidad de reacción y adaptación a nuevas situaciones.

Esta recogida de información y análisis debe plasmarse en cuadros de mando, para facilitar su comprensión y uso que, junto con informes de coyuntura, deberían ser herramientas al servicio del sector.

Se recomienda estructurar la recogida de información, sistematizarla y marcar los períodos de actualización, así como de análisis y entregables. Según lo establecido por la Organización Mundial de Turismo, las actividades económicas consideradas en la delimitación del ámbito del Turismo son las siguientes (se incluye el código correspondiente de la CNAE 2009):

55 y 56 Hostelería

491 Transporte interurbano de pasajeros por ferrocarril

493 Otro transporte terrestre de pasajeros

501 Transporte marítimo de pasajeros

503 Transporte de pasajeros por vías navegables interiores

511 Transporte aéreo de pasajeros

522 Actividades anexas al transporte

791 Actividades de agencias de viajes y operadores turísticos

799 Otros servicios de reservas y actividades relacionadas con los mismos

771 Alquiler de vehículos de motor

773 Alquiler de otra maquinaria, equipos y bienes tangibles

900 Actividades de creación, artísticas y espectáculos

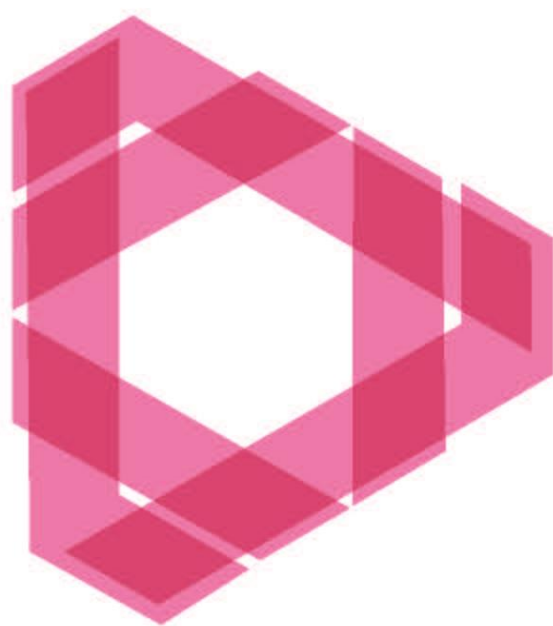
910 Actividades de bibliotecas, archivos, museos y otras actividades culturales

931 Actividades deportivas

932 Actividades recreativas y de entretenimiento

Se pueden consultar las fichas técnicas e informes sobre empleo turístico publicadas por Turespaña, organismo que se encarga de la explotación específica de los datos de empleo de las actividades turísticas a nivel nacional o bien en la plataforma [Dataestur](#).

| GOB I I _REC07 | | Elaboración de un procedimiento para comunicar los datos y análisis vinculados a la actividad turística | |
|--|-----------------|--|--|
| D. Responsabilidad y control | | | |
| Responsable | Área de Turismo | | |
| Secundario | | | |
| Prioridad | Alta | | |
| <p>Se recomienda que la recogida de datos centralizada en un Observatorio turístico o con procesos que permitan medir la actividad turística desde diferentes perspectivas (oferta, demanda, satisfacción, impacto...) vaya acompañada de un procedimiento para comunicar los datos y análisis vinculados tanto al sector turístico como a la ciudadanía periódicamente.</p> <p>El conocimiento generado será una importante herramienta para la toma de decisiones tanto desde el sector público como el sector privado y la información a los residentes es un elemento fundamental para garantizar la transparencia y la sensibilización hacia la actividad turística.</p> <p>La presentación de los datos recogidos deberá tener en cuenta el público objetivo al que va dirigida, ser clara, contextualizada y con comparativas y análisis que permitan, en la medida de lo posible, hacer un seguimiento de la evolución de las variables recogidas.</p> | | | |



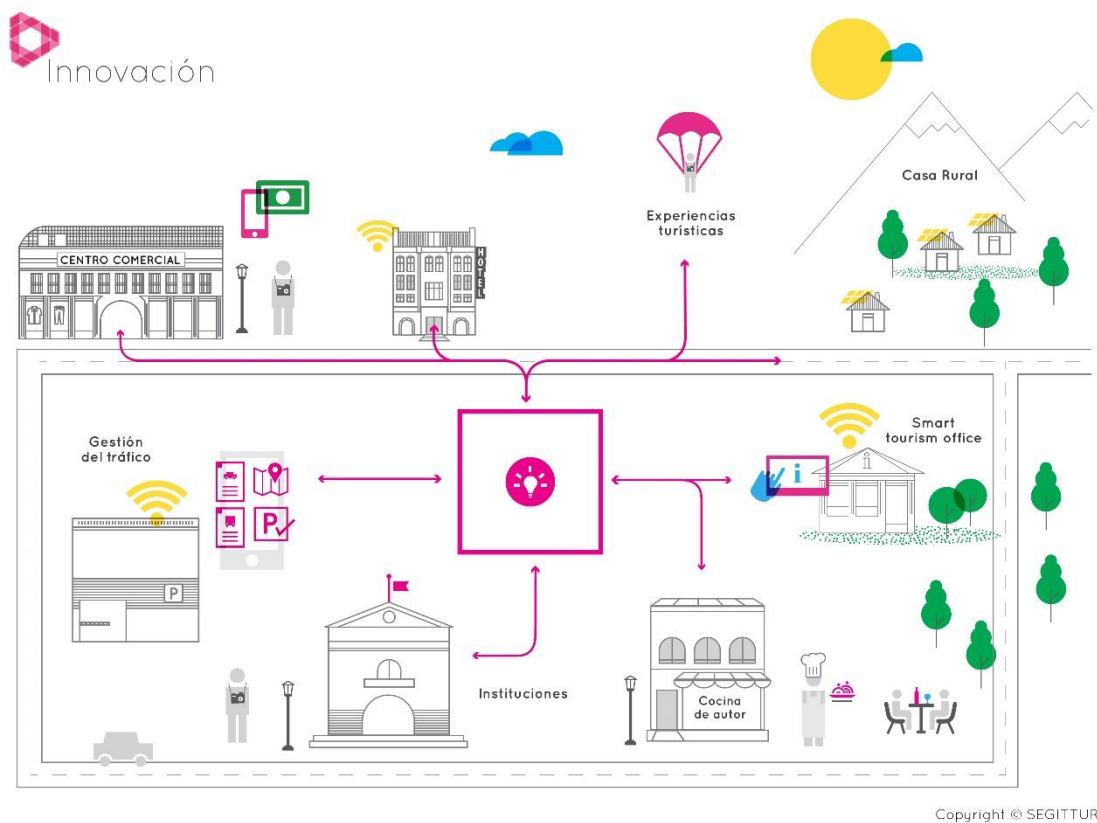
INNOVACIÓN

4.2. INNOVACIÓN

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

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

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



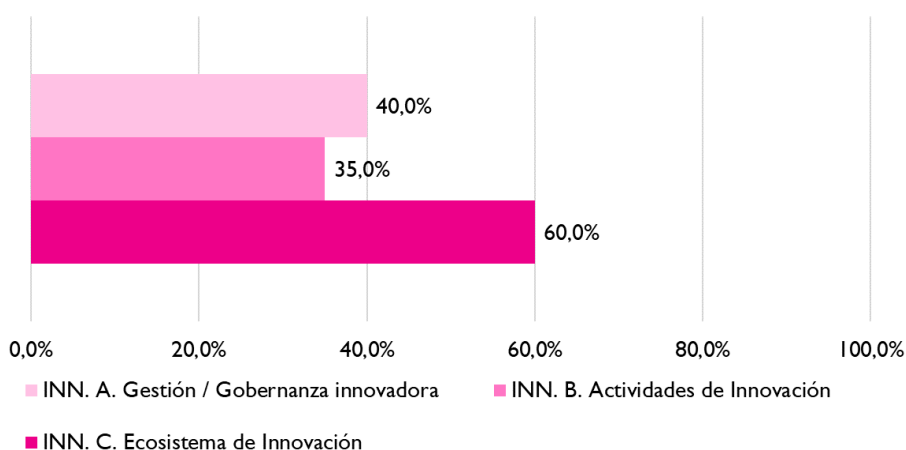
4.2.1. Grado de cumplimiento de los requisitos de Innovación

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



El grado de cumplimiento de los requisitos analizados en el eje de Innovación en Sevilla se sitúa en el 41,1%.

Ámbitos de evaluación de Innovación



Fuente: elaboración propia por SEGITTUR

En el desglose del eje por ámbitos de evaluación, destaca el cumplimiento de los requisitos relacionados con el Ecosistema de Innovación.

4.2.2. Diagnóstico y plan de acción por ámbitos de evaluación

Ámbito A. Gestión / Gobernanza innovadora

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

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

Ámbito B. Actividades de Innovación

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

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

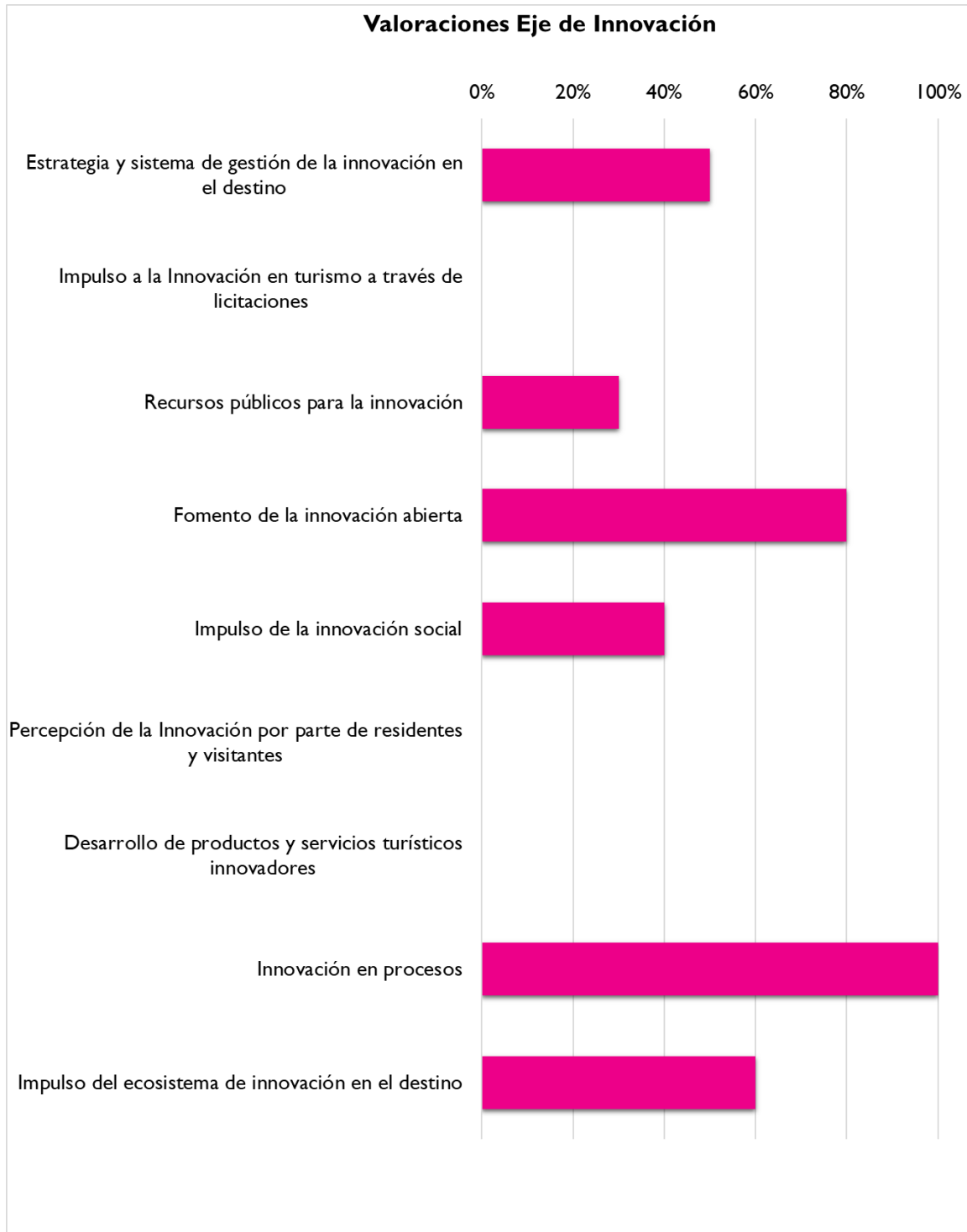
Ámbito C. Ecosistema de Innovación

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

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



REQUISITOS DEL EJE



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



RECOMENDACIONES DEL PLAN DE ACCIÓN

| INN01_R03 | Fomento de la implantación de sistemas de gestión en empresas turísticas y/u organismos del destino |
|---|---|
| A. Gestión / Gobernanza Innovadora | |
| Responsable | Área de Innovación |
| Secundario | Gobierno Municipal |
| Prioridad | Alta |
| <p>Se recomienda que las empresas turísticas y/o los organismos de destino fomenten la implantación de sistemas de gestión mediante el desarrollo de las siguientes acciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Análisis de la situación actual de la gestión de la entidad. A través del cual se determinen las motivaciones de la organización para llevar a cabo la implantación de un sistema de gestión, se diagnostique la situación de partida y se establezcan las bases para una futura planificación mediante el establecimiento de objetivos y metas de gestión que estén alineados con la estrategia general de la entidad. 2. Mapeo de procesos y procedimientos de trabajo. El objetivo es conocer los procesos clave de la organización y ofrecer a los responsables una mejor visión sobre el funcionamiento interno y las relaciones externas que mantiene cada área o departamento. En esta etapa es importante realizar el registro y documentar de forma sistemática los procesos identificados. 3. Formación. Dirigida al personal a cargo de los procesos clave de la organización y centrada en preparar a las personas para el cambio de cultura que debe producirse y demostrar cómo se trabaja dentro del sistema de gestión. 4. Implantación del sistema de gestión. Una vez realizadas las actividades anteriores la organización estará preparada para poner en marcha el sistema de gestión, lo que supondrá implantar nuevos procesos, herramientas, flujos de información y nuevas responsabilidades. 5. Auditorías internas y externas. La organización ha de realizar revisiones periódicas del sistema de gestión, tanto internas como externas, para identificar los fallos y establecer medidas preventivas y correctoras. Este es el momento también en que se deben detectar las oportunidades de mejora a partir de las lecciones aprendidas. 6. Certificación del sistema de gestión. La certificación es una demostración y garantía de que la organización ha implantado con éxito el sistema de gestión y que cuenta con los procedimientos adecuados para su mantenimiento y corrección de fallos. | |

| | |
|--|---|
| INN02_R01 | Fomento de la Innovación en turismo a través de licitaciones |
| A. Gestión / Gobernanza Innovadora | |
| Responsable | Área de Turismo |
| Secundario | Área de Innovación |
| Prioridad | Alta |
| <p>Una parte cada vez más significativa de la contratación pública en España, que representa aproximadamente el 20% del PIB, está relacionada con la compra de Innovación. Este tipo de compra pública es, además de un elemento importante para lograr la modernización de las Administraciones y mejorar la calidad de los servicios públicos, un factor clave para impulsar la creación de empleo cualificado, facilitar el acceso al mercado de las PYME, y fomentar la aparición de emprendedores y nuevos mercados de productos y servicios tecnológicos.</p> <p>Para ello se aconseja seguir las recomendaciones recogidas en el Decálogo de la Compra Pública Innovadora de la Unión Europea, que contiene un conjunto de buenas prácticas que pueden ayudar a establecer de forma eficaz un procedimiento de contratación pública de Innovación (CPI).</p> <p>Es aconsejable también que los organismos encargados de la CPI aprendan a distinguir entre los distintos tipos de CPI existentes, adaptando la metodología y la normativa que debe regir cada licitación según el nivel de madurez de la Tecnología (TRL).</p> <p>Se recomienda fomentar el diálogo competitivo con el objetivo de dotar de mayor dinamismo a los procedimientos de CPI y dar entrada a aquellas PYME que, independientemente de su tamaño e histórico, cuentan con capacidad para realizar ofertas innovadoras. En este mismo sentido, el fomento de la asociación o agrupación de PYME innovadoras en los proyectos de mayor tamaño o complejidad es también un elemento aconsejable.</p> <p>Otras recomendaciones incluyen reducir el peso del factor precio en los criterios de adjudicación de proyectos innovadores para centrarse más en la relación precio-calidad, así como hacer más hincapié en los criterios de propiedad industrial e intelectual, de manera que éstos no afecten negativamente a la concurrencia de las PYME innovadoras en procedimientos de CPI.</p> | |

| INN02_R02 | Promoción de la Compra Pública Innovadora en turismo |
|---|--|
| Responsable | Área de Turismo |
| Secundario | Área de Innovación |
| Prioridad | Media |
| <p>Se recomienda impulsar un procedimiento de CPI en turismo. Este instrumento CPI nos brinda un puente para desarrollar la Innovación a través de las compras públicas.</p> <p>La CPI, como política pública de fomento de la Innovación desde la demanda, utilizando la contratación pública como palanca para impulsar sectores estratégicos, representa para el turismo un instrumento muy valioso que permite interactuar de manera abierta con el ecosistema.</p> <p>Para ello, habilita dos canales: el proactivo, a través el cual las Entidades Locales tienen la oportunidad de realizar una reflexión estratégica de sus necesidades y socializarla con el mercado en búsqueda de soluciones innovadoras; y el reactivo, a través el cual la oferta tecnológica (clúster, asociaciones empresariales, universidades, CCTT, etc.) pueden compartir propuestas de soluciones o ideas de Innovación que atienden a las problemáticas de las Entidades Locales. Todo, orientado a realizar una “escucha activa” del mercado, generando los canales adecuados y garantizando siempre los principios de concurrencia, transparencia e igualdad de trato.</p> | |

| INN03_R01 | Asignación de presupuesto específico a la Innovación |
|---|--|
| A. Gestión / Gobernanza Innovadora | |
| Responsable | Gobierno Municipal |
| Secundario | Área de Innovación |
| Prioridad | Alta |
| <p>El desarrollo de una estrategia de Innovación por parte de las empresas turísticas y los organismos de destino precisa de un presupuesto de Innovación que permita desplegar la estrategia de Innovación, así como implementar proyectos innovadores a corto, medio y largo plazo. Para ello es aconsejable contar con una partida</p> | |

| INN03_R01 | Asignación de presupuesto específico a la Innovación |
|---|---|
| <p>presupuestaria que sea estable, previsible con antelación y de carácter plurianual, evitando tener que concretar un presupuesto específico cada vez que surgen las oportunidades de proyectos. De esta forma es más probable que los proyectos de Innovación respondan a las necesidades reales de la organización y puedan ser ejecutados al 100%.</p> <p>Es recomendable que el presupuesto asignado a la Innovación contemple partidas destinadas a conceptos como los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Búsqueda de oportunidades y generación de ideas. 2. Formación y capacitación del personal. 3. Implantación de herramientas de apoyo a la Innovación. 4. Inversión en proyectos de Innovación, propios o en colaboración. 5. Coordinación y control de los proyectos de Innovación. <p>Es aconsejable que el equipo de dirección tome en consideración las opiniones de todos los miembros de la organización, fomentando su involucración en la Innovación y aumentando su grado de motivación.</p> <p>El presupuesto asignado debe ser evaluado constantemente y los objetivos logrados medidos adecuadamente con el fin de valorar la posibilidad de realizar cambios en futuras asignaciones presupuestarias, así como identificar posibles mejoras.</p> | |

| INN03_R02 | Asignación de presupuesto específico a proyectos de Innovación en turismo | |
|---|--|--|
| A. Gestión / Gobernanza Innovadora | | |
| Responsable | Área de Turismo | |
| Secundario | Área de Innovación | |
| Prioridad | Alta | |
| <p>Es aconsejable que la asignación del presupuesto específico para proyectos de Innovación en turismo se lleve a cabo atendiendo a diferentes fuentes de financiación y que éstas estén previstas de antemano, tanto en forma como en cantidad, por los gestores empresariales y/o de destino.</p> | | |

INN03_R02**Asignación de presupuesto específico a proyectos de Innovación en turismo**

Dado el elevado grado de riesgo que comportan la mayoría de los proyectos de Innovación en turismo, algunos de los cuales implican el desarrollo de aplicaciones disruptivas, es conveniente que el gestor empresarial/público recurra a fuentes variadas de financiación con la finalidad no sólo de incrementar su capacidad de inversión, sino también para compartir estos riesgos con otras entidades públicas o privadas.

Es aconsejable que el gestor planifique adecuadamente y con suficiente tiempo las fuentes de financiación a las que recurrirá para elaborar el presupuesto de Innovación, estableciendo un mix de fuentes que le permitan lograr los objetivos de Innovación establecidos. Este mix de financiación habrá de contemplar tanto fondos propios procedentes del presupuesto de Innovación, como fuentes complementarias en forma de ayudas directas de organismos nacionales y/o europeos.

También es aconsejable fijarse en otras fórmulas de financiación alternativas, como las que puedan derivarse de la colaboración pública-pública (p.ej. con centros de I+D+i o universidades), y público-privada, fomentando de este modo la creación de consorcios en los que las partes aporten de forma complementaria recursos financieros, personales y/o técnicos para la Innovación.

INN05_R02**Impulso de la Innovación social en turismo****B. Actividades de Innovación****Responsable**

Área de Turismo

Secundario

Área de Innovación

Prioridad

Alta

El turismo juega un papel importante en el desarrollo social y económico. Por tanto, los proyectos innovadores en turismo deben asegurar beneficios y valores no sólo para los turistas, sino también para los actores locales. Esto hace que los retos derivados de la actividad turística en los destinos 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

INN05_R02**Impulso de la Innovación social en turismo**

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.

Es aconsejable que el impulso a la Innovación social en turismo transcurra por las mismas etapas indicadas en INN05_R01, lo que significa que al menos debe comenzar con la identificación de las necesidades sociales en el destino, seguir con la preparación de una propuesta de cambio y finalizar con la ejecución de las nuevas soluciones. Posteriormente se ha de llevar a cabo la evaluación de cada proyecto y finalmente el escalado de las iniciativas.

Es importante que los responsables de dar impulso a la Innovación social desde el ámbito local sean conscientes de que las innovaciones sociales en turismo persiguen un cambio de mentalidad desde la perspectiva “orientada al cliente” hacia otra “orientada a la comunidad”, en la que predomina por tanto el capital social de 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.

INN06_R01**Disponibilidad de encuestas sobre percepción de la Innovación en destino****B. Actividades de Innovación**

| | |
|--------------------|--------------------|
| Responsable | Área de Innovación |
| Secundario | Área de Turismo |
| Prioridad | Baja |

Estudios recientes han demostrado la importancia que tienen tanto las características de las innovaciones como la manera en que éstas son percibidas sobre el comportamiento individual y colectivo, y su grado de adopción. Algunos aspectos percibidos de la Innovación mejoran su tasa de difusión, mientras que otros la retrasan. Por tanto, la capacidad de medir cómo los individuos y las comunidades perciben las características de una Innovación en particular, así como los comportamientos que de la misma se derivan, resultan críticos para identificar:

1. Problemas relacionados con el potencial de éxito de la Innovación.
2. Oportunidades para abordar esos problemas.

INN06_R01**Disponibilidad de encuestas sobre percepción de la Innovación en destino**

Desde la óptica del gestor de destino, disponer de este tipo de información es relevante también para entender cómo la Innovación puede contribuir a un desarrollo equilibrado y sostenible del destino, o para decidir el momento más oportuno en que se debería introducir una determinada Innovación.

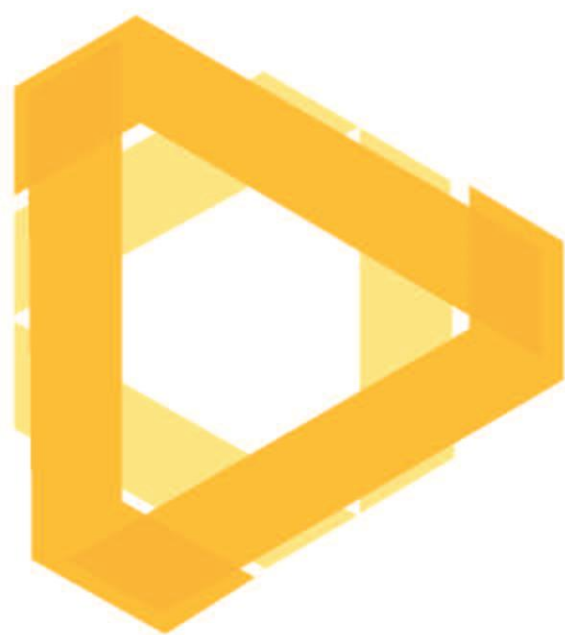
Se recomienda por ello el diseño de una encuesta de periodicidad anual, que permita conocer la percepción de la Innovación entre los turistas y los residentes, mediante la recogida de los siguientes datos de forma simultánea:

1. Características sociodemográficas de los encuestados (edad, género, nivel de estudios, nivel de ingresos, categoría profesional, procedencia, etc.).
2. Ventajas relativas de la Innovación (grado en el que un adoptante potencial obtendrá o se beneficiará de la adopción de una nueva Innovación).
3. Compatibilidad (cómo de bien encaja la Innovación en el entorno social, personal y tecnológico del adoptante).
4. Presión social (la medida en que un adoptante potencial puede sentirse obligado a adoptar una Innovación debido a la presión de los compañeros o las expectativas del grupo)
5. Complejidad (grado en el que una Innovación se percibe como difícil de comprender y de utilizar)
6. Riesgo percibido (mide la percepción tanto de la incertidumbre de un resultado futuro desconocido como de la pérdida potencial asociada con un producto fallido)
7. Discontinuidad (incluye la capacidad del consumidor para hacer comparaciones con productos anteriores y su determinación del esfuerzo que se necesita para adoptar la nueva Innovación).

| INN07_R01 | Desarrollo de productos turísticos innovadores |
|---|--|
| B. Actividades de Innovación | |
| Responsable | Área de Turismo |
| Secundario | Área de Innovación |
| Prioridad | Alta |
| <p>Se recomienda coordinar una estrategia de identificación de recursos, actividades, eventos, etc. para el adecuado diseño y diversificación del producto turístico, aprovechando la Innovación como palanca para la creación de valor.</p> <p>Esta estrategia debe 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. Los principales aspectos a abordar en la estrategia serán los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diseño de productos acordes a los nuevos recursos identificados y a la demanda turística del destino. - Acondicionar los recursos turísticos susceptibles de ser convertidos en productos turísticos. - Dotación de contenidos innovadores. - Desarrollo de un modelo de relaciones entre los prestadores de los servicios turísticos que permita crear sinergias. - Procedimiento de testeo y seguimiento de los productos innovadores. | |

| INN09_R02 | Puesta en marcha de programas y actuaciones para impulsar el ecosistema de Innovación en turismo | |
|--|--|--|
| C. Ecosistema de Innovación | | |
| Responsable | Área de Promoción Económica / Área de Turismo | |
| Secundario | Área de Innovación | |
| Prioridad | Alta | |
| <p>Se aconseja el diseño y puesta en marcha de programas y actuaciones para impulsar el ecosistema de Innovación en turismo a través de iniciativas como las siguientes: incentivos, premios, formación, capacitación, programas de emprendimiento, incubación, aceleración, etc.</p> <p>Programa de apoyo al emprendimiento específicamente innovador en turismo, orientado a la mejora de la competitividad y la diferenciación del sector.</p> <p>Entre las actuaciones propuesta a incluir en este programa, se deben valorar las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ofrecer ayudas e incentivos con la finalidad de atraer y retener talento y emprendedores, para el desarrollo de nuevos negocios. - Promover una aceleradora o incubadora especializada en turismo, o gestionar acuerdos con las regionales. - Impulsar acciones específicas de apoyo al emprendimiento, como el mentoring o el acompañamiento en la tramitación de solicitudes a otros programas. - Convocar concursos y/o premios para emprendedores, iniciativas, ideas, propuestas y proyectos de emprendimiento en turismo. - Ayudas a proyectos de Innovación en los diferentes subsectores de turismo en el destino. | | |

| | | |
|---|---|--|
| INN09_R03 | Encuesta para medir la Innovación de las empresas turísticas | |
| C. Ecosistema de Innovación | | |
| Responsable | Área de Innovación / Área de Turismo | |
| Secundario | | |
| Prioridad | Baja | |
| <p>Diseño de una encuesta sobre Innovación en las empresas turísticas, con el principal objetivo de ofrecer información directa sobre el proceso de Innovación en las empresas, elaborando indicadores que permitan conocer los distintos aspectos de este proceso (impacto económico, actividades innovadoras, coste, etc.).</p> <p>Este estudio, aparte de proporcionar una información rica y variada sobre el proceso de Innovación, puede servir de marco base para identificar ámbitos con potencial de desarrollo, así como las principales carencias en cuanto a la Innovación de las empresas turísticas del destino</p> | | |

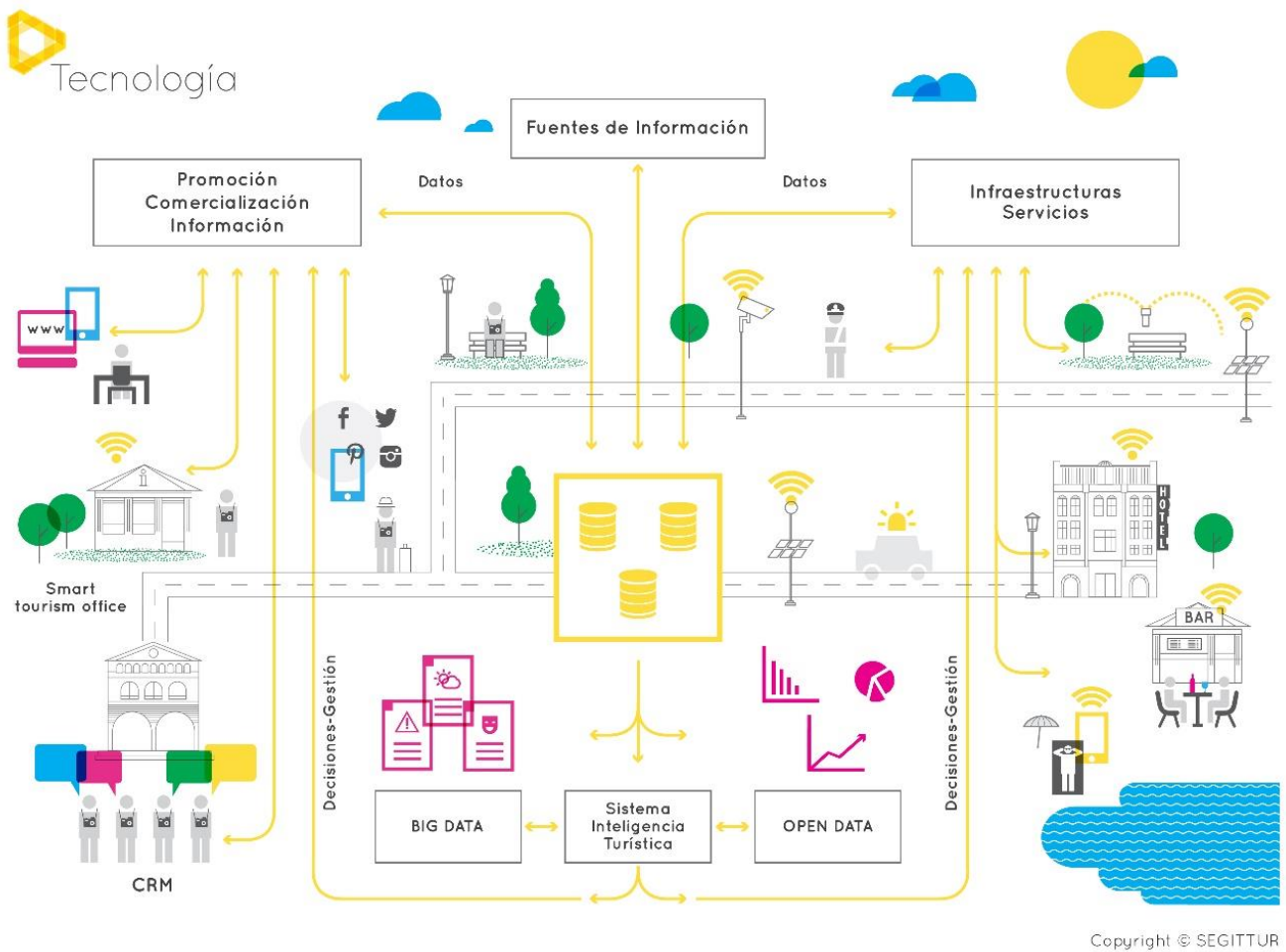


TECNOLOGÍA

5.1. TECNOLOGÍA

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

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



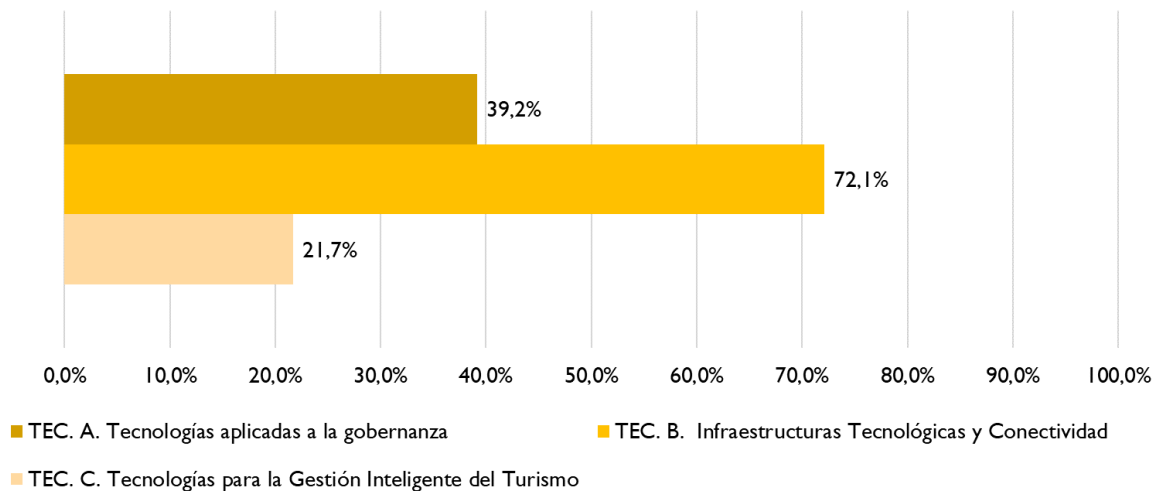
5.1.1. Grado de cumplimiento de los requisitos de Tecnología

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



El grado de cumplimiento de los requisitos analizados en el eje de Tecnología en Sevilla se sitúa en el 42,7%.

Ámbitos de evaluación de Tecnología



Fuente: Elaboración propia por SEGITTUR

En el **desglose del eje por ámbitos de evaluación**, destaca el cumplimiento de requisitos relacionados con las Infraestructuras Tecnológicas y Conectividad, con mayor margen de mejora en las Tecnologías aplicadas a la Gobernanza y a la gestión inteligente del turismo.

5.1.2. Diagnóstico y plan de acción por ámbitos de evaluación

Ámbito A. Tecnologías aplicadas a la Gobernanza

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

Ámbito B. Infraestructuras tecnológicas y conectividad

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

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

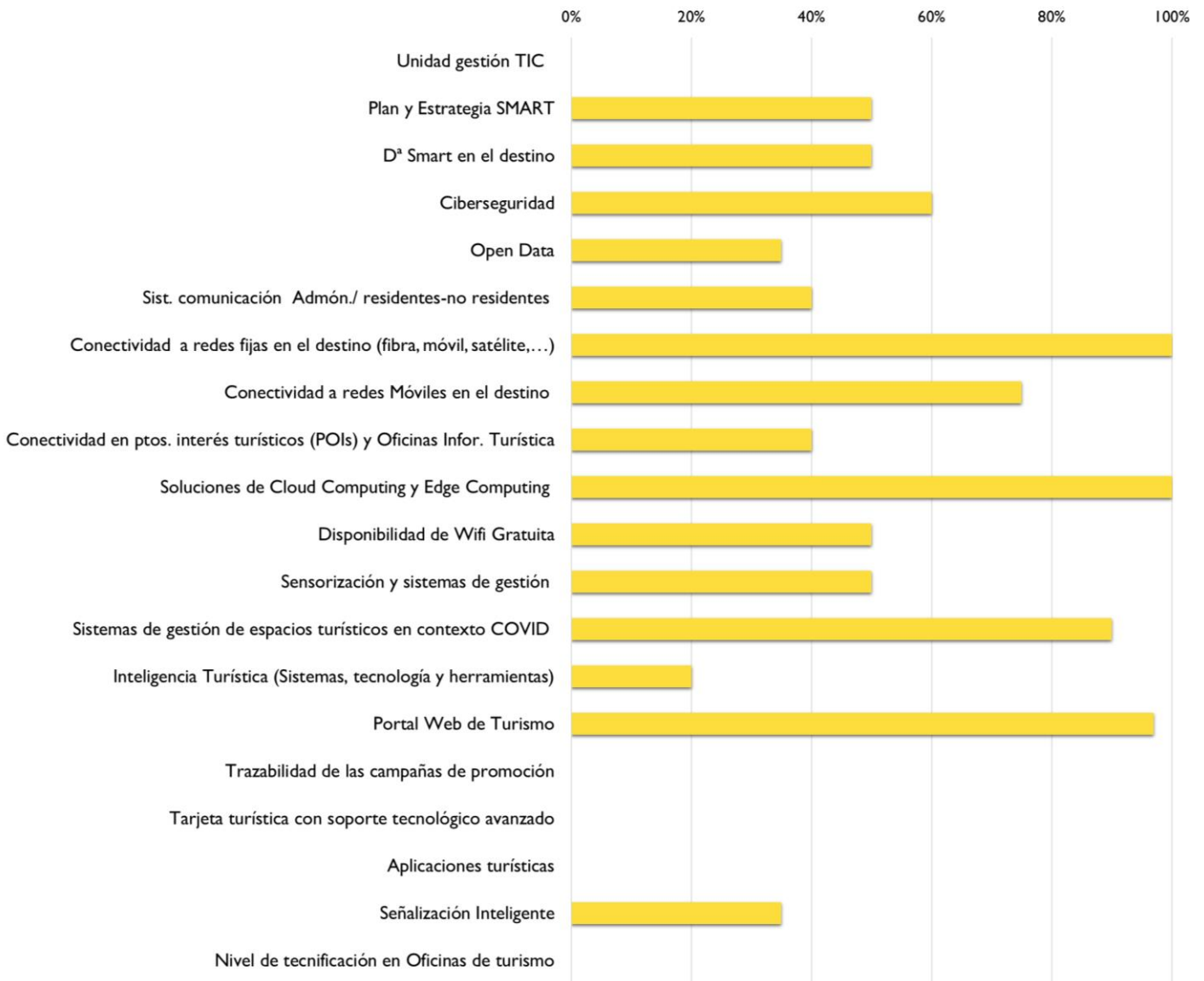
Ámbito C. Tecnologías para la gestión inteligente del turismo

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



REQUISITOS DEL EJE

Valoraciones Eje de Tecnología



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



RECOMENDACIONES DEL PLAN DE ACCIÓN

| TEC01_01_I_R02 Soporte y apoyo proporcionado por la unidad o área de gestión TIC | |
|--|--|
| Tecnologías aplicadas a la Gobernanza | |
| Responsable | Área de Innovación |
| Secundario | Área de Informática y Nuevas Tecnologías |
| Prioridad | Media |
| <p>Como el destino ya dispone de un área específica para la gestión de proyectos e iniciativas TIC, es necesario que esta opere de manera proactiva. Es decir, se recomienda que, además de gestionar los servicios que le sean encomendados, promueve nuevos proyectos o implemente nuevas medidas, de modo que permita al destino en su conjunto mejorar su posicionamiento Smart.</p> | |

| TEC01_02_I_R02 Implementación de un vertical específico de turismo en el plan estratégico Smart | |
|---|--|
| Tecnologías aplicadas a la Gobernanza | |
| Responsable | Área de Innovación |
| Secundario | Área de Informática y Nuevas Tecnologías |
| Prioridad | Media |
| <p>Se recomienda la creación de una vertical propia, dentro del plan Smart con el que ya cuenta el destino, que ajuste las medidas y las líneas estratégicas a desarrollar de manera concreta para este sector económico.</p> | |

| | |
|--|--------------------|
| TEC01_02_2_R03 Refuerzo del apoyo de la Oficina Smart al desarrollo de iniciativas | |
| Tecnologías aplicadas a la Gobernanza | |
| Responsable | Área de Tecnología |
| Secundario | |
| Prioridad | Media |
| <p>La Oficina Smart debe ejercer un papel protagonista en la gestión y seguimiento de los proyectos a desarrollar o en desarrollo, así como proponer otros nuevos para avanzar en la conversión del destino en un destino inteligente.</p> | |

| | |
|--|--|
| TEC01_03_I_R02 Incorporación de servicios ligados a la actividad turística en la plataforma de gestión de servicios o plataforma ciudadana | |
| Tecnologías aplicadas a la Gobernanza | |
| Responsable | Área de Innovación |
| Secundario | Área de Informática y Nuevas Tecnologías |
| Prioridad | Media |
| <p>Se recomienda incorporar dentro de la plataforma de gestión de servicios en el destino elementos ligados a la actividad turística, los cuales pueden comprender desde catálogos con servicios georreferenciados hasta la incorporación de estudios Big Data turísticos, control de aforos en recursos, etc.</p> <p>Además, se recomienda impulsar la integración de nuevos servicios a la plataforma.</p> | |

| TEC01_03_4_R01 Creación de una Tarjeta Ciudadana | |
|---|--------------------|
| Tecnologías aplicadas a la Gobernanza | |
| Responsable | Área de Tecnología |
| Secundario | |
| Prioridad | Media |
| <p>Se recomienda implementar una tarjeta que preste servicios a la ciudadanía apoyándose en el empleo de las nuevas Tecnologías (NFC, beacons, interfaces de recarga, etc.) y que también esté disponible en una versión para los turistas.</p> | |

| TEC01_04_2_R01 Uso del Blockchain para mejorar la seguridad | |
|--|--------------------|
| Tecnologías aplicadas a la Gobernanza | |
| Responsable | Área de Tecnología |
| Secundario | |
| Prioridad | Media |
| <p>Se recomienda que el destino se dote de herramientas que le permitan emplear la Tecnología disruptiva Blockchain para mejorar la seguridad de determinados conjuntos de documentación o de determinado tipo de acciones.</p> <p>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.</p> | |

| TEC01_05_I_R01 Impulso al Portal de Datos Abiertos | |
|--|----------------------------------|
| Tecnologías aplicadas a la Gobernanza | |
| Responsable | Innovación |
| Secundario | Informática y Nuevas Tecnologías |
| Prioridad | Alta |
| <p>Se recomienda seguir incorporando un mayor número de datasets actualizado, además de los ya existentes, siendo relevante que se fomente la inclusión de datasets de naturaleza turística con una puntuación mínima de 3 estrellas (5stars.info).</p> <p>De cara a la publicación de información y documentación en el Portal de Datos Abiertos, es recomendable que se cuente con herramientas que ayuden al gestor a realizar esa tarea.</p> | |

| TEC01_06_2_R02 Mejora de la herramienta de publicación de avisos, alarmas e incidencias | |
|---|--|
| Tecnologías aplicadas a la Gobernanza | |
| Responsable | Área de Innovación |
| Secundario | Área de Informática y Nuevas Tecnologías |
| Prioridad | Alta |
| <p>Se recomienda que el destino mejore el desarrollo de las herramientas que permiten a la ciudadanía publicar información relativa a avisos, alarmas o incidencias de modo que sea posible discernir la procedencia de la persona que las publique. De este modo, se podrá obtener información útil para el gestor de turismo.</p> <p>Además, es importante que la persona, equipo o área de la administración encargada de su gestión, la dote de contenido actualizado, mejorando así el servicio prestado a la ciudadanía, así como realizar un seguimiento estadístico del número de publicaciones, interacciones con el ciudadano, respuestas, etc.</p> | |

| | |
|---|---|
| TEC02_09_I_R01 | Dotación de acceso WiFi gratuito al menos a la mitad de los puntos de interés identificados en el portal turístico |
| B. Infraestructuras Tecnológicas y Conectividad | |
| Responsable | Área de Innovación |
| Secundario | Área de Tecnología |
| Prioridad | Alta |
| Se recomienda instalar puntos de acceso WiFi gratuitos en aquellos puntos de interés identificados en el portal web de turismo. | |

| | |
|--|--|
| TEC02_11_I_R02 | Ampliación de la cobertura WiFi gratuita en el destino y seguimiento del número de usuarios |
| B. Infraestructuras Tecnológicas y Conectividad | |
| Responsable | Área de Innovación |
| Secundario | Área de Tecnología |
| Prioridad | Alta |
| Se recomienda dotar de acceso Wifi gratuito a zonas del Destino Turístico no tan visitadas, permitiendo avanzar en la dinamización turística del territorio. | |
| También es importante potenciar la red de cobertura Wifi y su uso para lograr que sea utilizada por al menos mil usuarios al año por cada cien mil habitantes. | |

| | |
|--|---|
| TEC02_12_3_R02 | Desarrollo de una aplicación de gestión de la movilidad con capacidad multi idioma adaptada a la demanda |
| B. Infraestructuras Tecnológicas y Conectividad | |
| Responsable | Área de Movilidad |
| Secundario | Área de Tecnología |
| Prioridad | Media |
| <p>Sí el destino dispone ya de aplicativos y/o herramientas capaces de ofrecer información en al menos un idioma extranjero, se recomienda que, en función de la demanda turística del destino, se realice la traducción a más idiomas de acuerdo a los orígenes principales de los visitantes que acuden a él. Junto con lo anterior, se recomienda realizar un seguimiento del uso real que los visitantes extranjeros realizan de estas aplicaciones.</p> | |

| | |
|---|---|
| TEC02_13_I_R02 | Ampliación de recursos y/o servicios que permiten el pago sin contacto |
| B. Infraestructuras Tecnológicas y Conectividad | |
| Responsable | Área de Innovación; Área de turismo |
| Secundario | Área de Tecnología |
| Prioridad | Media |
| <p>Aunque ya existen determinados recursos y/o ofertantes de servicios turísticos que permiten el pago sin contacto gracias a Tecnologías tales como el pago online, NFC, etc., se recomienda ampliar dichos sistemas a un número de recursos y/o empresas ofertantes de servicios mayor.</p> | |

| TEC02_13_2_R01 | | Desarrollo de un sistema de reservas |
|--|-------------------------------------|---|
| B. Infraestructuras Tecnológicas y Conectividad | | |
| Responsable | Área de Innovación; Área de turismo | |
| Secundario | Área de Tecnología | |
| Prioridad | Media | |
| <p>Se recomienda implantar un sistema de reserva anticipada para aquellos recursos turísticos que bien por estar sujetos a restricciones de aforo, bien por tener una elevada demanda o, como consecuencia de otros factores (eventos, COVID, etc.), sean susceptibles de reservarse con anterioridad a la visita.</p> | | |

| TEC03_14_I_R01 | | Implantación de sistemas para el análisis de la información |
|--|--------------------|--|
| C. Tecnologías para la Gestión Inteligente del Turismo | | |
| Responsable | Área de Turismo | |
| Secundario | Área de Tecnología | |
| Prioridad | Alta | |
| <p>Se recomienda desarrollar e implantar sistemas <i>Big Data</i> y <i>Bussiness Intelligence</i> para mejorar la capacidad de gestión de información, su análisis y posterior toma de decisiones.</p> | | |

| | |
|---|--|
| TEC03_I4_3_R01 | Sistema interoperable entre las herramientas de inteligencia turística y otros sistemas (Open Data, plataforma de ciudad, etc.) |
| C. Tecnologías para la Gestión Inteligente del Turismo | |
| Responsable | Área de Turismo |
| Secundario | Área de Tecnología |
| Prioridad | Alta |
| <p>Se recomienda al destino dotarse de un ecosistema de soluciones tecnológicas que le permita avanzar hacia una gestión más eficaz y eficiente de los servicios prestados. Este ecosistema deberá estar integrado por soluciones que permitan, a través de herramientas de inteligencia turística, obtener información de valor del visitante. Esta información podrá ser almacenada, visualizada y analizada en la Plataforma de ciudad por las personas competentes para ello. Todo este ecosistema deberá funcionar integrado como si de una sola solución se tratara, logrando la interoperabilidad total entre todas las soluciones implicadas.</p> | |

| | |
|---|--|
| TEC03_I4_4_R01 | Realización de seguimiento de marca |
| C. Tecnologías para la Gestión Inteligente del Turismo | |
| Responsable | Área de Turismo |
| Secundario | Área de Tecnología |
| Prioridad | Alta |
| <p>Para que el destino turístico conozca cómo es percibido por los visitantes que acuden a él, se recomienda desarrollar un sistema o sistemas que le permitan conocer qué opinan los visitantes durante y después de la visita. Estos sistemas pueden ir desde simples encuestas tradicionales realizadas bien en las propias oficinas de atención al visitante, bien a través de correo o de la propia web turística del destino, hasta soluciones más avanzadas basadas en el análisis de sentimiento, realizadas gracias a la aplicación de las nuevas Tecnologías, las cuales analizan el ecosistema de redes sociales disponible identificando de qué se habla en ellas en relación al destino y cómo se habla de un determinado destino, bien sea en su conjunto o de los recursos y servicios que contiene.</p> | |

| TEC03_14_5_R01 | | Desarrollo de un sistema de cuadro de mando turístico |
|---|--------------------|--|
| C. Tecnologías para la Gestión Inteligente del Turismo | | |
| Responsable | Área de Turismo | |
| Secundario | Área de Tecnología | |
| Prioridad | Alta | |
| <p>Para tener un mejor conocimiento del destino en su conjunto, se recomienda el desarrollo de un sistema de cuadro de mando "Business intelligence" personalizable que permita conocer con detalle el funcionamiento y operatividad de distintos servicios, tanto puramente turísticos como de implicación turística. Para ello, es necesario incluir dentro de esta medida, el desarrollo de todos los procedimientos de captación de datos que serán los que nutran de información a los cuadros de mando.</p> | | |

| TEC03_14_6_R01 | | Desarrollo de encuestas digitales |
|--|--------------------|--|
| C. Tecnologías para la Gestión Inteligente del Turismo | | |
| Responsable | Área de Turismo | |
| Secundario | Área de Tecnología | |
| Prioridad | Alta | |
| <p>Se recomienda implementar una herramienta de encuestación que permita de manera digital recopilar, almacenar y sistematizar información valiosa sobre el perfil, intereses, etc. de los visitantes.</p> | | |

| TEC03_15_I_R02 Mejora continua del portal web | |
|---|--------------------|
| C. Tecnologías para la Gestión Inteligente del Turismo | |
| Responsable | Área de Turismo |
| Secundario | Área de Tecnología |
| Prioridad | Alta |
| <p>Si bien el destino cuenta con un portal web completo y actualizado, se recomienda comprobar periódicamente los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Que el portal web se visualiza correctamente en diversas tipologías de dispositivos, comprobando que su funcionamiento se adapta un mercado tecnológico cambiante. - La asignación de perfiles e intereses no debe tomarse como algo estático, sino que cambia en función de múltiples variables. Es frecuente que se generen nuevos perfiles no contemplados inicialmente, para los cuales habrá que ofrecer una oferta adaptada. Se recomienda, por lo tanto, realizar una tarea proactiva de identificación de nuevos potenciales perfiles de usuario para dar respuesta rápida a sus necesidades. - Es importante nutrir de nuevos contenidos al portal web, mantenerlos actualizados y que estén alineados con la imagen global que el destino turístico desea ofrecer. Por este motivo, se recomienda que toda aquella nueva información que se incorpore, así como actualizaciones de lo ya existente, respete la imagen global que el destino quiere ofrecer en el mercado - Llevar a cabo una actualización periódica de la biblioteca de contenidos multimedia, adaptándola dinámicamente a la época de año, al calendario de eventos y festividades, etc. - asegurarse de que el posicionamiento del portal web posibilite que sea el primero (o de los primeros) resultados devueltos al realizar la búsqueda. <p>Además, será interesante estudiar la posibilidad de ofrecer al visitante una "newsletter" que le envíe de forma automática y periódica información de valor relacionada con el destino y el contenido del portal web.</p> <p>Por último, en aras de mejorar la operatividad y la interoperabilidad del portal web turístico con otros entornos y herramientas, es necesario que su desarrollo se lleve a cabo siguiendo criterios semánticos que permitan que los contenidos alojados en ella sean fácilmente comprendidos por otras soluciones</p> | |

| | |
|---|---|
| TEC03_16_I_R01 | Realización de informes o "Dashboard" para el seguimiento de campañas de promoción |
| C. Tecnologías para la Gestión Inteligente del Turismo | |
| Responsable | Área de Turismo |
| Secundario | Área de Tecnología |
| Prioridad | Alta |
| <p>Se recomienda que, gracias a las herramientas existentes, el destino realice un seguimiento y análisis detenido de todas las campañas de promoción lanzadas relacionadas con la actividad turística a fin de cuantificar su impacto.</p> | |

| | |
|---|---|
| TEC03_17_I_R01 | Desarrollo de herramientas para la gestión y actualización de la tarjeta turística |
| C. Tecnologías para la Gestión Inteligente del Turismo | |
| Responsable | Área de Turismo |
| Secundario | Área de Tecnología |
| Prioridad | Alta |
| <p>Se recomienda implementar dentro de las funcionalidades de la tarjeta turística, un conjunto de soluciones que le permitan actualizar los servicios ofrecidos de manera constante y, además, registrar datos relativos al uso que los usuarios hacen de ella, mejorando de esta forma el conocimiento que el destino tiene del perfil del visitante.</p> <p>Además, es importante que la tarjeta turística sea compatible con otros sistemas tecnológicos avanzados, estos sistemas pueden ir desde la integración con el teléfono móvil inteligente del visitante, con pulseras NFC, balizas repartidas por el destino, etc</p> | |

| TEC03_18_I_R01 | | Desarrollo de una APP con criterios "responsive" |
|---|--------------------|---|
| C. Tecnologías para la Gestión Inteligente del Turismo | | |
| Responsable | Área de Turismo | |
| Secundario | Área de Tecnología | |
| Prioridad | Alta | |
| <p>Se recomienda que se lleve a cabo la implementación y desarrollo de una aplicación móvil de turismo. El diseño de la app se debe realizar siguiendo criterios de diseño "responsive", lo cual implica que su visualización se adaptará al formato y resolución de la pantalla en la cual se esté visualizando y permitirá que pueda ser consultada satisfactoriamente tanto por visitantes reales como potenciales, se recomienda su desarrollo bajo</p> <p>Una vez desarrollada, se recomienda llevar a cabo una actualización de los contenidos, al menos, mensualmente, ofreciendo además contenidos personalizados y adaptados a cada tipo de visitante. Esto último requiere realizar una importante labor de categorización de contenidos para que, posteriormente, sea más sencillo su alineamiento con los deseos y gustos de cada tipología de visitante.</p> <p>A futuro, es importante que, gracias a las herramientas existentes, el destino realice un seguimiento y análisis detenido del funcionamiento de la o las APPs turísticas asociadas al destino, permitiéndole conocer el número de usuarios que la utilizan, su posición, movilidad en destino, elementos o recursos de mayor interés, inquietudes, etc., mejorando en consecuencia el conocimiento de la demanda turística y su funcionamiento como destino turístico, pudiendo por lo tanto actuar en la mejora global del destino sobre una base de conocimiento de la actividad mucho más profunda.</p> | | |

| | |
|--|---|
| TEC03_19_1_R02 | Ampliación del catálogo de recursos o elementos de interés señalizados de manera inteligente |
| C. Tecnologías para la Gestión Inteligente del Turismo | |
| Responsable | Área de Turismo |
| Secundario | Área de Tecnología |
| Prioridad | Alta |
| <p>Dado que ya existen soluciones de señalética inteligente implantadas en el destino, se recomienda ampliar el catálogo existente a nuevos elementos. No obstante, estos elementos deben incorporarse teniendo en cuenta la imagen global que el destino quiere mostrar, así como seguir las líneas estratégicas que se hayan definido para él.</p> | |

| | |
|--|--|
| TEC03_19_3_R01 | Desarrollo de soluciones que permitan al usuario ubicarse espacialmente en el destino |
| C. Tecnologías para la Gestión Inteligente del Turismo | |
| Responsable | Área de Turismo |
| Secundario | Área de Tecnología |
| Prioridad | Alta |
| <p>Una de las funcionalidades más importantes del IoT es que permite localizar espacialmente al visitante sobre el territorio, lo que sin duda aporta información muy importante para el destino y que es transversal a todo él, afectando a temas tan importantes como la movilidad, la Sostenibilidad, la percepción de calidad del destino, etc. Se recomienda, por lo tanto, que estos sistemas IoT, al interactuar con el visitante, permitan recoger información sobre dónde se localiza el visitante, los lugares por los que se desplaza, tiempos invertidos en visitar determinados recursos, o servicios, etc. Todo en su conjunto, mejora el conocimiento del destino y permite a los gestores mejorar la posición competitiva del mismo.</p> | |

| TEC03_20_I_R01 Mejora del nivel de tecnificación de la oficina de turismo | |
|--|----------------------------------|
| Tecnologías para la Gestión Inteligente del Turismo | |
| Responsable | Turismo |
| Secundario | Informática y Nuevas Tecnologías |
| Prioridad | Alta |
| <p>Las oficinas de turismo son espacios son especialmente relevantes por 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. Es por eso que se recomienda que el destino trabaja en las siguientes líneas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instalación de puntos de información turística digitales en el destino que permitan la interacción y la comercialización con el visitante: tótems, quioscos o puntos de información como sean necesarios para que el visitante pueda interactuar con ellos y, en caso de que lo desee, adquirir determinados servicios in situ. Estos elementos deben ubicarse no solo en puntos de información turística si no también en espacios críticos del destino, es decir, en espacios de tránsito obligatorio del visitante como pueden ser puertas de entrada como aeropuertos, puertos, estaciones, etc., o bien en determinados espacios altamente concurridos. - Incorporación de software de gestión en las oficinas turísticas: Se recomienda que las oficinas de información turística implanten para la gestión de su actividad cotidiana, un software de gestión de las mismas que las permitan ser más eficientes en las funciones que tienen asignadas. - Instalación de infraestructuras avanzadas de difusión turística: Se recomienda la instalación de infraestructuras avanzadas de difusión de contenidos relacionados con el destino turístico tales como pantallas táctiles, proyectores, "video Wall", etc., en las cuales se facilitará información de interés al visitante. Su ubicación debe localizarse en espacios de gran visibilidad y de gran tránsito de visitantes, posibilitando de esta forma que llegue a la mayor cantidad de personas posible. - Fomento del suministro de contenidos personalizados al visitante en función de su perfil: oficinas de atención turística tienen entre sus principales funciones, la de ofrecer información importante sobre el destino a todo visitante que así lo desee. Esta información va desde horarios de visita a los recursos, información sobre servicios, datos de interés, transporte, etc. Ahora bien, se recomienda que estos | |

TEC03_20_I_R01

Mejora del nivel de tecnificación de la oficina de turismo

contenidos ofrecidos estén adaptados en función del perfil del visitante que acude a la oficina, de tal forma que, si el perfil es, por ejemplo, deportista y naturaleza, se le ofrezca información de manera más particular sobre los recursos y servicios que se adaptan a esos intereses. Esto mejorará la percepción global que el visitante tiene del destino.

- Sistematización de la información recopilada a partir del libro de visitas o sistema de encuestas digital y su análisis: Se recomienda dotar a las oficinas de información turística de un libro de visitas y/o un sistema de encuestación digital que facilite la gestión de la información obtenida.

TEC03_20_4_R01

Desarrollo de un catálogo de experiencias inmersivas para el visitante

C. Tecnologías para la Gestión Inteligente del Turismo

Responsable

Área de Turismo

Secundario

Área de Tecnología

Prioridad

Alta

El destino debe ofrecer al visitante, apoyándose en el uso intensivo de las nuevas Tecnologías, experiencias inmersivas que le permitan sentirse parte activa del mismo, mejorando la percepción global del destino y haciéndolo más atractivo y comprensible para todo tipo de públicos. Por lo tanto, se recomienda desarrollar, de la mano de los últimos avances tecnológicos, un conjunto de soluciones que ofrezcan al visitante vivir en primera persona experiencias inmersivas gracias a la realidad virtual, la realidad aumentada, etc.

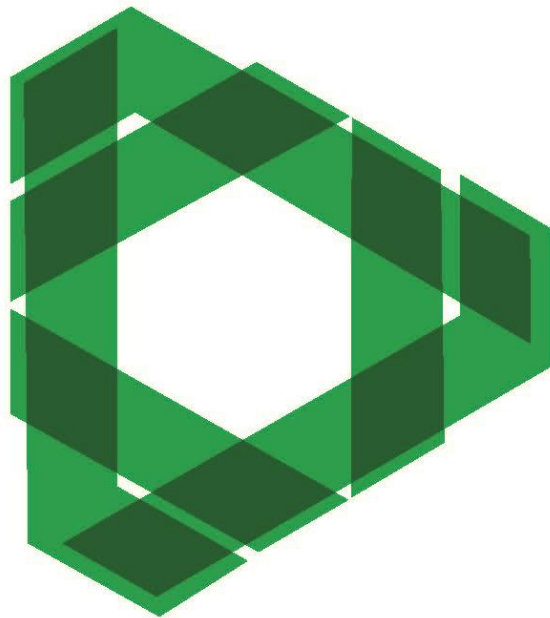
| TEC03_20_5_R01 Despliegue y uso de dispositivos IoT para la gestión del destino | |
|--|--------------------|
| C. Tecnologías para la Gestión Inteligente del Turismo | |
| Responsable | Área de Turismo |
| Secundario | Área de Tecnología |
| Prioridad | Alta |
| <p>Se recomienda instalar un sistema de sensores IoT que permitan monitorizar en tiempo real el estado general del destino turístico en su conjunto. Dicho sistema de sensores puede ir desde dispositivos de conteo de personas, sensores de aparcamiento inteligente, gestión de recursos, control de parámetros de conservación para mantener la integridad de los recursos, tráfico, etc. Para la correcta visualización de estos datos, su almacenamiento y su análisis, se recomienda su integración en una plataforma de destino en la cual, a través de una serie de cuadros de mando y herramientas, se realice la gestión del mismo desde una perspectiva integrada y transversal.</p> | |

| TEC03_20_8_R01 Chatbot o asistente virtual integrado en los diferentes canales existentes en destino | |
|---|--------------------|
| C. Tecnologías para la Gestión Inteligente del Turismo | |
| Responsable | Área de Turismo |
| Secundario | Área de Tecnología |
| Prioridad | Alta |
| <p>Se recomienda desarrollar un chatbot turístico/asistente virtual con el que el visitante pueda interactuar de manera dinámica, tanto por voz como por texto, que sea capaz de dar respuesta a los aspectos más importantes y habituales en relación al destino que el visitante real o potencial reclama. Elementos de interés, información sobre el destino, servicios, gastronomía, el tiempo, etc. Su ubicación puede ser tanto física, a través de pantallas de interacción en destino o fuera de él, o dentro del propio portal web turístico. No obstante, es altamente recomendable que se encuentre integrado dentro de las diferentes soluciones implantadas en el destino, de tal forma que sea el</p> | |

TEC03_20_8_R01

Chatbot o asistente virtual integrado en los diferentes canales existentes en destino

mismo chatbot el existente dentro del portal web, dentro de las APPs móviles o en espacios físicos en lugares concurridos a través de pantallas de interacción.

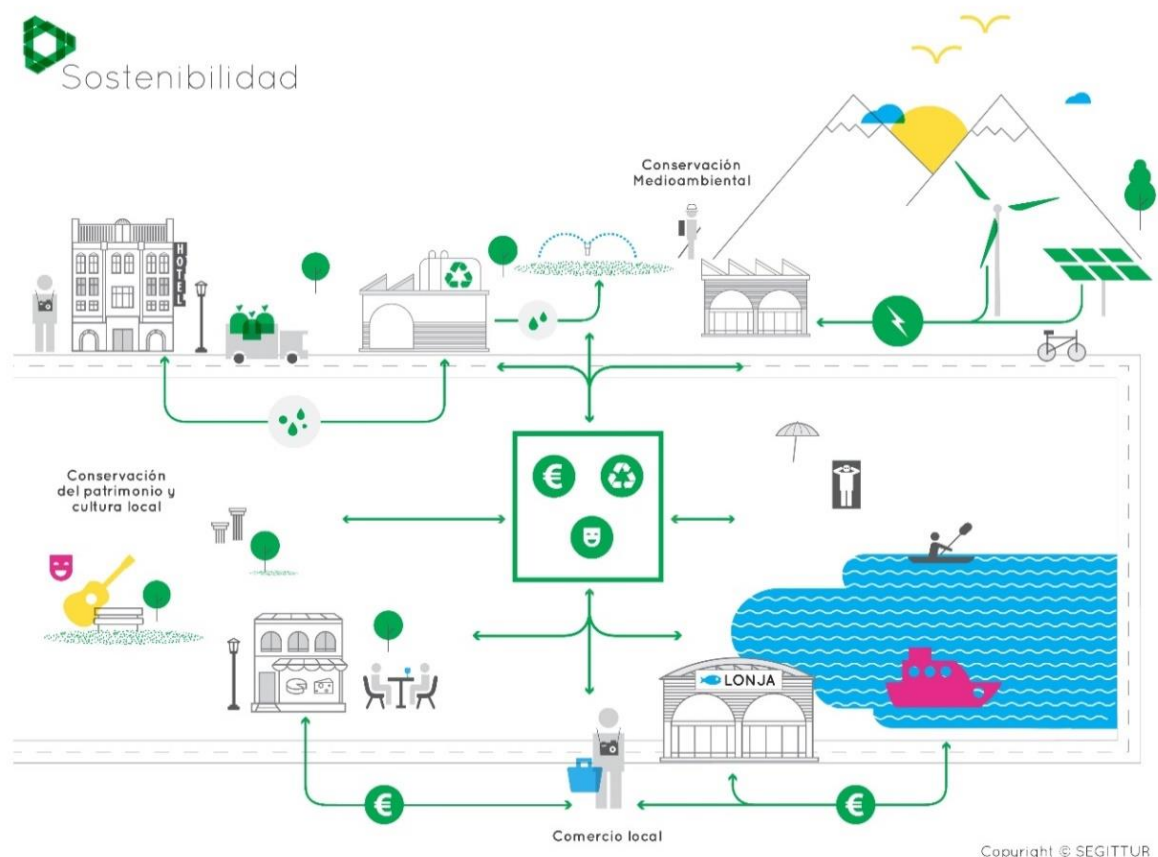


SOSTENIBILIDAD

5.2. SOSTENIBILIDAD

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

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



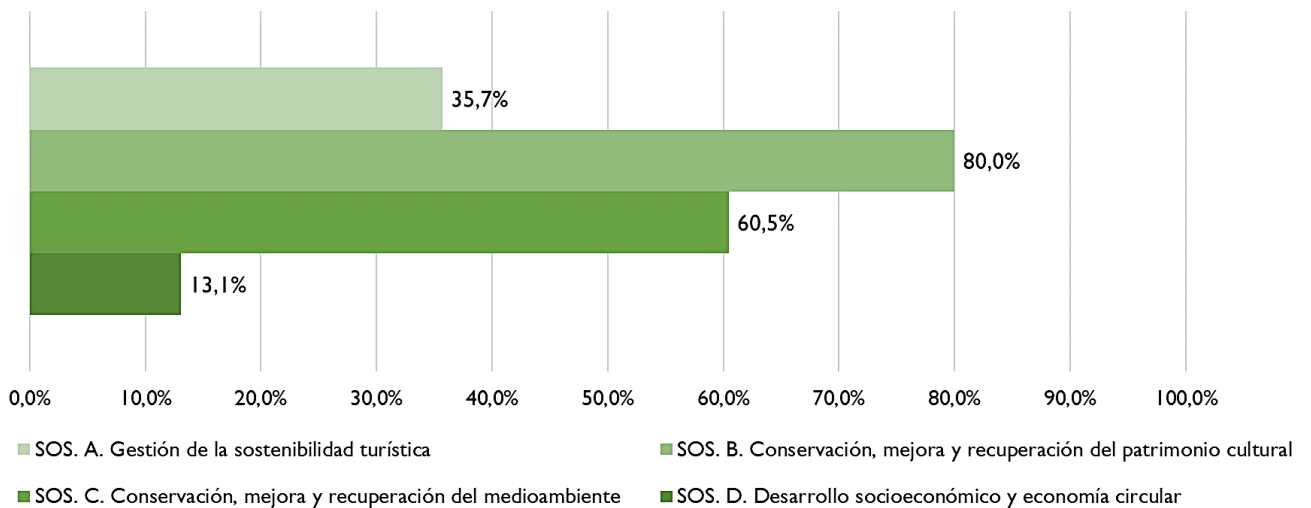
5.2.1. Grado de cumplimiento de los requisitos de Sostenibilidad

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



El grado de cumplimiento de los requisitos analizados en el eje de Sostenibilidad en Sevilla se sitúa en el 39,4%.

Ámbitos de evaluación de Sostenibilidad



Fuente: Elaboración propia por SEGITTUR

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

4.1.1. Diagnóstico y plan de acción por ámbitos de evaluación

Ámbito A. Gestión de la Sostenibilidad turística

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

Ámbito B. Conservación, recuperación y mejora del patrimonio cultural

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

Ámbito C. Conservación y mejora del medioambiente

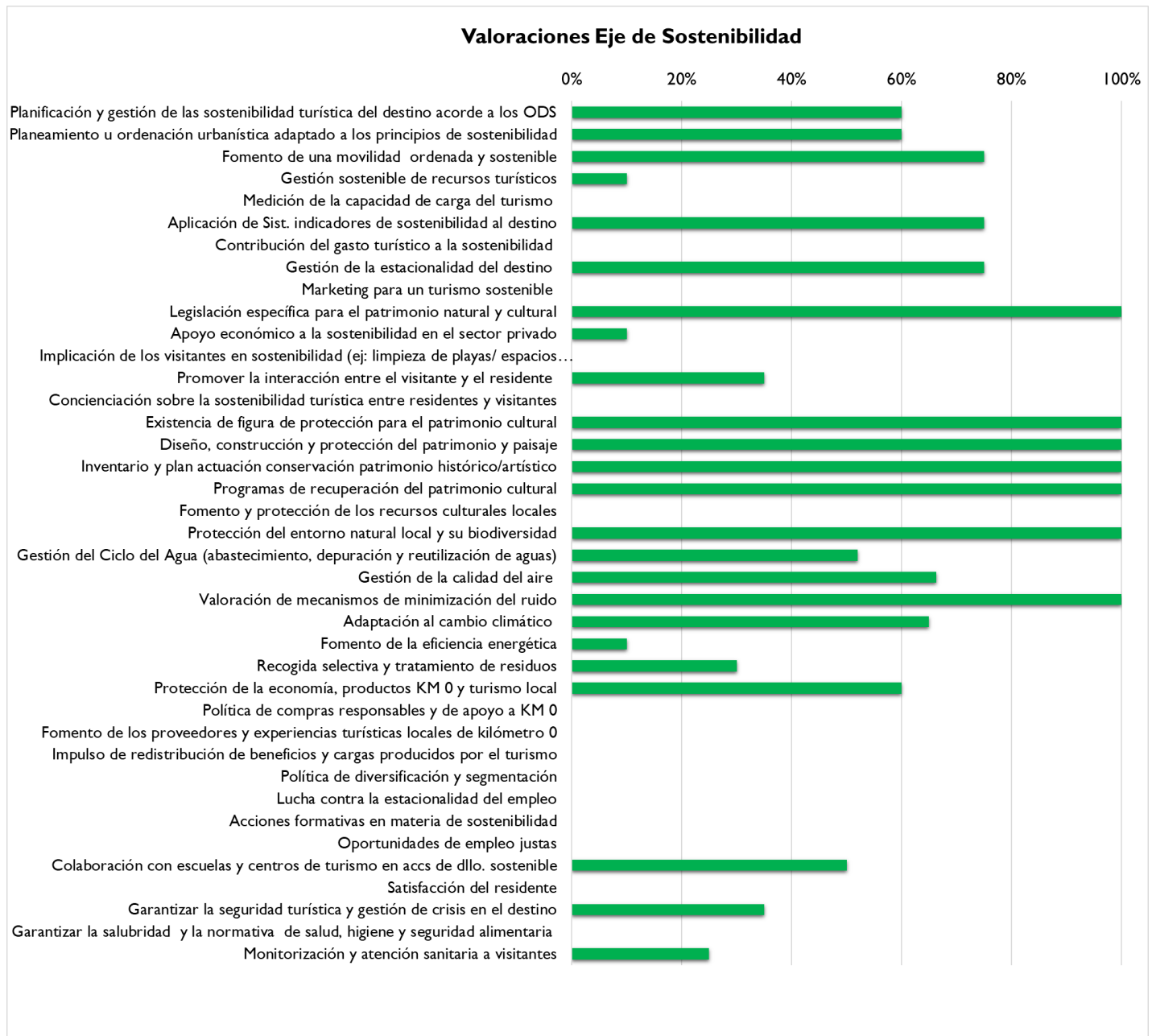
Los requisitos de este ámbito abarcan todo lo relacionado con el espacio físico del destino, su protección medio ambiental, además del uso de las energías renovables, la eficiencia energética, ciclo del agua, limpieza urbana, gestión de residuos, calidad del aire, cambio climático, eficiencia energética,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

Ámbito D. Desarrollo socioeconómico y economía circular

La Sostenibilidad económica y social es lo que se analiza con los requisitos de este ámbito, desde varias perspectivas. Protección de la economía local, productos KM 0 y turismo local, compras responsables acciones formativas en Sostenibilidad, oportunidades de empleo justas colaboración con centros de conocimiento en Sostenibilidad, redistribución de los beneficios y cargas del turismo, satisfacción del residente y visitante, asistencia sanitaria al turista, seguridad y gestión de crisis, protección civil.



REQUISITOS DEL EJE



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



RECOMENDACIONES DEL PLAN DE ACCIÓN

| SOS01_01_01_R01 | | Monitorización de los ODS del destino y de la gestión turística sostenible y responsable |
|---|---------------------------------|--|
| A. Gestión de la Sostenibilidad turística | | |
| Responsable | Áreas de Turismo, Medioambiente | |
| Secundario | Resto áreas municipales | |
| Prioridad | Alta | |
| <p>Se recomienda que la gestión turística esté siempre basada en la Sostenibilidad, mediante la implementación de un Plan Estratégico de Turismo sostenible.</p> <p>El Área de Turismo en su gestión sostenible y responsable deberá entre sus funciones realizar la monitorización y seguimiento de los objetivos y acciones en aras de la Sostenibilidad turística. Resaltar la conveniencia de tener en consideración la Guía para un Turismo Sostenible publicada en diciembre 2019 por Red Española para el Desarrollo Sostenible. Una herramienta que ayuda a los gestores del sector turístico a valorar el grado de cumplimiento de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de Naciones Unidas.</p> <p>Se recomienda al destino desarrollar e implantar una metodología para la monitorización y difusión de los indicadores de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de Naciones Unidad, a nivel integral del destino o al menos en los objetivos que hacen referencia explícita al turismo como:</p> <p>8 Elaboración y puesta en práctica políticas para la promoción del turismo sostenible. 12 Elaboración y aplicación instrumentos para lograr un turismo sostenible.</p> <p>Sería recomendable que además se elaborasen indicadores para otros ODS también relacionados con la actividad turística o sus implicaciones:</p> <p>6. Garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos. 12. Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles. 13. Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos. 15. Proteger, restablecer y promover del uso sostenible de los ecosistemas terrestres. 1. Poner fin a la pobreza en todas sus formas y en todo el mundo. 5. Promover la igualdad de género.</p> | | |

| | |
|------------------------|---|
| SOS01_01_01_R01 | Monitorización de los ODS del destino y de la gestión turística sostenible y responsable |
|------------------------|---|

8. Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible.
 10- Reducir la desigualdad.
 17- Revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible (a nivel local).

Para llevar a cabo esta acción, el destino podrá adoptar una metodología ya diseñada, como la metodología Biosphere (Sistema de certificación para destinos turísticos) o diseñar una propia. En tal caso, se debería realizar una revisión de los indicadores de la literatura de referencia y se adaptarán al contexto local. Como resultado se debería obtener la Matriz de Seguimiento de los indicadores.

| | |
|------------------------|--|
| SOS01_01_02_R03 | Monitorización del plan de Sostenibilidad turística |
|------------------------|--|

A. Gestión de la Sostenibilidad turística

| | |
|--------------------|---------------------------------------|
| Responsable | Medioambiente / Desarrollo sostenible |
|--------------------|---------------------------------------|

| | |
|-------------------|----------------------------------|
| Secundario | Comunicación, Nuevas Tecnologías |
|-------------------|----------------------------------|

| | |
|------------------|-------|
| Prioridad | Media |
|------------------|-------|

Se deberá llevar a cabo el seguimiento del plan estratégico, de forma que se pueda saber en todo momento el grado de cumplimiento y consecución de las distintas acciones.

Para ello deberá haber llevado a cabo previamente la difusión del propio plan estratégico, especificando cada uno de los ejes estratégicos, líneas de acción y proyectos, con su estimación presupuestaria y cronológica. La información del avance debería hacerse pública, de forma que los ciudadanos puedan informarse y participar de la importancia del desarrollo sostenible del destino, tanto a nivel ciudadano como desde el punto de vista turístico.

Para publicar y difundir la información se puede realizar a distintos niveles y por diversos canales (redes sociales, portal web del destino, presentaciones y jornadas informativas, etc.) En todo caso dicho plan debería contener al menos los siguientes elementos:

- Diagnóstico socioeconómico y turístico del territorio: Una vez recogida la información sobre el destino, se harán análisis DAFO o similar para definir cuáles son las oportunidades, fortalezas, amenazas y debilidades del destino.

SOS01_01_02_R03 Monitorización del plan de Sostenibilidad turística

- Ejes temáticos, líneas de acción y proyectos específicos: Los planes de acción obedecerán a objetivos específicos del destino. Para definir los objetivos se contará con todos los agentes implicados en los distintos sectores turísticos.
- Calendario y plan de financiación del plan. Se dotará de calendario y de presupuesto a cada uno de los planes de acción contemplados en el plan.
- Plan de seguimiento y evaluación del plan. Se crearán indicadores específicos para cada uno de los planes de acción que permitan su evaluación periódica.
- Plan de difusión del plan. Es importante que el plan se difunda a través de los distintos canales disponibles.

SOS01_01_03_R01 Comunicación del Plan de Turismo Sostenible

A. Gestión de la Sostenibilidad turística

| | |
|--------------------|---|
| Responsable | Áreas de Turismo, Sostenibilidad Medioambiental |
| Secundario | Área de Comunicación, Alcaldía |
| Prioridad | Alta |

Se recomendaba en el eje de Gobernanza al destino la disposición de un plan de acción en turismo, plan estratégico articulado en planes anuales, dicho plan debe tener un enfoque sostenible, con un objetivo de turismo responsable.

El Plan de Acción de Turismo Sostenible a poner en práctica debería tener un plan de comunicación del mismo, apoyando en los medios con los que cuente la localidad.

Este plan servirá para la sensibilización, la difusión medioambiental e integración y percepción del turismo responsable a nivel local y de sus visitantes.

Tendría que afectar a todas las etapas del Plan de Acción: Diagnóstico, delimitación de objetivos, diseño de líneas de acción.

El primer canal para la comunicación debería ser la web municipal y/o su canal de transparencia. En la web se informará sobre el plan, su evolución y los resultados obtenidos. La información que se publique debería ser fácilmente accesible, reutilizable, veraz y real.

| SOS01_01_04_R01 | | Inventario de instalaciones públicas vinculadas con el turismo |
|--|----------------------------|---|
| A. Gestión de la Sostenibilidad turística | | |
| Responsable | Áreas de Turismo | |
| Secundario | Resto de áreas municipales | |
| Prioridad | Alta | |
| <p>Se recomienda al destino elaborar un inventario de las instalaciones públicas que se consideren destinadas u orientadas al turismo, con el objetivo de identificar posteriormente los edificios susceptibles de ser certificados en Sostenibilidad o servicios certificados en calidad. Se recomienda incluir museos, centros de interpretación, oficinas de información turística, edificios patrimoniales, auditorios y teatros, etc.</p> | | |

| SOS01_02_01_R01 | | Análisis del planeamiento urbanístico vigente |
|--|---------------------------------------|--|
| A. Gestión de la Sostenibilidad turística | | |
| Responsable | Área de Urbanismo | |
| Secundario | Área de Sostenibilidad Medioambiental | |
| Prioridad | Baja | |
| <p>Dado que el planeamiento general tiene una antigüedad mayor de 8 años, se recomienda al destino realizar un análisis sobre la conveniencia de realizar una revisión o una actualización del mismo para regular adecuadamente la ordenación de su territorio, siendo conscientes de la antigüedad del plan no significa forzosamente que esté desactualizado. Para llevar a cabo ese análisis del estado actual del municipio será importante considerar otros factores, como puede ser el grado de adaptación al marco legislativo autonómico vigente, así como a otras herramientas de ordenación territorial de nivel superior. También es necesario tener en cuenta la existencia de planes especiales de protección que aumenten el grado de restricciones en la ordenación urbanística del destino.</p> <p>Cuando se diseñe la estrategia territorial referida en las recomendaciones anteriores se debe adaptar el plan urbanístico a la misma.</p> | | |

| | |
|---|--|
| SOS01_02_02_R02 | Desarrollo de sistemas que mejoren la información y la interoperabilidad de los datos de planeamiento urbanístico |
| A. Gestión de la Sostenibilidad turística | |
| Responsable | Área de Urbanismo |
| Secundario | Área de Informática |
| Prioridad | Media |
| <p>Se recomienda al destino avanzar hacia la adopción de sistemas interoperables que permitan una mejora sustancial de la información urbanística difundida.</p> <p>Estrategias como la implementación de un visor urbanístico que permita, entre otros, consultar gráficamente la información vigente en cada punto del municipio, extraer fichas urbanísticas automáticas o consultar los instrumentos urbanísticos que afectan a una determinada zona. Estos visores mostrarán la información georreferenciada sobre capas base configurables, ortofotográficas o cartográficas. Pueden incluir numerosas funcionalidades GIS, como la consulta de distancias, obtención de coordenadas, dibujo de geometrías, extracción de perfiles, etc.</p> <p>Otra de las estrategias que se puede implementar es mejorar el desarrollo y puesta a disposición de la ciudadanía de servicios Web con la información urbanística vigente. Estos servicios pueden ser visualizados utilizando distintas herramientas, desde un GIS o un CAD hasta aplicaciones móviles.</p> <p>Se aconseja la monitorización del cumplimiento del plan urbanístico, sobre todo en lo relacionado con impacto ambiental.</p> | |

| SOS01_03_01_R02 | Seguimiento y evaluación del Plan de Movilidad Urbana Sostenible |
|--|--|
| A. Gestión de la Sostenibilidad turística | |
| Responsable | Área de Movilidad |
| Secundario | Área de Turismo |
| Prioridad | Media |
| <p>Se aconseja que en del Plan de Movilidad de la Ciudad de Sevilla se realice un seguimiento continuo de su ejecución, y además se tenga en cuenta también al Área de Turismo y al sector turístico local. Esta acción viene respaldada por la importancia que tiene en el destino la recepción de flujos turísticos y su impacto directo en la movilidad urbana.</p> <p>Siendo positivo y conveniente comprobar regularmente con las herramientas de evaluación seleccionadas para estimar cuanto se ha avanzado hacia los objetivos. Una vez analizados los resultados, se tomarán medidas con el fin de alcanzar los objetivos de una manera eficiente y dentro del presupuesto disponible. Comunicar de forma adecuada las diferentes acciones realizadas, así como los resultados de cada una de ellas. Aportar datos de movilidad antes y después de la aplicación del PMUS.</p> <p>Es recomendable además que el destino disponga de indicadores de interés que permita evaluar el impacto de las medidas o acciones que se llevan a cabo en relación a la movilidad turística con el objetivo de retroalimentar su plan de movilidad. Estos indicadores pueden medir, por ejemplo, la afluencia de turistas y su estacionalidad, la percepción de los turistas y visitantes sobre el transporte local, el porcentaje de alojamientos, instalaciones y atracciones turísticas accesibles mediante transporte público, la seguridad en el transporte, la intermodalidad e integración de los servicios, la facilidad de acceso a los medios de transporte y su posible gestión a través de aplicaciones móviles o el porcentaje de turistas que usas transportes respetuosos con el medio ambiente.</p> | |

| SOS01_03_02_R02 | | Seguimiento y evaluación de la movilidad turística | |
|---|---------------------------------|--|--|
| A. Gestión de la Sostenibilidad turística | | | |
| Responsable | Áreas de Turismo y de Movilidad | | |
| Secundario | - | | |
| Prioridad | Media | | |
| <p>Se aconseja la adaptación del transporte público a la demanda turística.</p> <p>En base a los datos de flujos turísticos que se reciben se podría analizar el perfil de los turistas, la ubicación de los enclaves turísticos más relevantes y los desplazamientos que generan. Una vez recogida la información, el destino podrá fomentar medidas que faciliten la movilidad sostenible de los turistas en el destino: la creación de un apartado dentro de la web de turismo en el que se describan las distintas opciones de transporte hacia los puntos de interés; la creación de un abono especial para visitantes según la estancia; fomentar modos de transporte sostenible como la bicicleta; mejorar las rutas en transporte público hacia los principales sitios turísticos; mejorar la señalización, etc.</p> <p>Mediante una serie de indicadores, el destino evaluará el impacto de las medidas en relación a la movilidad turística para retroalimentar su plan de movilidad. Estos indicadores pueden medir, por ejemplo, la afluencia de turistas y su estacionalidad, la percepción de los turistas y visitantes sobre el transporte local, el porcentaje de alojamientos, instalaciones y atracciones turísticas accesibles mediante transporte público, la seguridad en el transporte, la intermodalidad e integración de los servicios, la facilidad de acceso a los medios de transporte y su posible gestión a través de aplicaciones móviles o el porcentaje de turistas que usan transportes respetuosos con el medio ambiente.</p> | | | |

| SOS01_03_04_R01 Impulso al Carril Bici | |
|--|---------------------------------|
| A. Gestión de la Sostenibilidad turística | |
| Responsable | Áreas de Movilidad y de Turismo |
| Secundario | - |
| Prioridad | Media |
| <p>Se aconseja al destino elaborar un estudio de movilidad ciclista que incluya un diagnóstico de la situación de movilidad, una propuesta de actuación, un presupuesto, un sistema de evaluación y seguimiento y una estrategia de fomento y comunicación.</p> <p>Su primer objetivo será crear algunas rutas seguras y directas y analizar la disponibilidad de carril bici.</p> <p>Se recomienda al destino analizar la conveniencia de poner a disposición de los turistas un servicio público de alquiler de bicicletas. En el caso de que el destino no quiera implantar un servicio público propio, se aconseja estudiar otras fórmulas como la de contratar el servicio con alguna empresa privada de alquiler de bicicletas. El servicio de bicicletas públicas deberá ser fácil de usar. Esto requiere que el abono sea fácilmente tramitable, pudiéndose ser de corta duración. El servicio de bicicletas se adaptará a las características especiales de la ciudad, pudiendo incluir bicicletas eléctricas.</p> <p>Para ello, podrá actuar de manera local escogiendo un proyecto piloto con cierta relevancia para el turismo (barrio, ruta monumental...) e incentivando el uso de la bicicleta, ya sea con carriles bici segregados o con soluciones infraestructurales invisibles (reducción de intensidad y templado de tráfico).</p> | |

| SOS01_03_05_R04 | | Realización de avances en la renovación del 100% de la flota de autobuses públicos a baja emisión |
|---|-------------------|--|
| A. Gestión de la Sostenibilidad turística | | |
| Responsable | Área de Movilidad | |
| Secundario | - | |
| Prioridad | Media | |
| <p>El destino incentivará a que las empresas de transporte público incorporen vehículos de baja emisiones a su flota. Para ello incorporará en las licitaciones de servicios que la flota de autobuses se mantenga actualizada y se valorará positivamente aquellas empresas que tengan en su flota vehículos de baja emisión o eléctricos. Con esta medida se tratará de llegar al 100% de la flota de autobuses públicos renovada con modelos de bajas emisiones.</p> | | |

| SOS01_03_06_R03 | | Impulso a los puntos de recarga eléctrica |
|---|-------------------|--|
| A. Gestión de la Sostenibilidad turística | | |
| Responsable | Área de Movilidad | |
| Secundario | - | |
| Prioridad | Media | |
| <p>Se recomienda el fomento de los puntos de recarga de vehículos eléctricos en el municipio. Existe margen de mejora en este aspecto.</p> <p>El destino proveerá más puntos de recarga en las vías principales de una manera distribuida, priorizando las áreas o barrios de más densidad circulatoria. 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.</p> | | |

| SOS01_03_07_R02 Promoción del alquiler de bicicletas | |
|--|---------------------------------|
| A. Gestión de la Sostenibilidad turística | |
| Responsable | Áreas de Movilidad y de Turismo |
| Secundario | - |
| Prioridad | Media |
| <p>El destino promocionará el servicio de alquiler de bicicletas públicas en puntos de información turística, hoteles, y páginas web. Las estaciones estarán bien señalizadas para que sean accesibles desde las rutas turísticas más importantes.</p> | |

| SOS01_04_01_R01 Medición Capacidad de carga del turismo | |
|---|-----------------|
| A. Gestión de la Sostenibilidad turística | |
| Responsable | Área de Turismo |
| Secundario | - |
| Prioridad | Media |
| <p>Se recomienda al destino elaborar un análisis de la presión turística ejercida sobre los principales puntos de interés turístico de Sevilla.</p> <p>El objetivo final sería la incorporación, en la planificación estratégica turística del destino, de una gestión de los visitantes que cuente con las medidas necesarias para paliar los posibles impactos negativos de los visitantes sobre los recursos turísticos. Las medidas establecidas pueden ser globales o limitadas a determinados focos turísticos que aglutinan la mayoría de las visitas y que son los que realmente requieren el control y las medidas.</p> <p>Se recomienda al destino elaborar un estudio para identificar los recursos que mayor impacto ambiental sufren por causa del turismo, indicando un orden de prioridades, dentro del global de los recursos, para la realización posterior de estudios de impacto ambiental concretos, con el objetivo de minimizar los efectos negativos de la presión turística en cada recurso. El objetivo es, una vez finalizado el estudio de identificación, tratar de elaborar los estudios de impacto ambiental de al menos un 5% de los recursos.</p> | |

SOS01_04_01_R01

Medición Capacidad de carga del turismo

Sería conveniente la medición de la capacidad de carga, en los meses de temporada alta o mayor afluencia de visitantes y en los lugares con mayor concentración de personas. Esta información sería de utilidad para la supervisión del turismo responsable y para la política de redistribución de flujos turísticos en el destino mediante acciones de marketing turístico, segmentación de demanda, etc.

Se aconseja disponer de una evaluación del impacto ambiental en términos de territorialidad de uso turístico. Se podría realizar mediante distribución de sensórica, tipo Smart City, y la explotación de los datos disponibles de consumos de energía eléctrica, agua y generación de residuos, o bien mediante el acuerdo para ello con investigadores de la Universidad.

SOS01_04_02_R01

Inventario de recursos turísticos naturales y culturales

A. Gestión de la Sostenibilidad turística

| | |
|--------------------|--|
| Responsable | Áreas de Turismo, Cultura y Medio ambiente |
| Secundario | - |
| Prioridad | Alta |

El destino recopilará un inventario de recursos turísticos naturales y culturales con el objetivo de potenciar el desarrollo turístico de Sevilla, evaluando sus potencialidades, de manera que se consiga una planificación sostenible del turismo.

| SOS01_04_04_R01 Recursos turísticos con certificación de Sostenibilidad o calidad | |
|--|---------------------------------------|
| A. Gestión de la Sostenibilidad turística | |
| Responsable | Área de Turismo |
| Secundario | Área de Sostenibilidad Medioambiental |
| Prioridad | Media |
| <p>Se recomienda confeccionar un estudio para determinar qué recursos turísticos disponen de certificaciones de Sostenibilidad (Rainforest Alliance Certified, Green Key, Travel life, Biosphere, ISO14000...) o de calidad (SICTED, Q de calidad, Safe Tourism Certified...). En dicho estudio se identificarán los recursos turísticos prioritarios a la hora de obtener estas certificaciones, identificando qué sellos de Sostenibilidad y/o calidad se adaptan mejor a cada uno de ellos. El objetivo es lograr que al menos un 50% de los recursos prioritarios identificados en el estudio obtengan la certificación.</p> | |

| SOS01_05_02_R01 Cálculo de la presión humana máxima en el destino | |
|---|---------------------------------------|
| A. Gestión de la Sostenibilidad turística | |
| Responsable | Área de Sostenibilidad Medioambiental |
| Secundario | Área de Turismo |
| Prioridad | Alta |
| <p>Se recomienda al destino elaborar una metodología para calcular la presión humana máxima en la ciudad de Sevilla, donde se sumará la capacidad de la oferta residencial y turística en todas las modalidades de alojamiento, basándose en el Índice de Presión Humana (IPH).</p> | |






| SOS01_05_03_R01 | | Obtención de la información y estimación de la población flotante |
|--|---------------------------------------|--|
| A. Gestión de la Sostenibilidad turística | | |
| Responsable | Área de Sostenibilidad Medioambiental | |
| Secundario | Área de Turismo | |
| Prioridad | Media | |
| <p>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 públicos de aguas, recogida de residuos y en general de los servicios municipales correspondientes y realizar un análisis de los mismos de cara a obtener un fotografía fija de la población "real" del destino a lo largo de todo el año.</p> | | |

| SOS01_06_01_R01 | | Sistema de indicadores de Sostenibilidad |
|---|---------------------------------------|---|
| A. Gestión de la Sostenibilidad turística | | |
| Responsable | Área de Sostenibilidad Medioambiental | |
| Secundario | Área de Turismo | |
| Prioridad | Alta | |
| <p>Se aconseja elaborar una propuesta de indicadores de Sostenibilidad con el objetivo de contar con un sistema de indicadores de Sostenibilidad actualizado, dinámico e interrelacionado que ofrezca una visión integral del destino y que evalúe periódicamente la situación para posteriormente difundir los resultados. Un buen punto de partida puede ser los obtenidos a partir de la recomendación SOS01_01_01_R01.</p> <p>Una vez que el destino cuente con un sistema de indicadores de Sostenibilidad, el sistema se deberá actualizar periódicamente a través de la participación pública, tanto de la población residente como de los visitantes, así como, del sector público y privado, relacionados con el turismo.</p> <p>Además, deberá realizar una difusión adecuada de los resultados obtenidos a través de la página web municipal u otros medios que se consideren adecuados.</p> | | |

| SOS01_06_03_R01 | | Publicación de los indicadores de Sostenibilidad |
|---|---------------------------------------|---|
| A. Gestión de la Sostenibilidad turística | | |
| Responsable | Área de Sostenibilidad Medioambiental | |
| Secundario | Áreas de Turismo y de Comunicación | |
| Prioridad | Media | |
| Se aconseja difundir los resultados del sistema de indicadores de Sostenibilidad actualizado, deberá realizar una difusión adecuada de los resultados obtenidos a través de la página web municipal u otros medios que se consideren adecuados. | | |

| SOS01_06_04_R01 | | Incorporación del sistema de indicadores sostenibles al programa europeo ETIS y Observatorios de Sostenibilidad de la OMT |
|--|---------------------------------------|--|
| A. Gestión de la Sostenibilidad turística | | |
| Responsable | Área de Sostenibilidad Medioambiental | |
| Secundario | Área de Turismo | |
| Prioridad | Baja | |
| Se recomienda integrar el sistema de indicadores local en el programa europeo ETIS y en los Observatorios de Sostenibilidad de la OMT. | | |

| SOS01_07_01_R01 | | Fomento de la contribución del turista a la Sostenibilidad de Sevilla |
|---|---|---|
| A. Gestión de la Sostenibilidad turística | | |
| Responsable | Áreas de Sostenibilidad Medioambiental y de Turismo | |
| Secundario | Asociaciones de empresarios turísticos, empresas turísticas, Consejo municipal de Turismo | |
| Prioridad | Alta | |
| <p>Sería positivo que en la Estrategia de turismo sostenible de se incluyan acciones de implicación de los visitantes en todo lo relativo a esfuerzos en materia de Sostenibilidad, de forma estructural y no puntual.</p> <p>Se debe contar con mecanismos para la contribución del turista a la Sostenibilidad del destino, filantropía del turista, en esta línea se podría diseñar un mecanismo tipo tasa o precio público para que el gasto turístico revierta en la Sostenibilidad del destino o realizar actividades o eventos que impliquen al turista en la limpieza de entornos naturales, apoyo a la economía local o la cultura local, etc. Los agentes turísticos locales podrían aportar ideas sobre posibles acciones que motiven la contribución del visitante responsable con el destino sostenible Sevilla.</p> <p>Aplicación de un 10% del beneficio turístico al desarrollo de acciones de turismo sostenible: se recomienda establecer medidas o herramientas para destinar al menos un 10% de los beneficios generados por el turismo al desarrollo de acciones de Sostenibilidad que reviertan en el propio destino turístico. Se debe tener en cuenta en el momento de elaborar los presupuestos de la Entidad local, determinando cuál es el marco de ingresos del destino a través del turismo. En aras de mejorar la transparencia municipal, se recomienda justificar mediante un informe público el cálculo de ingresos utilizado, el importe del presupuesto destinado a acciones de Sostenibilidad turística, así como las acciones que han sido objeto de dicho presupuesto.</p> | | |

| SOS01_08_01_R01 | | Gestión de la estacionalidad turística |
|--|---|--|
| A. Gestión de la Sostenibilidad turística | | |
| Responsable | Área de Turismo | |
| Secundario | Asociaciones de empresarios turísticos, empresas turísticas, Consejo municipal de Turismo | |
| Prioridad | Alta | |
| <p>La estacionalidad turística influye en la gestión pública en temas fundamentales como la prestación de servicios públicos (recogida de residuos, abastecimiento de agua, seguridad, servicios de salud), en la movilidad intermunicipal, aparcamiento, la actividad económica y comercial, etc.</p> <p>La temporada alta se registra los fines de semana, los puentes, verano, Semana Santa, etc. La temporada baja es de enero a Semana Santa.</p> <p>Actualmente se gestiona la estacionalidad turística por parte del Área de Turismo. Se realizan acciones de cara a la desestacionalización turística, organizando eventos gastronómicos, deportivos, etc. en temporada baja. Además, se potencia interrelacionar la oferta de turismo urbano con la de turismo de cultural.</p> <p>En general se implementan acciones puntuales, pero no estructuradas en un plan de acción. Siendo positivo la integración de forma organizada y documentada en el plan de política turística y plan de marketing las acciones diseñadas de cara a la gestión de la estacionalidad turística.</p> <p>Debido a la transversalidad del turismo, se puede seguir combinando turismo junto con cultura, gastronomía, naturaleza, deporte, etc. buscando sinergias.</p> <p>Se deberían crear también sinergias entre la ciudad y la provincia para impulsar la desestacionalización turística. Se recomienda al destino la redacción de un estudio previo de las posibles acciones enfocadas a dinamizar la temporada baja que se basará en:</p> <ul style="list-style-type: none">  Un análisis del mercado más potencial para la temporada baja.  Las tendencias del mercado.  La identificación de los puntos fuertes del destino.  El aprovechamiento de la Tecnología.  La atracción de turistas de mercados emergentes. | | |

| | |
|------------------------|--|
| SOS01_08_01_R02 | Seguimiento y publicación de la ocupación mensual turística del destino |
|------------------------|--|

A. Gestión de la Sostenibilidad turística

| | |
|--------------------|-----------------|
| Responsable | Área de Turismo |
| Secundario | - |
| Prioridad | Media |

Se aconseja publicar los informes mensuales de ocupación en la web, y realizar un seguimiento de los datos generando conocimiento en turismo de cara a la toma de decisiones en turismo sostenible.

| | |
|------------------------|---|
| SOS01_09_01_R01 | Acciones de comunicación y promoción de productos y servicios turísticos sostenibles |
|------------------------|---|

A. Gestión de la Sostenibilidad turística

| | |
|--------------------|----------------------|
| Responsable | Área de Turismo |
| Secundario | Área de Comunicación |
| Prioridad | Alta |

Se recomienda a Sevilla la publicación en los medios digitales del documento de acciones de comunicación y promoción para el impulso de productos y servicios turísticos sostenibles en el destino.

| SOS01_11_01_R01 | | Apoyo económico a la gestión sostenible medioambiental y social de las pymes turísticas |
|--|---|---|
| A. Gestión de la Sostenibilidad turística | | |
| Responsable | Áreas de Economía, Turismo y Sostenibilidad Medioambiental | |
| Secundario | Asociaciones de empresarios turísticos, empresas turísticas, Consejo municipal de Turismo | |
| Prioridad | Alta | |
| <p>Se aconseja contar con un programa de apoyo económico a la gestión sostenible medioambiental y social de las pymes turísticas.</p> <p>La actividad turística es estratégica y fundamental como motor económico nacional, regional y local, siendo una herramienta clave en la erradicación de la pobreza y las desigualdades sociales, en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas para el año 2030 con los que Sevilla se ha comprometido.</p> <p>Se recomienda realizar un informe previo en el que se refleje el número de empresas turísticas susceptibles de acogerse a posibles ayudas y en el que se recopilen las diferentes ayudas existentes: ayudas de fondos europeos, de la Cámara de España, del Gobierno regional y central, etc. Posteriormente se recomienda la puesta en marcha de un programa de apoyo económico a la gestión sostenible de las pymes turísticas.</p> | | |

| SOS01_11_03_R01 | | Impulso a las certificaciones en Sostenibilidad turística en Sevilla |
|--|---|--|
| A. Gestión de la Sostenibilidad turística | | |
| Responsable | Área de Turismo | |
| Secundario | Asociaciones de empresarios turísticos, empresas turísticas, Consejo Municipal de Turismo | |
| Prioridad | Alta | |
| <p>Se recomienda la redacción 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 Leader, Green Leaf Eco-Standard ...) y SICTED. En este mismo documento se recomienda reflejar las empresas turísticas que ya cuentan con certificación de Sostenibilidad, debiendo tener como objetivo un mínimo de un 20% de empresas que dispongan de certificado.</p> <p>Se aconseja que se siga impulsado la certificación en Sostenibilidad y Calidad Turística del sector turístico local.</p> <p>Se recomienda que desde el Área de Turismo se fomente la integración del sector turístico local, como ya se ha realiza desde 2006, en el Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos (SICTED) como una forma además de trabajar en Sostenibilidad turística.</p> <p>La apuesta por la Calidad va unida al compromiso por la Sostenibilidad, siendo así un destino competitivo.</p> <p>Siempre en este aspecto se detecta margen de mejora respecto a las certificaciones, formación y trabajo en calidad turística, seguramente debido a la situación provocada por la actual pandemia, por ello se aconseja en el seno del Consejo municipal de Turismo que se impulse la misma por parte de las empresas turísticas locales.</p> | | |

| SOS01_12_01_R01 | | Difusión de las acciones en materia de Sostenibilidad |
|--|---|---|
| A. Gestión de la Sostenibilidad turística | | |
| Responsable | Áreas de Turismo, Sostenibilidad Medioambiental, Comunicación | |
| Secundario | Asociaciones de empresarios turísticos, empresas turísticas, Consejo Municipal de Turismo | |
| Prioridad | Alta | |
| <p>Se recomienda al destino la publicación de la información en materia de Sostenibilidad en la web y redes sociales, informando de las actividades desarrolladas en aspectos ambientales, sociales y económicos, con el objetivo de implicar al visitante y que colabore activamente en la Sostenibilidad local.</p> <p>Resaltable el rol de la Agencia Local de la Energía y para la Sostenibilidad.</p> | | |

| SOS01_13_01_R02 | | Impulso de la participación de la población local en los eventos turísticos del destino |
|---|---|---|
| A. Gestión de la Sostenibilidad turística | | |
| Responsable | Áreas de Turismo y Participación Ciudadana | |
| Secundario | Asociaciones de empresarios turísticos, empresas turísticas, Consejo municipal de Turismo | |
| Prioridad | Media | |
| <p>Se aconseja impulsar la participación de la población local en los eventos turísticos del destino Sevilla. Se podrían realizar campañas anuales para la promoción del uso de instalaciones y espacios turísticos por parte de los residentes en el marco de la estrategia de participación de la población en los eventos turísticos.</p> <p>Se debe seguir fomentando las bonificaciones o beneficios para favorecer el acceso a los recursos turísticos de la población residente, y que estas medidas se incorporen como parte del Plan de participación de la población en los eventos turísticos.</p> | | |

| SOS01_14_01_R01 | | Campañas de concienciación sobre Sostenibilidad orientadas a los residentes |
|---|--|--|
| A. Gestión de la Sostenibilidad turística | | |
| Responsable | Áreas de Comunicación, Sostenibilidad Medioambiental | |
| Secundario | - | |
| Prioridad | Alta | |
| <p>Se recomienda la puesta en marcha campañas de concienciación sobre la Sostenibilidad orientadas a los residentes con una periodicidad mínima anual.</p> <p>Se aconseja la puesta en marcha, en el marco de un Plan de acciones sostenibles previamente redactado, de actuaciones responsables en materia de Sostenibilidad para lo que será necesario la publicación en la página web del destino, así como en otros canales de comunicación, con el objetivo de implicar tanto a los visitantes como a los residentes en su puesta en marcha.</p> | | |

| SOS02_15_01_R02 | | Fomento del binomio Cultura y turismo |
|---|---|--|
| B. Conservación, mejora y recuperación del patrimonio cultural | | |
| Responsable | Áreas de Turismo y Cultura | |
| Secundario | Consejo Municipal de Turismo, empresariado turístico, asociaciones culturales | |
| Prioridad | Alta | |
| <p>Se aconseja seguir impulsando con mayor energía si cabe la relación “Cultura y Turismo” para seguir creando sinergias en aras de la Sostenibilidad sociocultural y el desarrollo económico.</p> <p>Se recomienda seguir apostando por actividades relacionadas con los recursos culturales locales, es además una forma de desestacionalizar la demanda turística. Se debe potenciar, articular y conectar este binomio en el Plan de Turismo del destino.</p> <p>Existe un importante segmento de oferta y demanda turística relacionada con el turismo cultural (eventos culturales, festivales, etc). Cada vez se realiza mayor</p> | | |

SOS02_15_01_R02 Fomento del binomio Cultura y turismo

tematización y paquetización de productos temáticos en torno a experiencias culturales.

Una agenda única de eventos culturales, deportivos y turísticos de la ciudad iría en esta línea de fomento de sinergias entre Cultura y Turismo.

Además, el centro histórico de Sevilla es un factor de atracción turística relevante de primer orden.

SOS02_19_01_R01 Fomento de los activos culturales locales

B. Conservación, mejora y recuperación del patrimonio cultural

| | |
|--------------------|---|
| Responsable | Áreas de Cultura y Turismo |
| Secundario | Consejo Municipal de Turismo, empresariado turístico, asociaciones culturales |
| Prioridad | Media |

Se aconseja el desarrollo de acciones concretas de cuidado, conservación y fomento de los recursos culturales locales, especialmente la artesanía, y las artes locales (ejemplo, ayudando a la conservación y pervivencia con las asociaciones, cediendo espacios para actividades culturales, muestras y ferias de artesanía, etc.).

Estas acciones podrían ir englobadas en la estrategia turística y cultural del destino.

| SOS03_20_01_R02 Fomento del uso de flora autóctona en los espacios verdes | |
|---|---------------------------------------|
| C. Conservación, mejora y recuperación del medioambiente | |
| Responsable | Área de Sostenibilidad Medioambiental |
| Secundario | - |
| Prioridad | Media |
| <p>Se recomienda seguir fomentando el uso de plantas autóctonas o adaptadas a las condiciones edafoclimáticas locales, evitando la plantación de especies exóticas invasoras.</p> | |

| SOS03_21_01_R01 Programa de eficiencia, concienciación y ahorro de agua en el sector turístico | |
|---|--|
| C. Conservación, mejora y recuperación del medioambiente | |
| Responsable | Áreas de Sostenibilidad Medioambiental |
| Secundario | Área de Turismo |
| Prioridad | Alta |
| <p>Se recomienda impulsar acciones que contribuyan a la reducción del consumo de agua del sector turístico, mediante la programación de medidas y Tecnologías existentes en el mercado.</p> <p>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.</p> <p>Se aconseja, por todo ello la elaboración, difusión e implementación de un plan de gestión medioambiental para empresas turísticas, que incluya medidas de ahorro y eficiencia energética, gestión de agua, contaminación atmosférica, empleo de flora autóctona, programa para estimular a las empresas y operadores turísticos a medir y reducir las emisiones de GEI, etc.</p> | |

| SOS03_21_02_R02 Gestión eficiente en el uso del agua | |
|---|---|
| C. Conservación, mejora y recuperación del medioambiente | |
| Responsable | Área de Sostenibilidad Medioambiental y Servicio municipal de aguas |
| Secundario | - |
| Prioridad | Media |
| <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Se deben desarrollar programas de ahorro en el consumo de agua a nivel público y privado. En las infraestructuras e instalaciones públicas y en las turísticas deberán implantarse prácticas de ahorro generales</p> <p>Se comprueba que no se utiliza el agua depurada o reutilizada para riego de parques y jardines. Se aconseja valorar este tema.</p> <p>Un ejemplo en este sentido es otro DTI como Benidorm: Benidorm incrementa el 77% el consumo de agua depurada.</p> <p>En Sevilla es resaltable que el sector hotelero se informa al cliente de la importancia del agua, y de racionalizar su uso por ejemplo con no lavar las toallas todos los días si no es necesario</p> <p>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.</p> <p>Con el objetivo de lograr el máximo rendimiento de la red de abastecimiento y una óptima gestión del servicio, se debe realizar un control del volumen de agua que se pierde en la red. Para ello es importante un sistema de control de fugas en la red de distribución basado en las nuevas Tecnologías que permita una gestión inteligente de la red con el objetivo de reducir las fugas en un 10% cada año.</p> | |

| SOS03_21_09_R01 | | Utilización de aguas residuales depuradas en el riego de parques y jardines y limpieza viaria |
|---|---|--|
| C. Conservación, mejora y recuperación del medioambiente | | |
| Responsable | Área de Sostenibilidad Medioambiental y Servicio municipal de aguas | |
| Secundario | - | |
| Prioridad | Media | |
| <p>Se recomienda la puesta en marcha de un programa para facilitar el uso de aguas depuradas, teniendo en cuenta que se deberá analizar la red y llevar a cabo un programa de control analítico que garantice la calidad del agua desde el punto de vista sanitario y medioambiental. El objetivo podría ser reutilizar al menos un 60% de las aguas residuales para el riego e ir aumentando en un 10% cada año.</p> | | |

| SOS03_21_10_R01 | | Diagnóstico sobre los sistemas de riego del destino |
|---|---|--|
| C. Conservación, mejora y recuperación del medioambiente | | |
| Responsable | Área de Sostenibilidad Medioambiental y Servicio municipal de aguas | |
| Secundario | - | |
| Prioridad | Media | |
| <p>Se aconseja redactar un diagnóstico sobre los sistemas de riego que se utilizan en el destino, de cara a valorar la implantación de Tecnologías para la gestión inteligente de la red.</p> | | |

| SOS03_21_10_R02 | | Implantación de un Sistema Inteligente de Riego |
|---|---------------------------------------|--|
| C. Conservación, mejora y recuperación del medioambiente | | |
| Responsable | Medio Ambiente, Desarrollo Sostenible | |
| Secundario | Urbanismo | |
| Prioridad | Media | |
| <p>Se recomienda al destino la implantación de un Sistema Inteligente de Riego, que se sirva de los datos de la estación meteorológica del destino y calcule cuándo y cuánto regar y detecte posibles pérdidas en la red.</p> | | |

| SOS03_21_12_R01 | | Cálculo de la población flotante a partir del agua consumida en el destino |
|---|---|---|
| C. Conservación, mejora y recuperación del medioambiente | | |
| Responsable | Área de Sostenibilidad Medioambiental y Servicio municipal de aguas | |
| Secundario | Área de Turismo | |
| Prioridad | Baja | |
| <p>Se recomienda el cálculo de la población flotante a partir del agua consumida en diferentes momentos del año, relacionándolos con datos de recogida de residuos, con el objetivo de aproximarse a la población total estimada de forma mensual y verificar posteriormente que el destino cuenta con las infraestructuras necesarias para atender las necesidades reales en momentos de máxima afluencia de visitantes.</p> | | |

| SOS03_22_03_R01 | | Acciones para gestionar malos olores y focos insalubres |
|---|---------------------------------------|--|
| C. Conservación, mejora y recuperación del medioambiente | | |
| Responsable | Área de Sostenibilidad Medioambiental | |
| Secundario | - | |
| Prioridad | Alta | |
| <p>Se aconseja, de acuerdo a la información recopilada la necesidad de gestionar la contaminación generada por malos olores, para ello se podría establecer un programa de control y seguimiento a actividades o instalaciones potencialmente generadoras de contaminación ambiental por olores en el que se indiquen las acciones necesarias para la reducción paulatina de las molestias.</p> | | |

| SOS03_24_02_R01 | | Disposición de estudio de huella de carbono y fomento de acciones de mitigación |
|--|---|--|
| C. Conservación, mejora y recuperación del medioambiente | | |
| Responsable | Áreas de Sostenibilidad Medioambiental y de Turismo | |
| Secundario | Resto Áreas municipales | |
| Prioridad | Media | |
| <p>Se aconseja una vez realizado el cálculo de la huella de carbono, en el que se identificarán todas las fuentes de emisión GEI y se obtendrán los puntos críticos para definir las medidas de reducción del consumo y de eficiencia energética, para posteriormente poner en marcha las verificaciones de producto: Emisiones CO2 calculado, reducido o compensado.</p> <p>En el marco de la Estrategia de adaptación al cambio Climático se aconseja disponer de un programa para estimular a las empresas y operadores turísticos a medir y reducir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) y fomentar al sector turístico a participar en iniciativas de 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 y certificaciones de mitigación de CO2.</p> | | |

| SOS03_25_01_R01 | | Disposición de una auditoria y plan de eficiencia energética municipal |
|--|---------------------------------------|---|
| C. Conservación, mejora y recuperación del medioambiente | | |
| Responsable | Área de Sostenibilidad Medioambiental | |
| Secundario | - | |
| Prioridad | Media | |
| <p>Sería conveniente disponer de un programa de eficiencia energética, y de forma previa realizar un informe de auditoría energética municipal en el que se indiquen las posibles acciones enfocadas a la mejora de la eficiencia energética en Sevilla que se apoyen en aplicación de nuevas Tecnologías y en energías alternativas.</p> <p>Se aconseja, en este sentido además el fomento de energías alternativas (plantas fotovoltaicas o de otro tipo).</p> | | |

| SOS03_25_02_R01 | | Despliegue de una Smart grid en el destino |
|--|---------------------------------------|---|
| C. Conservación, mejora y recuperación del medioambiente | | |
| Responsable | Área de Sostenibilidad Medioambiental | |
| Secundario | Área de Tecnología | |
| Prioridad | Alta | |
| <p>Se recomienda establecer las acciones necesarias para la transformación de la red eléctrica en una red eléctrica inteligente (Smart grid), en la que se integren las energías renovables, la movilidad sostenible y la descentralización de la producción, adaptando la infraestructura eléctrica a los contadores inteligentes instalados en el destino.</p> | | |

| SOS03_25_03_R02 | | Implementación de acciones para la reducción de consumos del alumbrado público |
|--|---------------------------------------|---|
| C. Conservación, mejora y recuperación del medioambiente | | |
| Responsable | Área de Sostenibilidad Medioambiental | |
| Secundario | Área de Tecnología | |
| Prioridad | Media | |
| <p>El destino ya ha comenzado con acciones de reducción de consumos del alumbrado público, sustituyendo el alumbrado por luminarias LED, se aconseja implementar las acciones con el objetivo de sustituir el 100% e incorporar cuando sea posible sistemas de telegestión que permitan adecuar los horarios de funcionamiento y la intensidad de la iluminación según la situación, así como detectores de presencia que eviten el consumo innecesario.</p> | | |

| SOS03_25_04_R01 | | Certificados de sistema de gestión energética en edificios públicos |
|--|---------------------------------------|--|
| C. Conservación, mejora y recuperación del medioambiente | | |
| Responsable | Área de Sostenibilidad Medioambiental | |
| Secundario | Área de Tecnología | |
| Prioridad | Media | |
| <p>Se recomienda obtener el certificado energético obligado de todos los edificios que cumplan las condiciones establecidas en el Real Decreto 390/2021, de 1 de junio, por el que se aprueba el procedimiento básico para la certificación de la eficiencia energética de los edificios, los edificios de carácter público cuya superficie útil sea mayor a 250m².</p> | | |

| | | |
|--|---------------------------------------|--|
| SOS03_25_05_R01 | | Mejora eficiencia energética en las instalaciones municipales |
| C. Conservación, mejora y recuperación del medioambiente | | |
| Responsable | Área de Sostenibilidad Medioambiental | |
| Secundario | Área de Tecnología | |
| Prioridad | Media | |
| <p>Se aconseja elaborar un estudio en el que se analice el estado actual de las instalaciones municipales y las posibles acciones de mejora energética, mediante el fomento de energías alternativas, con el objetivo de reducir el consumo energético, introduciendo criterios medioambientales y de eficiencia energética.</p> | | |

| | | |
|---|---|---|
| SOS03_26_01_R02 | | Campañas de concienciación para la minimización de residuos en el sector turístico |
| C. Conservación, mejora y recuperación del medioambiente | | |
| Responsable | Áreas de Turismo y de Sostenibilidad Medioambiental | |
| Secundario | Sector turístico privado | |
| Prioridad | Media | |
| <p>Se aconseja seguir impulsando las campañas de concienciación y sensibilización para la minimización de residuos en el sector turístico, podrá actualizarlas e implementarlas anualmente difundiendo los resultados obtenidos gracias a la puesta en marcha de las buenas prácticas en materia de recogida y reciclado de los residuos generados por el sector turístico.</p> <p>Se recomienda fomentar que todas las empresas turísticas, dispongan de un plan de manejo ambiental, el cual incluya medidas de reciclaje, uso de envases retornables, eficiencia energética, uso de energías renovables, e implementar otras medidas de control para evitar la contaminación, y contribuir a ser un destino responsable y sostenible.</p> <p>El Ente Gestor podría impulsar o promover acciones en economía circular en el sector turístico de Sevilla, un ejemplo en este sentido a consultar podría ser el documento</p> | | |

| | |
|------------------------|---|
| SOS03_26_01_R02 | Campañas de concienciación para la minimización de residuos en el sector turístico |
|------------------------|---|

de Buenas prácticas en Economía Circular, alineadas con los ODS, publicado por el Ente Gestor del [DTI Ribera de Navarra](#).

| | |
|------------------------|--|
| SOS03_26_02_R01 | Sistema de recogida selectiva de residuos urbanos |
|------------------------|--|

C. Conservación, mejora y recuperación del medioambiente

| | |
|--------------------|---------------------------------------|
| Responsable | Área de Sostenibilidad Medioambiental |
|--------------------|---------------------------------------|

| | |
|-------------------|---|
| Secundario | - |
|-------------------|---|

| | |
|------------------|------|
| Prioridad | Alta |
|------------------|------|

El destino que no cuente con un sistema adecuado de recogida de residuos sólidos urbanos deberá implantarlo atendiendo a la normativa vigente y se realizarán campañas informativas entre la población.

No consta en la información recopilada o facilitada por el destino la existencia de un Sistema de recogida selectiva de residuos. No se facilitó documento sobre recogida selectiva de residuos en Sevilla, indicando el % de puntos de recogida de residuos que son de recogida selectiva, así como el % de residuos reciclados.

| | |
|------------------------|--|
| SOS03_26_03_R02 | Comunicación sobre la gestión de residuos recogidos de manera selectiva |
|------------------------|--|

C. Conservación, mejora y recuperación del medioambiente

| | |
|--------------------|----------------------|
| Responsable | Área de Comunicación |
|--------------------|----------------------|

| | |
|-------------------|---------------------------------------|
| Secundario | Área de Sostenibilidad Medioambiental |
|-------------------|---------------------------------------|

| | |
|------------------|-------|
| Prioridad | Media |
|------------------|-------|

Se aconseja comunicar cuando se produzca la evolución interanual positiva en la recogida de residuos de manera selectiva procurará mostrar sus datos a la población como forma de incentivar el incremento del reciclado.

| SOS03_26_04_R01 | | Campañas de concienciación para fomentar el reciclaje de envases domésticos |
|---|---------------------------------------|--|
| C. Conservación, mejora y recuperación del medioambiente | | |
| Responsable | Área de Comunicación | |
| Secundario | Área de Sostenibilidad Medioambiental | |
| Prioridad | Alta | |
| <p>Se recomienda al destino desarrollar campañas 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.</p> <p>La ciudad de Sevilla tiene que cumplir el objetivo europeo de reciclar el 50% de los residuos domésticos, actualmente este ratio es inferior.</p> | | |

| SOS03_26_06_R03 | | Información sobre los puntos limpios fijos y móviles existentes |
|--|---------------------------------------|--|
| C. Conservación, mejora y recuperación del medioambiente | | |
| Responsable | Área de Sostenibilidad Medioambiental | |
| Secundario | Área de Comunicación | |
| Prioridad | Media | |
| <p>Se aconseja ofrecer a la población la información relativa al sistema de puntos limpios, tanto fijos como móviles, en la que se incluirá información sobre cómo funciona el sistema de reciclaje, campañas activas, etc. El destino dispondrá de una web municipal que contenga la información relativa al sistema de puntos limpios, tanto fijos como móviles, en la que se incluirá información sobre cómo funciona el sistema de reciclaje, campañas activas, etc.</p> | | |

| SOS03_26_09_R01 | | Cálculo de la población flotante a partir de los residuos generados |
|---|---------------------------------------|--|
| C. Conservación, mejora y recuperación del medioambiente | | |
| Responsable | Área de Sostenibilidad Medioambiental | |
| Secundario | Área de Turismo | |
| Prioridad | Baja | |
| <p>Se aconseja elaborar un informe que tenga como fin el cálculo de la población flotante a partir de los residuos generados en diferentes momentos del año, relacionándolos con datos o ratios de generación de residuos, con el objetivo de aproximarse a la población total estimada de forma mensual y verificar posteriormente que Sevilla cuenta con las infraestructuras necesarias para atender las necesidades reales en momentos de máxima afluencia.</p> | | |

| SOS04_27_02_R01 | | Plan de ayudas a las PYMES turísticas |
|--|---|--|
| D. Desarrollo socioeconómico y economía circular | | |
| Responsable | Áreas de Turismo, Economía, Sostenibilidad Medioambiental | |
| Secundario | - | |
| Prioridad | Media | |
| <p>Se aconseja la elaboración de un Plan de ayudas específico para las Pymes del sector turístico de Sevilla en el que se establecerán los requisitos que deberán cumplir las empresas para acceder a las ayudas, el presupuesto destinado y los plazos para realizar la solicitud de las ayudas.</p> <p>Se recomienda la difusión y actualización de forma periódica del plan de ayudas para Pymes del sector turístico. Se recomienda igualmente su publicación en la web municipal, incluyendo un buscador.</p> | | |

| SOS04_27_03_R01 Fomento de la adhesión al programa de apoyo a las Pymes turísticas | |
|--|---|
| D. Desarrollo socioeconómico y economía circular | |
| Responsable | Áreas de Turismo, Economía, Sostenibilidad Medioambiental |
| Secundario | - |
| Prioridad | Media |
| Se aconseja el fomento de la adhesión de las empresas y emprendedores del sector turístico al programa de apoyo a las Pymes turísticas que se implemente en Sevilla. | |

| SOS04_28_01_R01 Priorización de las compras a proveedores que sigan buenas prácticas en Sostenibilidad | |
|--|--|
| D. Desarrollo socioeconómico y economía circular | |
| Responsable | Áreas de Sostenibilidad Medioambiental |
| Secundario | Resto de áreas municipales |
| Prioridad | Alta |
| Se aconseja fomentar las compras a proveedores que sigan buenas prácticas en materia de Sostenibilidad, se recomienda incrementar el porcentaje de compras sostenibles en al menos un 10% anual. | |

| | | | |
|---|-----------------------------|---|--|
| SOS04_28_02_R01 | | Impulso a las compras a proveedores locales con denominaciones de origen y al comercio justo | |
| D. Desarrollo socioeconómico y economía circular | | | |
| Responsable | Área de Economía y Hacienda | | |
| Secundario | Resto de áreas municipales | | |
| Prioridad | Alta | | |
| <p>El destino realizará iniciativas de apoyo a la producción y comercio locales, ecológico y Justo, a través de campañas de sensibilización y educación en consumo responsable y Comercio Justo, ético y sostenible, con el objetivo de impulsar las compras a proveedores locales y al Comercio Justo. Se incrementarán las compras responsables en un 10% de forma anual.</p> | | | |

| | | | |
|---|---|---|--|
| SOS04_29_01_R01 | | Programa de apoyo a productos y servicios locales y Km 0 | |
| D. Desarrollo socioeconómico y economía circular | | | |
| Responsable | Áreas de Turismo, Economía, Sostenibilidad Medioambiental | | |
| Secundario | - | | |
| Prioridad | Alta | | |
| <p>Se recomienda realizar un programa de apoyo a productos y servicios locales con el fin de reactivar el sector poniendo en valor las pequeñas tiendas y el consumo de kilómetro 0 de Sevilla.</p> | | | |

| SOS04_29_02_R01 | | Promoción y creación de experiencias turísticas locales |
|--|---|--|
| D. Desarrollo socioeconómico y economía circular | | |
| Responsable | Áreas de Turismo, Economía, Sostenibilidad Medioambiental | |
| Secundario | Sector empresarial turístico privado | |
| Prioridad | Alta | |
| <p>El destino realizará un programa bianual para promover la creación de experiencias turísticas propias con el objetivo de dinamizar los recursos patrimoniales, las ferias, mercados, congresos, etc., y que difundirá a través de la página web turística.</p> <p>Sirva de ejemplo el DTI Valle del Jerte que ha implementado un piloto sobre Experiencias turísticas y Sector Primario en colaboración con SEGITTUR en 2021.</p> | | |

| SOS04_29_03_R01 | | Promoción de la oferta turística local |
|--|--------------------------------------|---|
| D. Desarrollo socioeconómico y economía circular | | |
| Responsable | Áreas de Turismo | |
| Secundario | Sector empresarial turístico privado | |
| Prioridad | Media | |
| <p>Se aconseja en el marco del plan estratégico de turismo sostenible y del plan de marketing turístico la promoción de la oferta local poniendo en valor los activos existentes en Sevilla respecto a gastronomía, alimentos, etc...</p> <p>Para lograr un turismo sostenible se debe promover el uso de los recursos propios, la producción local, de kilómetro 0. Para ello se deberá realizar un esfuerzo en la promoción de la oferta de productos y servicios turísticos basados en experiencias turísticas propias frente al resto de ofertas turísticas.</p> | | |

| SOS04_29_04_R01 Fomento del turismo gastronómico local | |
|---|---|
| D. Desarrollo socioeconómico y economía circular | |
| Responsable | Áreas de Turismo, Economía, Sostenibilidad Medioambiental |
| Secundario | Sector empresarial turístico privado |
| Prioridad | Alta |
| <p>Impulso a un programa de fomento de los productos gastronómicos locales que generen empleo y beneficios sociales apoyando los productos Km 0. Todo ello en el en el marco del plan estratégico de turismo sostenible y del plan de marketing turístico de Sevilla.</p> | |

| SOS04_30_01_R01 Redistribución de beneficios y cargas producidos por el turismo | |
|---|--------------------------------------|
| D. Desarrollo socioeconómico y economía circular | |
| Responsable | Área de Turismo |
| Secundario | Sector empresarial turístico privado |
| Prioridad | Media |
| <p>Se aconseja mediante el plan de marketing turístico que se impulsen medidas de redistribución de beneficios y cargas producidos por el fenómeno turístico. En el marco del plan estratégico de turismo se deben diseñar acciones de redistribución territorial de flujos turísticos, diversificación de producto turístico, segmentación de demanda. Sevilla dispone de una amplia oferta turística, se podría diversificar mejorando la conectividad/transporte de los diferentes barrios con el centro.</p> <p>Actualmente no existe un plan estratégico en vigor que analice la distribución de la actividad turística por barrios, zonas o recursos territoriales, con el fin de evitar la masificación, valorando siempre y en todo caso la capacidad de carga del destino, y favoreciendo la redistribución de beneficios y cargas generados por el fenómeno turístico. Se debería potenciar el segmento de turismo de trabajo negocios y rediseñar un programa de fidelización para el turista si se quiere incrementar la estancia media.</p> <p>Y seguir trabajando mucho para mejorar la imagen como destino gastronómico.</p> | |

| SOS04_31_01_R01 | | Estrategia de diversificación del producto y segmentación de la demanda |
|---|--------------------------------------|---|
| Desarrollo socioeconómico y economía circular | | |
| Responsable | Áreas de Turismo y Comercio | |
| Secundario | Sector empresarial turístico privado | |
| Prioridad | Media | |
| <p>Se recomienda desarrollar una estrategia de diversificación del producto y segmentación de la demanda turística en función de los segmentos viajeros según su origen, perfil sociodemográfico, etc., con el objetivo de lograr un turismo sostenible y diversificado, que evite la masificación y reduzca la presión turística. Además, en aras a la desestacionalidad del fenómeno turístico.</p> | | |

| SOS04_32_01_R01 | | Programa para reducir la estacionalidad turística y en el empleo del sector |
|--|--------------------------------------|---|
| D. Desarrollo socioeconómico y economía circular | | |
| Responsable | Área de Turismo | |
| Secundario | Sector empresarial turístico privado | |
| Prioridad | Alta | |
| <p>Se aconseja disponer de un programa para reducir la estacionalidad del turismo que contendrá un estudio previo de la situación actual de la estacionalidad en el destino, necesario para el diseño de estrategias y la propuesta de acciones coordinadas con el sector privado, y tendrá carácter bianual. Podría incluirse en el plan estratégico de turismo y el plan de marketing turístico sostenible.</p> <p>Esta acción está muy relacionada con la SOS01_08_01_R01 del ámbito A. Gestión de la Sostenibilidad turística, denominada Gestión de la estacionalidad turística.</p> | | |

| SOS04_33_01_R01 Formación en Sostenibilidad turística | |
|--|--------------------------------------|
| Desarrollo socioeconómico y economía circular | |
| Responsable | Área de Turismo |
| Secundario | Sector empresarial turístico privado |
| Prioridad | Media |
| <p>Se recomienda realizar 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.</p> <p>El programa incluirá objetivos anuales de formación, acciones de formación continua del personal en función de su actividad habitual, en materia de Sostenibilidad y competitividad del destino.</p> | |

| SOS04_34_01_R01 Oportunidades de empleo justas en el sector turístico | |
|---|--------------------------------------|
| D. Desarrollo socioeconómico y economía circular | |
| Responsable | Áreas de Turismo y de Economía |
| Secundario | Sector empresarial turístico privado |
| Prioridad | Media |
| <p>Se recomienda elaborar un programa para fomentar oportunidades de empleo justas, basado en la creación y mantenimiento de un empleo de calidad en el sector turístico.</p> | |

| SOS04_34_02_R01 | | Fomento de la contratación de personal local en el sector turístico de Sevilla |
|--|--------------------------------------|---|
| D. Desarrollo socioeconómico y economía circular | | |
| Responsable | Áreas de Turismo y de Empleo | |
| Secundario | Sector empresarial turístico privado | |
| Prioridad | Media | |
| <p>Se aconseja contar con acciones orientadas al fomento de la contratación del personal residente en Sevilla en el sector turístico local, de forma previa sería conveniente la redacción de un informe diagnóstico en relación al mercado laboral y al turismo del destino, que sirva para valorar las propuestas de mejora.</p> <p>Ejemplo a seguir, es el DTI Guadalajara que con la Catedra DTI creada entre el Ayuntamiento y la Universidad en 2021, sirve de herramienta para analizar y estudiar entre otras cosas el mercado laboral del sector turístico local y diseñar mejoras.</p> | | |

| SOS04_34_03_R01 | | Programa de conciliación familiar para los empleados del sector turístico |
|---|--------------------------------------|--|
| D. Desarrollo socioeconómico y economía circular | | |
| Responsable | Áreas de Turismo y de Empleo | |
| Secundario | Sector empresarial turístico privado | |
| Prioridad | Media | |
| <p>Se recomienda desarrollar un programa de conciliación familiar, para los empleados del sector turístico, que contenga acciones que incentiven a las empresas turísticas que dispongan de planes de conciliación para sus empleados, en el marco de la responsabilidad social corporativa.</p> <p>Se podría dar un impulso a las actuaciones dirigidas a la conciliación laboral y familiar de las empresas del sector turístico a través de actuaciones de sensibilización del empresariado y acciones de formación en las propias empresas. 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.</p> | | |

| | |
|------------------------|--|
| SOS04_34_03_R01 | Programa de conciliación familiar para los empleados del sector turístico |
|------------------------|--|

Al mismo tiempo aplicar políticas de conciliación laboral a los empleados públicos del Área de Turismo municipal.

| | |
|------------------------|---|
| SOS04_35_01_R01 | Colaboración con escuelas o centros de turismo |
|------------------------|---|

D. Desarrollo socioeconómico y economía circular

| | |
|--------------------|--------------------------------------|
| Responsable | Área de Turismo |
| Secundario | Sector empresarial turístico privado |
| Prioridad | Alta |

Se recomienda realizar un balance o monitorización del programa de colaboración entre el sector turístico y las escuelas o centros de turismo existentes que favorezca la inserción laboral de los nuevos perfiles profesionales del sector turístico y contribuya a la mejora de la competitividad en el sector. También avanzar en temas de conocimiento turístico con la colaboración de la Universidad.

Y se aconseja redactar un balance anual sobre la participación de alumnos de escuelas de turismo en el programa de colaboración con las empresas turísticas.

Por otra parte, sería conveniente disponer de un programa de detección de las necesidades de formación del personal de Turismo e impulsar su formación en Sostenibilidad turística, economía circular, etc...tanto al personal público en Turismo como dirigido a los recursos humanos en el sector privado, podría ser con el apoyo de las universidades.

| SOS04_36_01_R01 | | Satisfacción del residente respecto a la actividad turística | |
|--|---|---|--|
| D. Desarrollo socioeconómico y economía circular | | | |
| Responsable | Áreas de Turismo y de Participación Ciudadana | | |
| Secundario | Sector empresarial turístico privado, empresas turísticas, asociaciones vecinales | | |
| Prioridad | Media | | |
| <p>Se aconseja el uso de herramientas de medición de la satisfacción de los residentes en relación con la actividad turística (encuestas, sondeos, participación ciudadana). Y así, conocer las aspiraciones, intereses y satisfacción de la población local con respecto al turismo que recibe el destino para ser tenida en cuenta esta información en la toma de decisiones de la política turística y promover un turismo participativo y respetuoso con el entorno social.</p> <p>A partir del conocimiento obtenido se deberán identificar medidas de mejora y ponerlas en práctica (crear, innovar, reorganizar).</p> | | | |

| SOS04_37_01_R02 | | Protocolo de seguridad del turista |
|---|---|---|
| D. Desarrollo socioeconómico y economía circular | | |
| Responsable | Área de Seguridad Ciudadana, Protección Civil y Policía Local | |
| Secundario | Área de Turismo | |
| Prioridad | Media | |
| <p>Se aconseja disponer de un protocolo de seguridad hacia el turista que cuente con las medidas necesarias para garantizar la seguridad del turista y establecer la dotación mínima de efectivos policiales necesarios para garantizar la seguridad en diferentes estaciones del año, eventos o posibles crisis.</p> <p>Se recomienda al destino implementar un servicio de atención 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.</p> | | |

| SOS04_37_02_R02 | | Monitorización anual sobre el número de delitos y faltas cometidas en el destino |
|--|---|---|
| D. Desarrollo socioeconómico y economía circular | | |
| Responsable | Área de Seguridad Ciudadana, Protección Civil y Policía Local | |
| Secundario | Área de Turismo | |
| Prioridad | Media | |
| <p>El destino elaborará de manera anual un informe sobre la criminalidad sufrida que contará con un comparativa por años para valorar la evolución de los delitos penales registrados cada año. La seguridad es un valor que es muy valorado por los turistas.</p> | | |

| SOS04_37_03_R01 | | Plan Especial de Protección Civil en Sevilla |
|--|---|--|
| D. Desarrollo socioeconómico y economía circular | | |
| Responsable | Área de Seguridad Ciudadana, Protección Civil y Policía Local | |
| Secundario | Área de Turismo | |
| Prioridad | Alta | |
| <p>Al no constar en la información facilitada la existencia de un Plan Especial de Protección Civil /Plan contingencia crisis o emergencias en Sevilla, se aconseja la redacción del mismo y su aprobación.</p> <p>Dicho Plan Especial de Protección Civil debe considerar los 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.</p> | | |

| SOS04_37_04_R01 | | Implantación de un Servicio de atención al visitante en el destino |
|---|---|--|
| D. Desarrollo socioeconómico y economía circular | | |
| Responsable | Área de Seguridad Ciudadana, Protección Civil y Policía Local | |
| Secundario | Área de Turismo | |
| Prioridad | Alta | |
| <p>El destino implantará un Servicio de atención al visitante que tendrá como objetivo atender a los turistas, víctimas de delitos, en su propio idioma, facilitar asesoramiento en gestiones como cancelar tarjetas de crédito sustraídas o contactar con embajadas y consulados, y asistir en la presentación y tramitación de la denuncia si fuese necesario. El destino presentará a través de este servicio un informe anual del volumen de denuncias de visitantes en la policía.</p> | | |

| SOS04_38_01_R01 | | Protocolo de actuación y coordinación con autoridades sanitarias ante pandemias |
|--|-----------------------|--|
| D. Desarrollo socioeconómico y economía circular | | |
| Responsable | Área de Salud Pública | |
| Secundario | Área de Turismo | |
| Prioridad | Alta | |
| <p>Al no constar en la información facilitada se aconseja redactar un Protocolo de actuación y coordinación con autoridades sanitarias ante posibles pandemias, que contendrá actuaciones de prevención y protección de la salud, tanto de los profesionales como de los usuarios de diferentes empresas turísticas, y visitantes.</p> | | |

| SOS04_38_02_R01 | | Vigilancia en Seguridad Alimentaria |
|--|-----------------------|--|
| D. Desarrollo socioeconómico y economía circular | | |
| Responsable | Área de Salud Pública | |
| Secundario | Área de Turismo | |
| Prioridad | Media | |
| <p>Se aconseja disponer de servicios municipales encargados de la inspección y vigilancia en el cumplimiento de la normativa en materia de salud, higiene y seguridad alimentaria en la ciudad de Sevilla.</p> | | |

| | |
|------------------------|---|
| SOS04_39_02_R01 | Monitorización del número de visitantes que reciben atención sanitaria |
|------------------------|---|

D. Desarrollo socioeconómico y economía circular

| | |
|--------------------|-----------------------|
| Responsable | Área de Salud Pública |
| Secundario | Área de Turismo |
| Prioridad | Media |

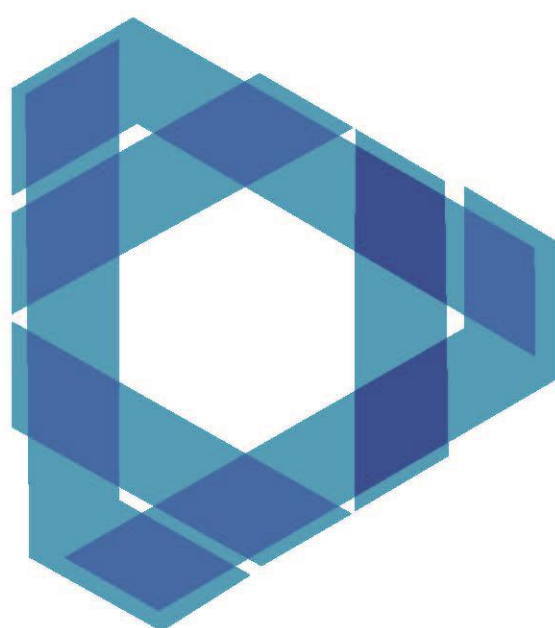
Se recomienda monitorizar anualmente, a través del Área de Salud, el número de visitantes que reciben atención sanitaria en Sevilla y utilizar esta información para posibles mejoras en los servicios públicos, dotación presupuestaria, etc.

| | |
|------------------------|--|
| SOS04_39_03_R01 | Informe sobre el impacto COVID-19 en el destino |
|------------------------|--|

D. Desarrollo socioeconómico y economía circular

| | |
|--------------------|-----------------------|
| Responsable | Área de Salud Pública |
| Secundario | Área de Turismo |
| Prioridad | Media |

Se aconseja al destino realizar una monitorización del impacto COVID-19 y con los datos obtenidos un informe sobre la afectación de la pandemia global en el turismo del destino.

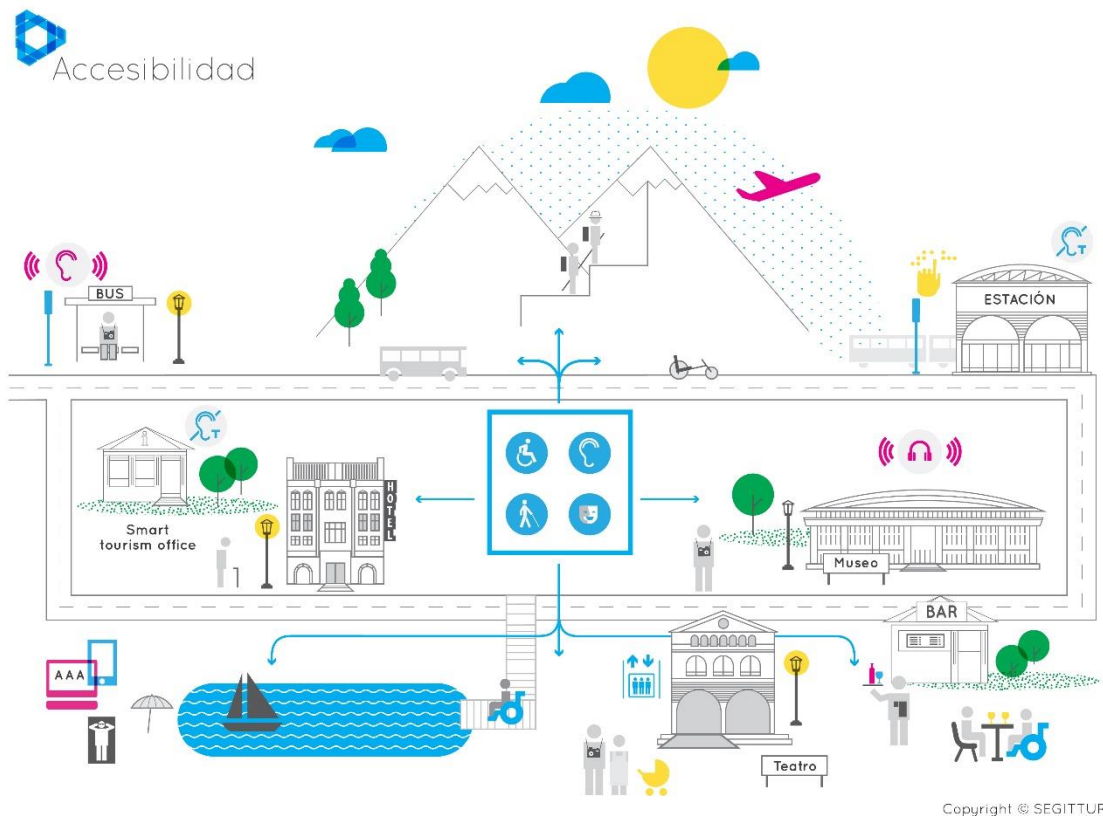


ACCESIBILIDAD

5.3. ACCESIBILIDAD

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

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



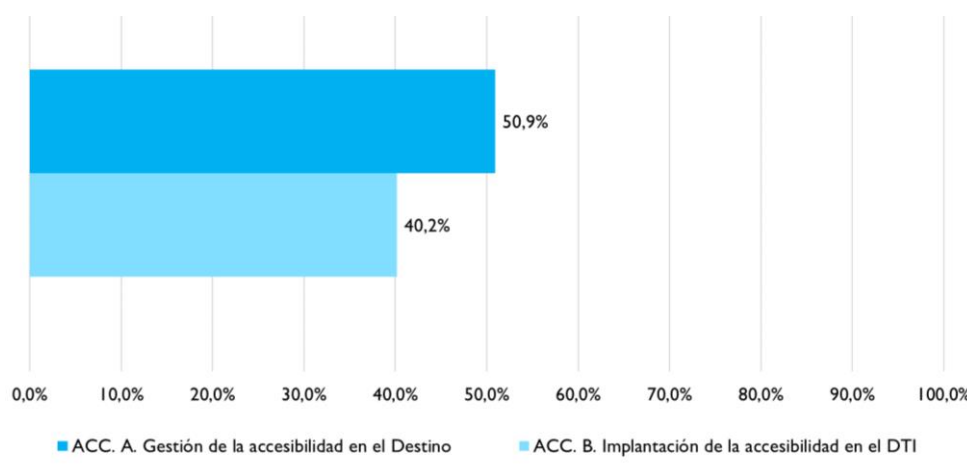
5.3.1. Grado de cumplimiento de los requisitos de Accesibilidad

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



El grado de cumplimiento de los requisitos analizados en el eje de Accesibilidad en **Sevilla** se sitúa en el **50,7%**.

Ámbitos de evaluación de Accesibilidad



Fuente: elaboración propia por SEGITTUR

En el **desglose del eje por ámbitos de evaluación**, se ve un importante trabajo y esfuerzo realizado tanto en el ámbito de la gestión como en el de implantación de la Accesibilidad.

5.3.2. Diagnóstico y plan de acción por ámbitos de evaluación

Ámbito A. Gestión de la Accesibilidad

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

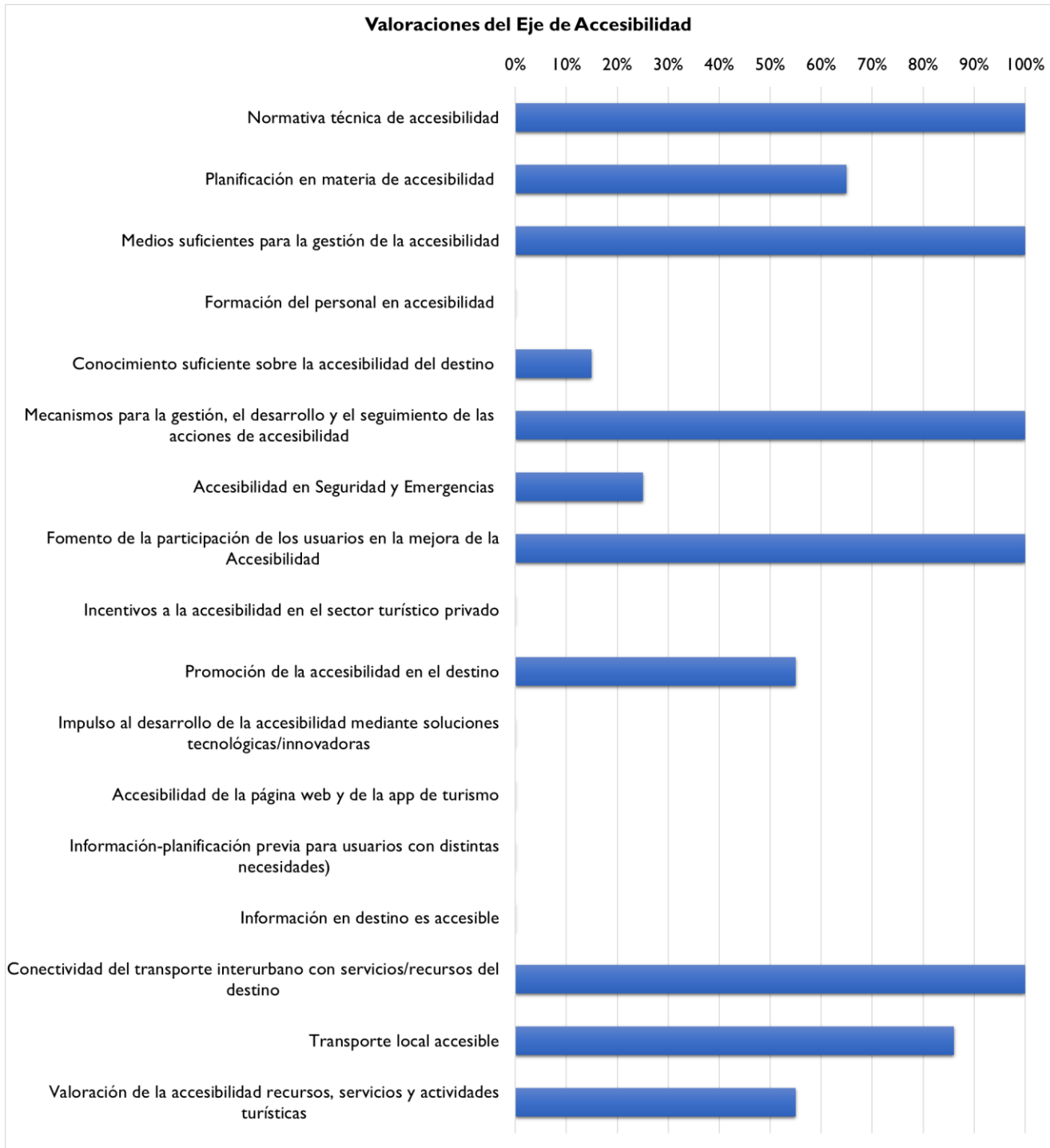
Ámbito B. Implantación de la Accesibilidad

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

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



REQUISITOS DEL EJE



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



RECOMENDACIONES DEL PLAN DE ACCIÓN

| ACC01_02_01_R03 | | Inclusión de la Accesibilidad en los documentos de planificación turística |
|--|-------------------------|--|
| A. Gestión de la Accesibilidad en el Destino | | |
| Responsable | Obras y Urbanismo | |
| Secundario | Turismo, Obras Públicas | |
| Prioridad | Alta | |
| <p>Actualmente, la Accesibilidad universal no es tenida en cuenta en la planificación del desarrollo de acciones en el área de turismo. Esta acción va encaminada, por tanto, a incluir en los planes turísticos del destino, estrategia y operatividad, acciones que permitan avanzar y mejorar en el grado de Accesibilidad universal del destino.</p> <p>Se recomienda la inclusión de un eje estratégico en el Plan estratégico de Turismo, en el Plan de Marketing Turístico y, en general, en los documentos de planificación turística, eje que derivará de la estrategia conjunta que se adopte a nivel municipal. Deberá incluir acciones a lo largo de la cadena de valor turística, de manera que el avance se produzca homogéneamente.</p> | | |

| ACC01_04_01_R01 | | Impulso a la formación en materia de Accesibilidad Universal y Turismo para el personal de la corporación |
|--|-----------------------------|---|
| A. Gestión de la Accesibilidad en el Destino | | |
| Responsable | Responsables de formación | |
| Secundario | Obras y Urbanismo y Turismo | |
| Prioridad | Media | |
| <p>Es imprescindible que el personal del destino que tenga algún tipo de relación directa o indirecta con la Accesibilidad tenga una formación adecuada. Esto va más allá de la formación que cada uno tenga por su cualificación personal e implica que ésta debe ser específica en relación a su puesto y estar actualizada.</p> | | |

| | |
|--|--|
| ACC01_04_01_R01 | Impulso a la formación en materia de Accesibilidad Universal y Turismo para el personal de la corporación |
| <p>Se proponen varios aspectos de mejora que podrían verse mejorados si se pusieran en marcha acciones formativas en dos líneas concretas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cursos sobre Accesibilidad universal a los técnicos del Ayuntamiento, con el objetivo de que se refuercen las actuaciones transversales. Esta formación deberá incorporar un módulo de atención a personas con discapacidad e incorporar módulos específicos como equipamientos, comunicación, entre otros. - Creación de mesas o talleres de debate sobre las diferentes acciones que se están desarrollando a nivel nacional y cuáles son las mejores prácticas que se están llevando a cabo (en arquitectura, equipamientos y servicios) en otros destinos, para que puedan servir como ejemplo y transmisión de conocimiento entre los expertos. <p>Se podría dar continuidad a anteriores iniciativas, organizando una o varias jornadas de formación sobre Accesibilidad a técnicos municipales (con posibilidad de que también sea abierta o no) enfocada a temas de turismo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accesibilidad en Museos - Accesibilidad en Hoteles - Accesibilidad en comercios y locales de restauración - Accesibilidad en servicios complementarios | |

| | |
|---|--|
| ACC01_05_01_R03 | Ampliación del diagnóstico de Accesibilidad a la mayoría de los puntos de interés turístico |
| A. Gestión de la Accesibilidad en el Destino | |
| Responsable | Turismo |
| Secundario | Otros responsables |
| Prioridad | Alta |
| <p>El diagnóstico de Accesibilidad sobre los recursos turísticos debe cumplir una amplia mayoría (> 80%) de los recursos del destino. No es suficiente el diagnóstico de los principales puntos de interés pues la actividad de los turistas va más allá de eso, precisando además cubrir los diferentes elementos de la cadena de valor. Es decir, no sólo los puntos de interés, sino también infraestructuras de transporte, espacios</p> | |

| | |
|---|--|
| ACC01_05_01_R03 | Ampliación del diagnóstico de Accesibilidad a la mayoría de los puntos de interés turístico |
| públicos (parques, paseos, playas), alojamientos, restaurantes, tiendas, actividades de ocio... | |

| | |
|--|--|
| ACC01_05_02_R01 | Elaboración de Inventario de Accesibilidad de los recursos turísticos del destino |
| A. Gestión de la Accesibilidad en el Destino | |
| Responsable | Turismo |
| Secundario | Otros responsables |
| Prioridad | Alta |
| <p>El destino no tiene identificados ni inventariados suficientemente sus recursos turísticos y tampoco conoce las condiciones de Accesibilidad básicas de cada uno de los recursos existentes (instalaciones, equipamientos, productos y servicios).</p> <p>Se propone la estructuración de un inventario con las condiciones básicas de Accesibilidad (ejemplo: uso de forma autónoma, con dificultad o ayuda, muy difícil o imposible para personas con alguna dificultad) de los recursos turísticos del destino abordando las diferentes tipologías:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accesibilidad en edificaciones de interés turístico (museos, iglesias, castillos...) - Accesibilidad en espacios urbanos de interés turístico (casco histórico, parques, playas,...) - Accesibilidad en recursos de alojamiento (Hoteles, casas rurales...) - Accesibilidad en recursos de hostelería y comercio (bares, restaurantes, tiendas...) - Accesibilidad en recursos de servicio (oficinas de información turística, farmacias, policía, centros de salud...) <p>Este inventario facilitará la generación de contenidos para la promoción de los recursos turísticos del destino (en medios digitales y offline), destacando aquellos que tienen las mejores condiciones de Accesibilidad.</p> | |

| ACC01_05_03_R01 | | Fomento de la cobertura de la cadena de valor turística mediante acciones de Accesibilidad |
|--|--------------------|--|
| A. Gestión de la Accesibilidad en el Destino | | |
| Responsable | Turismo | |
| Secundario | Otros responsables | |
| Prioridad | Alta | |
| <p>Se debe impulsar que en el contenido web, folletos, informes y demás material promocional estén identificados recursos en los diferentes grupos (eslabones) de la cadena de valor y que los recursos identificados sean accesibles (ej. incluidos en el inventario de Accesibilidad).</p> <p>Se considera cubierto un eslabón cuando están identificados al menos dos recursos accesibles (infraestructuras/servicios) en los diferentes elementos (eslabones) de la cadena de valor. Dichos eslabones básicos a considerar son al menos estos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Planificación del viaje (información de la oferta, reservas,...) 2 Transporte de Llegada al destino, 3 Alojamiento, 4 Restauración 5 Transporte público local 6 Puntos de interés turístico o actividad de ocio. | | |

| ACC01_06_01_R01 | | Creación de la Comisión Municipal de Accesibilidad |
|--|-------------------------------|--|
| A. Gestión de la Accesibilidad en el Destino | | |
| Responsable | Alcaldía y Servicios Sociales | |
| Secundario | Otros responsables | |
| Prioridad | Baja | |
| <p>La creación de una Comisión (Consejo/Mesa...) Municipal de Accesibilidad es una herramienta clave en la conformación de la ciudad como destino turístico accesible, y</p> | | |

| ACC01_06_01_R01 | Creación de la Comisión Municipal de Accesibilidad |
|--|--|
| <p>por tanto inteligente. Debe tener participación política, técnica y ciudadana. Entre las acciones a desarrollar por dicha Comisión deberían estar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asignación de medios humanos, técnicos y económicos específicos sobre Accesibilidad - Puesta en marcha y desarrollo del Plan de Accesibilidad - Velar por el cumplimiento del R.D. legislativo 1/2013 de Derechos de las personas con discapacidad - Posibilitar la participación reglada de entidades especializadas - Promover programas de sensibilización sobre Accesibilidad - Consensuar la resolución de incidencias de Accesibilidad que dependan de distintas concejalías del ayuntamiento | |

| ACC01_07_01_R01 | Identificación de infraestructuras de emergencias accesibles |
|--|--|
| <p>A. Gestión de la Accesibilidad en el Destino</p> | |
| Responsable | Obras y Urbanismo |
| Secundario | Policía y Protección Civil |
| Prioridad | Alta |
| <p>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.</p> <p>Se considera que son infraestructuras de emergencia accesibles si disponen al menos de la entrada y el punto de atención al público adaptados.</p> | |

| ACC01_07_02_R01 | | Inclusión de la Accesibilidad en los protocolos de Accesibilidad en la evacuación |
|---|--------------------|---|
| A. Gestión de la Accesibilidad en el Destino | | |
| Responsable | Obras y Urbanismo | |
| Secundario | Otros responsables | |
| Prioridad | Alta | |
| <p>Hasta ahora no se han considerado o no se ha hecho suficientemente, las necesidades de Accesibilidad en los protocolos de emergencias y evacuación.</p> <p>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....</p> <p>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.</p> | | |

| ACC01_07_03_R01 | | Elaboración de protocolos de Accesibilidad ante situaciones excepcionales para no residentes |
|---|----------------------------|--|
| A. Gestión de la Accesibilidad en el Destino | | |
| Responsable | Policía y Protección Civil | |
| Secundario | Otros responsables | |
| Prioridad | Media | |
| <p>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:</p> | | |

| | |
|------------------------|---|
| ACC01_07_03_R01 | Elaboración de protocolos de Accesibilidad ante situaciones excepcionales para no residentes |
|------------------------|---|

- 1- Disposición de un protocolo de seguridad con opciones de información accesibles a los turistas sobre asistencia, facilidades para el traslado a centro hospitalario, regreso a domicilio, repatriación...
- 2- Disposición de un sistema que permita vigilar la seguridad sanitaria de los visitantes (situaciones de riesgo) y facilitar su atención. Este será accesible.
- 3- Tener en cuenta la Accesibilidad y las diferentes necesidades de las personas en eventuales medidas de seguridad que se adopten
- 4- Disposición de canales accesibles (al menos dos) para la comunicación de situaciones de emergencia: visual, auditivo, táctil...

| | |
|------------------------|--|
| ACC01_09_01_R01 | Impulso a programas de ayuda y campañas de apoyo o premios de Accesibilidad |
|------------------------|--|

| | |
|--|----------|
| A. Gestión de la Accesibilidad en el Destino | |
| Responsable | Turismo |
| Secundario | Hacienda |
| Prioridad | Media |
| <p>Se recomienda organizar periódicamente campañas de apoyo, premios o distinciones para valorar y dar visibilidad a aquellos recursos turísticos del destino que apuestan por la mejora de la Accesibilidad en sus instalaciones, productos o servicios. Algunos ejemplos que se pueden llevar a cabo son:</p> <p>Ej.1: Distintivo de Accesibilidad y difusión pública de todos los establecimientos accesibles del destino</p> <p>Ej.2: Premio a la empresa turística local que más cuida la Accesibilidad</p> | |

| | |
|--|---|
| ACC01_09_02_R01 | Elaboración de campañas de difusión sobre Accesibilidad en la prestación de servicios en comercios y establecimientos de hostelería y restauración |
| A. Gestión de la Accesibilidad en el Destino | |
| Responsable | Comunicación |
| Secundario | Alcaldía y Turismo |
| Prioridad | Media |
| <p>Se propone la elaboración de campañas periódicas (temáticas o generales) sobre Accesibilidad en la prestación de servicios (más allá de los requisitos para obtención de licencia), entre otros desarrollos de contenidos referentes a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Medios de pago accesibles (fácil comprensión, fácil manejo...) - Mobiliario accesible (aproximación frontal, altura...) - Atención a personas con discapacidad (personas ciegas, con discapacidad cognitiva, ...) - Posibilidad de mejoras en la comunicación: braille, megafonía, lengua de signos... - Información sobre servicios de Accesibilidad: alergias, bucle de inducción, aseos adaptados, braille, etc. | |

| | |
|--|--|
| ACC01_09_03_R01 | Elaboración de un Plan de Formación en materia de Accesibilidad Universal y Turismo dirigido a los gestores turísticos privados |
| A. Gestión de la Accesibilidad en el Destino | |
| Responsable | Responsables de Formación |
| Secundario | Turismo y Comunicación |
| Prioridad | Media |
| <p>Se aconseja disponer de un Plan de Formación en materia de Accesibilidad Universal y Turismo dirigido a los gestores turísticos privados.</p> | |

| ACC01_09_03_R01 | Elaboración de un Plan de Formación en materia de Accesibilidad Universal y Turismo dirigido a los gestores turísticos privados |
|---|---|
| <p>No existen acciones de formación en materia de Accesibilidad al sector turístico privado, ni se aportan iniciativas municipales lo cual se traduce en una oportunidad perdida para que el sector privado también impulse la Accesibilidad del destino.</p> <p>La solución se podría concretar en el diseño y desarrollo de un plan de formación en Accesibilidad y turismo dirigido a profesionales del sector privado y profesionales en turismo. Se incluirán tanto consideraciones necesarias en las infraestructuras, equipos y productos de apoyo, como formación en la atención a viajeros con necesidades especiales. Se recomienda tenga un contenido teórico-práctico donde los gestores de los recursos puedan evidenciar una fácil aplicación a su negocio.</p> <p>Estarán destinados a gestores, profesionales del sector turístico y profesionales en general relacionados con la experiencia en destino, necesarias para difundir el conocimiento y la toma de conciencia de las ventajas y conveniencia de la Accesibilidad, así como a formar y promover la creación, gestión y mantenimiento de la Accesibilidad.</p> | |

| ACC01_10_02_R01 | Elaboración del Plan de promoción de la Accesibilidad en la oferta turística |
|---|--|
| A. Gestión de la Accesibilidad en el Destino | |
| Responsable | Turismo |
| Secundario | Comunicación |
| Prioridad | Alta |
| <p>Se propone la elaboración de un programa de promoción de la Accesibilidad en la oferta turística del destino, que podría conformarse como Plan de Turismo Accesible del destino y que estaría integrado dentro de la estrategia turística del municipio y del plan de marketing. Dicho plan deberá incluir al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Propuesta de asignación de presupuesto para el impulso de la Accesibilidad en los recursos turísticos - Definición de estrategias para dar cobertura a toda la cadena de valor turística | |

| | |
|--|---|
| ACC01_10_02_R01 | Elaboración del Plan de promoción de la Accesibilidad en la oferta turística |
| <ul style="list-style-type: none"> - Acciones de sensibilización y formación en turismo accesible y atención al público con necesidades de Accesibilidad, dirigidas al sector turístico - Garantía de que la información turística que se ofrezca sea accesible, tanto en contenidos como en los canales utilizados - Promoción y difusión de la oferta turística accesible del destino - Integración en la estrategia turística del destino | |

| | |
|---|--|
| ACC01_11_01_R01 | Puesta en marcha de soluciones tecnológicas para facilitar la Accesibilidad en la información y comunicación con los turistas |
| A. Gestión de la Accesibilidad en el Destino | |
| Responsable | Tecnología |
| Secundario | Innovación |
| Prioridad | Media |
| <p>Se recomienda la puesta en marcha de mejoras en la implantación de soluciones tecnológicas que mejoren la Accesibilidad en la información y la comunicación. En particular se trataría de la puesta en marcha de proyectos de Tecnología e Innovación que faciliten la experiencia de los turistas (y residentes en general) a través de los diferentes campos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicaciones móviles de información sobre la Accesibilidad del entorno - Interfaces personalizados en webs - Quioscos digitales - Sistemas de transmisión de información (audio y/o texto) a los dispositivos móviles de los usuarios - Material audiovisual. Tanto de promoción turística como aquellos con contenido explicativo: deberán ir acompañados de subtítulos, interpretación signada en Lengua de Signos Española y audio descripciones. - Uso de formatos alternativos en la señalética de, como paneles informativos en Braille, mapas táctiles e interfaces en puntos clave y códigos QR que enlacen con | |

| | |
|---|--|
| ACC01_11_01_R01 | Puesta en marcha de soluciones tecnológicas para facilitar la Accesibilidad en la información y comunicación con los turistas |
| <p>portales donde pueda escucharse la información de interés. En cuanto a la unificación de la señalética, puede tomarse como referencia la Norma UNE 170002:2009 Requisitos de Accesibilidad para la rotulación.</p> <p>- Portales web. Asegurando la Accesibilidad de las webs como soporte y del contenido transmitido. Entre otros, puede tomarse como referencia la Norma UNE 139803:2012 sobre las características de los contenidos de los sitios web.</p> <p>Si el personal de las oficinas de información turística no está formado para comunicarse en Lengua de Signos Española, se recomienda el uso de sistemas de vídeo de traducción simultánea.</p> | |

| | |
|---|---|
| ACC01_11_01_R02 | Actualización e implementación de iniciativas tecnológicas de Accesibilidad para la información, desarrolladas en el destino |
| A. Gestión de la Accesibilidad en el Destino | |
| Responsable | Tecnología |
| Secundario | Innovación |
| Prioridad | Media |
| <p>Dado que las iniciativas tecnológicas desarrolladas en el destino para la mejora de la Accesibilidad en la información y comunicación, se han llevado a cabo hace más de 5 años, se recomienda la actualización e implementación con más soluciones actuales. Esta implementación se puede realizar en diferentes campos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicaciones móviles de información sobre la Accesibilidad del entorno - Interfaces personalizados en webs - Quioscos digitales - Sistemas de transmisión de información (audio y/o texto) a los dispositivos móviles de los usuarios | |

| | |
|--|---|
| ACC01_11_01_R02 | Actualización e implementación de iniciativas tecnológicas de Accesibilidad para la información, desarrolladas en el destino |
| <p>- Material audiovisual. Tanto de promoción turística como aquellos con contenido explicativo: deberán ir acompañados de subtítulos, interpretación signada en Lengua de Signos Española y audio descripciones.</p> <p>- Uso de formatos alternativos en la señalética de, como paneles informativos en Braille, mapas táctiles e interfaces en puntos clave y códigos QR que enlacen con portales donde pueda escucharse la información de interés. En cuanto a la unificación de la señalética, puede tomarse como referencia la Norma UNE 170002:2009 Requisitos de Accesibilidad para la rotulación.</p> <p>- Portales web. Asegurando la Accesibilidad de las webs como soporte y del contenido transmitido. Entre otros, puede tomarse como referencia la Norma UNE 139803:2012 sobre las características de los contenidos de los sitios web.</p> <p>Si el personal de las oficinas de información turística no está formado para comunicarse en Lengua de Signos Española, se recomienda el uso de sistemas de vídeo de traducción simultánea.</p> | |

| | |
|---|--|
| ACC01_11_02_R01 | Puesta en marcha de soluciones tecnológicas para facilitar la Accesibilidad en la movilidad de los turistas en el destino |
| A. Gestión de la Accesibilidad en el Destino | |
| Responsable | Tecnología |
| Secundario | Innovación |
| Prioridad | Alta |
| <p>Se recomienda la puesta en marcha de mejoras en la implantación de soluciones tecnológicas que mejoren la Accesibilidad en la movilidad. En particular se trataría de la puesta en marcha de proyectos de Tecnología e Innovación que faciliten la experiencia de los turistas (y residentes en general) en todo lo referente a la movilidad. Esta implementación se puede realizar en diferentes campos:</p> <p>- Sistemas de guiado (peatonal y de interiores)</p> | |

| | |
|---|--|
| ACC01_11_02_R01 | Puesta en marcha de soluciones tecnológicas para facilitar la Accesibilidad en la movilidad de los turistas en el destino |
| <p>- Aplicaciones para facilitar el aparcamiento (localización de plazas libres) en especial a PMR</p> <p>- Puntos de cruce inteligentes (detección peatonal, implementación de alumbrado y señalización)</p> <p>Si el personal de las oficinas de información turística no está formado para comunicarse en Lengua de Signos Española, se recomienda el uso de sistemas de vídeo de traducción simultánea.</p> | |

| | |
|--|---|
| ACC01_11_02_R02 | Actualización e implementación de iniciativas tecnológicas de Accesibilidad para la movilidad, desarrolladas en el destino |
| <p>A. Gestión de la Accesibilidad en el Destino</p> | |
| Responsable | Informática |
| Secundario | Otros responsables |
| Prioridad | Media |
| <p>Dado que las iniciativas tecnológicas desarrolladas en el destino para la mejora de la Accesibilidad en la información y comunicación, se han llevado a cabo hace más de 5 años, se recomienda la actualización e implementación con más soluciones actuales. Esta implementación se puede realizar en diferentes campos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sistemas de guiado (peatonal y de interiores) - Aplicaciones para facilitar el aparcamiento (localización de plazas libres) en especial a PMR - Puntos de cruce inteligentes (detección peatonal, implementación de alumbrado y señalización) <p>Si el personal de las oficinas de información turística no está formado para comunicarse en Lengua de Signos Española, se recomienda el uso de sistemas de vídeo de traducción simultánea.</p> | |

| ACC02_12_01_R01 | Mejoras en la Accesibilidad Web |
|--|---------------------------------|
| B. Implantación de la Accesibilidad en el Destino | |
| Responsable | Informática |
| Secundario | Otros responsables |
| Prioridad | Media |
| <p>Aunque se evidencia que algunos criterios de Accesibilidad han 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).</p> <p>De forma general deben llevarse a cabo las siguientes actuaciones correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. | |

| ACC02_12_01_R01 | Mejoras en la Accesibilidad Web |
|--|---------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> - 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. | |

| ACC02_12_01_R02 | Mejoras de Accesibilidad en la app de turismo |
|---|---|
| <p>B. Implantación de la Accesibilidad en el Destino</p> | |
| Responsable | Turismo |
| Secundario | Comunicación |
| Prioridad | Media |
| <p>Se recomienda modificar el diseño, construcción y mantenimiento de la aplicación móvil. De forma general, deben llevarse a cabo las siguientes actuaciones correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 | |

| ACC02_12_01_R02 | Mejoras de Accesibilidad en la app de turismo |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - 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 | |

| ACC02_13_01_R01 | Implantación de mejoras en la información de la Web sobre la Accesibilidad del destino |
|--|--|
| B. Implantación de la Accesibilidad en el Destino | |
| Responsable | Turismo |
| Secundario | Comunicación |
| Prioridad | Media |
| <p>Se recomienda resaltar más la información sobre la Accesibilidad de la oferta turística del destino, presente en la actualidad en la web de turismo, puesto que esta información pasa desapercibida.</p> <p>La información ofrecida debe posibilitar la información suficiente al turista para poder realizar una valoración previa a la visita, por lo que no es suficiente indicar que un recursos es accesible o no, sino que habrá que describir o enunciar las características básicas de Accesibilidad existentes. Se recomienda integrar la información obtenida del diagnóstico de Accesibilidad (por ejemplo, mediante un enlace).</p> | |

| | |
|--|---|
| ACC02_13_01_R02 | Implantación de mejoras en la información facilitada a través de la aplicación móvil en materia de Accesibilidad |
| B. Implantación de la Accesibilidad en el Destino | |
| Responsable | Turismo |
| Secundario | Comunicación |
| Prioridad | Media |
| <p>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 los tres criterios fundamentales:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1- Detallada: Tiene suficiente detalle, 2- Actualizada: Está actualizada, 3- Completa: Incluye recursos propios y de gestión ajena | |

| | |
|---|---|
| ACC02_13_02_R03 | Implementación para facilitar la interacción accesible en las reservas compras e información |
| B. Implantación de la Accesibilidad en el Destino | |
| Responsable | Turismo |
| Secundario | Comunicación |
| Prioridad | Media |
| <p>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</p> | |

| | |
|---|---|
| ACC02_13_02_R03 | Implementación para facilitar la interacción accesible en las reservas compras e información |
| <p>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.).</p> | |

| | |
|---|--|
| ACC02_14_01_R01 | Consideración de la Accesibilidad en la información del destino |
| B. Implantación de la Accesibilidad en el Destino | |
| Responsable | Turismo |
| Secundario | Comunicación |
| Prioridad | Media |
| <p>Se debe considerar la Accesibilidad en la información del destino que se ofrece al turista. Esta Accesibilidad se debe atender en tres cuestiones clave:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Facilidad de comprensión y lectura de la información - Medios y Canales de información accesibles - Información de soluciones ante necesidades imprevistas de Accesibilidad | |

| | |
|---|---|
| ACC02_16_04_R04 | Mejora de la Accesibilidad en el servicio de taxi del destino con ayudas para el taxi adaptado |
| B. Implantación de la Accesibilidad en el Destino | |
| Responsable | Transportes |
| Secundario | Turismo |
| Prioridad | Media |
| <p>El servicio de taxi es una de las alternativas básicas de transporte local para los colectivos más vulnerables en cuanto a la Accesibilidad (gente mayor, personas con discapacidad) por lo que es preciso considerar la Accesibilidad de este servicio en lo referente a la promoción del mismo a través de ayudas económicas. Puesto que</p> | |

| | |
|---|---|
| ACC02_16_04_R04 | Mejora de la Accesibilidad en el servicio de taxi del destino con ayudas para el taxi adaptado |
| <p>benefician a toda la población es recomendable que los taxis adaptados no se limiten al mínimo legal, sino que en aras de la excelencia sean el mayor número posible dentro de la flota. Estas ayudas se pueden aplicar a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La concesión de nuevas licencias para vehículos adaptados. - La adquisición de vehículos adaptados a licencias existentes. | |

| | |
|---|---|
| ACC02_16_05_R02 | Mejora de la dotación de plazas de aparcamiento para PMR |
| B. Implantación de la Accesibilidad en el Destino | |
| Responsable | Transportes |
| Secundario | Obras y Urbanismo |
| Prioridad | Alta |
| <p>Ante la dificultad de algunos turistas y residentes para el desplazamiento desde el punto de aparcamiento hasta su destino (punto de interés, alojamiento,...) es importante cuidar la dotación de plazas para personas con movilidad reducida. Para ello se debe atender a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cubrir al menos el mínimo legal exigido (al menos 1 plaza PMR por cada 40 plazas de aparcamiento) - Localización adecuada en función de la demanda existente o estimada (mayor dotación en zonas de mayor concurrencia) - Elaboración de un inventario que posibilite el conocimiento de la dotación existente, así como la ubicación de cada plaza, así como su tipología (batería, línea) y relación con puntos de interés (ej. centro de salud, oficina de turismo...) | |

| ACC02_17_03_R03 | | Mejora de la señalización peatonal urbana | |
|---|--------------------|---|--|
| B. Implantación de la Accesibilidad en el Destino | | | |
| Responsable | Turismo | | |
| Secundario | Otros responsables | | |
| Prioridad | Alta | | |
| <p>La señalización en la calle es fundamental para la orientación de los turistas que no conocen la ciudad: nombres de calles, localización de puntos de interés, mapas urbanos... En muchos casos es insuficiente o inexistente, aprovechando la señalización para vehículos que no está pensada ni ubicada para los peatones. Por lo tanto, se propone:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de señalización direccional de localización de los principales puntos de interés del destino. - Dotación de puntos informativos y mapas urbanos donde sea preciso. - Plan de revisión y actualización de placas de calle y números de policía en portales y locales comerciales. <p>Toda la señalización debe utilizar una rotulación fácil de leer, en color contrastado y ubicada en lugar visible sin obstáculos.</p> | | | |

| ACC02_17_05_R02 | | Mejoras de Accesibilidad en la localización e identificación de la Oficina de Turismo | |
|--|-------------------|---|--|
| B. Implantación de la Accesibilidad en el Destino | | | |
| Responsable | Turismo | | |
| Secundario | Obras y Urbanismo | | |
| Prioridad | Alta | | |
| <p>La Oficina de Turismo, sea una construcción independiente o integrada en un edificio, debe resultar de muy fácil localización e identificación para el usuario. Para ello se debe cuidar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Señalización direccional en las calles próximas, indicando la localización de la oficina. | | | |

| | |
|--|--|
| ACC02_17_05_R02 | Mejoras de Accesibilidad en la localización e identificación de la Oficina de Turismo |
| <p>- Rotulación grande y clara de la propia oficina de turismo (letra "i" de información) visible desde diferentes puntos de aproximación.</p> <p>- Identificación fácil de la puerta de acceso, y si hubiera acceso alternativo accesible éste deberá estar también señalizado direccionalmente y desde la puerta principal y de localización sobre la propia puerta.</p> | |

| | |
|------------------------|---|
| ACC02_17_05_R05 | Mejoras de Accesibilidad en la zona de espera de la Oficina de Turismo |
|------------------------|---|

| | |
|---|-------------------|
| B. Implantación de la Accesibilidad en el Destino | |
| Responsable | Turismo |
| Secundario | Obras y Urbanismo |
| Prioridad | Alta |
| <p>En la Oficina de Turismo, se deben considerar consideraciones de Accesibilidad en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Espacio interior de circulación: posibilitando el paso y maniobra de los diferentes usuarios, incluidos aquellos que precisan más espacio (ej. usuarios con silla de ruedas). Este espacio estará bien iluminado y libre de obstáculos y elementos volados. - Los asientos de espera: con el mayor porcentaje posible de elementos accesibles, esto es: con respaldo, reposabrazos, altura - Espacio de espera para usuarios de silla de ruedas, carritos de bebé, perros de asistencia... estos espacios no estrecharán los itinerarios de paso. <p>adecuada y de fácil incorporación. Como complemento se pueden añadir apoyos isquiáticos para esperas cortas, cuando se considere conveniente (ej. espacios de gran afluencia)</p> <ul style="list-style-type: none"> - En espacios de gran afluencia, se recomienda la disposición de asientos de uso preferente para personas mayores, con bebé, con obesidad o cualquier otro para los que la espera pueda suponer una dificultad adicional. Se dispondrá señalización claramente visible e incluso opción de color diferenciado. | |

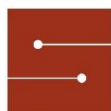
| ACC02_17_05_R06 | | Mejoras de Accesibilidad en los elementos de interacción de la Oficina de Turismo | |
|--|-------------------|--|--|
| B. Implantación de la Accesibilidad en el Destino | | | |
| Responsable | Turismo | | |
| Secundario | Obras y Urbanismo | | |
| Prioridad | Alta | | |
| <p>En los casos en los que existan elementos de interacción con el turista (ej. pantalla digital) éstos deberán atender a las consideraciones de Accesibilidad de cualquier elemento de interacción con el usuario. Esto es:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fácil identificación: color contrastado, identificación con rótulo claro y pictograma de información (letra "i") - Posibilidad de aproximación y alcance: espacio previo suficiente sin bloquear el paso, sin pedestales y con posibilidad de aproximación de silla de ruedas. Alcance visual a la pantalla para todos los usuarios (ej. niño) así como botones a altura adecuada. - Fácil utilización: Uso intuitivo o con instrucciones de uso. | | | |

| ACC02_17_06_R01 | | Mejoras generales de Accesibilidad en los puntos de información turística en el espacio público | |
|---|-------------------|--|--|
| B. Implantación de la Accesibilidad en el Destino | | | |
| Responsable | Turismo | | |
| Secundario | Obras y Urbanismo | | |
| Prioridad | Alta | | |
| <p>Tal y como se refleja en la Orden TMA/851/2012, "todo sistema de señalización y comunicación que contenga elementos visuales, sonoros o táctiles, a disposición de las personas en los espacios públicos urbanizados, deberá incorporar los criterios de diseño para todos a fin de garantizar el acceso a la información y comunicación básica y esencial a todas las personas". Así, os puntos de información turística en el espacio público urbano deben considerar las necesidades de Accesibilidad correspondientes en lo referente a:</p> | | | |

ACC02_17_06_R01

Mejoras generales de Accesibilidad en los puntos de información turística en el espacio público

- Fácil identificación: color contrastado, identificación con pictograma de información.
- Fácil aproximación y alcance: espacio de uso sin bloquear el paso. Alcance visual y táctil en horizontal y vertical.
- Fácil interacción con el usuario: De uso intuitivo o con instrucciones de uso.



SEGITTUR
turismo e innovación