Guía de las actuaciones más destacadas en los destinos distinguidos con el reconocimiento de Destino Turístico Inteligente

Benidorm, Gijón/Xixón, Málaga, Santander y Tenerife



Red DTI
Red de Destinos Turísticos

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO
SECRETARÍA DE ESTADO DE TURISMO
SEGITTUR
Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, S.A.M.P.

1 Página 3
Prólogo

2 Página 4
Introducción

3 Página 5
Destinos Turísticos Inteligentes.
Best Practices

Benidorm 8
Gijón/Xixón 17
Málaga 26
Santander 34
Isla de Tenerife 43

Este documento se ha elaborado a partir de la información facilitada por los cinco destinos con un alcance sobresaliente en la consecución de los objetivos de la metodología DTI. Se han seleccionado las actuaciones más destacadas en cada uno de los ejes, con el objeto de que pueda servir de guía a los destinos de la Red DTI.

No se permite la difusión total o parcial de este documento sin consentimiento expreso de SEGITTUR.

© Publicado por SEGITTUR, Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, S.A.M.P.
Año 2022
Texto e imágenes: SEGITTUR / Benidorm, Gijón/Xixón, Málaga Santander y Tenerife

Prólogo

“

Se cumplen diez años del inicio del proyecto de Destinos Turísticos Inteligentes promovido por la Secretaría de Estado de Turismo a través de la Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas (SEGITTUR). Los DTI encarnan, en muy buena medida, una metodología que identifica áreas clave y las desagrega en indicadores que encauzan los debates centrales de nuestro sector. Para empezar, pone el énfasis donde la OMT y la mejor literatura sobre la competitividad en el turismo lo sitúa: en el DESTINO. El turismo es una actividad pública que sucede en un espacio y un entorno institucional público.

Cuando consideramos importante un conjunto de datos, damos importancia a las cosas que medimos. Proyectar un modelo de datos que abarca la gobernanza, la tecnología, la accesibilidad, la innovación y la sostenibilidad conlleva una prefiguración del modelo de destino que se propugna. La gran ventaja de un modelo de datos es que permite hacer políticas públicas indicando los problemas públicos que se prioriza resolver.

Hoy presentamos un conjunto de buenas experiencias obtenidas desplegando la metodología DTI, una metodología que ha sido reconocida y referenciada internacionalmente (**Comisión Europea**, **OMT**, el **Banco Interamericano de Desarrollo** y la **OCDE**) y nacionalmente (**Agenda Urbana** y **Plan Nacional Territorios Inteligentes**).

El trabajo de estos años, además de valiosos indicadores que han ido evolucionando con el tiempo, ha hecho posible identificar qué indicadores o conjuntos de indicadores son mejor o peor satisfechos en las distintas tipologías de destinos, así como las acciones que se han llevado a cabo para superar esas situaciones. Esta experiencia acumulada permite generar dos productos: un banco de datos con recomendaciones habituales para afrontar determinados tipos de insuficiencias y otro con las buenas prácticas que los desarrollan.

La recopilación de experiencias que ahora presentamos, tras evaluar más de cincuenta destinos turísticos, se centra en aquellos que han superado el 80% de cumplimiento: Benidorm, Gijón, Málaga, Santander y la Isla de Tenerife. Todos ellos han dado muestras de un gran trabajo del que hoy se pueden beneficiar todos los destinos.

”

Enrique Martínez
Presidente de SEGITTUR



Introducción

El modelo de Destino Turístico Inteligente y la RED DTI

El proyecto Destinos Turísticos Inteligentes es una iniciativa pionera de la Secretaría de Estado de Turismo de España, impulsada por la **Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas**, SEGITTUR, 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.

Introducción:
El modelo de Destino Turístico Inteligente y la RED DTI

La aplicación de esta metodología supone para los destinos:

- 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.

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. La metodología se desarrolla en dos ciclos, siendo el ciclo de diagnóstico el primer paso, en el que se sientan las bases del trabajo presente y futuro del destino según el grado de cumplimiento de los requisitos que contempla la metodología por ejes. La medición de cada requisito permite obtener porcentajes de cumplimiento y tener una imagen más clara de los puntos fuertes o aquellos en los que hay oportunidades de mejora para el destino.

Únicamente son reconocidos con el distintivo de Destino Turístico Inteligente aquellos destinos que obtienen una puntuación en el grado de cumplimiento de los requisitos previstos en la metodología DTI, igual o superior al 80%.

En la actualidad han obtenido este reconocimiento cinco destinos, que son Benidorm, Santander, Gijón/Xixón, Málaga e Isla de Tenerife.

En esta **Guía de Best Practices** se recogen las actuaciones que han llevado a cabo estos destinos en cada uno de los ejes de la metodología DTI y que pueden servir de referencia para otros destinos que estén afrontando este proceso de mejora continua en el desarrollo de la metodología DTI.

El principal objetivo de este documento es que sea una fuente de motivación, para que gestores de destinos, organizaciones y profesionales del sector conozcan casos de éxito y puedan avanzar en el camino hacia la implantación de la metodología.





El objetivo es dotar a los destinos turísticos de un punto de encuentro y apoyo para evolucionar hacia un modelo de gestión inteligente

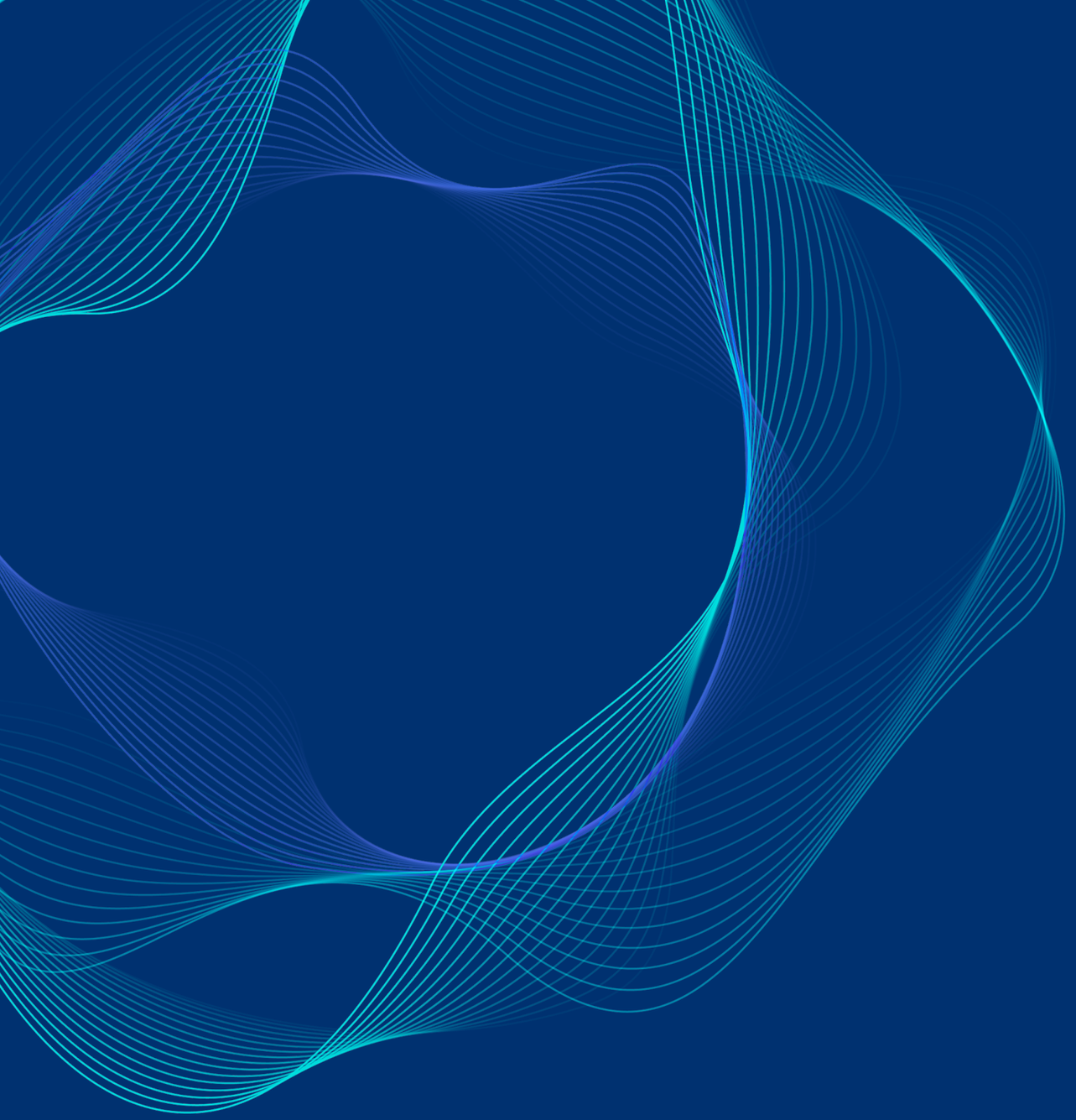
La RED DTI

La **Red de Destinos Turísticos Inteligentes (Red DTI)** es un instrumento impulsado por la Secretaría de Estado de Turismo con el objetivo de dotar a los destinos turísticos de un punto de encuentro y apoyo para evolucionar hacia un modelo de gestión inteligente basado en los 5 ejes.

Persigue conseguir alianzas estratégicas entre los destinos 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, es una herramienta de coordinación, cooperación y reflexión que garantiza el valor del proyecto y sus efectos en el desarrollo del sector turístico y de los territorios en los que se aplica.

Actualmente, la Red DTI cuenta con un total de 483 miembros, de los que 325 son miembros titulares, 66 miembros institucionales, 89 empresas colaboradoras y 3 miembros observadores internacionales.

Esta **Guía de Best Practices** se une a la serie de manuales, guías y orientaciones publicados por la Red DTI, que contribuyen a ofrecer pautas, herramientas e instrumentos para acelerar la conversión en Destinos Turísticos Inteligentes y la generación de conocimiento en turismo.



Destinos Turísticos Inteligentes. BEST PRACTICES



Benidorm
Destino Inteligente
2018

city& beaches
Benidorm

Benidorm

Declaración institucional

“

Benidorm es Turismo. Y en Benidorm, donde la ciudad es el destino, hemos apostado desde siempre por la innovación, la sostenibilidad, la calidad y la excelencia. Siempre en vanguardia optamos por un modelo de ciudad y una posición de continua innovación.

El Turismo es la industria de la felicidad y en ella nos implicamos al máximo desde los inicios de esta aventura maravillosa que es el Turismo: personas que atienden a personas y movilidad para acercarlas.

A finales del verano de 2015 planteamos un Plan Director para desarrollar más los ejes de sostenibilidad, accesibilidad, innovación, tecnología y gobernanza que configuran un DTI.

Vimos la oportunidad de transformación, de forma resiliente, para fortalecer el modelo turístico Benidorm, que sigue siendo un paradigma de felicidad desde mediados del siglo XX.
Nos eligen; eligen Benidorm porque aquí son felices.
Así pues, incorporamos un sistema de Inteligencia Turística y nos certificamos en Inteligencia y Competitividad bajo la norma UNE 166006; avanzamos en la implementación del DTI adoptando la norma UNE 178501 y fuimos, en 2018, el primer DTI certificado del mundo.

La normalización es fundamental.

Nos ha servido de mucho el análisis e interpretación del dato para abordar las más complejas situaciones y superarlas. Hemos innovado siempre y ahora hemos redirigido nuestra Hoja de Ruta DTI a DTI + Seguro. Innovamos, avanzamos, mejoramos.
Hemos ido evolucionando y ahora tenemos un proyecto más sólido y coherente que ofrece más calidad y está mucho más preparado para seguir ofreciendo felicidad.

”



Antonio Pérez Pérez
Excmo. Sr. alcalde de Benidorm

Benidorm

Breve resumen del destino



Superficie
38,51 km²

Población
69.118

Comunidad Autónoma
C. VALENCIANA

Benidorm es una ciudad turística española en la costa mediterránea de la provincia de Alicante (comarca de la Marina Baja, Comunidad Valenciana), a orillas del Mediterráneo. Es la más emblemática de las ciudades de la industria del turismo y del ocio y uno de los destinos turísticos más importantes de España. Su término municipal ocupa una extensión de 38'51 km² y se encuentra protegido en un 55% desde la aprobación de su Plan Municipal de Ordenación Urbana de 1956. Su población (INE 2021) es de 69.118 habitantes censados, pero nunca es inferior a 125.000ha, por sus excepcionales condiciones climatológicas en invierno; llegando a superar los 400.000 transeúntes en momentos puntuales de la Semana Santa y el verano.

La vinculación de Benidorm con el turismo arranca en la segunda mitad del siglo XIX -con referencias al Hostal La Mayora en 1865. Ya en el XX, nada más finalizar la IGM, comenzó a planificarse el urbanismo turístico de la ciudad que en los primeros años treinta dibujó sus primeros desarrollos ante el éxito que iba despertando y el poder atractivo de sus playas. El Plan Urbanístico de 1956 diseñó una ciudad que se reinventa decadalmente y que apostó por condensar en altura su proyecto de futuro innovador y sostenible desde sus comienzos.

Actualmente Benidorm es un destino pionero y referente en el desarrollo de la actividad turística en España, presentándose al mundo como un destino de sol y playa español y europeo de referencia. Esta tipología de producto es el principal eje motivador para la visita de turistas, si bien se ha ido consolidando una apuesta por la ramificación y la diversificación del producto turístico, donde incorporar nueva oferta complementaria, así como un esfuerzo constante de renovación y de adaptación permanente a las nuevas exigencias de la demanda.

La ciudad ofrece más de 60.000 plazas en alojamientos reglados en 140 hoteles y 12 campings y una amplia oferta de apartamentos. Cuenta además con 40.350 plazas en segundas residencias.

En 2019 registró 16'2 millones de pernoctaciones turísticas (11'4 millones en hoteles y 4'8 millones en las demás modalidades alojativas turísticas).

16.139.364
PERNOCTACIONES

63.639
PLAZAS EN ALOJAMIENTOS COLECTIVOS

Fuente: EOH, EOAP, EOTR, EOAC (INE). Año 2019



Además, Benidorm supone más del 40% del turismo de la Comunidad Valenciana en números absolutos y es el principal empleador turístico de la comarca con 35.000 empleos directos y unos 25.000 indirectos. Benidorm genera más empleo que población activa.

Benidorm es una ciudad que vive por y para el turismo y ha desarrollado su propio modelo urbanístico de crecimiento en altura favoreciendo la sostenibilidad al máximo. Su estructura urbana permite la más eficiente gestión de los recursos (96% de rendimiento en la red de agua potable) y de los servicios (la recogida de RSU se realiza en unas cuatro horas), así como el mayor número de desplazamientos a pie para acceder al puesto de trabajo.

Benidorm es la ciudad-turismo por excelencia: dos magníficas playas, entre las mejores del mundo, orientadas al Sur y en una bahía cerrada por la Isla de Benidorm, que cuenta con toda una ciudad de servicios, la mejor ciudad moderna surgida del Siglo XX. La longitud de su litoral es de 12.306 metros lineales, el 5% del total de la provincia de Alicante. Sus playas, orientadas al Sur, suman una longitud de 5.304 metros lineales y se estima que acumulan 274.424 m^3 de arena.

Sus condiciones naturales son excepcionales: más de 3.000 horas de sol al año protegida de los vientos de levante por la corona montañosa que la rodea, desde el Puig Campana a la Sierra de Bernia, permitiendo en la Sierra Helada los más altos acantilados -tipo Plunging, y con eolianitas- del Mediterráneo (333 msnm), temperatura media anual de 19ºC y humedad relativa en torno al 80%. El agua de la bahía es excepcionalmente clara dadas sus características.

1 Las temperaturas máximas medias oscilan entre 19’2ºC de los meses invernales y los 29’4ºC de los meses estivales; mientras que las mínimas medias discurren entre los 9’8ºC de principios de enero y los 13’3ºC de algún momento esporádico de agosto ajeno a la proliferación de noches tropicales que se vienen sucediendo [Series climáticas Benidorm 2002-2021]

2 Hasta podemos definir la productividad de un área concreta como el cociente entre el PIB regional y su superficie. Aplicado a la Comunidad Valenciana la productividad sería de 4’99 €/m^2. Las playas, como principal atractivo turístico tendrían una productividad de 1.143’3 €/m^2 en el territorio autonómico y de 16.900 €/m^2 en las de Benidorm

3 Henri Lefebvre

Benidorm

Actuaciones más destacadas

Gobernanza

- **Ente Gestor del Destino Turístico Inteligente** (EGDTI). Creado en 2016 como órgano de gestión interna para llevar el día a día del sistema de gestión y que cubre los 5 ejes del DTI, así como la creación de un Consejo Rector del Ente Gestor DTI (CREGDTI) órgano mixto y plural que incluye representantes de los grupos políticos, de la Fundación Turismo de Benidorm, del consejo vecinal, de escena urbana y de igualdad. **Ente Gestor Benidorm**

- **Sistema de Gestión** de Destinos Turísticos Inteligentes. Basado en el cumplimiento de la Norma UNE 178501 y su funcionamiento operativo, ha establecido procesos, verticales y transversales, documentados que generan sus verificaciones, controles de cumplimiento y mejora continua. **Sistema de gestión Benidorm**, con el primer software de gestión y seguimiento del DTI, **CICLOPS DTI** que incluye la medición del cumplimiento de las metas de los indicadores referenciados a los 5 ejes del DTI, según la norma UNE 178502.

- Sesiones de **creatividad y grupos de mejora**. Se trata de una línea de trabajo interesante abierta por el EGDTI relacionada con la coordinación entre turismo y otras áreas.

- **Oficinas Municipales de Información Turística** de Benidorm integradas en la Red de Oficinas de Información Turística de la Comunidad Valenciana denominada **RED TOURIST INFO**, que cubre informativamente el conjunto espacial de la Comunidad Valenciana. El objetivo general de la Red es ofrecer un **conjunto integral de servicios de información turística** que sean homogéneos en cuanto a contenido, instrumentos, soportes y mecanismos interactivos, con la finalidad de mejorar el grado de satisfacción de los turistas. Para ello se gestiona la oficina con la herramienta **Infotourist**, que permite la recogida de las demandas de los turistas en el destino, promoción de la oferta, agenda del municipio y conexión con **la web de turismo** de la ciudad y generación de encuestas a medida. Se encuentra adaptada a la norma de semántica del turismo, UNE 178503.

- **SMART OFFICE DTI**. La **Oficina Técnica de Innovación e Inteligencia**, creada como oficina del Ente gestor del DTI off line y on line, permite seguir la estrategia del **Plan director del DTI** de Benidorm. Se encarga de la gestión de la innovación e inteligencia en el municipio organizando recursos humanos, técnicos y económicos para: realizar una vigilancia e inteligencia turística, que ayude a la vigilancia competitiva, comercial y tecnológica; incorporar la gestión de los datos; incorporar la gestión del Open Data y la transparencia; transferir ideas a los planes de actuación; captación y gestión de fondos; Compra Pública Innovadora; gestionar proyectos pilotos; coordinar y generar modelos de colaboración público-privada; apoyar a todas las áreas del Ayuntamiento. **Smart Office Benidorm**.

- **Medición de resultados**. Todos los planes estratégicos cuentan con indicadores para su seguimiento. Con el sistema de gestión DTI, Ciclops DTI, y con una transmisión de los resultados a través de diferentes formatos, creando un sistema para la medición y un cuadro de mando de indicadores con una solución tecnológica para crear un sistema de Bussiness Intelligence. **Medición de los ejes DTI** y **Nivel de ejecución de planes**.



Benidorm

Actuaciones más destacadas

Innovación

- Innovación y calidad al servicio de turistas y residentes. A través de varios **proyectos innovadores** como el **Proyecto BND Phydigital** que permitirá impulsar las ventas del comercio local y de restauración integrando en varias áreas del municipio de Benidorm, como una área comercial digital única, dotándola de soluciones para su transformación digital, o el **Proyecto Booking Books** que tiene como objetivo de ofrecer a los clientes finales de los distintos establecimientos hoteleros la posibilidad de realizar la reserva en origen de una o varias obras del catálogo de la Red de Bibliotecas de Benidorm, para ser retiradas en cualquiera de las sucursales de la Red de Bibliotecas en el destino final. También son destacables los proyectos **Smart Playas**, el proyecto **Ciclogreen** o el **piloto PATTI**, Protección Asistencia Turística Técnica Inteligente, entre otros. También se ha trabajado para dotar de innovación al principal recurso de la ciudad, las playas de Benidorm, para ello se han incorporado proyectos como **Smart wifi**, **City Sentinel**, **Green Urban Data**.

- **Sistema de Inteligencia Turística**, especialmente enfocado a las actividades de I+D+i. Benidorm, certificado en la **norma UNE 166006, Gestión de la I+D+i: Sistema de vigilancia e inteligencia**, está aplicando esta procedimentación a 6 grandes productos; Big Data, Golf, Ciclismo, Turismo Saludable, Running y Film Office, con objeto de conocer mejor estos productos, y aplicar el desarrollo de los mismos para el beneficio de la promoción turística y por ende a largo plazo en el destino. Para este seguimiento se están utilizando diferentes herramientas precisas en la captación y el filtrado de los datos. De las más destacables, la herramienta **Mabrian**, que permite una extracción de inteligencia a partir del análisis de grandes volúmenes de datos, la herramienta **Transparent** para el conocimiento de la evolución de las viviendas vacacionales, y la herramienta **OptimizaData**, creando un cuadro de mando donde se visualizan todos los datos obtenidos de los canales online en los que tiene presencia Benidorm, incluido el seguimiento de Influencers y eventos en la ciudad.

- Innovación en **Compra Pública Innovadora** (CPI) para mejorar los servicios públicos en el ámbito del turismo a través de la adquisición de soluciones innovadoras. El procedimiento se ha iniciado mediante el lanzamiento de una **Consulta Preliminar de Mercado**, que consiste en analizar ideas innovadoras de operadores económicos y otros agentes del conocimiento que resuelvan las necesidades no cubiertas en cuanto al desarrollo de nuevas soluciones, así como que ofrezcan solución al reto propuesto, de cara a la contratación pública de tales servicios. En los últimos años, Benidorm ha invertido en la mejora de estos procedimientos con el apoyo de la **Agencia Valenciana de la Innovación (AVI)** y la colaboración de **INVATTUR**.

- **Pertenencia a diferentes Redes** como RECI, Red Española de Ciudades Inteligentes, la Red Innpulso-Red de Ciudades de la Ciencia y la Innovación, un foro de contacto permanente para compartir recursos e información que tiene por objetivo definir las políticas locales innovadoras y potenciar los proyectos de innovación en entidades locales. Esta red otorgó a Benidorm la distinción en 2019 de **"Ciudad de la Ciencia y la Innovación"** en reconocimiento al planteamiento como ciudad turística que busca soluciones de accesibilidad y cohesión de espacios y que trata de abrirse al entorno natural, así como por el ambicioso proyecto en marcha del "Ciclo Integral del Agua", la **Red DTI de la Comunidad Valenciana** y la **Red DTI nacional**, siendo el primer destino en obtener el distintivo que otorgan dichas redes por tener un nivel excelente y de más del 80% de media de los 5 ejes del DTI.

- Asignación específica de recursos humanos al ámbito de la innovación. Un ejemplo es la incorporación en 2021 de **agentes de innovación**, a través de una cofinanciación del Ministerio de Ciencia e Innovación, que permite al destino una dedicación exclusiva en materia de planificación y ejecución de las políticas de innovación del destino.

- Creación de un **Lab de Innovación y Tecnología**, con el objetivo de atraer a empresas tecnológicas que ayuden a la incorporación y transformación del destino turístico en un DTI.



Benidorm

Actuaciones más destacadas

Tecnología

- Excelente **portal oficial de Turismo**. Benidorm cuenta con un excelente portal oficial de Turismo, desarrollado en PHP y gestionado directamente por la Fundación Turismo Benidorm. El portal tiene una buena calidad desde el punto de vista del diseño, de su estructura y de la riqueza de contenidos y de productos y servicios turísticos. Por lo que sirve adecuadamente al objetivo inspiracional que debe cumplir. **Portal de Turismo**.
- Además, cuenta con la web **visitbenidormtravel** para poder reservar las actividades, traslados, vuelos hoteles y mucho más ampliando los canales de distribución de la oferta turística del destino.
- **Oficina de información turística Siglo XXI**. Uso de tótems informativos con contenido audiovisual; Mesa táctil interactiva con un software específico que permite realizar consultas sobre productos y servicios del destino y enviar por correo electrónico mapas y folletos; Zona Wifi, Pantalla táctil en el exterior de la oficina y servicio de atención vía WhatsApp. Dicha oficina fue premiada por su innovación por la red de Tourist info de Turisme CV, por convertir unas instalaciones de información turística en una verdadera experiencia. **Oficina de información turística Smart**.
- Red **WiFi de acceso gratuito**. Para llevar a cabo este despliegue, Benidorm ha hecho una cesión de espacio público (farolas, postes de CCTV, etc.) a la empresa **WIONGO** que presta el servicio de conectividad WiFi bajo el modelo de patrocinio. A la red se accede, sin necesidad de logarse, a través de un portal cautivo que muestra los mensajes de los patrocinadores. Desde el portal cautivo se puede navegar con libertad. La red cuenta con 30 puntos de acceso distribuidos por las playas de Levante y Poniente, el Casco Histórico y la zona centro. Esta red WiFi hace las veces de red de sensórica, ya que permite detectar movimientos de personas a medida que sus dispositivos móviles se comunican con los distintos APs. Por otra parte, Google Analytics ofrece información sobre los dispositivos Android que se conectan, que permite conocer la marca del dispositivo y los siguientes datos de los usuarios: sexo, edad, idioma y región. Estos datos se utilizan como una fuente más en el Sistema de Inteligencia Turística implementado por la Fundación Turismo Benidorm. **Red WiFi**.
- Smart Office. Desde el punto de vista de la tecnología, el Ayuntamiento de Benidorm ha constituido una Smart Office con el objetivo de que sea la herramienta de gestión operativa del Ente Gestor del DTI. Para ello está desarrollando una **plataforma tecnológica de gestión del DTI** que integrará todos los datos relevantes para la gestión de la ciudad y además los datos de inteligencia turística. La plataforma contará con fuentes de datos diversas, como son entre otros, los datos de infraestructuras y servicios de agua que aporta el laboratorio DINAPSIS, los datos de los sistemas de control de la Policía Local, los datos de la Smart WiFi, o los datos de inteligencia turística que proporciona la Fundación Turismo de Benidorm. La plataforma contará, asimismo, con datos de los agentes privados del sector. A estos datos se añadirán los que se generen a partir del despliegue de elementos de diferentes elementos smart contemplados en próximos desarrollos de la ciudad, como es el actual proyecto de remodelación de la Avenida del Mediterráneo. **Smart Office**. Así como la creación de un observatorio de sostenibilidad y **avance de los ODS**, en sus tres vertientes social, económica y medioambiental.



Benidorm

Actuaciones más destacadas

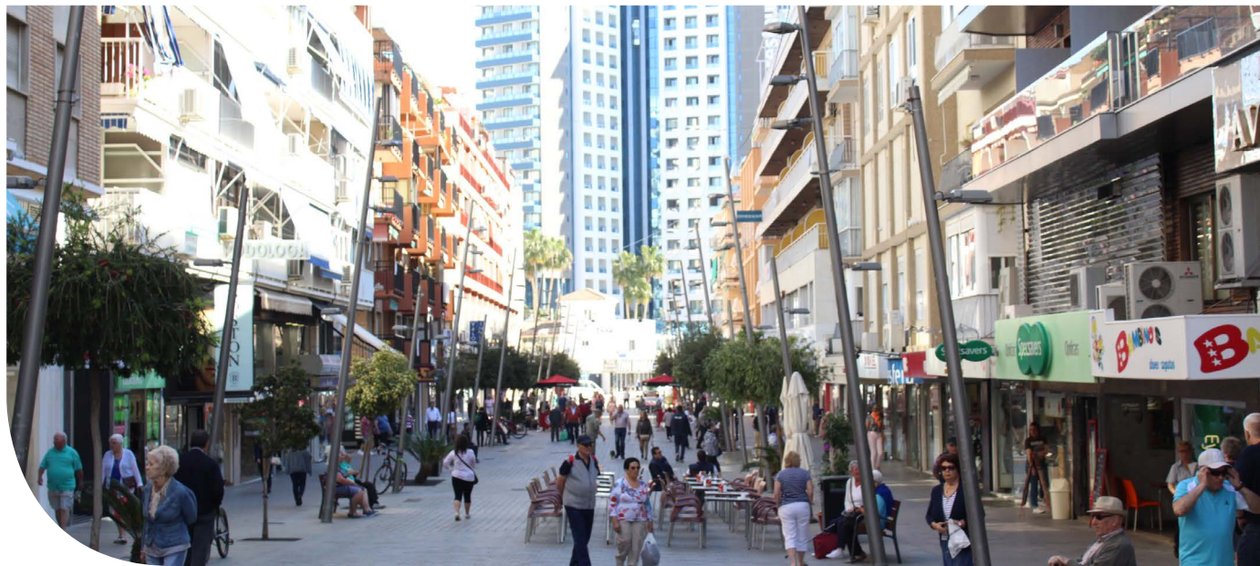
Sostenibilidad

- **Sistema de indicadores global**. Incluye una **medición** continuada de los elementos de relevancia para el destino referentes a la sostenibilidad en sus distintos ámbitos. Todos los resultados se vuelcan de manera automática en la plataforma **"Smart Office"** obteniendo una visión 360 del destino en un menor tiempo. Además, a través del **Smart Destination Living Lab**, Benidorm va a medir todos los impactos de los ejes del DTI y de los ODS que se han producido en diferentes zonas de la ciudad.

- **Proyecto de Resiliencia Urbana.** Se trata de un proyecto global que incluye entre otros un diagnóstico del estado actual en el que se encuentra la ciudad, analizando un total de 33 servicios principales, determinando las infraestructuras críticas a partir de 228 analizadas y examinando las interdependencias existentes entre todos estos elementos, la creación de una **Oficina de Resiliencia** del Municipio y el desarrollo del Plan de Acción de Resiliencia, todo ello con la plataforma HAZUR que permiten la participación de todos los agentes principales de la ciudad en el análisis de la Resiliencia. Toda la información se plasma en una matriz de interdependencia dentro de la plataforma HAZUR, donde se recogen mediante un sistema de semáforos; verde, amarillo y rojo para determinar el estado-nivel de funcionamiento, permitiendo definir las interdependencias en distintos niveles, de servicio a servicio, de servicio a infraestructura, de infraestructura a servicio y de infraestructura a infraestructura. El análisis de estos efectos en cascada permite conocer el alcance que tiene un impacto, definiendo las infraestructuras que se verán afectadas y durante cuánto tiempo, por lo que representa una herramienta clave que ayuda a definir las acciones preventivas frente a situaciones de crisis. Todo este proyecto está asentado en el **laboratorio DINAPSIS** donde también se han habilitado zonas de talleres, sala de prensa, etc. Actualmente se están adaptando los planes de emergencia del municipio para incluir todas aquellas conclusiones que se han extraído de este diagnóstico previo.

- **Musealización** y puesta en valor del **Yacimiento Arqueológico del Tossal de La Cala**. Desde 2013 se realizaron campañas arqueológicas y dos excavaciones con el asesoramiento de la **Universidad de Alicante**, con el objeto de recuperar y poner en valor el Yacimiento Arqueológico del Tossal de La Cala. Desde 2019 se han ido incorporando diferentes herramientas tecnológicas que sirven de apoyo a las diferentes visitas ofertadas. Desde su apertura hay un incremento de las visitas mensuales, mayor demanda de las visitas guiadas, incremento del consumo del material promocional, recuperación del avatar, concienciación en la ciudadanía de su existencia y mayor impacto en las redes sociales.

- Llama la atención el nivel de involucración en el eje de sostenibilidad social del DTI de las áreas de patrimonio histórico, red de bibliotecas, archivo municipal, cultura, comercio, deporte, igualdad, bienestar social, aedl, sanidad, participación y atención ciudadana y juventud.



Benidorm

Actuaciones más destacadas

Accesibilidad

- **Consejo Municipal de Personas con Diversidad Funcional** compuesto por un representante de la concejalía de Bienestar Social, entidades del movimiento asociativo de personas con discapacidad, miembros de otros Consejos y grupos políticos. El Consejo ha creado, además, unas comisiones de trabajo, entre las que cabe destacar la Comisión sobre la accesibilidad en vías públicas y privadas en general y la Comisión sobre la cultura y ocio inclusivo.

- Se cuenta con un **Plan Estratégico de Accesibilidad Turística**, que está realizando actuaciones que ayuden a la aplicabilidad tanto del territorio como el avance de los servicios ofrecidos a los turistas.

- Se cuenta además con un **plan de movilidad urbano sostenible** que trabaja activamente en la mejora de la escena urbana, y que se va adaptando al as nueva necesidades surgidas por la pandemia COVID 19, como el macro proyecto de **remodelación de la Avenida Mediterráneo**, la incorporación de **ciclovías** teniendo en 2021 más de 100 km de las mismas, siendo la ciudad premiada como la mejor programación de la semana europea de la movilidad. Además cuenta con un **plan de accesibilidad universal** que ha permitido incorporar tecnología **Navilens**, QR Inteligente de diferentes capas de información y guiado en el casco antiguo de la ciudad.

- **Plano turístico de la ciudad accesible.** Creado para personas con discapacidad visual y auditiva, con información en braille y altorrelieve. Además, tiene incorporado un código QR que da acceso a un mapa de voz en seis idiomas: español, inglés, francés, alemán, portugués e italiano. La información contenida en el plano está disponible en la Aplicación Map's voice, un servicio web que, mediante la incorporación a un plano de un código QR especialmente diseñado, permite a los usuarios acceder a información acerca de los recorridos y puntos de interés de una ruta de forma accesible para todos. Una vez escaneado, el QR permite acceder a información aumentada/ampliada acerca de los diferentes contenidos del plano. El acceso a esta información es fácil y sencillo y puede realizarse con el propio dispositivo móvil del usuario.

- Se ha elaborado una **guía turística accesible** en colaboración con Predif.

- Benidorm ha localizado los principales puntos de interés histórico y natural en una mesa interpretativa, totalmente accesible, instalada en el Paseo de Poniente. En este panel se han introducido seis iconos patrimoniales de Benidorm desde el punto de vista natural, histórico y cultural.

- Las **playas de Benidorm** cuentan con tres puntos de **playas accesibles**. En el período estival hay, en cada uno de los puntos accesibles, tres profesionales a la atención de las personas que necesiten hacer uso del mismo.





Gijón / Xixón
Destino Inteligente
2020

visita gijón

visita gijón

Declaración institucional

“

Han pasado casi dos años desde que Gijón/Xixón consiguió certificarse como Destino Turístico Inteligente. Y, gracias al trabajo de las personas implicadas, lo hizo con nota. La concesión de este marchamo de excelencia en la gestión turística vino a reforzar de modo sustancial todo aquello que queremos para potenciar, proyectar y mejorar un modelo en el que llevamos muchos años trabajando a conciencia.

No hay que obviar la gran transformación que ha tenido nuestra ciudad que, sin olvidar su carácter industrial, ha sabido reconvertirse en un lugar de gran atractivo turístico en todos los sentidos: playas, ocio, compras, cultura, gastronomía, deportes, reuniones y congresos, etc. La ciudad se ha ido reinventando y ya podemos decir que se trata de un destino turístico innovador y consolidado sobre una infraestructura tecnológica de vanguardia.

Seguir evolucionando como Destino Turístico Inteligente nos ayudará a garantizar el desarrollo sostenible del territorio, a aumentar la competitividad y la eficiencia y a seguir construyendo una ciudad accesible para todos y todas. Vamos a seguir trabajando para que los y las visitantes se integren de forma natural con la propia vida de la ciudad y para mejorar la calidad de su experiencia en Gijón/Xixón. Y todo ello con el objetivo, que siempre tenemos en mente, de mejorar la calidad de vida de los y las residentes

”



Ana González Rodríguez
Excma. Sra. alcaldesa de Gijón/Xixón

Gijón Xixón

Breve resumen del destino



Superficie
181,6 km²

Población
268.296

Comunidad Autónoma
ASTURIAS

Gijón/Xixón está situado al norte de España en el Principado de Asturias, ubicado geográficamente en el centro de la costa asturiana, bordeado por los concejos de Carreño, Corvera, Llanera, Siero, Sariego y Villaviciosa, con una población de 268.296 (INE 2021) y una densidad poblacional de aproximadamente 1.474 Hab/km². Se trata de uno de los destinos turísticos más importantes de la denominada "España Verde", con más de un millón y medio de visitantes en el año 2019, lo que la convierte en uno de los 50 destinos más visitados en España.

La historia de Gijón se hace presente en cada uno de sus barrios, mostrándose al mundo como una ciudad reinventada sin perder la esencia que le dotó su proceso de industrialización. Un patrimonio muy presente aún en sus calles que conjuga a la perfección con otros trazos de la historia todavía visibles a día de hoy como los vestigios de la guerra civil española, la influencia del "Art Nouveau" en los desarrollos urbanísticos o las huellas imborrables que guarda el barrio alto de Cimavilla, sin olvidar la sempiterna presencia de la figura de Jovellanos, alma mater del desarrollo económico, cultural y urbanístico de la ciudad en los siglos XVIII y XIX, en cada uno de los rincones de la ciudad asturiana.

En la actualidad, **Gijón** se presenta como un destino donde el sector servicios se ha consolidado como la actividad principal, impulsado evidentemente por el auge del turismo, pero sin dejar de lado las actividades con arraigo como son la industria representada por la metalurgia y transformadora de metales, además de por el sector TIC y empresas del sector tecnológico. Más allá del impacto del sector en la ciudad, hace años que Gijón ha sabido reinventarse sin perder su esencia histórica, transformándose en un destino urbano abierto y dinámico de primer nivel, que apuesta por un modelo sostenible, accesible y diversificado en sus atractivos y productos, así como por una gestión innovadora y en cogobernanza continua, convirtiendo a este destino en el corazón económico y empresarial de **Asturias**.

886.385
PERNOCTACIONES

4.613
PLAZAS EN ALOJAMIENTOS COLECTIVOS

Fuente: EOH, EOAP, EOTR, EOAC (INE). Año 2019

Gijón Xixón

Actuaciones más destacadas

Gobernanza

- **Estrategia y plan de actuaciones en turismo 2020-2022 y Plan de marketing**. Gijón establece en su plan estratégico las líneas de trabajo en materia turística basadas en: colaboración público-privada, transparencia, innovación y calidad, orientación al turista, incorporación del big data y sostenibilidad.

El documento marca objetivos, acciones e indicadores de seguimiento y se desarrolla finalmente en un **plan de marketing** en el que destaca las entrevistas a 150 personas relevantes de la ciudad para su elaboración.

- Plan estratégico de ciudad 2016-2026. A través de un proceso de participación ciudadana, el municipio elaboró su **plan estratégico de ciudad 2026** con el objetivo de *"transformar a Gijón en una ciudad abierta, bien conectada, y saludable, donde la creatividad y la innovación encuentren las bases donde crecer y donde la industria, los servicios y la educación sean capaces de atraer, formar y retener el talento"*.

- **Campañas de sensibilización turística a la ciudadanía**. Gijón trabaja la sensibilización del ciudadano con la importancia del turismo a través de campañas como: El Turismo es cosa de todos 1999-2003; Locos por Gijón 2013-2016; y Sé turista en tu ciudad 2012-2015.

- Pioneros en transparencia. El destino tiene un largo recorrido en la **gestión de la transparencia** siendo pioneros en esta materia a nivel municipal, contando, entre otras cosas, con una **ordenanza de transparencia** más ambiciosa que la propia Ley del Principado. Gijón creó el observatorio local donde se recogían y publicaban los principales datos estadísticos de la ciudad. En 2014-2015, derivado de éste, se configura **Observa Gijón** como herramienta de análisis y visualización de datos online que presenta la información del portal de datos abiertos de manera más amigable para la ciudadanía.

- Sistema de conocimiento turístico. Gijón cuenta con un potente sistema de conocimiento turístico que se alimenta de las encuestas que realiza el INE para puntos turísticos sobre oferta y demanda, de las estadísticas generadas por el Sistema de Información Turística de Asturias (SITA), de las estadísticas de demanda y de oferta realizadas por el propio ente gestor y de la información recogida en las oficinas de información turística. El **Observatorio turístico** de Gijón congrega todo el conocimiento turístico del municipio a través de encuestas propias de demanda, de medición del clima empresarial y de medición del impacto económico del turismo en el municipio, entre otros.

- Herramienta de **inteligencia de datos del sector de alojamientos**, **Gijón DigitaLAb.** Es una herramienta en la que los alojamientos podrán:
  - Analizar su rendimiento y compararlo con sus cuatro competidores directos, incluyendo:
    - > Datos de hotel vs competidores a pasado (ADR, RevPar, ocupación).
    - > Datos de hotel vs competidores a futuro (Ocupación y evolución de las reservas).
    - > Comparativa vs competidores, plaza y alojamientos de la misma categoría.
  - Monitorizar en tiempo real la ocupación y los precios medios de la plaza, tanto en el momento actual como con un horizonte temporal de tres meses.
  - Consultar los eventos de la ciudad y asociarlos a la evolución de sus reservas y su ocupación.



Gijón Xixón

Actuaciones más destacadas



Innovación

- **Gestión de la innovación**. Gijón impulsa la innovación en la gestión diaria del destino a través de la Dirección General de Innovación y Promoción y de la Entidad municipal Promoción empresarial y turística S.A (**Gijón IMPULSA**), donde además se integra el área de turismo. Disponen de presupuesto propio y de una amplia estructura de personal desde donde se desarrollan y ejecutan todas las políticas de innovación del destino.

- **Cultura innovadora**. Gijón/Xixón fomenta la cultura innovadora en la organización y se apoya en ella para dar solución a problemas en el destino y aprovechar sus oportunidades. Entre las herramientas de innovación destacan:

  > **Proyecto Gijón-IN** cuyo objetivo es desarrollar un modelo de ciudad inteligente que permita una gestión eficiente de los servicios públicos y de los recursos disponibles, así como dar respuesta a retos en términos de transparencia, apertura de datos y participación ciudadana.

  > **Cátedra de conocimiento Gijón Smart Cities**, donde se fomenta el desarrollo de tecnologías e infraestructuras, que garanticen un incremento de la calidad de vida de los ciudadanos, un uso eficiente y sostenible de los recursos y una participación ciudadana activa. Algunos ámbitos de actuación son: redes inteligentes, edificios sostenibles, tratamiento y gestión de la información o movilidad eficiente entre otros.

  > El espacio Gijón/ Xixón **DemoLAB** que pertenece a la Cátedra Gijón Smart Cities donde las empresas pueden probar la compatibilidad de su tecnología IoT con la red de la ciudad. Todo ello bajo el marco del proyecto "Gestión integral Ayuntamiento-Ciudad" donde se está desplegando una red de comunicaciones neutra IoT, que incluye nodos de comunicación y control en la red de alumbrado público, estableciendo una red mallada 6LowPAN, un **sistema de gestión de la red IoT** y una plataforma de ciudad.

  > **Proyecto Gijón Conecta**. Bajo el marco del programa GIJÓN-IN, esta iniciativa muestra a los ciudadanos los beneficios de convertirse en una smart city a través de la tecnología con actividades en las calles. Estas experiencias permiten, mediante el teléfono móvil, que los habitantes de Gijón interactúen con la regulación del alumbrado público, la gestión del sistema de riego, la seguridad vial, el control de estacionamiento en plazas para personas con movilidad reducida y de recarga de vehículos eléctricos, así como con la monitorización del ruido ambiental.

- Innovación y movilidad. Gijón es miembro del proyecto **"Ciudades Conectadas"** donde se está desarrollando, junto a otros destinos, una **plataforma digital multiciudad** que va a permitir captar, procesar y explotar los datos de movilidad. La plataforma en código abierto y multiciudad proveerá, entre otras cosas, de diferentes servicios de movilidad urbana en una sola App: autobús, taxi, bicis, coche compartido, aparcamientos, etc. Además, permitirá a los ayuntamientos conocer los hábitos de movilidad de la ciudadanía, y facilitará la toma de decisiones, gracias a la inclusión de módulos de gestión de big data.

- **Innovación y medioambiente**. Gijón, a través de Gijón Impulsa, participa e impulsa el proyecto **"BLUE PROJECTS"** que tiene como objetivos el impulso de sinergias detectadas entre entidades relacionadas con la *Blue Economy* o activar un "lobby" en torno a la I+D+i azul en la ciudad, entre otros.

- Innovación en productos y servicios turísticos. El Plan de Marketing de Gijón 2021-2025 orientado fundamentalmente a la tecnología y la sostenibilidad, también apuesta por estrategia de segmentación y por nuevos productos, además de incorporar un sistema de analítica de datos para identificar y predecir dinámicas turísticas. En este mismo ámbito hay que destacar el proyecto **"Turismo Inteligente"** (dentro de Gijón/Xixón-IN) que da a conocer aquellos recursos de ocio alejados de las zonas céntricas y los principales puntos de atracción turística, con el fin de deslocalizar la oferta y redistribuir flujos turísticos.

Gijón Xixón

Innovación

- **Innovación en comercialización y marketing**. Existen numerosas iniciativas como Gijón Goloso o Gijón/Xixón Gourmet que actúan como nexos virtuales de comercialización del producto del destino, además de la posibilidad de adquirir paquetes de experiencias o excursiones directamente. Otras actuaciones como **Gijón en un clic** dan la opción a residentes y turistas de vivir la experiencia del destino de una manera diferente, ya sea a través de herramientas digitales en el primer caso o a través de la visión del ciudadano, ofreciendo las bondades del municipio de cara a ponerlo en valor como destino turístico. Por otra parte, después de su estudio, este año 2022 se realizará la integración de una herramienta de comercialización de actividades turísticas en la web, tanto de productos propios como de empresas gijonesas.

- **Innovación en el apoyo al comercio y mercados sostenibles**. Mediante la puesta en marcha de una batería de acciones enmarcadas dentro del **Plan de digitalización y sostenibilidad del comercio de Gijón y al fomento de la actividad comercial en zonas turísticas** que ha recibido 1 millón de euros de los fondos y ayudas Next Generation, destinadas fundamentalmente a formación, digitalización, soluciones innovadoras para compras o señalización inteligente entre otras.

- **Innovación en cogobernanza y colaboración público-privada**. Gijón es un ejemplo convenios de colaboración público-privada en I+D+i. La Cátedra Smart City (Universidad de Oviedo, Escuela Politécnica de Gijón/Xixón), el mejor exponente de cooperación público-privada en la ciudad. Otro ejemplo lo podemos encontrar en su programa **Trabajo Conectado**, un proyecto coordinado con el CTIC donde se busca fortalecer las capacidades de ocho pymes del municipio de Gijón a través de un servicio de acompañamiento que ayude a las empresas en su andadura hacia el Smart Working.



Gijón Xixón

Actuaciones más destacadas

Tecnología

- **Proyecto Gijón-IN Ciudad Innovadora, Inteligente e Integradora** que tiene un impacto global en todos los ámbitos del destino en los que está presente la tecnología. Además de promover la digitalización y la integración de todos los servicios asociados a la administración pública, la implantación de sistemas de gestión, sensorización y tratamiento de la información, la creación de espacios tecnológicos con entornos TIC interoperables y el desarrollo de un nuevo modelo turístico en el que la persona sea el centro por medio de la Inteligencia Artificial. **Proyecto Gijón-IN**.

- Gijón/Xixón es un destino muy avanzado en el uso de las nuevas tecnologías para mejorar la gobernanza, dispone de el Plan **Smart City Gijón/Xixón** con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las personas.

- Pioneros en **servicios digitales a disposición de la ciudadanía**. Su tarjeta ciudadana, que ya disponen 320.000 ciudadanos y 3000 personas jurídicas, fue pionera en su implantación y a día de hoy, tiene un alto grado de integración en todos los servicios de uso diario como puede ser el transporte, recarga de vehículos eléctricos, realización de pagos, registros, etc. Como complemento a la tarjeta ciudadana, existen distribuidos por toda la ciudad 22 cajeros ciudadanos (ATM) donde se pueden realizar numerosas gestiones. Esta iniciativa ya está incluida para ser gestionada en los principales canales de comunicación del destino: App Gijón/Xixón y en el nuevo portal web. Además de esta iniciativa, la ciudad pone a disposición de residentes y ciudadanos un conjunto de herramientas digitales muy válidas para su día a día:

  > Administración / expediente electrónico en el que se pueden realizar hasta 50 tramites.

  > Gijón Bus para la información y comunicación sobre líneas, paradas, situación de los coches de línea, compra y gestión de abonos.

  > Cuida Gijón/Xixón que permite a la ciudadanía documentar desperfectos en la vía pública o el mobiliario urbano y solicitar su reparación.

- **Gijón portal abierto**. Gijón/Xixón también cuenta con un portal de datos abiertos que da acceso a más de 700 conjuntos de datos, así como una visualización amigable de los mismos. A su vez, el proyecto "Portal IoT Open Data Ciudadano", enmarcado en el grupo de Crecimiento inteligente, contempla los servicios de diseño e implantación de los servicios para mejorar el actual modelo de datos abiertos del Ayuntamiento, en el que se publican únicamente los datos públicos municipales. **Gijón portal abierto.**

- **Plataformas de gestión energética con blockchain**. Esta iniciativa desarrollada por la **Cátedra Milla del Conocimiento Gijón Smart Cities** ha sido galardonada por la Fundación Phoenix Contact. Consiste en el desarrollo de una plataforma que utilice tecnología blockchain para construir sistemas de comercialización de energía entre iguales (peer-to-peer energy trading).

- Utilización de **realidad aumentada para promoción e información turística**. Dos rutas de realidad aumentada con el objeto de hacer más experiencial la visita: Cimavilla AR Tour y Entre siglos AR Tour, así como Gijón romano AR, y una tercera app que integró la realidad aumentada en merchand gastronómico para promocionar el producto Gijón Romano.



Gijón Xixón

Actuaciones más destacadas

Sostenibilidad

- La **Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado**, (EDUSI), Gijón/Xixón, ciudad atlántica +, trabaja por un entorno más sostenible medioambiental y socialmente.
- Plan **Estratégico de Gijón 2016-2026** con objetivos de ciudad abierta, conectada y sostenible. Concienciación en sostenibilidad en las empresas: se participa en el **proyecto Impulsa Empresas EcoCircular**.
- Gestión medioambiental responsable: el destino dispone de un **Consejo Municipal de Medioambiente** y una empresa pública de gestión medioambiental (EMULSA). **Gijón/Xixón** sigue un Plan Acción para la Energía Sostenible y forma parte del Pacto de los Alcaldes por el clima y la Energía (PACE), trabaja en eficiencia energética a nivel Smart Cities en iluminación pública e instalaciones municipales, además de publicar sus memorias de Sostenibilidad anualmente.
- Gestión turística sostenible basada en los 17 ODS: **Gijón/Xixón** sigue el **Compromiso Biosphere Gijón/Xixón** sello de Biosphere World Urban Destination. Y pone a disposición de sus empresas turísticas el Programa de Sostenibilidad Turística: Biosphere Sustainable Lifestyle. Se gestiona la política turística velando por la consecución de los 17 ODS de la Agenda 2030 de Naciones Unidas. Además, cuenta con un decálogo de turista responsable promocionado por Turismo de Gijón/Xixón.
- **Integración del turismo en la ciudad**. Gijón/Xixón realiza campañas de integración del turismo en la vida social, como: **"Locos por Gijón"**, "Se turista en tu ciudad" y "El turismo es cosa de todos". También se fomenta la filantropía del turista con el territorio, por ejemplo, mediante jornadas de voluntariado para fines sostenibles y limpiezas del litoral, y la campaña de "Visitas Solidarias", impulsando interactuar al residente y al visitante.
- **El Mercado Ecológico y Artesano de Gijón como puesta en valor de la cultura y artesanía autóctona**: es un referente artesanal, gastronómico y turístico de Gijón. La calidad de sus productos es su principal distintivo, junto con las actividades y talleres que permiten acercarse a la cultura y realidad asturiana de una forma participativa y didáctica. Se impulsa artesanía local y la gastronomía de kilómetro cero. El **Mercado** ha sido un evento declarado el 20 de noviembre de 2018, Actividad de Interés Turístico del Principado de Asturias, por su contribución significativa al incremento del atractivo y la imagen turística de Asturias. El destino crea sinergias entre cultura, artesanía y medioambiente a través de este mercado, que se certificó en 2021 como *Biopshere Sustainable Lifestyle* por sus esfuerzos relacionados con la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS.
- **Cátedra de Sostenibilidad**. Es una excelente herramienta en conocimiento e investigación y transformación a una ciudad y destino sostenible. Desde el ayuntamiento se considera que las Cátedras son un instrumento muy útil que permite unir las investigaciones y trabajos que se realizan en la Universidad con las demandas de la Sociedad. La **Cátedra de Sostenibilidad** está financiada por el Ayuntamiento de Gijón siendo un espacio interdisciplinario que contribuye a reorientar la actividad económica y empresarial hacia el desarrollo sostenible del entorno en general, y del turismo en particular.
- **Marketing en Turismo Responsable y Sostenible**. Gijón/Xixón se promociona como un **destino preocupado por la sostenibilidad** y esforzado **junto** al sector privado para la consecución de los retos en Turismo responsable. Así le permite además de diferenciar su oferta turística, posicionarse como un destino de calidad, sostenible y competitivo, además de segmentar la demanda turística.



Gijón Xixón

Actuaciones más destacadas

Accesibilidad

- Marco normativo sobre accesibilidad: Gijón cuenta con una **ordenanza de accesibilidad** reciente (2019) y que destaca por la inclusión en su estructura de entornos y ámbitos con vinculación directa al ámbito turístico, como son: Accesibilidad en las infraestructuras y el urbanismo; en la edificación de uso público; en el transporte; en la Información y en la Comunicación y Accesibilidad de las Actividades Culturales, Deportivas y de Ocio. Además, el ayuntamiento de Gijón incluye la accesibilidad en otras ordenanzas del destino, como el caso de la **Ordenanza de movilidad sostenible de 2021** donde la accesibilidad está presente en numerosos ámbitos como itinerarios y espacios peatonales, paradas de transporte, reservas de estacionamiento, etc.

- **Compromiso en el avance de una Gijón accesible**. El destino ha puesto en marcha numerosas acciones que consolidan la firme apuesta de la ciudad por la accesibilidad. Hay que destacar el Plan de Accesibilidad Integral y No Discriminación (que se está revisando en la actualidad), el **Plan Integral de Movilidad Sostenible y Segura** (PIMSS) de Gijón/Xixón 2018-2024 que busca potenciar la seguridad vial y la accesibilidad en la movilidad de la ciudadanía y que incluye numerosas iniciativas para la mejora de la accesibilidad como el Plan de aparcamientos para Personas con Movilidad Reducida, la creación de una red de itinerarios peatonales accesibles y funcionales o la creación de la Oficina Municipal de Movilidad Sostenible y Accesibilidad Urbana (OMMS)

- **Turismo accesible en Gijón**. Tanto dentro del Plan de Acción de Turismo de Gijón/Xixón 2016-2020 como en la Estrategia y Plan de Actuaciones 2020-2022 de Gijón/Xixón Turismo se concretan acciones donde la Accesibilidad tiene una presencia de forma transversal en prácticamente la totalidad de todas ellas como la mejora de señalización turística de rutas urbanas y rurales, la creación de rutas urbanas mediante Apps basadas en realidad aumentada o el nuevo portal web de Gijón totalmente accesible.

- La promoción y difusión del turismo accesible a través de **Programa de Accesibilidad Turística de Gijón/Xixón**.

- Mecanismos de participación. Además del **Consejo Municipal de accesibilidad** que se reúne 3 veces al año y en el que hay representación de diferentes entidades y asociaciones, así como de varias áreas del Ayuntamiento, el destino colabora activamente con otras entidades especializadas como son PREDIF, ADAPA o COMCENFE ASTURIAS, tanto en campañas de sensibilización como en la creación de productos y servicios accesibles, con cuatro rutas de interés turístico accesible para todas las personas, así como la inclusión de 44 recursos turísticos de Gijón/Xixón en la aplicación Tur4all de información sobre recursos de turismo accesible.

- **Punto accesible de la Playa de Poniente de Gijón**. Operativo desde 2015, este servicio cuenta con 11 PMR, 2 aseos y duchas adaptadas, biblioplaya accesible, sillas (anfibuggies) y muletas anfibias o sistema de audioplaya entre otros.

- En la **página web** de Gijón se ofrece información de accesibilidad para profesionales del sector.

- En 2021, Gijón recibió el reconocimiento de Predif, con motivo de su 21 aniversario, por la labor realizada en el desarrollo del turismo accesible.





Málaga
Destino Inteligente
2020

Málaga
Ciudad Genial

Declaración institucional

“

Málaga acaba de concluir con éxito la celebración de la Capitalidad Europea de Turismo Inteligente 2020 junto con la ciudad de Gotemburgo (Suecia). El trabajo realizado durante este año y medio es consustancial a nuestra estrategia de ciudad que llevamos años planificando de manera participativa.

Los objetivos de la capitalidad, unidos a los retos del Plan Estratégico del Turismo de Málaga 2021-2024, permiten que Málaga avance como un Destino Turístico Inteligente a través de la accesibilidad, la tecnología, la innovación, la sostenibilidad y la gobernanza, además de tender puentes con otros destinos, intercambiar conocimiento y experiencias y hacer puesta en común. Cabe señalar los cincuenta y ocho eventos nacionales e internacionales en los que Málaga ha participado u organizado dentro del marco de la capitalidad, con un alcance en quince países europeos y no europeos.

Málaga establece un modelo de gobernanza activa para el desarrollo turístico al contar con sistemas de colaboración público-privada como el foro de turismo con participación de las principales instituciones de la ciudad, así como las mesas de segmentos turísticos donde se discute la situación de los diferentes segmentos en la ciudad, posicionando Málaga en un lugar destacado en la gobernanza turística.

Este modelo de gobernanza activa sumado a las propias herramientas que otorgan los cinco pilares de la condición de Destino Turístico Inteligente nos permite crear respuestas sólidas y palancas de desarrollo que posicionan la ciudad como un destino completamente comprometido con el turismo inteligente y con el desarrollo sostenible.

Finalmente, quiero reconocer los esfuerzos de los socios públicos y privados de las diferentes disciplinas, implicados más allá de la perspectiva turística, ya que la Capitalidad Europea de Turismo Inteligente ha supuesto un impulso para seguir adelante con los objetivos marcados y para involucrar a un mayor número de actores en la gestión inteligente del turismo

”

Francisco de la Torre

Excmo. Sr. alcalde de Málaga



Málaga

Breve resumen del destino



Superficie
398 km²

Población
577.405

Comunidad Autónoma
ANDALUCÍA

La ciudad de Málaga es la capital de la provincia andaluza que lleva su nombre. Situada a orillas del Mediterráneo, entre los ríos Guadalhorce y Guadalmedina y los Montes de Málaga, tiene una población de 577.405 (INE 2021) y una densidad poblacional de aproximadamente 1.450 Hab/km². La ciudad de Málaga ha experimentado en los últimos 15 años un progreso exponencial en conceptos como la sostenibilidad, cuidado del medio ambiente, articulación social, innovación, conocimiento, educación, formación y cultura. Fruto de este crecimiento se puede afirmar a día de hoy que Málaga es uno de los principales destinos turísticos urbanos de Europa.

Málaga es una de las ciudades más antiguas del Mediterráneo. Más de 3.000 años la contemplan, desde sus orígenes fenicios en el siglo VIII a. C. hasta la ciudad cosmopolita que es en la actualidad. El paso de las distintas culturas ha permanecido vivo a través de un rico y diversificado legado en disciplinas como el arte, a través de la cerámica, la pintura o la arquitectura, o la gastronomía en bebidas como el vino, en alimentos como el preciado garum de los romanos y los productos del mar, así como en otros muchos ámbitos que han contribuido a modelar el singular carácter de esta ciudad.

Hoy, **Málaga** ofrece al visitante una ciudad referente en materia cultural. Así lo asevera su oferta museística con hasta 38 espacios entre los que destacan el **Museo Picasso** o el **Centre Pompidou**, a lo que hay que sumar su alta competitividad en otros productos como el turismo de sol y playa, el turismo de eventos y congresos, el turismo idiomático o el turismo gastronómico entre otros. Esta apuesta por una mejora continua en el desarrollo turístico y en la promoción turística sostenible basada en la multiculturalidad de sus recursos ha proporcionado al destino un lugar privilegiado entre las urbes con más proyección de Europa, además de otorgarle la prestigiosa denominación de **European Capitals of Smart Tourism 2020** por la incorporación de los conceptos de sostenibilidad, innovación y cultura en sus estrategias a corto y largo plazo.

3.419.412
PERNOCTACIONES

15.395
PLAZAS EN ALOJAMIENTOS COLECTIVOS

Fuente: EOH, EOAP, EOTR, EOAC (INE). Año 2019

Málaga

Actuaciones más destacadas

Gobernanza

- Planificación estratégica. Málaga es una de las primeras ciudades españolas que utiliza la **planificación estratégica como herramienta** desde los 90. La Fundación **CIEDES1** , integrada por las principales instituciones y entidades de la ciudad, se encarga de su realización. El trabajo de planificación se realiza con grupos de trabajo de expertos y sigue un proceso cuyas claves metodológicas son: la evaluación permanente, la participación, la rigurosidad y la colaboración público-privada.

- **Servicio de Programas Europeos del Ayuntamiento de Málaga**. Con el objetivo de captar fondos económicos, este **servicio** trabaja en la solicitud, gestión, seguimiento y justificación de proyectos europeos, habiendo tramitado desde el año 1994 más de 50 proyectos

- **Plan de formación**. El **Ayuntamiento** elabora una programación de cursos anual, tanto para su plantilla como para los distintos organismos autónomos. Se realiza un trabajo de detección de necesidades a través de encuestas en la que participan los cargos de nivel medio y en base a esto se programa la oferta de cursos, que puede ser a demanda o de obligada asistencia.

- **Foro del Turismo Málaga Ciudad**. Este ente es el principal órgano de coordinación con el sector privado. Nació en el año 2007 con representación de todos los agentes que intervienen en el desarrollo turístico de la ciudad. Es un órgano de carácter consultivo que se reúne mensualmente, además, sus miembros están permanente comunicados a través de herramientas digitales de comunicación instantánea, lo que facilita una actuación conjunta en caso de una incidencia urgente en la ciudad.

- **Portal de datos abiertos**. Esta herramienta ofrecía, al realizar el diagnóstico DTI, más de 889 conjuntos de datos sobre el Ayuntamiento de Málaga. Destaca que la información está disponible en distintos formatos y actualizada, y que se ha trabajado mucho en su visualización, contando además con el Geoportal, el cuadro de mandos para la ciudadanía y el **cuadro de mandos personalizado**.

- **Observatorio Turístico de la ciudad de Málaga**. Se trata de una herramienta estadística de recopilación y generación de información sobre la actividad turística de la ciudad, que permite disponer de datos sistematizados, ordenados y actualizados. Lanza un informe Anual con el perfil turístico del visitante y excursionista que acude a la ciudad de Málaga, coyuntura turística y resultados del sector, entre otras informaciones.

1 Ayuntamiento, Comisiones Obreras, Diputación Provincial, Junta de Andalucía, Puerto de Málaga UGT, Universidad de Málaga, Cámara de Comercio, Industria y Navegación, Confederación de Empresarios, Federación de AAVV; Parque Tecnológico de Andalucía, Subdelegación del Gobierno y Unicaja.



Málaga

Actuaciones más destacadas

Innovación

- **Gestión de la innovación**. Málaga impulsa la innovación en la gestión diaria del destino a través del Área de Innovación y Digitalización Urbana, apoyándose en otras entidades públicas como el Centro Municipal de Informática (CEMI), el centro **Polo Digital** y **Observatorio de Medioambiente Urbano**. Además de estos organismos, la innovación también se impulsa desde el Servicio de Calidad y Modernización del Ayuntamiento que impulsó el desarrollo de instrumentos de gestión innovadora en todas las áreas municipales. Así mismo, Málaga a través de **Promálaga** (empresa municipal encargada de la promoción empresarial) trabaja en el desarrollo de nuevos productos basados en sectores económicos complementarios, en colaboración con instituciones como el **Clúster Marítimo-Marino de Andalucía** para fomentar la Economía Azul.

- **Málaga ciudad de eventos innovadores**. El destino promociona y transfiere conocimiento sobre innovación de manera activa a través de numerosos eventos de impacto internacional como el Foro de Inteligencia y Sostenibilidad Urbana **Greencities**, que integra el espacio **S-Moving**, el Foro Europeo para la Ciencia, Tecnología e Innovación, **Transfiere**, o la **Smart Agrifood Summit**, entre otras.

- **Innovación abierta a todos**. Málaga cuenta con la herramienta **M-Vial**. Se trata de una solución de asistencia para la innovación pública que sirve de ayuda en los procesos de toma de decisiones para identificar en qué área, ámbito o aspecto innovar. La herramienta, permite elegir entre tres tipos de innovación pública (organizativa, tecnológica y social) abriendo en cada tipo diferentes opciones que guían el proceso de decisión hasta las mejores prácticas para cada caso concreto.

- **Innovación en el acceso a recursos de interés**. La iniciativa **Málaga pass** que permite a través de una aplicación móvil, tener acceso a información sobre los museos de la ciudad, planificar las visitas y adquirir entradas electrónicas que se valida mediante códigos QR en los museos. Es una tarjeta que puede ser comercializada por cualquier profesional de turismo de la ciudad de Málaga a través del Málaga Pass Punto de Venta Virtual (PPV), lo que permite una difusión 360. Otra iniciativa destacable es el programa **Malaga cruise shop**, un proyecto que consiste en fomentar la apertura de los comercios del centro histórico de Málaga los domingos y días festivos que los cruceros hacen escala en el puerto de Málaga. Los comercios adheridos pertenecen a una zona de gran influencia turística.

- **Impulso al emprendimiento innovador**. Además de los organismos públicos ya mencionados, existen numerosas iniciativas destacables para la promoción de empresas y emprendedores como la **Red Municipal de Incubadoras**, compuesta por doce centros, con capacidad para más de 200 empresas, **Málaga Emprende** o **Digital Málaga**. Al amparo de toda esta dotación de entidades, nacen numerosos programas o proyectos de apoyo a las pymes y emprendedores innovadores, como el **programa de mentores** de Polo Digital o programas europeos como el **Proyecto COORDINET** (Plataforma Energética Europea) o el proyecto **MEISTER**, destinado a promover la movilidad eléctrica en ciudades.

- **Apuesta por la Innovación social**. El destino, junto a la Diputación de Málaga y la Asociación Arrabal-AID, viene construyendo desde finales de 2020 toda una estrategia entorno a la innovación social, donde destaca la puesta en marcha del **I Plan de Innovación Social de Málaga** o la apertura del **Centro InnoSocial Málaga ODS**, un espacio donde se ofrecerá apoyo a proyectos innovadores con un alto impacto social en la ciudad y en la consecución de los ODS 2030. Entre los servicios, consultoría, mentoring, acceso a financiación y aceleración, donde tendrán cabido tanto proyectos en fase semilla como otros más consolidados.



Málaga

Actuaciones más destacadas

Tecnología

- Proyectos tecnológicos para el **desarrollo SMART**. Destacable la iniciativa **"Smart Costa del Sol"** que aborda ámbitos trascendentales de la gestión diaria del destino como la monitorización de las playas mediante la instalación de estaciones de medición meteorológica, el análisis de datos de visitantes mediante la aplicación de la tecnología BIG DATA o el rediseño de la comunicación turística mediante la modernización de las oficinas de turismo o la creación de una app de creación de ruta y cuaderno turístico.

- **Chatbot Victoria la Malagueña**. Un asistente virtual que ofrece al turista un canal de comunicación 24x7, mejorando la experiencia del usuario y creando un canal de comunicación ágil y eficaz. Utiliza interfaces conversacionales tanto en Facebook como en el Asistente de Google. Se puede iniciar desde cualquier PC, o dispositivo móvil iPhone o Android a través de Facebook, Messenger o el propio Asistente de Google. **Chatbot Victoria la Malagueña**.

- **Ecosistemas de apps**. Málaga ha desarrollado un ecosistema de apps que responden a las necesidades de residentes y turistas y que abarcan muchos de los ámbitos de la gestión diaria de la ciudad y del destino. Algunos ejemplos son:

  > Geoportal, ofrece información geolocalizada sobre recursos de la ciudad organizados en trece categorías

  > Aplicación Playas Málaga, información geolocalizada sobre las playas de la capital

  > Aplicación Málaga Pass, información sobre los museos de la ciudad. Permite la compra de entradas electrónicas para acceder a las exposiciones

  > Aplicación SMASSA, información sobre ubicación accesos y nivel de ocupación de los aparcamientos. Permite realizar pagos

  > Málaga Ciudad Genial Audioguía, información sobre más de 100 puntos de interés turístico

  > Málaga Turismo, aplicación oficial de turismo de Málaga

- **Tecnología aplicada a la seguridad marítima**. Málaga cuenta con tres dispositivos de salvamento acuático que permiten controlar 3 zonas de la Playa de la Malagueta en un radio de 300 m. Por medio de estos dispositivos, los socorristas pueden rescatar a bañistas pulsando un mando a distancia que conectan con el centro de recepción de alarma y que recoge un arnés unido al punto de salvamento por medio de un motor eléctrico. El sistema cuenta con un micrófono y un altavoz que garantizan la comunicación tierra-agua en todo momento y con un módulo GSM/GPRS, que le permite enviar a los terminales telefónicos datos sobre la radiación solar, la fuerza y el cambio de la marea y los vientos, la temperatura o la calidad del agua.

- **Sistemas de conocimiento turístico**. Málaga dispone de un **portal de Datos Abiertos** que cuenta con importante catálogo con 889 conjuntos de datos ordenados por categorías. Por otra parte, el Centro de Informática ha diseñado un módulo que ha compartido como software libre y que permite que otras ciudades puedan "federar" sus datos (integrarlos con otros portales web) con el portal del gobierno o con el portal de FiWare. También ha llevado a cabo la **Iniciativa Mi Panel**, desarrolla por Centro de Informática, que permite poner a disposición de los ciudadanos los conjuntos de datos del Portal de Datos Abiertos y las más de 80 capas del Geoportal, favoreciendo que cada usuario puede seleccionar los datos de su interés para configurar su panel personalizado.

- **Sistema de Inteligencia en Destino**. Dentro de la gestión del destino y con la filosofía de datos abiertos y gestión del conocimiento, el Ayuntamiento está implantando un Sistema de Inteligencia en Destino que permita integrar en un solo lugar toda la información relativa al destino. Este Sistema posibilita la creación de un espacio de intercambio de información, experiencias, buenas prácticas y conocimiento de todos los interesados en la gestión turística.



Málaga

Actuaciones más destacadas

Sostenibilidad

- **Gestión participativa**. Málaga cuenta con el **Consejo Social de la Ciudad de Málaga**, que es un espacio participativo de distintos agentes malagueños, donde está representado desde instituciones sociales, empresarios, asociaciones vecinales y otros agentes sociales. En él se debate sobre la planificación estratégica de la ciudad, como por ejemplo su ordenación urbanística **PGOU**.
- **Málaga, ciudad de calidad**. Málaga ha sido galardonada como el mejor destino del **SICTED en tres ocasiones**. La ciudad es uno de los destinos turísticos puntero en número de adhesiones al SICTED. También la responsable del Sistema de Calidad Turística en Destino (SICTED) del Ayuntamiento de Málaga, ha obtenido el galardón en dos ocasiones (2015 y 2019) como mejor gestora de este sistema de calidad en toda España
- **Medición y análisis sostenible del turismo**. Además de contar con el **observatorio turístico** que realiza informes de manera mensual y anual sobre el turismo que recibe la ciudad, Málaga participa en el **Proyecto Europeo Locations** (Low-Carbon Transport in Cruise Destination Cities) donde se está probando una metodología específica para responder a las necesidades individuales identificadas en el puerto de Málaga, con el fin de reducir la contaminación y los impactos ambientales que produce el turismo de cruceros. Esta iniciativa también apuesta por la creación planes de movilidad urbana con bajas emisiones de carbono, y medidas específicas relacionadas con el crucero y lo que su presencia acarrea: movimiento de pasajeros, de equipajes en caso de ser base, de mercancías para aprovisionar los buques, etc.
- **Protección y conservación del patrimonio**. Málaga es un ejemplo en la protección de su patrimonio y así se refleja en su **Plan Especial de Reforma y Protección** (PEPRI), y en la declaración del centro histórico como Bien de Interés Cultural, donde se hace verdadero hincapié en preservar los sitios protegidos, la conservación de la estructura urbana y la intervención de recuperación y puesta en valor de las pinturas murales sitas en inmuebles del destino
- **Málaga cultura innovadora**. En Málaga la cultura y su promoción son un elemento tractor para el desarrollo del destino turística y económicamente. Actualmente el municipio cuenta con 38 espacios expositivos en los que se realiza el 62% de las actividades que los turistas realizan en el destino. Una red de museos que se ha convertido en un reclamo internacional para los visitantes, entre los que destacan el **Museo Picasso de Málaga**, el Museo Carmen Thyssen, el Centre Pompidou o el Centro de Arte Contemporáneo. A todo esto, hay que sumar una oferta extensa de eventos y festivales que le permite desestacionalizar la oferta.
- **La ciudad de Málaga** es referente en **conservación y mejora de la sostenibilidad medioambiental**, con actuaciones como: gestión eficiente del ciclo del agua con sistemas Smart Metering en la red de distribución, restauración hidrológica de humedales, fomento del reciclaje selectivo, **aprovechamiento energético del biogás** generado por los residuos urbanos depositados en los vertedero lo que ha permitido reducir un 73% las emisiones de gas. El 85% del gas obtenido se exporta a la red y el resto se dedica al autoconsumo. Se mejora la **calidad acústica** enmarcada en el Mapa Estratégico de Ruido de la Ciudad de Málaga, se realizan campañas de concienciación en Sostenibilidad medioambiental, se trabaja en eficiencia energética, biodiversidad, movilidad sostenible, emprendimiento verde y **turismo sostenible**. Además, se cuenta con un **Observatorio de medioambiente urbano**.
- **Málaga** dispone de un **Plan de turismo responsable y sostenible 2021-2024**, herramienta fundamental en Sostenibilidad turística de destino.

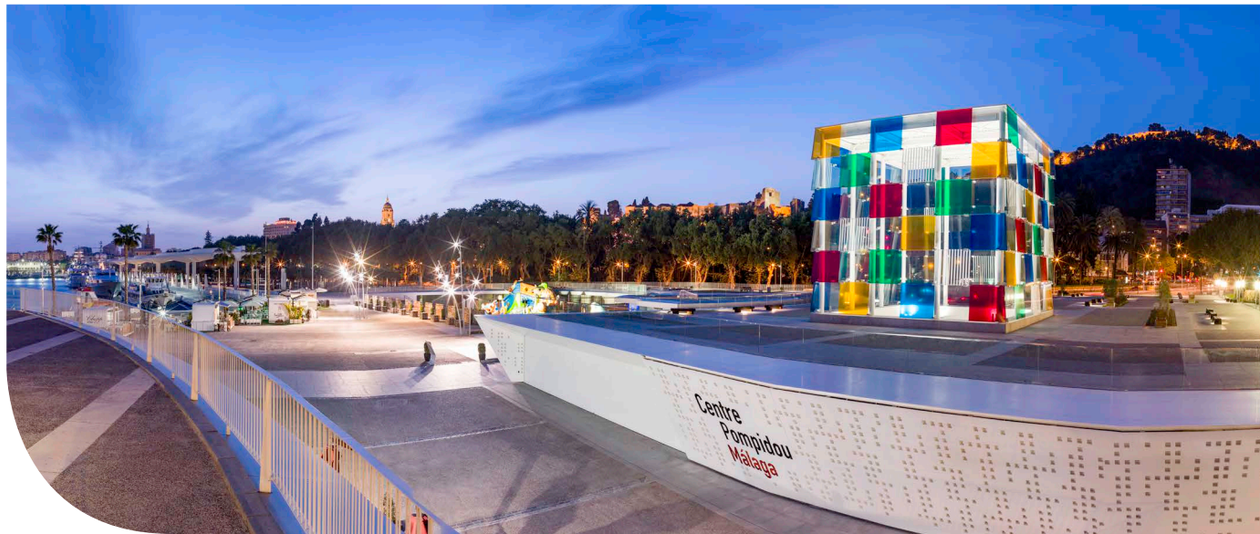


Málaga

Actuaciones más destacadas

Accesibilidad

- **Málaga ciudad accesible**. La ciudad ha sido galardonada bajo el marco del concurso **"European Capital of Smart Tourism 2019"** y en el año 2020, Málaga fue nombrada **Capital Europea de Turismo Inteligente 2020**, por su compromiso con un turismo que sea sostenible, accesible, accesible, digital y cultural
- Uno de sus programas destacados es el **Programa Málaga Ciudad Accesible**, con el que se organizan visitas turísticas guiadas, con recorridos de 90 minutos aproximadamente, que muestran la cultura, museos, monumentos y espacios de la ciudad. Van dirigidos a personas con discapacidad. Las rutas son interpretadas en lengua de signos, cuentan con información en braille, gracias a la colaboración de la ONCE. Además, son accesibles para personas con movilidad reducida y cuentan con transporte accesible, ofrecido por la Cruz Roja.
- **Programa disfruta la playa**. Se trata de un servicio que el Área de Accesibilidad, junto con el Área de Playas, pone a disposición de las personas con movilidad reducida, consistente en el apoyo y acompañamiento al mar. Además de este servicio, presente en dos playas, en otras seis más, se dispone de **"Puntos de baño autónomos"**, en los cuales cualquier usuario con movilidad reducida podrá hacer uso de una silla anfibia para el baño. El destino cuenta vídeos explicativos sobre los servicios de apoyo y de acompañamiento al mar en la **Playa de la Misericordia** y la **Playa de El Dedo**. También ha elaborado un folleto específico **"Disfruta en la playa"**.
- **Transporte urbano accesible**. La **Empresa Malagueña de Transportes (EMT)** ha puesto en marcha una política de accesibilidad óptima, avanzando en la mejora de las condiciones de accesibilidad de los vehículos o y de las facilidades dirigidas a viajeros con estas necesidades. La flota de autobuses en su totalidad cuenta con doble rampa, sistemas de locución adaptados y dobles pantallas, una de ellas con explicación en LSE
- Proyecto y red llamado **"Málaga sin gluten"** que, entre otras cosas, fomenta que una red de establecimientos facilite a sus clientes una oferta gastronómica adaptada a las necesidades de las personas con intolerancia al gluten.
- Las oficinas de turismo cuentan con **Libros de Comunicación**, con una selección de materiales específicos de Comunicación Alternativa y Aumentativa (CAA), para facilitar la comunicación de las personas con problemas de comunicación y lenguaje.
- El **Plan de Accesibilidad de Málaga** es la herramienta válida para llevar a cabo estrategias de intervención en pro de la eliminación de obstáculos y barreras arquitectónicas del viario público. En su elaboración se han seguido los principios de transversalidad, accesibilidad y diseño universal, y se ha llevado a cabo con la colaboración de todas las áreas municipales y de las entidades de personas con discapacidad, integrantes de la Agrupación de Desarrollo Málaga Más Accesible.
- Desde 2017 cuenta con un **paso de peatones inteligente**. Este sistema funciona a través de unos sistemas de sensorización volumétrica, que detectan la presencia de peatones cercanos a la calzada y activan las marcas viales lumínicas instaladas en el suelo, así como las señales verticales luminosas, avisando al conductor de que el paso está activo y que debe detenerse. Este sistema favorece una mayor accesibilidad para todas las personas, especialmente para peatones con movilidad reducida y con dificultades sensoriales.
- El Área de Turismo y Promoción de la Ciudad, ha elaborado el **Plan de Turismo Accesible** de la ciudad de Málaga que marca las líneas básicas y actuaciones a seguir en este ámbito en los próximos ejercicios. Este Plan, parte a su vez, del recientemente **aprobado Plan Estratégico de Turismo 2021-2024** y se ha elaborado contando con la participación del Área de Derechos Sociales, Igualdad, Accesibilidad, Políticas Inclusivas y Vivienda, contando igualmente con todos los interlocutores, tanto turísticos como de otros ámbitos, que han participado en el planteamiento final del Plan.





Santander
Destino Inteligente
2019

SANTANDER
CIUDAD

SANTANDER
CIUDAD

Declaración institucional

“

El sector turístico es un motor clave para el desarrollo social, económico y responsable de los territorios. En la ciudad de Santander somos muy conscientes de ello y la apuesta por la actividad turística del Ayuntamiento ha sido, y es, rotunda desde hace más de una década.

Imbricada en la planificación estratégica de la ciudad, la política de desarrollo turístico de Santander se asienta sobre una serie de directrices que guían el avance de la ciudad hacia un modelo de gestión turística inteligente y sostenible. El Plan de Destino Turístico Inteligente (DTI) es una de esas directrices y ha supuesto un punto de inflexión en la gestión turística de la ciudad. La transversalidad de su alcance ha favorecido la coordinación de iniciativas y la comprensión de su impacto en el turismo y, a su vez, del impacto del turismo en el conjunto de la ciudad. La evaluación realizada por SEGITTUR en 2019 demostró, con un cumplimiento superior al 80% de los requisitos de la metodología DTI, el esfuerzo realizado en el ámbito de los pilares de un destino inteligente: gobernanza, innovación, tecnología, sostenibilidad y accesibilidad. Algunas de las buenas prácticas que se recogen en este informe son ejemplos de iniciativas que nos han valido ese reconocimiento y, otras, son desarrollos posteriores, enmarcados en la ejecución del plan DTI y el férreo compromiso con sus recomendaciones. Llevamos años apostando por la gestión integral de la sostenibilidad y abordando la transformación digital de nuestra ciudad y nuestros servicios. En materia de gobernanza, hemos avanzando de forma notable en la consolidación y refuerzo de nuestro ente de gestión turística y, en materia de accesibilidad, hemos trabajado en el diagnóstico de la cadena de valor y la promoción de la accesibilidad universal en el turismo y en todos los servicios municipales. Y todo ello, con el compromiso manifiesto y continuado por el desarrollo de nuestra ciudad, nuestro destino, Santander, que solo puede mantener esa posición competitiva, si el proceso se entiende como una evolución constante y permanente y continuamos en la senda de la transformación de los destinos, con la vista puesta en el ciudadano, el turista y el conjunto del tejido empresarial y social de nuestro territorio.

”



Gema Igual Ortiz
Excma. Sra. alcaldesa de Santander

Santander

Breve resumen del destino



Superficie
36,08 km²

Población
172.221

Comunidad Autónoma
CANTABRIA

Santander es la capital de la comunidad autónoma de Cantabria. Ubicada al norte de la Comunidad en la Bahía de Santander, tiene una población de 172.221 (INE 2021) y una densidad poblacional de aproximadamente 4.920 Hab/km². Su situación geográfica privilegiada, el encanto de su casco histórico o sus magníficas playas junto con su gastronomía y buen clima hacen de la ciudad una referencia turística en España y Europa.

La historia de Santander se remonta al siglo I de nuestra era, fecha de la que datan los restos arqueológicos romanos encontrados en la ciudad. Pero no fue hasta el siglo XIX y principios del XX donde se produjo la verdadera expansión urbanística hacia el Sardinero, edificándose construcciones de gran valor para la esencia de la ciudad como el Gran Casino, el Hotel Real o el Hipódromo de Bellavista. Actualmente, Santander vive un momento de cambio y evolución gracias a la creación de nuevos proyectos como el **Centro Botín**, un espacio cultural impulsado desde el ámbito privado, el futuro Centro Asociado al Reina Sofía-Archivo Lafuente, el proyecto Pereda que Fundación Banco Santander está realizando para abrir un centro expositivo donde mostrar su amplia y rica colección de arte, que se sumarán a los equipamientos municipales del **Anillo Cultural** (Torre, Muelles, Refugio y Muralla, La Catedral).

Santander es un municipio basado económicamente en el sector terciario y el turismo. La bahía es la razón de ser de la ciudad y su referencia paisajística, con más de una docena de playas en su entorno más cercano. Y alrededor de ella, Santander ha sabido proyectar un destino de gran atractivo, donde, además de sobresalir su oferta cultural, de ocio y gastronómica, destaca el posicionamiento de la ciudad como destino MICE, convirtiéndola en un hub no solo turístico sino también comercial y administrativo, situándose como una de las grandes referencias turística nacional e internacional de la Cornisa Cantábrica.

929.163
PERNOCTACIONES

4.399
PLAZAS EN ALOJAMIENTOS COLECTIVOS

Fuente: EOH, EOAP, EOTR, EOAC (INE). Año 2019

Santander

Actuaciones más destacadas

Gobernanza

- **Consejo Asesor de Turismo**. Este ente es el principal órgano de coordinación con el sector privado en materia turística. En él están representadas las principales asociaciones de turismo y comercio de la ciudad y agentes del sector

- **Smart Office**. La ciudad de Santander cuenta con una larga trayectoria enfocada al modelo de Ciudad Inteligente y cuenta con una **Smart Office**, que da soporte a la transformación de todos los servicios de la ciudad. Coordinado desde el área de Informática, Comunicaciones e Innovación municipal, este contrato de servicios cuenta con un equipo de trabajo que, además de dar soporte a la gestión de la estrategia de innovación del destino, se encarga de llevar a cabo el proyecto de implantación de la plataforma Santander Smart City donde se integra información de los diferentes servicios urbanos en aras de conseguir mejorar la eficiencia en la gestión y proporcionar una mejor y mayor coordinación entre ellos. Así mismo, desde este contrato se coordinan las actividades de divulgación relacionadas con la ciudad y los destinos turísticos inteligentes que se desarrollan en el Centro de Demostraciones Santander Smart City.

- **Participación ciudadana**. El Ayuntamiento pone a disposición de los ciudadanos un amplio abanico de recursos para fomentar la participación a través del servicio de **Participación Ciudadana**, dependiente de la concejalía de Barrios, Participación Ciudadana, Servicios Generales y Servicios Técnicos. Por otro lado, como resultado de la involucración de la ciudad de Santander en la diversos Proyectos Europeos de Innovación, el desarrollo de proyectos de colaboración público privada y de diferentes iniciativas de ciudad ha permitido implantar diferentes herramientas que favorecen la participación ciudadana: **Santander City Brain** dónde el ciudadano podía exponer sus ideas de mejora de la ciudad y someterlas a la opinión y votación del resto de participantes y, periódicamente, se organizaban concursos para recoger ideas y propuestas sobre temas específicos; el Pulso de la Ciudad, en la que ciudadanos y visitantes, a través de una aplicación móvil, podían enviar información sobre eventos o incidencias que se producen en la ciudad, adjuntando elementos gráficos georreferenciados (**http://maps.smartsantander.eu/#page3**); el sitio web de **presupuestos participativos**, donde los ciudadanos pueden decidir a qué se destina una parte del presupuesto municipal. Además, en el marco de la iniciativa **Santander SmartCitizen**, se ha desarrollado una nueva plataforma de Participación Ciudadana que además de incorporar toda la funcionalidad de las anteriores, favorezca una participación efectiva y real, donde el ciudadano sea el verdadero protagonista llevar a cabo procesos participativos de forma reglada.

- **Fomento de la transparencia**. Santander cuenta con un **portal de transparencia** muy completo, pero además destaca por realizar memorias de transparencia, analizando los niveles de participación y disponiendo de un área propia de gestión. Complementado todo esto, permiten interactuar a la ciudadanía para que midan la calidad de estos procesos e invitar a participar en ello.



Santander

Actuaciones más destacadas



Innovación

- **Gestión de la innovación**. El impulso de la innovación por parte del Ayuntamiento está presente en todos los ámbitos del destino, desde la propia **gestión**, donde el Área de Informática y Comunicaciones, además de ejecutar las acciones de los distintos instrumentos innovadores, asesora en la incorporación de la perspectiva de la innovación y de la tecnología en las licitaciones del resto de servicios municipales; pasando por la **planificación** a través de distintos instrumentos como el **Plan Director de Innovación** o el **Plan Estratégico Santander Smart City Santander**; el **fomento** de un ecosistema innovador mediante la participación activa en más de 30 proyectos internacionales donde el destino ha colaborado con más de 350 instituciones a nivel internacional y ha consolidado la ciudad como laboratorio urbano de referencia internacional; o la **vigilancia tecnológica**, alineando la estrategia de innovación entre todos los servicios municipales y verificando, entre otros, que las soluciones tecnológicas que se implantan sean abiertas e interoperables, permitiendo evolucionar hacia un modelo de gestión integral a través de la plataforma Santander Smart City. En la actualidad, Santander está involucrado en el desarrollo de varios proyectos europeos (**Urbanage**, **Empower**, **PoSeiD-on**, **eCare**, **TOKEN**, **Pop Machina**) donde el propio destino es escenario del desarrollo de diferentes proyectos pilotos para probar y validar las soluciones tecnológicas desarrolladas en estos.

- **Participación creativa e innovadora**. Desde 2012, el destino ha impulsado la implantación de diferentes mecanismos de participación ciudadana donde se promueve la creación de un ecosistema de innovación abierto a los ciudadanos, permitiendo a los vecinos de la ciudad y visitantes compartir sus ideas y proyectos para la mejora de la ciudad, así como comentar y votar cualquier otra idea o proyecto compartida por otros usuarios. También, desde las diferentes plataformas se llevan a cabo retos y concursos para dinamizar las actividades.

- **Innovación social**. A través de la Agencia para el Desarrollo del Ayuntamiento de Santander, se ha impulsado el centro de innovación social **El Panal**, como punto de encuentro y de innovación en el que, aplicando metodologías colaborativas, se generan fórmulas empresariales orientadas al cuarto sector que produzcan un impacto económico, social y medioambiental positivo en nuestra ciudad. Adicionalmente, la participación de Santander en el proyecto europeo **Pop-Machina**, que con un enfoque de comunidad, potencia el cambio hacia economía circular (reutilización, reciclado, y residuos como nuevas materias primas) a través del movimiento "MAKER", permitirá crear un nuevo espacio de innovación para makers, que tiene como objetivo demostrar el poder y el potencial de este movimiento en la producción colaborativa de soluciones de economía circular. Para ello, se utilizan una serie de tecnologías de vanguardia y se proporciona el apoyo necesario al colectivo *maker* para superar los problemas que se puedan encontrar en ese proceso.

- **Innovación en la promoción del empleo y desarrollo empresarial**. Desde la **Agencia de Desarrollo Local**, se ponen en marcha numerosas acciones para favorecer el empleo y el emprendimiento en la ciudad, entre las que destacan las **ayudas para empresas**, los diferentes programas de mentorización que se desarrollan en el espacio **Coworking Santander** realizados en la colaboración con Banco Santander y la EOI, las **lanzaderas de empleo**, la formación a profesionales del sector. Así mismo, el Centro de Demostraciones Santander Smart City se utiliza como espacio demostrativo de las soluciones tecnológicas implantadas en el destino.

- **Innovación en la planificación urbana**. Santander será ciudad piloto del proyecto **Urbanage**, que tiene como objetivo poder anticipar los beneficios, los riesgos y el impacto ante la potencial puesta en funcionamiento de determinadas medidas, de manera que la toma de decisiones en el campo de la planificación urbana esté basada en datos, teniendo en cuenta especialmente a las personas mayores. Para ello, se desarrollará un gemelo digital urbano que se utilizará como herramienta para la toma de decisiones que permita simular distintos escenarios y su posible impacto.

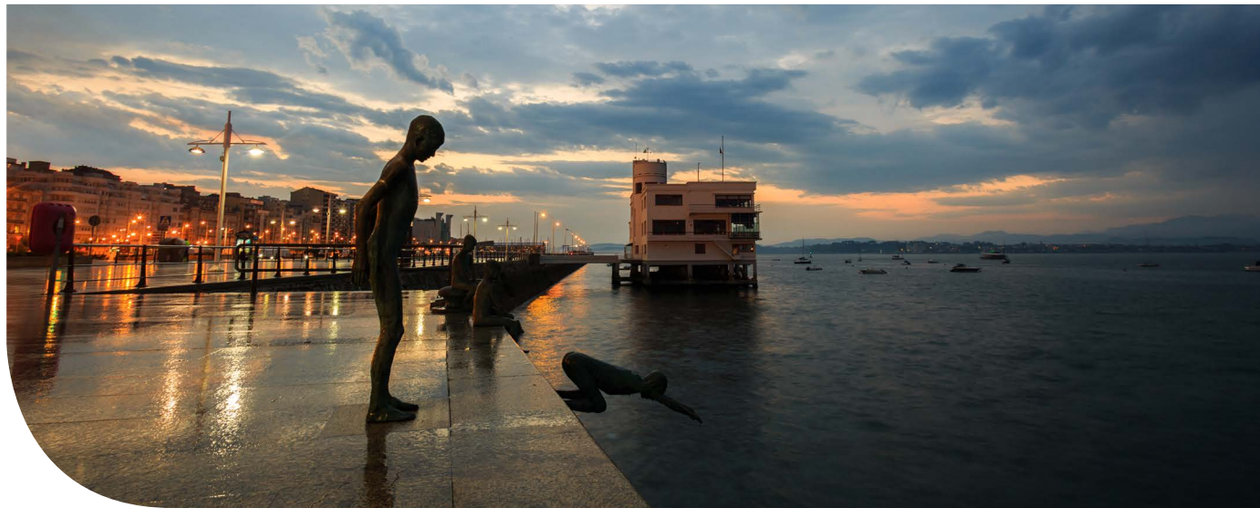


Santander

Actuaciones más destacadas

Tecnología

- **Gobernanza inteligente**. Santander apuesta por un modelo de gestión integral de ciudad, donde se evolucione hacia una mayor coordinación entre diferentes áreas de servicio municipales. Para ello, en la hoja de ruta definida en el plan estratégico Smart City, se incluía la implantación de un conjunto de proyectos transversales como son el del desarrollo del concepto ciudadano 360º, la mejora del GIS municipal y la implantación de la Plataforma Santander Smart City para la gestión inteligente y mejora de la gobernanza municipal. En particular, el desarrollo de la iniciativa **Santander Smart Citizen**, que la ciudad está desarrollando en colaboración con Red.es y que cuenta con la cofinanciación de fondos FEDER contempla, entre otros, la implantación de una tarjeta ciudadana que tendrá su versión turística tanto física como virtual, el desarrollo de una aplicación móvil única de ciudad, la implantación de una plataforma de participación ciudadana, el acercamiento de la tecnología a los barrios con la implantación de 15 espacios tecnológicos interactivos, la implantación de un nuevo modelo de atención multicanal con el CRM 360º o la utilización de técnicas de big data para tener un mejor conocimiento del comportamiento de visitantes y de la movilidad en el destino. Además, en la iniciativa se incluye la instalación de señalética turística inteligente y herramientas de gestión que permitirán dar a conocer la oferta los recursos turísticos y culturales de carácter público y privado, la agenda, servicios disponibles en el destino, y todos los contenidos que estarán disponibles a través de la app de ciudad, los tótems y/o portales web municipales para la información ciudadanos y turistas.
- **Plataforma Santander Smart City**. Es una solución tecnológica integral, escalable y abierta que cumple con los requisitos técnicos de interoperabilidad establecidos por el Comité Técnico de Normalización AEN/CTN-178 Ciudades Inteligentes. La plataforma proporciona a la ciudad una capacidad de gestión extremo a extremo, de monitorización y control de todo el ecosistema urbano, en la que se integra información tanto de los servicios prestados directamente por el Ayuntamiento de Santander como aquellos proporcionados por empresas concesionarias u otras entidades externas.
- **Sensorización inteligente al servicio de la gestión del destino**. Santander cuenta con gran despliegue de sensórica que miden diferentes ámbitos como la calidad del aire, los residuos urbanos, la calidad del agua entre otros, la movilidad y los aparcamientos o el uso del transporte público, entre otros. Además, con motivo de garantizar el distanciamiento social durante la pandemia, el destino ha implantado soluciones de control de conteo de personas en playas, edificios municipales y espacios al aire libre que permiten controlar los aforos de los diferentes espacios.
- **Tecnología abierta**. La ciudad apuesta por la implantación por la soluciones abiertas e interoperables y el desarrollo de políticas de gobierno abierto para la generación de un ecosistema de innovación que permita a los emprendedores y desarrolladores locales la práctica de la innovación y la creación de nuevos servicios de valor basados en la información pública del Ayuntamiento. En la actualidad, el **Portal Santander Datos Abiertos** cuenta con 88 catálogos de datos y más de 1.200 distribuciones con información de diferentes áreas de servicio entre las que destacan tráfico y movilidad (zonas 30, carriles bici, zonas OLA, autobuses, cámaras y sensores de tráfico) medio ambiente (gestión de residuos, sensores ambientales, abastecimiento de agua, saneamiento), economía, empleo, comercio, turismo o gestión municipal, entre otras.
- **Ecosistemas de apps**. Santander ha desarrollado un ecosistema de app que responden a las necesidades de residentes y turistas y que abarcan muchos de los ámbitos de la gestión diaria de la ciudad y del destino. En la actualidad, en el marco de la iniciativa Santander SmartCitizen, se está desarrollando la app Santander Ciudad que unificará la funcionalidad de todas las anteriores.



Santander

Actuaciones más destacadas

Sostenibilidad

- **Gestión sostenible**. Santander dispone de un **Consejo de Sostenibilidad** en el que participan Sindicatos, Grupos Políticos, Colegios Profesionales y Empresariales, Universidad, Participación Ciudadana; en este Consejo se dan a conocer planes relacionados con el Desarrollo Sostenible y se tramitan sugerencias para aprobar y llevarlas a cabo como las que afectan al **Plan de Movilidad Urbana de Santander** o al **Plan Ciclista de Santander** o al **Transporte Urbano de Santander** (TUS) o al **Plan de Movilidad Vertical**.

- **Adaptación al cambio climático**. La ciudad cuenta con una **Oficina de Cambio Climático** que tiene el objetivo de la optimización energética del municipio en términos de ahorro y eficiencia energética y fomento de energías renovables, orientada a mejorar el medio ambiente urbano y el bienestar de la población. Publica **boletines informativos** que abordan temas fundamentales en sostenibilidad medioambiental y concienciación ciudadana.

- **Dotaciones culturales**. Fruto del esfuerzo de crear sinergias entre Cultura y Turismo, en un radio de 500 m se concentran dotaciones culturales de gran atractivo del turístico como son el Centro Botín, los centros de interpretación del Anillo Cultural (Centro de Interpretación de la Historia de la Ciudad, Centro Arqueológico de la Muralla Medieval, Centro de Interpretación de los antiguos Muelles, refugio antiaéreo), el futuro Centro Asociado al Reina Sofía-Archivo Lafuente, el proyecto Pereda de la Fundación Banco Santander. A estas infraestructuras, en otras zonas de la ciudad se unen otras de carácter municipal como el Museo de Arte Moderno y Contemporáneo de Santander y Cantabria (MAS), la red de Bibliotecas Municipales, la red de centros cívicos entre el que destaca el recientemente inaugurado Centro Cívico y Cultural de Tabacalera, el centro cultural Doctor Madrazo, la Biblioteca Menéndez Pelayo, el CDIS, Escenario Santander, la futura fábrica de creación, entre otros. Adicionalmente, en la ciudad se concentran otras culturales dependientes de otras administraciones e instituciones donde destacan el Casyc, el Palacio de Festivales, la Biblioteca Central, el Archivo Histórico Provincial, el Museo Marítimo, el MUPAC o la Filmoteca, la colección Enaire, entre otros.

- **Conservación de aves**. El Ayuntamiento de Santander colabora con SEO Bird life (Sociedad Española de Ornitología) en la protección y conservación de la fauna de aves la ciudad, las aves son un excelente **indicador ambiental** para evaluación de la calidad ambiental y del conjunto de la biodiversidad.



Santander



Sostenibilidad

Y se han catalogado y caracterizado las aves reproductoras en el municipio de Santander (distribución, abundancia, uso del hábitat) a través de la elaboración de más de 60 fichas, una por cada especie de ave estudiada y catalogada en el municipio.

- **Economía colaborativa y movilidad**. El Ayuntamiento de Santander promueve una página Web específica para compartir coche en los **viajes al trabajo** al centro de estudios.

- **Gestión Inteligente de servicios públicos**. La ciudad viene abordando un proceso gradual de incorporación de tecnología para la gestión inteligente de los servicios urbanos, introduciendo requerimientos tecnológicos en todos los contratos de servicios que licitan y buscando la implantación de soluciones abiertas e interoperables que permitan reducir los costes operativos e incrementar la eficiencia de estos. Servicios como la gestión integral del ciclo del agua, la gestión de los residuos urbanos y la limpieza viaria, la gestión del tráfico y la semafórica, la movilidad, la gestión de aparcamientos, el alumbrado público, entre otros, son muestras de los servicios que se han venido transformando durante estos años. Como ejemplos de las mejoras introducidas, destacan los conseguidos en la gestión del agua del ciclo del agua, donde se ha reducido el consumo de agua en 5.421.297 m^3, lo que supone un ahorro del 23% del total de agua consumida en la ciudad y del 28-29% de energía consumida. En el caso del alumbrado público, la renovación de las 22700 luminarias y la implantación de la tecnología LED permitirá alcanzar unos ahorros en el consumo energético del 80% (pasando de 21,4 kw/h a 4,3kw/h) y una reducción de las emisiones de CO2 en unas 11.000 toneladas, que se añade también a una reducción de los costes de mantenimiento del servicio del 35 %.

- **Plataforma Santander Smart City**. Uno de los grandes retos que está afrontando la ciudad es el proyecto de implantación de esta plataforma, como pieza clave para avanzar hacia ese modelo de gobernanza integral de la ciudad y del destino, en la que la integración de información de los diferentes servicios urbanos, sistemas municipales, dispositivos de sensorización, fuentes de información externas, plataformas de big data, etc. permita mejorar la toma de decisiones. Dada la complejidad del proyecto, el equipo técnico de la Smart office se encarga de llevar a cabo las integraciones e implementar herramientas de cuadro de mando e informes a diferentes niveles de la organización.
  Cabe destacar que gran parte del trabajo realizado hasta la actualidad para la integración de las soluciones tecnológicas existentes, las que se están poniendo en marcha en la actualidad y de fuentes de información externas en la plataforma Santander Smart City permitirán mejorar el conocimiento turístico en el futuro y la sostenibilidad en el destino (agua, residuos, ruido, iluminación, uso de renovables, gestión de playas, movilidad...).

- **Fomento del turismo post COVID-19.** Desde el área de comercio, turismo y relaciones institucionales, se han puesto en marcha diferentes iniciativas que permiten fomentar el turismo post COVID como pueden ser los **bonos turísticos**, en la que mediante la utilización de **bonos de 100 euros** por persona, los usuarios pueden pernoctar en alojamientos reglados de la ciudad adheridos a la iniciativa; **Santander Vale +**, con la que el Ayuntamiento de Santander quiere estimular el consumo y propiciar una inyección económica de cuatro millones de euros en el comercio y la hostelería de la ciudad, a través de bonos para gastar en los comercios y la hostelería local. Así mismo, el destino llevó a cabo la iniciativa **Santander Playas a Punto**, para garantizar el distanciamiento social y la seguridad en las playas, donde mediante la implantación de soluciones tecnológicas se han podido controlar los aforos de los arenales de la ciudad y ofrecer información en tiempo real a los ciudadanos a través de **diferentes canales**.

Santander

Actuaciones más destacadas

Accesibilidad

- **Gestión y normativa accesible**. El cumplimiento de las acciones de accesibilidad en el municipio de Santander se realiza desde diferentes estrategias dependiendo de la naturaleza de la acción. Destacable en primer lugar la existencia de la Ordenanza reguladora de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas y de la Comunicación (OABAUC), que menciona a los distintos niveles de accesibilidad; accesible, practicable y adaptable como forma de valorar los distintos recursos y entorno. En segundo lugar, a través del Plan para la Atención y Promoción de las Personas que cuenta con un sistema de indicadores que supervisan y garantizan el cumplimiento de las medidas de accesibilidad que se alinean con los objetivos de la Ordenanza. En este plan también se incluyen diversas medidas que garanticen el cumplimiento de la legislación de accesibilidad en proyectos creados o de nueva construcción como señalización, mobiliario urbano, espacios públicos, reformas y aperturas de nuevos comercios y supervisión de aplicación de criterios de accesibilidad en pliegos de contratación, entre otros.
- **Concejalía de Autonomía**. Santander cuenta con una concejalía dedicada en exclusividad fomentar las políticas transversales en torno a las personas con discapacidad. La existencia de una concejalía específica dedicada a temas de accesibilidad sitúa a Santander en una posición de grandes logros en accesibilidad a nivel municipal, tanto por la existencia de personal responsable en la materia, como por la dedicación exclusiva de su personal.
- **Programa de observadores urbanos**. Iniciativa muy vinculada con la esencia del proyecto destinos inteligentes. Este programa trata de la colaboración ciudadana para la revisión anual de la accesibilidad urbanística. Los informes de estos voluntarios han hecho posible más de 200 rebajes de aceras y calzadas en los últimos años. Este Programa discurre en paralelo con los Planes de Ordenación Urbanística y Movilidad sostenible que ya incorporan medidas de accesibilidad y, por lo tanto, permite detectar y reparar incidencias de accesibilidad de alcance menor.
- **Movilidad accesible en Santander**. Gracias a la remodelación y peatonalización de los espacios públicos. El PMUS de Santander contempla 400 paradas de bus accesibles, siendo toda la flota de autobuses accesible. Todos los autobuses tienen sistema de información hablada, y se fomenta el transporte público de baja emisión biodiesel o híbridos. Transporte Urbano de Santander (TUS) cumple la Norma Europea de Transporte de pasajeros UNE-EN 13.816:2003, este sistema está basado en criterios de: Servicio Ofertado, Accesibilidad, Información, Tiempo, Atención al Cliente, Confort, Seguridad, Impacto Ambiental. Dicha certificación concedida a las 9 líneas del TUS valora con alto nivel de exigencia la calidad del servicio ofrecido.
- **Implantación de la accesibilidad**: a pesar de la orografía del propio municipio en diferentes cotas de acceso tanto a las playas como a las zonas residenciales, Santander presenta una gran mayoría de zonas adecuadas para PMR, especialmente en todas aquellas en las que se ha llevado a cabo una remodelación donde se han incorporado medidas de accesibilidad en la distribución de los distintos elementos. A todo esto, hay que sumar que la gran mayoría de los recursos turísticos presentan unas condiciones de accesibilidad óptimas.





Isla de Tenerife
Destino Inteligente
2020

tenerife!
despierta emociones

tenerife!
despierta emociones

Declaración institucional

“

Tenerife ha entrado en la senda de los Destinos Turísticos Inteligentes con determinación. Tras distinguirse en octubre de 2020 como la primera isla española en alcanzar la certificación de Segittur, nos propusimos definir un modelo y un mapa estratégico que permitieran marcar de forma inequívoca el camino. Porque en un mundo inmerso en la vorágine de la transformación digital, sabíamos que iba a ser fácil perderse si no definíamos antes qué retos tenemos como destino y qué herramientas podían ayudarnos a resolverlos.

Así, enfocamos nuestra transición como el paso de destino vacacional a polo de conocimiento. El expertise de Tenerife como destino líder en Europa en la temporada de invierno nos permite transformarnos en hub de innovación en torno al turismo, haciendo de la isla un laboratorio vivo de nuevos servicios y productos. Nuestras palancas son las metodologías DTI y Biosphere. Los activos, además de nuestro clima, son un ecosistema natural turístico bien preservado, un sector turístico experimentado y maduro, y talento alrededor de disciplinas como la astronomía, la agrotecnología o las energías renovables. El reto, lograr que el modelo al que aspiramos aporte más valor a quienes nos visitan y a la propia ciudadanía, con menor impacto en nuestros recursos naturales, para lograr una sostenibilidad real a largo plazo.

Estamos en un momento de grandes oportunidades, gracias a los fondos europeos, donde la clave será acertar con las políticas públicas que den un impulso añadido al sector. Por eso el mapa estratégico Tenerife Smart Destination nos ha llevado, en primer lugar, a establecer una Smart Office que vele por la ejecución ágil de los proyectos, con medición de su alcance, impacto y escalabilidad. Además, el despliegue de planes directores turísticos de Inteligencia Artificial, Ciberseguridad y Blockchain, pioneros en España, fija el rumbo de nuestra transformación a través de las tecnologías que están cambiando el mundo y la industria del viaje.

Son muchos los avances tecnológicos que ya estamos aplicando y que suponen un gran avance para el turista que nos elige. Estamos hablando del chatbot Goio, en constante evolución; de una web de reciente lanzamiento en siete idiomas, que da una vuelta de tuerca a la experiencia personalizada de usuario; y de la creación de un Data Warehouse de última generación, entre otros.

Queda mucho trabajo por delante, pero sabemos hacia dónde queremos ir y caminamos hacia nuestra meta con paso firme.

”



Pedro Manuel Martín Domínguez
Excmo. Sr. presidente del Cabildo de Tenerife

Isla de Tenerife

Breve resumen del destino



Superficie
2.034 km²

Población
927.993

Comunidad Autónoma
CANARIAS

La Isla de Tenerife es la mayor del archipiélago canario y forma parte de la España insular, ubicada geográficamente en el océano Atlántico, frente a las costas del África occidental. Se trata de la isla canaria más extensa y poblada de España con un total de 927.993 habitantes (INE 2021) y una densidad poblacional de aproximadamente 456 Hab/km².

Las **Islas Canarias** están presentes, desde siempre, en la leyenda, como aquellas tierras míticas que se encontraban más allá de Las Columnas de Hércules, del estrecho de Gibraltar, camino del Mar Tenebroso. A lo largo del tiempo, Tenerife ha estado unida a América como paso obligado de las naves hacia el nuevo continente. El descubrimiento de América y la penetración europea hacia el Índico a través de la costa occidental africana hacen de la isla una encrucijada de las rutas marítimas, lo que la convirtió durante siglos en objetivo de piratas y ataques por mar. Como una constante en su historia, debido a su situación geográfica, Tenerife y las Islas han mantenido ciertas particularidades económicas y administrativas con respecto al resto del territorio nacional. Cada uno de los pueblos y municipios de Tenerife conserva tradiciones centenarias cuyos vecinos mantienen con especial esmero. Dichas tradiciones están vinculadas a la cultura agrícola, en las zonas de tradición rural de las medianías; a la relación con el mar y la actividad pesquera; y la especial conjunción existente en la Isla entre sus habitantes y el territorio que habitan.

Tenerife es un caso de éxito internacional en la generación de un sistema turístico insular que ha permitido posicionar a la Isla como referente. Son muchas las fortalezas que sostienen este sistema; la gran diversidad de recursos, encabezados por su clima y su rica naturaleza única a lo que hay que sumar el carácter afable y abierto de su población; una excelente cobertura de infraestructuras básicas y transversales a la actividad turística; un know-how turístico en diferentes segmentos de actividad; y una apuesta decidida por un modelo de desarrollo turístico sostenible, eficiente, innovador e inclusivo.

34.836.782
PERNOCTACIONES

107.294
PLAZAS EN ALOJAMIENTOS COLECTIVOS

Fuente: EOH, EOAP, EOTR, EOAC (INE). Año 2019

Isla de Tenerife

Actuaciones más destacadas

Gobernanza

- **Ente público de gestión turística**. **Turismo de Tenerife** es la sociedad de gestión turística de la isla, con un modelo de participación público-privada que garantiza la involucración del sector turístico, la autonomía de la entidad, la flexibilidad y agilidad en la gestión, así como el protagonismo del turismo en la gestión insular. Tiene en torno a 500 empresas asociadas de toda la cadena de valor turística que solicitan la adhesión y son aceptadas previo cumplimiento de unos requisitos.
- **Gestión turística**. Turismo de Tenerife tenía como principal objeto social, desde su creación en 1992, la promoción turística. En 2008 sus competencias se amplían para desarrollar la **gestión turística** en destino, lo que lleva a la necesidad de coordinación con la mayoría de las áreas del Cabildo, por la transversalidad de la actividad turística.
- **Planificación estratégica**. Tenerife cuenta con multitud de instrumentos de **planificación estratégica** que marcan la hoja de ruta para el desarrollo de la isla y de la actividad turística asegurando la coherencia de las acciones.
- **Coordinación interdepartamental**. La relación entre Turismo de Tenerife y el Cabildo, al que pertenece, es muy fluida. Se apoya en órganos de coordinación permanentes tales como las Mesas técnicas de Sostenibilidad, Medioambiente, Movilidad e Innovación en las que participan los diferentes departamentos de Turismo de Tenerife según el tema a abordar.
- **Observatorio Turístico**. El ente gestor de turismo dispone de un área especializada en la inteligencia turística y de un potente **sistema de conocimiento turístico** compuesto por estadísticas propias y de terceros, que le permiten caracterizar la demanda turística y medir el impacto del turismo en la economía de la isla. La información se comparte y publica abiertamente, contribuyendo a diseminar el conocimiento.



Isla de Tenerife

Actuaciones más destacadas

Innovación

- **Gestión de la innovación**. Tenerife cuenta con una larga trayectoria en impulso de la innovación en la gestión, tanto en el ámbito insular, a través del Área de Carreteras, Movilidad e Innovación del Cabildo de Tenerife -donde hay una dirección específica de Innovación- como en el ámbito turístico, donde se ha creado recientemente la Dirección de Innovación y Tecnología de Turismo de Tenerife. Desde el punto de vista de los instrumentos de planificación en innovación, destaca la puesta en marcha del **Plan Director Turístico de Inteligencia Artificial** que persigue alinear el impacto de la IA con la mejora de los servicios que se presta a ciudadanía y turistas, así como crear un ecosistema innovador para la cooperación empresarial, incluyendo formación y transferencia de conocimiento en este ámbito. Próximamente se presentará también un Plan director Turístico de Ciberseguridad, al que seguirá uno de Blockchain. A todo esto, hay que sumar el desarrollo del nuevo Plan de Innovación, entre otras herramientas de planificación.

- **Movilidad innovadora**. Tenerife cuenta con numerosas fórmulas innovadoras que mejoran la experiencia de los residentes y turistas desde el punto de vista de la movilidad, donde se aplican soluciones de BIG DATA y técnicas predictivas. Entre los proyectos llevados a cabo para la mejora de la movilidad destaca la tarjeta de transporte **Ten+**, que hace las veces de tarjeta ciudadana, válida para moverse por toda la isla, con la existencia de abonos turísticos.

- **Innovación colaborativa**. La isla dispone de un ecosistema de I+D+i referente en innovación, conocimiento y tecnología, liderado por el **Parque científico y tecnológico y el Instituto Tecnológico y de Energías Renovables (ITER)** con destacados centros de conocimiento y tecnológicos, como **IACTec** y **Nanotec**, con empresas de base científica y tecnológica donde se impulsa el emprendimiento y la atracción de inversiones. A todo este sistema hay que sumar otros actores relevantes, fruto de la colaboración público-privada, como el caso de **ASHOTEL**, de la **Cátedra de Turismo de la Universidad de la Laguna** o de la **Cátedra BOB de Big Data, Open Data y Blockchain**, también de la ULL, entre otros.

- **Emprendimiento innovador.** Excelente dinamismo del emprendimiento en la isla debido en gran medida a la presencia del ecosistema innovador; viveros de empresa a disposición de emprendedores o empresas con proyectos empresariales innovadores y de base tecnológica; espacio **TF CoworkIN**; **Tenerife Invierte** o el programa **WHY Tenerife** destinado a la atracción de empresas, emprendimiento y nómadas digitales en la isla y contribuir al desarrollo económico y a la diversificación.



Isla de Tenerife

Actuaciones más destacadas

Tecnología

- **Proyecto Smart Island Tenerife**. Esta iniciativa se basa en utilizar la tecnología como elemento tractor para la transformación de la isla en un marco abierto, inclusivo y sostenible. **El proyecto** se construye a partir de una infraestructura tecnológica común y transversal, la Plataforma, y cuatro pilares de aplicación, o verticales, iniciales: destino, movilidad, seguridad y ciudadanía. Seis grandes líneas de actuación; Plataforma Isla Inteligente, Destino Inteligente, Movilidad Inteligente, Seguridad Inteligente, Ciudadanía Inteligente y Plataforma de Turismo Inteligente.

- **Proyecto Tenerife Smart Destination**. Para desplegar el mapa de proyectos estratégicos DTI, se constituye con fondos europeos una oficina de gestión (Smart Office Tenerife) cuyo fin es gestionar y justificar las acciones seleccionadas en función de su alcance e impacto para el modelo. Entre las acciones se priorizan las derivadas de los planes directores turísticos de Inteligencia Artificial, Ciberseguridad y Blockchain de Tenerife.

- **Tecnología aplicada a la promoción del destino**. La promoción del destino incorpora elementos tecnológicos de diversa índole que ayudan a mejorar la experiencia virtual del turista como la sección **Visita Tenerife 360º**, ubicada en el portal web de turismo, que enlaza con una aplicación de visita virtual, tanto para la ascensión al Teide, como a un importante número de recursos turísticos de la isla a través de la sección Tenerife desde el aire en 360ª. O el **Chatbot GOIO**, un asistente virtual al turista, que ofrecía en su inicio información acerca de más de 3.000 atractivos del destino y que hoy ya suma más de 10.000. Este chatbot está disponible en la web turística de Tenerife (webtenerife.com) y a través de su perfil turístico en las plataformas Facebook Messenger, Telegram y Skype, lo que garantiza un amplio alcance de usuarios. Destacable su capacidad de aprendizaje, su uso de varios idiomas (español e inglés y, en breve, en francés y alemán) y otras características difíciles de implantar en un programa de este tipo, como son el uso de un lenguaje natural, el guiado por los lugares de interés o la gran variedad de plataformas en las que se encuentra. Además, ya está disponible en ALEXA y el próximo paso es su integración con Google Assistant

- **Tecnología aplicada al conocimiento**. Turismo de Tenerife cuenta con un departamento de Investigación Turística, que es el encargado de analizar tanto la oferta como la demanda del turismo en la isla. Utilizan un buen número de fuentes de datos externas además de las que se recaban de manera interna lo que les permite tener una fotografía muy aproximada del perfil del visitante y de la oferta del destino. Todos estos datos se vuelcan al sistema y sirven para, de forma manual analizarlos y realizar informes frecuentes que son publicados en la misma sección de investigación del portal de turismo. Es destacable igualmente la participación del ente gestor con proyectos piloto de cara a nutrir el sistema de inteligencia turístico como el desarrollado por TITSA. Igualmente, el destino colabora activamente con la Cátedra de Big y Open Data y Blockchain de la Universidad de La Laguna, donde recientemente Turismo de Tenerife ha pasado a formar parte del Consejo Asesor y ha incorporado al director de Innovación a su cátedra.



Isla de Tenerife

Actuaciones más destacadas

Sostenibilidad

- **Política turística sostenible**. A través de la **Estrategia Turística de Tenerife** se busca que el Turismo interiorice y promueva la sostenibilidad, la accesibilidad y la igualdad en la Isla: La Estrategia Turística de Tenerife plantea un modelo turístico responsable, a través de diez ejes estratégicos transversales, políticas y líneas de trabajo planteadas con un enfoque integrador para maximizar su contribución al desarrollo turístico sostenible. La Isla se esfuerza en ser un destino de todos y para todos. Sectores públicos y privados trabajan por los valores de la accesibilidad y sostenibilidad en la oferta turística ofreciendo a los visitantes un turismo más sostenible.

- **Certificación de Tenerife como destino turístico Biosphere**. Tenerife ha apostado por certificar y auditar cada año que el compromiso público y privado del sector turístico de la isla a través del Instituto de Turismo Responsable y de su certificación Biosphere Tourism Destination. La validación de esta certificación en la Corporación insular, la transversalidad del turismo y su desarrollo sostenible en cada una de las áreas de dicha corporación y la aceptación por parte de más de 300 empresas, en la actualidad, que se han integrado en la plataforma Biosphere Sustainable Lifestyle, son un indicativo de que la gestión turística debe ser una responsabilidad de todos.

  La certificación de la isla de Tenerife como Biosphere Destination, reconoce los esfuerzos realizados por el Destino en sus políticas públicas turísticas, una vez están alineadas con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas y tras haber establecido un plan de acción de mejora continua. Garantizando, por tanto, su compromiso medioambiental, social, cultural.

- Cartas por la Sostenibilidad en las actividades turísticas:

  > **Carta por la Sostenibilidad del avistamiento de cetáceos**. La Carta por la sostenibilidad es un sello que demuestra el compromiso con la naturaleza de cara alos visitantes, las administraciones y la población local. Su visión es que Tenerife sea un espacio turístico que sabe convivir y cuidar el hogar de los cetáceos, un modelo de sostenibilidad que respeta la capacidad de carga de las diferentes actividades que se realizan en el mar, y ofreciendo una actividad de avistamiento de cetáceos significativa, respetuosa y de alto valor añadido.



Isla de Tenerife



Sostenibilidad

> **Carta por la Excelencia y Sostenibilidad de actividades en la naturaleza**. Proyecto participativo con el sector empresarial y otras áreas del Cabildo con competencias en el territorio y cuyo objetivo principal es incrementar y mejorar la calidad y la sostenibilidad en las actividades que se realizan en la Naturaleza, maximizando el equilibrio entre la experiencia turística y la conservación de los recursos naturales.

- **Programa INTEGRATUR**. Una metodología de trabajo conjunto en red, tanto con las corporaciones locales y el sector empresarial, como con otras administraciones públicas, con el fin de crear y mejorar una oferta turística insular sostenible y siempre de forma consensuada. Fomentando proyectos comarcales, poniendo en valor las potencialidades de aquellos recursos o actividades turísticas que ayuden a diferenciar y especializar los territorios desde el punto de vista de la sostenibilidad. Una forma de Gobernanza que se convirtiera en metodología de trabajo para una mejor gestión y un mejor desarrollo turístico sostenible del destino.

- **Mesa de Expertos por la sostenibilidad y turismo de Tenerife**. Creada en 2020, este grupo de trabajo formado por expertos y entidades competentes en la sostenibilidad de la isla y del turismo, se unen para analizar las necesidades de actuación en el sector turístico, destacando la subcomisión creada para la reducción de la huella de carbono.

- **Integración del turismo en la vida del residente**. "**#somostenerife**" campaña de concienciación sobre el fenómeno turístico de la Isla en la población residente, que parte del **Cabildo insular de Tenerife**, al ser consciente de la importancia que el turismo ha tenido y tiene en el desarrollo económico y social de la isla.

- **Viviendas turísticas bioclimáticas**. El laboratorio del **Instituto Tecnológico y de Energías Renovables**, es el complejo urbanístico de Casas Bioclimáticas de uso turístico, que permite el seguimiento mediante monitorización de diversas técnicas bioclimáticas. Para ello, dispone de un sistema de automatización y gestión técnica de la energía y con un sistema de monitorización mediante sensores de temperatura, de humedad relativa y medidores de flujos de aire. A partir de los parámetros recogidos se puede decidir las correspondientes estrategias bioclimáticas para mejorar el confort interior de las viviendas. Esto permite una gestión activa de la eficiencia energética de la vivienda. Esta información se utiliza para efectuar estudios acerca de las condiciones arquitectónicas de las casas, trazar perfiles de usuarios, efectuar predicciones de consumo, etc. y usarlo en el sector hotelero.

- **Cálculo y compensación de la huella de CO2**. Turismo de Tenerife trabaja junto con el sector turístico en un proyecto de **compensación de la huella de carbono** de la actividad turística, a través del Clúster Turisfera de Tenerife. En el Clúster participan 35 empresas y ayuntamientos, se está creando un mercado voluntario de **compensación de emisiones de CO2**. El proyecto, denominado 'Invisible footprint', se plasmará en una plataforma de compensación de la huella de carbono. El turista podrá calcular y compensar las emisiones de CO2 de su vuelo y actividad turística, siempre voluntariamente, se fomenta la filantropía del viajero, y así la reducción de los gases de efecto invernadero con la compensación de las emisiones.

- **Plan director de gastronomía y turismo**. Un plan insular en marcha que se centra en la protección de la cultura gastronómica; en la innovación y formación, la mejora de la competitividad de la cadena de valor de la gastronomía; creación de productos enogastroturisticos, **fomentando el medio rural y natural y el uso de los productos locales**; la promoción y comunicación y la gobernanza, todo ello bajo un enfoque de sostenibilidad.

Isla de Tenerife

Sostenibilidad

- **Certificación de las Cumbres de Tenerife, como Reserva Starlight y El Teide, como destino turístico Starlight** desde 2013, siendo el primer patrimonio mundial de la humanidad en tener la certificación Starlight otorgada por la Fundación Starlight, que reconoce la excelente calidad del cielo y las actividades de turismo sostenible que se realizan en torno a él. Ambas categorías de certificación se han renovado en 2021.

- **Contratación pública y criterios sostenibles de licitación,** así como para el patrocinio de eventos con carácter turístico que se celebran en la isla: se incluyen en la actualidad en las contrataciones públicas y en los patrocinios concedidos, una serie de criterios de sostenibilidad que se deben cumplir para resultar adjudicatario. Entre ellos:

  > Apoyo al tejido empresarial local.

  > Medición de la huella 0 y plan de actividades para compensar.

  > Utilización de materiales y productos biodegradables (no tóxicos con el medio ambiente y/o sostenibles) y/o plan de gestión de residuos y aportación de contenedores específicos para posterior reciclaje.

  > Utilización de productos “Kilómetro 0”.

  > Accesibilidad, desarrollo sostenible (social, económico y medioambiental) y paridad e inclusión de la mujer en puestos artísticos o de responsabilidad del proyecto.

- **Plan de Sostenibilidad Tenerife Reset**. Proyecto aprobado financiado con Fondos Next Generation con un importe de casi siete millones y medio de euros que pretende generar una serie de acciones vinculadas a la sostenibilidad del sector turístico.

- **Concurso buenas Prácticas Turísticas Sostenibles**. Puesta en marcha del Concurso Prácticas Turísticas Sostenibles dirigido a administraciones públicas locales y empresas turísticas, con el objetivo de premiar y dar a conocer las buenas prácticas llevadas a cabo por las empresas en materia de sostenibilidad y para las diferentes categorías. Recientemente ha finalizado la cuarta edición del mismo.



Isla de Tenerife

Actuaciones más destacadas

Accesibilidad

- **Gestión de la accesibilidad**. Existe una estrecha colaboración con **SINPROMI**, Sociedad Insular para la Promoción de las Personas con Discapacidad, que ha permitido que todas las actuaciones realizadas por el Cabildo de Tenerife en la mejora, rehabilitación y restauración de los espacios públicos de la Isla, resulten accesibles, convirtiéndose en un instrumento clave para impulsar la accesibilidad universal. Este organismo ejerce igualmente las funciones de oficina técnica de accesibilidad a lo que hay que sumar las tareas que realiza en la vigilancia y cumplimiento de la normativa de aplicación y de las acciones a llevar a cabo.

- En materia de planificación accesible reseñar que la **Estrategia Turística de Tenerife 2017-2020/2030** - Del reto de la Gestión Integral a una Gestión Compartida incluye en una línea específica, llamada "Estrategia en el ámbito de la sostenibilidad, la accesibilidad y la igualdad"

- **Difusión de la accesibilidad**. Las acciones de sensibilización llevadas a cabo por SINPROMI, ha sido la edición y presentación de los vídeos que componen la campaña **"Por una Accesibilidad Universal"**, *«una iniciativa destinada a las televisiones, administraciones y entidades públicas que pretende concienciar y sensibilizar a la población de la Isla de los problemas que conllevan las barreras físicas y de la comunicación y cambiar la percepción que tienen sobre la accesibilidad».*

En este ámbito destaca también la formalización de un convenio marco de colaboración entre SINPROMI y 16 cadenas hoteleras, para impulsar la incorporación laboral de personas con discapacidad, la mejora de la accesibilidad de las instalaciones y la formación del personal.

Otra iniciativa de sensibilización son los **Premios de arquitectura accesible,** convocados por SINPROMI.

- **Mecanismo de participación ciudadana**. Desde el Área de Acción Social y Participación Ciudadana en colaboración con SINPROMI, se organizan mesas de trabajo con las asociaciones y entidades. Además, existen otros mecanismos de participación como Comisión Insular de Servicios Sociales, donde participan ayuntamientos, gobierno autónomo y entidades del tercer sector o la Mesa de movilidad en la que, además de **TITSA**, participa SINPROMI.

- Existen diferentes canales en los que se ofrece información sobre las condiciones de accesibilidad universal del destino y de sus recursos y servicios turísticos. mediante destacando la **página web Tenerife accesible, la APP Tenerife accesible y la guía Tenerife destino accesible**, que incluye lugares que actualmente se pueden consultar a través de la APP.



www.destinosinteligentes.es



Red DTI

Red de Destinos Turísticos

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO
SECRETARÍA DE ESTADO DE TURISMO

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