



Destino Turístico Inteligente

Informe diagnóstico y
Líneas Estratégicas del
Destino Turístico
Inteligente

Ambroz-Cáparra



DIPUTACIÓN DE CÁCERES



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.



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

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

Febrero 2022

Texto e imágenes:

SEGITTUR / Diputación de Cáceres

Índice

1. Introducción.....	5
2. Destino Turístico Inteligente: definición y metodología	7
2.1. Qué es un DTI y sus beneficios	7
2.2. Cómo convertirse en un DTI	9
2.3. Ciclo I: Diagnóstico y planificación estratégica	10
2.4. Ciclo II: Ejecución, formación y seguimiento	11
3. Caracterización del destino	12
3.1. Marco geográfico y sociodemográfico	12
3.2. Principales indicadores del destino	13
3.3. Otros datos de interés:.....	14
4. Evaluación de los pilares estratégicos del destino	15
Comparativa de resultados obtenidos	17
4.1. GOBERNANZA.....	22
4.1.1. Grado de cumplimiento de los requisitos.....	23
4.1.2. Diagnóstico y recomendaciones por ámbitos de evaluación.....	25
4.2. INNOVACIÓN	62
4.2.1. Grado de cumplimiento de los requisitos de Innovación	63
4.2.2. Diagnóstico y recomendaciones por ámbitos de evaluación.....	65
4.3. TECNOLOGÍA	85
4.3.1. Grado de cumplimiento de los requisitos de Tecnología.....	86
4.3.2. Diagnóstico y recomendaciones por ámbitos de evaluación.....	88
4.4. SOSTENIBILIDAD	118
4.4.1. Grado de cumplimiento de los requisitos de Sostenibilidad	119
4.1.1. Diagnóstico y recomendaciones por ámbitos de evaluación.....	121
4.5. ACCESIBILIDAD.....	159
4.5.1. Grado de cumplimiento de los requisitos de Accesibilidad.....	160
4.5.2. Diagnóstico y recomendaciones por ámbitos de evaluación.....	162
5. Conclusiones diagnóstico del destino	184
5.1. Conclusiones del eje de Gobernanza.....	185
5.2. Conclusiones del eje de Innovación.....	187
5.3. Conclusiones del eje de Tecnología.....	189
5.1. Conclusiones del eje de Sostenibilidad	190
5.2. Conclusiones del eje de Accesibilidad	193

6. Resumen del plan de acción/líneas estratégicas	195
7. Bibliografía y webgrafía	202

I. Introducción

El turismo es uno de los fenómenos económicos y sociales más importantes del mundo y así lo reflejan las cifras que recogen cada año los principales indicadores turísticos. Sin embargo, las transformaciones constantes del entorno económico mundial, los cambios demográficos, medioambientales y, fundamentalmente, los rápidos avances tecnológicos, suponen para los destinos turísticos múltiples retos, a la vez que ofrecen grandes oportunidades de desarrollo. A todos ellos se añaden cuestiones que están presentes desde hace décadas en la gestión turística como la estacionalidad, la redistribución de flujos o la movilidad, y se incorporan a esta lista aspectos que han pasado a ser prioridades, la participación de la ciudadanía en las decisiones y la concertación público-privada.

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

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

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

La Secretaría de Estado ha trabajado también en la creación de un marco homogéneo para el proyecto DTI alineado con el proceso de creación de ciudades inteligentes, impulsando un subcomité para destinos en UNE, la Asociación Española de Normalización y Certificación. De ese trabajo, surgen las normas UNE 178501 Sistema de Gestión de los Destinos Turísticos Inteligentes: Requisitos, UNE 178502 Indicadores y herramientas de los destinos turísticos inteligentes y los proyectos de normas PNE 178503 Semántica para turismo y PNE 178504 Hotel digital, inteligente y conectado.

El liderazgo de España en política turística se refuerza gracias a este proyecto y así lo demuestra el interés despertado en organismos internacionales como la Organización Mundial del Turismo (OMT), que celebra anualmente el congreso [UNWTO World Conference on Smart Destinations](#); el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), que ha incluido una referencia al modelo de destino turístico inteligente, tras la revisión, con la

participación de SEGITTUR de su [Marco sectorial para el turismo](#); la Comisión Europea, que ha creado un reconocimiento, el [European Capital of Smart Tourism](#), con el objetivo de premiar el desarrollo del turismo inteligente en las ciudades europeas basado en el modelo DTI, poniendo en valor las buenas prácticas en turismo innovador, inclusivo y sostenible; o la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), que ha recogido como buena práctica el programa de Destinos Turísticos Inteligentes de España en su informe [Effective Policy Approaches for Quality investment in tourism](#).

El destino extremeño **Ambroz-Cáparra** en 2022 ha dado un paso firme hacia adelante para formar parte del grupo de destinos a la vanguardia del desarrollo turístico desde el enfoque de la metodología DTI. Una estrategia de futuro con la Gobernanza integral, la Sostenibilidad, la Accesibilidad, la Innovación y la Tecnología como ejes vertebradores.



Nota de agradecimiento

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

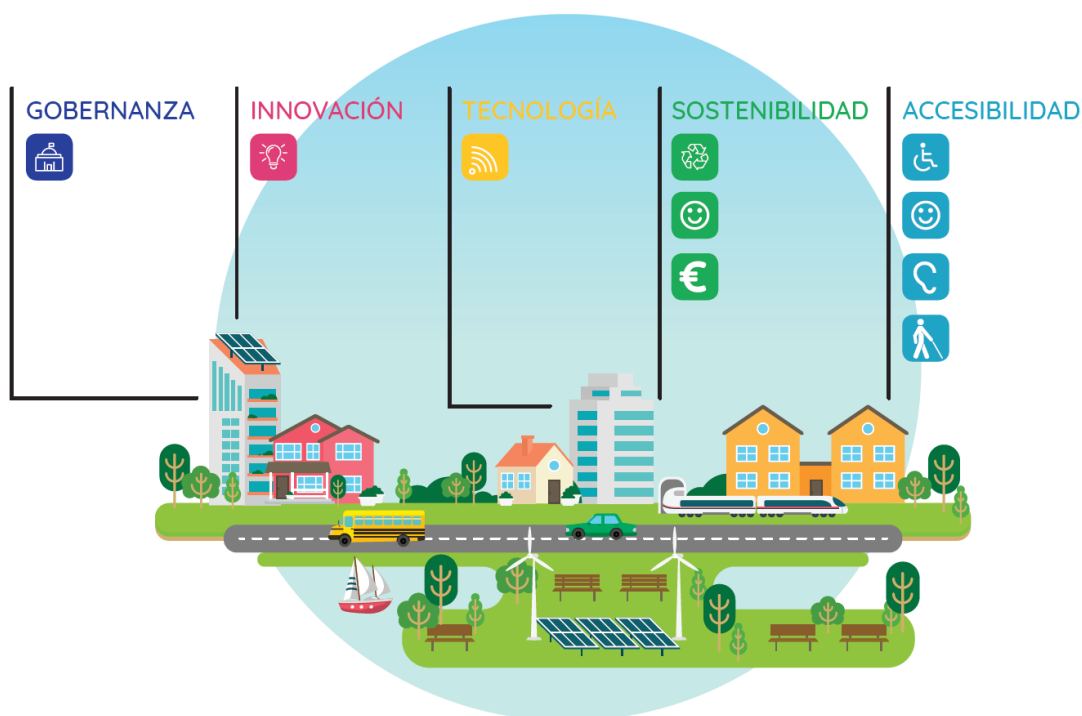
SEGITTUR expresa el **agradecimiento**, tanto al **equipo humano** de la Diputación de Cáceres, a las Mancomunidades del Valle del Ambroz y Trasierra-Tierras de Granadilla, como a todos los municipios integrantes del destino, a los empresarios, Grupos de Desarrollo Local y demás actores relevantes, que colaboraron en todo momento, en muchos casos, por encima de las posibilidades que permitían las circunstancias mostrando un gran compromiso con el proyecto y con su trabajo.

2. Destino Turístico Inteligente: definición y metodología

2.1. Qué es un DTI y sus beneficios

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

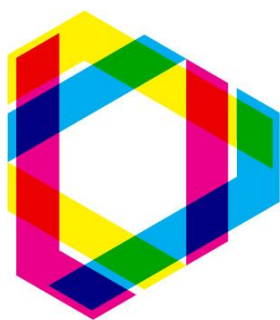
Esta definición integra los pilares sobre los que se sustenta un DTI: Innovación, Tecnología, Sostenibilidad, Accesibilidad y Gobernanza, las bases para la estrategia de desarrollo que garantice la competitividad a través de un proceso de mejora continuo. Un modelo de gestión que tiene en cuenta además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



Fuente: Elaboración propia por SEGITTUR

La aplicación de esta metodología supone para el destino:

- 🎯 Una herramienta que permite priorizar la intervención en el destino en función de los objetivos y requisitos de un destino turístico inteligente.
- 🎯 Un aumento de la competitividad, gracias al mejor aprovechamiento de sus recursos turísticos y a la identificación y creación de otros.
- 🎯 Una mejora en la eficiencia de los procesos de producción y comercialización.
- 🎯 Un impulso al desarrollo sostenible del destino.
- 🎯 Una mejora de la calidad de la estancia de los visitantes y de la calidad de vida de los residentes.
- 🎯 Hacer de la estrategia turística la base para la dinamización económica del territorio garantizando sus efectos positivos en el largo plazo.



Red DTI

Red de Destinos Turísticos Inteligentes

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

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

2.2. Cómo convertirse en un DTI

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

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

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

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

> CICLO 1: DIAGNÓSTICO Y PLANIFICACIÓN



> CICLO 2: EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO



Fuente: Elaboración propia por SEGITTUR

2.3. Ciclo I: Diagnóstico y planificación estratégica

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

Para ello, SEGITTUR analiza en profundidad información que solicita al destino, así como otra que recopila directamente, para después realizar una visita y conocer in situ a los actores, recursos y principales productos del territorio. Tras el análisis, se redacta este informe diagnóstico que consta de tres partes fundamentales: caracterización, evaluación de requisitos y plan de acción.

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

Para la **evaluación de requisitos** se trabaja sobre una batería de más de 400 ítems, agrupados en 20 ámbitos de evaluación para los **cinco ejes de un DTI**: Gobernanza, Innovación, Tecnología, Sostenibilidad y Accesibilidad.



Cada uno de los **requisitos** se valora de 0 a 5 en función del grado de cumplimiento del destino y de las acciones que se estén llevando a cabo, según la siguiente escala:



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

A lo largo del presente informe, la introducción de cada eje muestra una presentación gráfica de los resultados obtenidos, para después, dar paso al análisis por ámbitos y categorías en el que se incluyen las recomendaciones para alcanzar la excelencia como destino turístico inteligente.

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

2.4. Ciclo II: Ejecución, formación y seguimiento

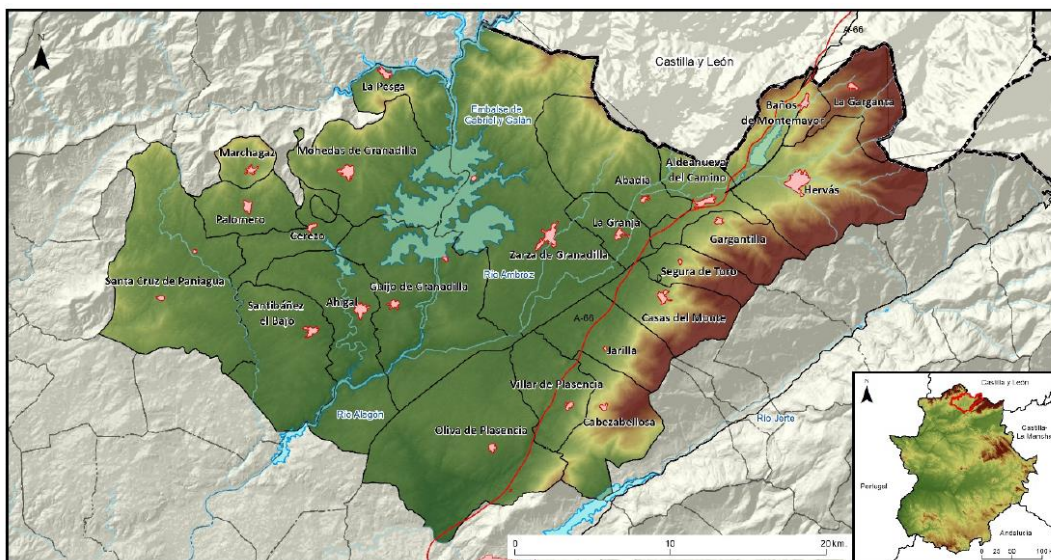
Finalizado el ciclo I, el destino entra en un nuevo ciclo centrado en la ejecución del plan de acción, un proceso para el que tiene un máximo de 5 años, lo normal son 2 ó 3 años.

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

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

3. Caracterización del destino

A continuación, se recogen una síntesis de datos de **Ambroz-Cáparra** en relación con el entorno demográfico, económico, turístico, tecnológico, sostenible e innovador.



Ubicación del destino. Fuente: Turismo de Extremadura

El destino Ambroz-Cáparra, situado al norte de la provincia de Cáceres, en Extremadura, engloba las Mancomunidades del Valle de Ambroz y Trasierra-Tierras de Granadilla, en total 23 municipios que son: Abadía, Ahigal, Aldeanueva del Camino, Baños de Montemayor, Cabezabellosa, Casas del Monte, Cerezo, Gargantilla, Guijo de Granadilla, Hervás, Jarilla, La Garganta, La Granja, Marchagaz, Mohedas de Granadilla, Oliva de Plasencia, Palomero, La Pesga, Santa Cruz de Paniagua, Santibáñez el Bajo, Segura de Toro, Villar de Plasencia y Zarza de Granadilla.

3.1. Marco geográfico y sociodemográfico

Nombre del destino: Ambroz-Cáparra.

Comunidad Autónoma/Provincia: **Extremadura/Cáceres.**

Superficie: **942 km².**

Población:

Número de habitantes (01/01/2020): **16.208**

Densidad de población (01/01/2020): **17,2 hab. /km².**

% Población residente de nacionalidad extranjera (01/01/2020): **1,7%.**

Tres principales procedencias (% respecto al total de población de nacionalidad extranjera): **Rumanía (29,5%), Colombia (11,2%), Marruecos (9,1%).**

3.2. Principales indicadores del destino

Estructura productiva

Renta per cápita (año 2019): **10.643€.**

Número de total de empresas (2021): **650.**

% de empresas dedicadas a la hostelería: **16,2%.**

% de empresas dedicadas al alojamiento: **4,3%.**

Infraestructuras

Accesos por Carretera: **Si autovía A66; N630; EX205.**

Aeropuertos más cercano (distancia): **Aeropuerto de Salamanca (99 kms de Hervás).**

Estación de ferrocarril de Alta Velocidad más cercana (distancia): **Zamora (166 Kms. Desde Hervás).**

Asistencia sanitaria: **4 centros de salud y hospital público (Plasencia).**

Datos de turismo

Nº de turistas (año 2019): **110.547** (dato para el total de alojamientos reglados, Fuente [Observatorio de Turismo de Extremadura](#) en base a Encuestas de Ocupación del INE).

% Turistas residentes en España: **84,6%.** % Turistas no residentes en España: **15,4%.**

Nº de pernoctaciones (año 2019): **284.397** (dato para el total de alojamientos reglados, Fuente [Observatorio de Turismo de Extremadura](#) en base a Encuestas de Ocupación del INE).

Gasto medio diario realizado por turista (año 2019): **- No disponible.**

Procedencia de los turistas residentes en España: 1ª **Comunidad de Madrid,** 2ª **Extremadura,** 3ª **Andalucía.** (Fuente: Oficinas de Turismo).

Procedencia de los turistas no residentes en España: 1ª **Portugal,** 2ª **Alemania,** 3ª **Francia.** (Fuente: Oficinas de Turismo).

Alojamiento turístico (Fuente [Observatorio de Turismo de Extremadura](#)).

Nº de plazas hoteleras (año 2019): **771.**

Nº de plazas en apartamentos turísticos (año 2019): **423.**

Nº de plazas en campings: **1.471.**

Nº de plazas en establecimientos de turismo rural (año 2019): **893**.

Nº de plazas en albergues (año 2019): **251**.

% Viviendas de Segunda Residencia/Total viviendas: - **No disponible**.

Tipología turística del destino

Turismo rural y de naturaleza, ornitológico, cultural, gastronómico, deportivo/náutico (escalada, pesca, piragüismo, senderismo, bici, etc.), turismo termal.

3.3. Otros datos de interés:

En fase de creación del Ente Gestor del destino **Ambroz-Cáparra**.

Tipo de Ente Gestor del que dependerá Turismo: **Diputación de Cáceres y Mancomunidades del Valle de Ambroz y Trasierra-Tierras de Granadilla**.

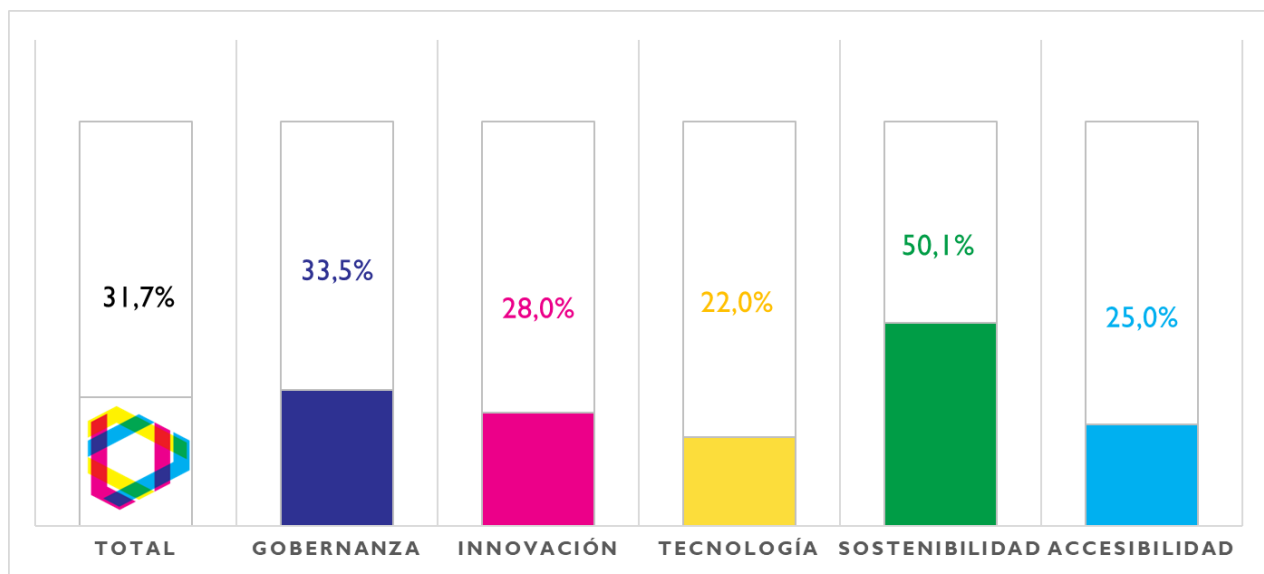
Dispone de herramientas claves como: Las Estrategias de Desarrollo Local Participativas de las dos comarcas que engloban el destino, y el rol de los grupos de acción local.

En 2020 aprobó un **Plan de sostenibilidad Turística en Destino (PSTD2020 Ambroz-Cáparra)**.

Destacable el papel del Área de Reto Demográfico, Desarrollo Sostenible, Juventud y Turismo de la Diputación de Cáceres en relación a la conversión de **Ambroz-Cáparra en DTI**.

4. Evaluación de los pilares estratégicos del destino

El resultado del diagnóstico del destino **Ambroz-Cáparra** para su potencial transformación en Destino Turístico Inteligente arroja los siguientes resultados:



Grado de cumplimiento de los requisitos en el año 2022. Fuente: Elaboración propia por SEGITTUR

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

Se comprueba satisfactoriamente que el grado de cumplimiento medio del total de requisitos por parte de **Ambroz-Cáparra** es del **31,7%**.

Es decir, en el proceso de conversión a DTI el destino ya comienza con una parte del camino recorrido, por lo que no se inicia de cero esta etapa de transformación, ya hay cerca de un tercio de la hoja de ruta realizada.

El eje con un grado mayor de cumplimiento es **Sostenibilidad** con un **50,1%**, después se sitúan los ejes de **Gobernanza** con un **33,5%**, **Innovación** con un **28,0%**, **Accesibilidad** con un **25,0%** y finalmente **Tecnología** con un **22,0%**.

Para concretar y priorizar las acciones, en los puntos siguientes se recoge una valoración más desglosada por ejes y ámbitos de evaluación, así como las recomendaciones que constituirán las Líneas Estratégicas del DTI.

FICHA RESUMEN DE RESULTADOS OBTENIDOS POR EL DESTINO**AMBROZ-CÁPARRA****31,7%**

VALORACIÓN DEL DESTINO POR EJES

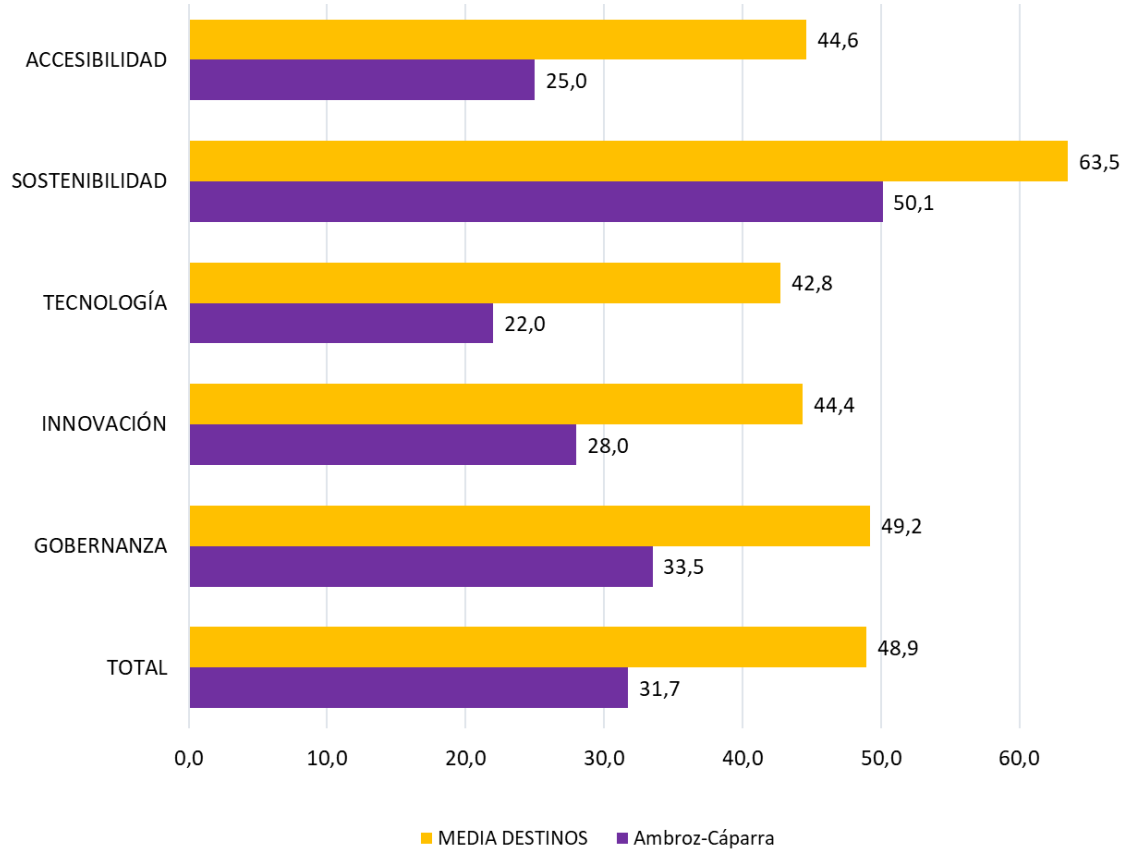
GOB. Gobernanza	33,5%
INN. Innovación	28,0%
TEC. Tecnología	22,0%
SOS. Sostenibilidad	50,1%
ACC. Accesibilidad	25,0%

VALORACIÓN DEL DESTINO POR ÁMBITOS

GOB. A. Visión estratégica e implementación	38,5%
GOB. B. Eficiencia en la gestión	25,7%
GOB. C. Transparencia y participación	35,4%
GOB. D. Responsabilidad y control	28,6%
INN. A. Innovación en los procesos de gestión	17,7%
INN. B. Innovación en Producto/Servicio	45,7%
INN. C. Innovación en Comercialización/Marketing	40,0%
INN. D. Innovación en Formación/Capacitación	18,9%
TEC. A. Tecnologías aplicadas a la gobernanza	35,0%
TEC. B. Tecnologías aplicadas al marketing turístico	22,9%
TEC. C. Infraestructuras tecnológicas	22,0%
TEC. D. Sistemas de conocimiento turístico	7,5%
SOS. A. Gestión de la sostenibilidad turística	36,5%
SOS. B. Conservación, mejora y recuperación del patrimonio cultural	66,7%
SOS. C. Conservación, mejora y recuperación del medioambiente	60,9%
SOS. D. Desarrollo socioeconómico y economía circular	56,0%
ACC. A. Marco normativo	20,0%
ACC. B. Gestión de la accesibilidad en el destino	21,0%
ACC. C. Implantación de la accesibilidad en el destino	32,5%
ACC. D. Accesibilidad de herramientas tecnológicas	20,0%

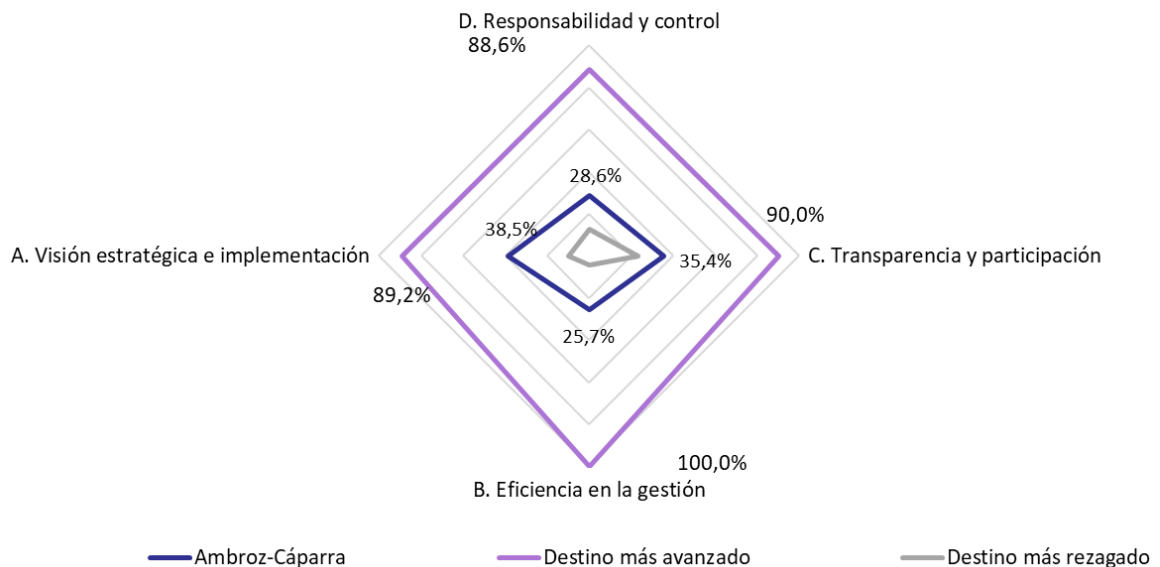
Comparativa de resultados obtenidos

Grado de cumplimiento del destino Ambroz-Cáparra frente a la media de destinos, por ejes evaluados

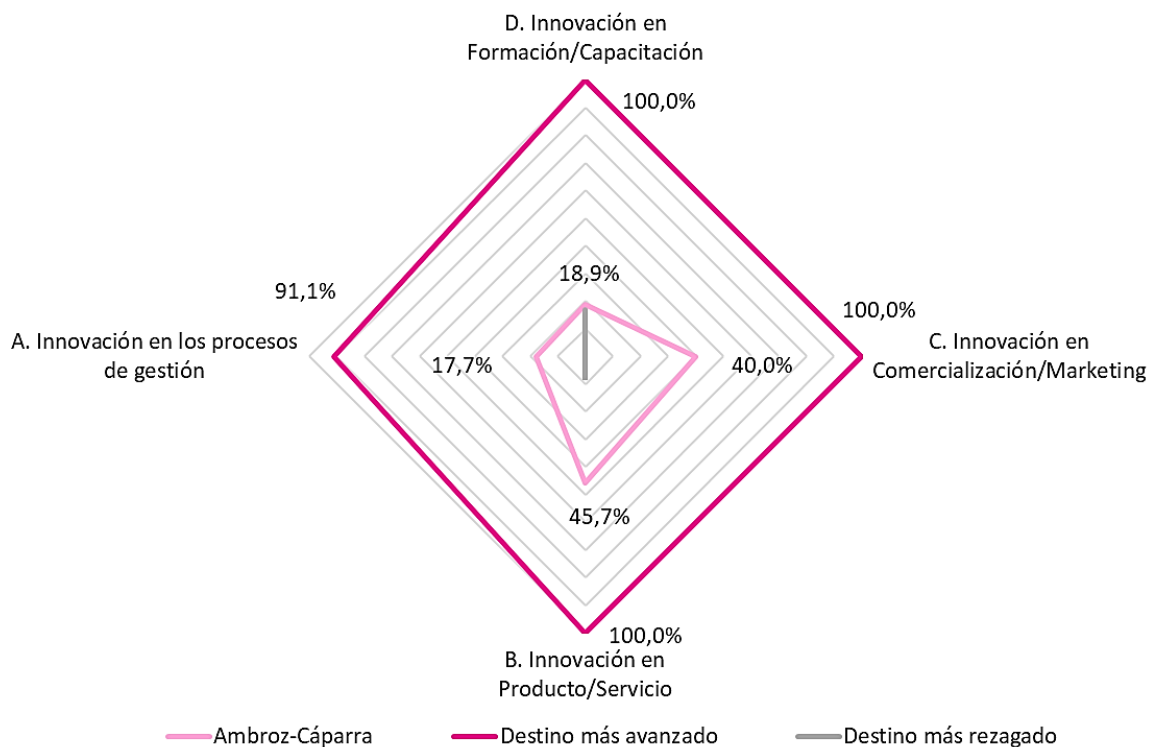


Comparativa de cumplimiento de Ambroz-Cáparra frente a la media, el destino más avanzado y el menos avanzado por ámbito, eje a eje.

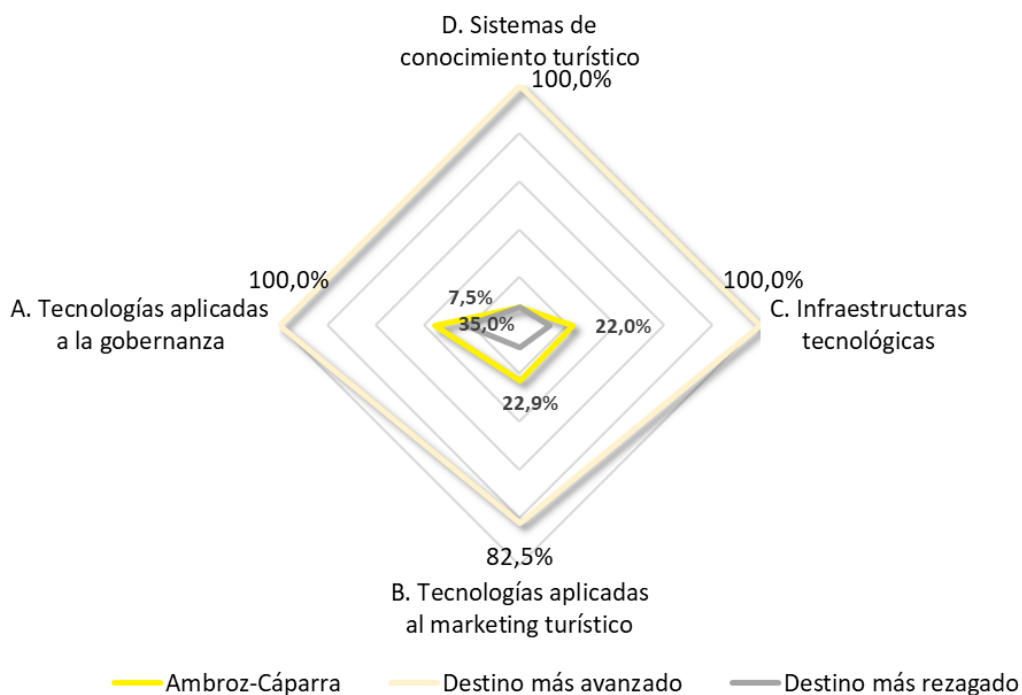
Comparación cumplimiento ámbitos GOBERNANZA



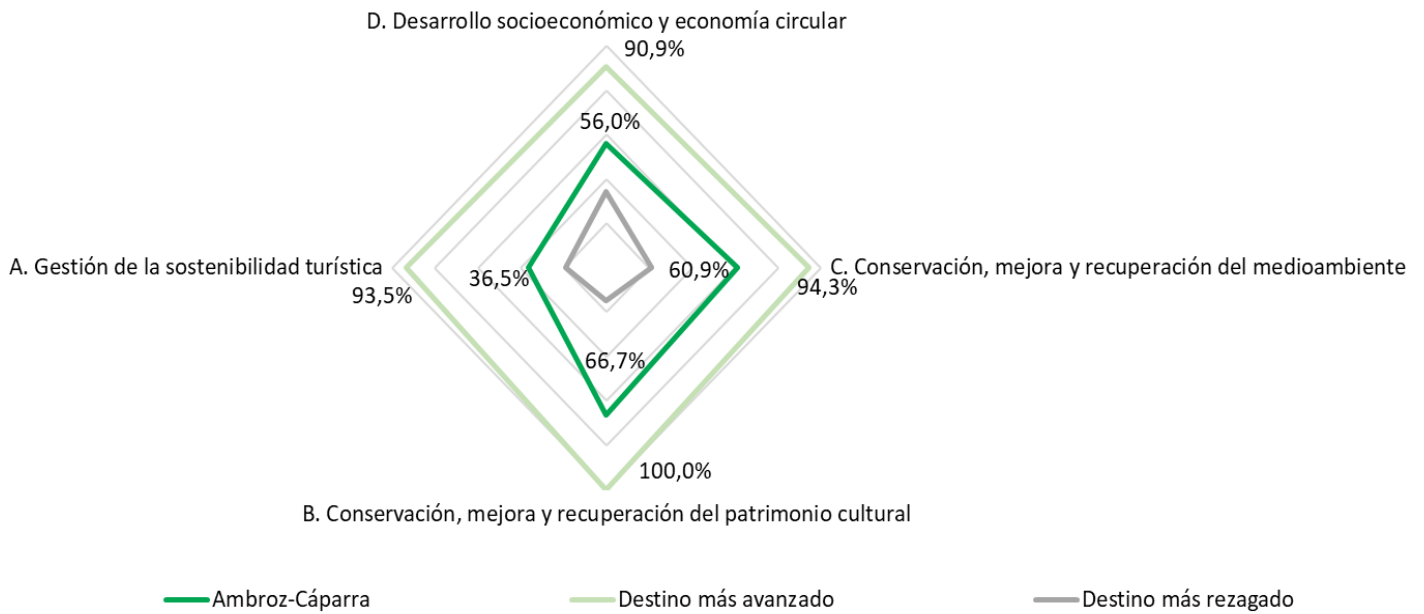
Comparación cumplimiento ámbitos INNOVACIÓN



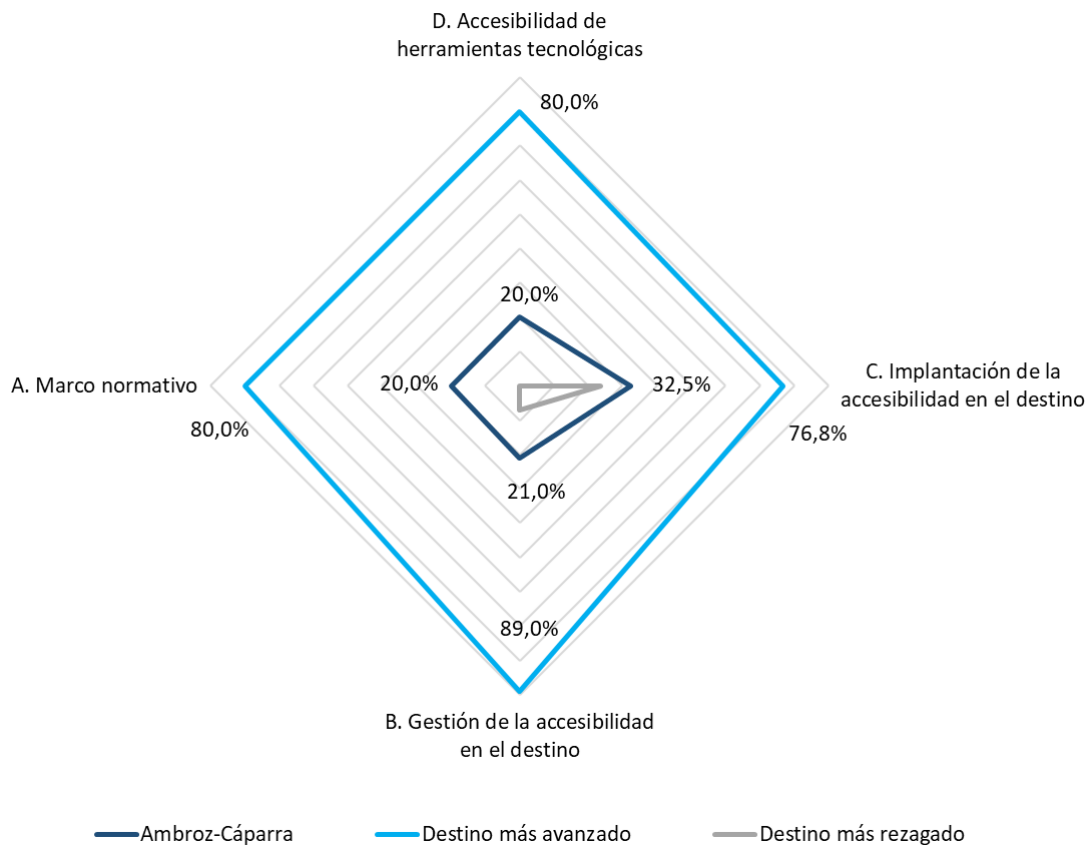
Comparación cumplimiento ámbitos TECNOLOGÍA



Comparación cumplimiento ámbitos SOSTENIBILIDAD

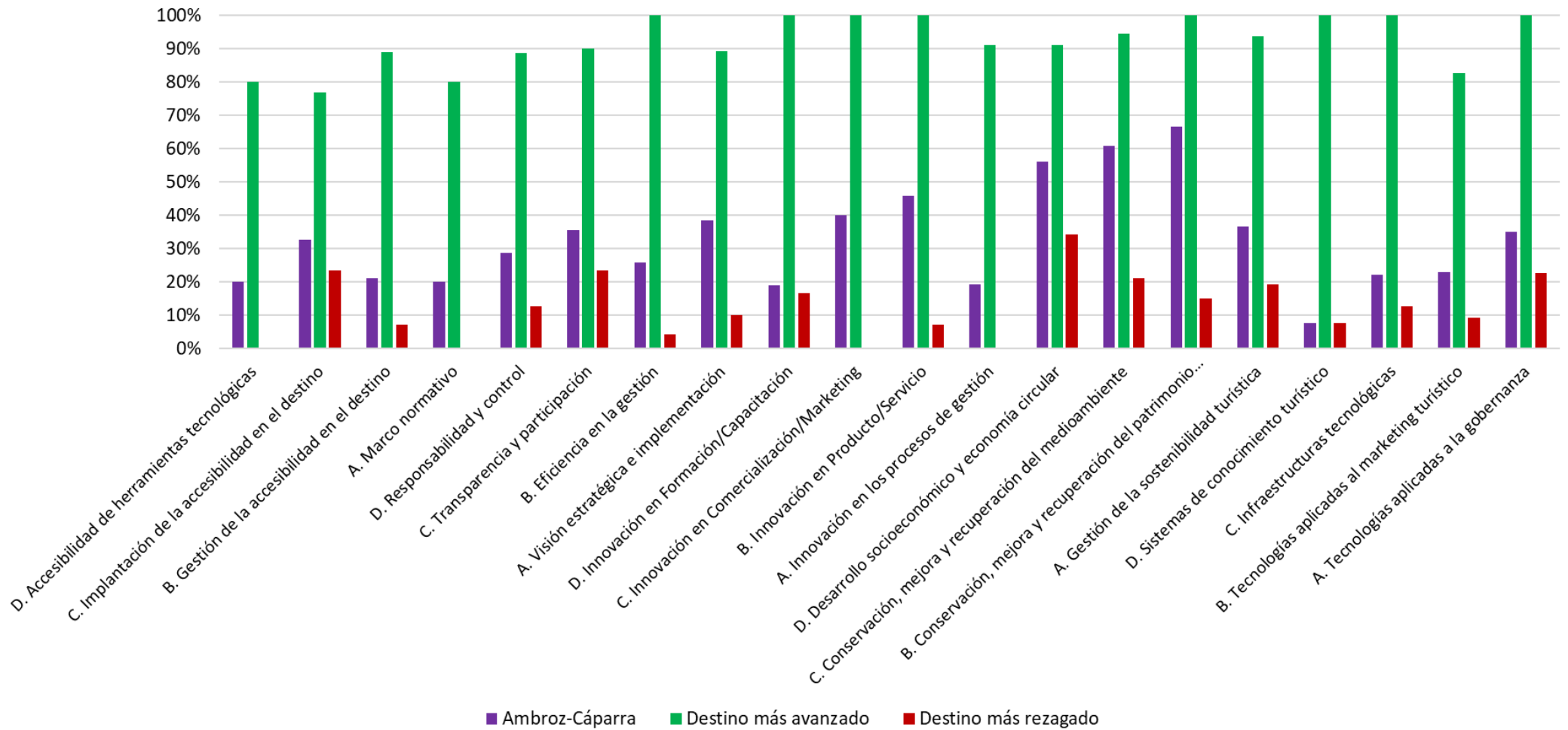


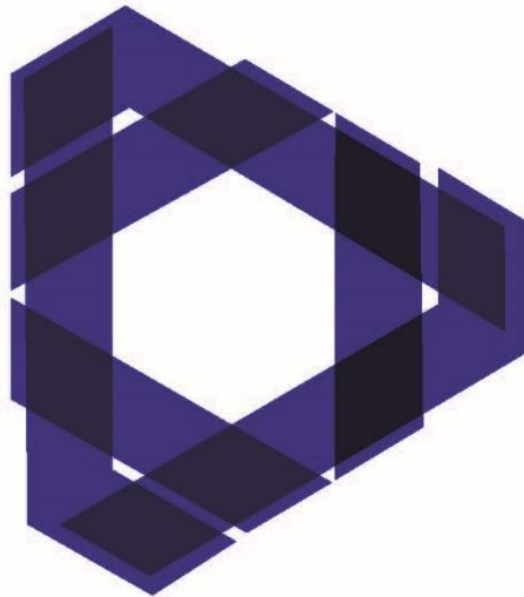
Comparación cumplimiento ámbitos ACCESIBILIDAD



1 **Comparativa de cumplimiento de Ambroz-Cáparra frente a la media del destino más avanzado y el menos avanzado por ámbitos**

Comparativa grado cumplimiento por ámbito



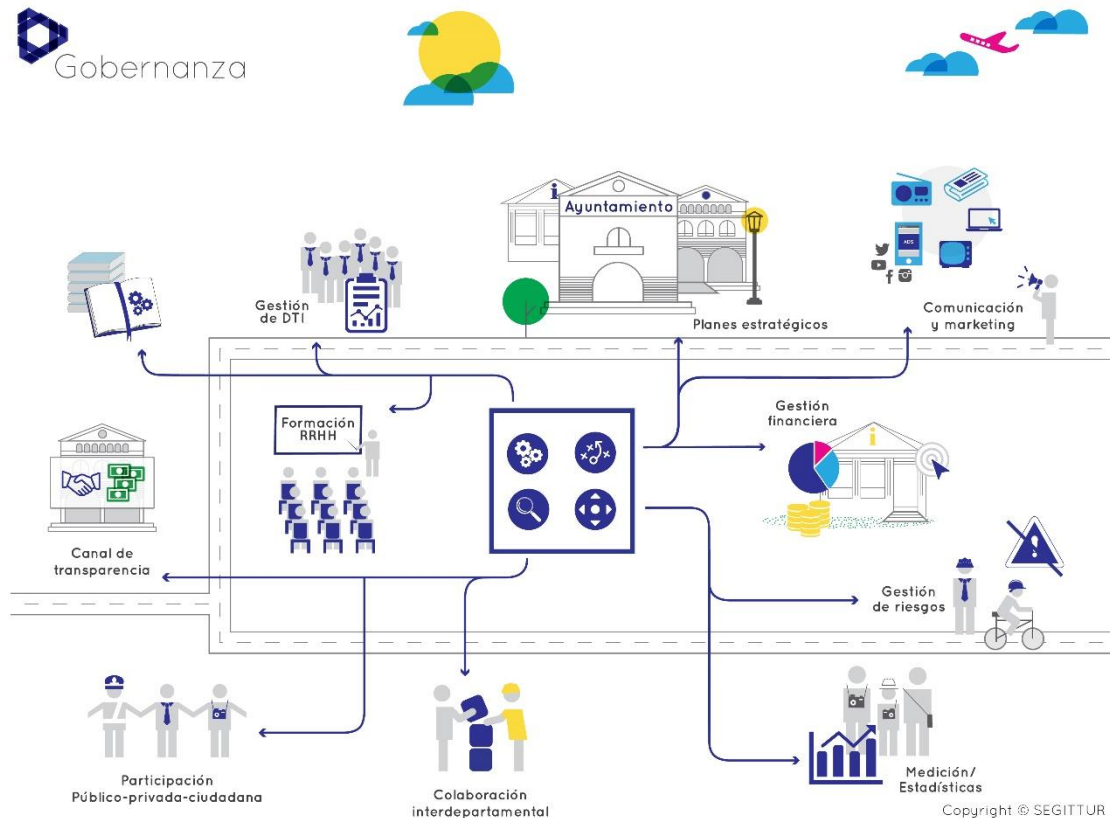


GOVERNANZA

4.1. GOBERNANZA

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

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



4.1.1. Grado de cumplimiento de los requisitos

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

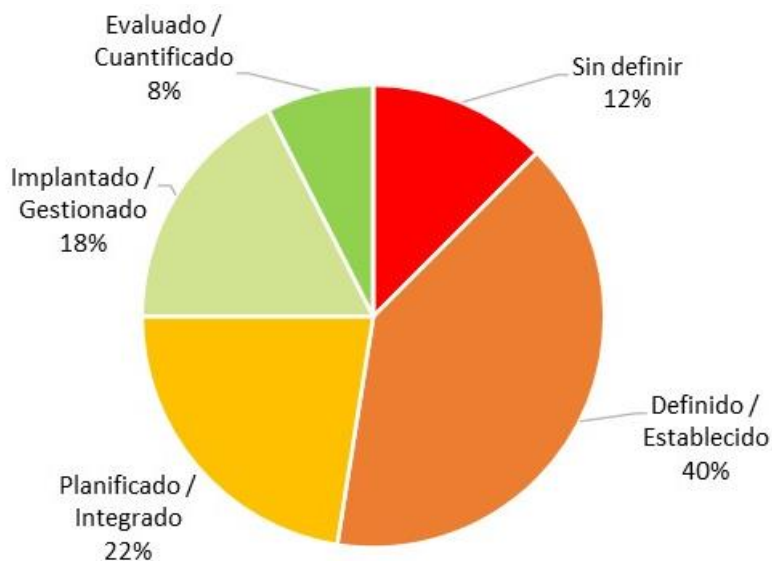


Los objetivos de aplicar la Gobernanza de un DTI marcan los ámbitos de análisis de la metodología:

- 🎯 Visión estratégica e implementación: garantizar el desarrollo futuro de la actividad turística dotando a los gestores de las herramientas de planificación necesarias y de los recursos que garanticen su puesta en marcha.
- 🎯 Gestión eficiente: alcanzar los objetivos planteados optimizando los recursos disponibles y sistematizando los procesos.
- 🎯 Gestión transparente, abierta y participativa: garantizar la participación de la ciudadanía y del sector en las decisiones turísticas, así como coordinarse con otros departamentos, organismos y administraciones y hacerlo con la debida transparencia.
- 🎯 Gestión responsable y controlada: garantizar el conocimiento necesario para la planificación y la gestión de riesgos en el destino, así como la medición de los resultados en las acciones realizadas y su concordancia con los objetivos planteados.

Ambroz-Cáparra cumple en un **33,5%** con los requisitos **del eje de Gobernanza**, lo que refleja el trabajo realizado en el destino para el desarrollo y gestión de la actividad turística, por avanzar a su conversión a DTI.

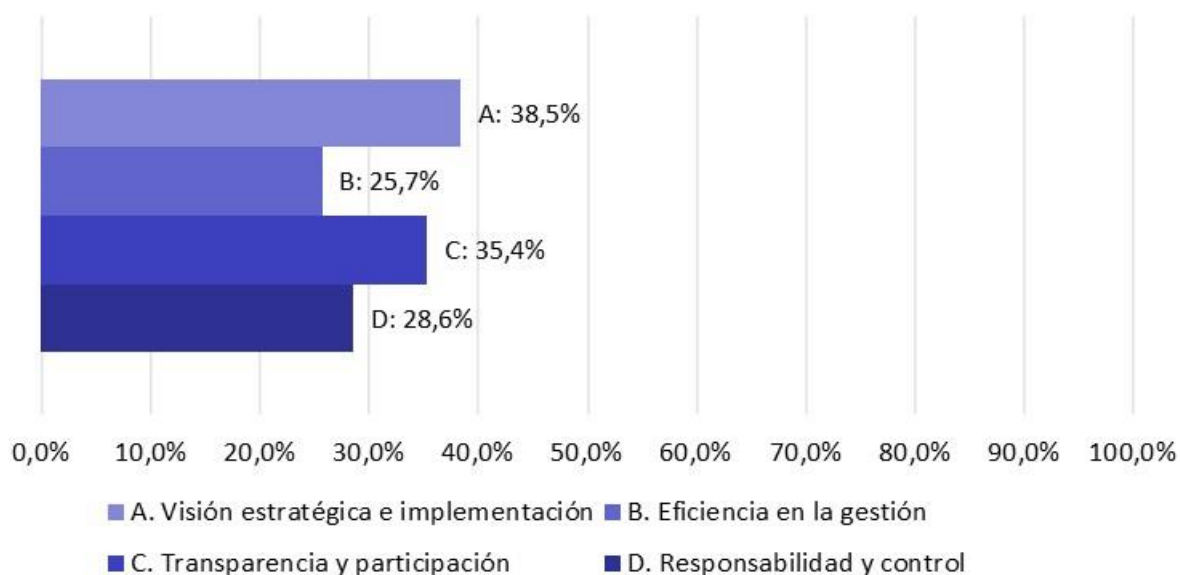
Evaluación según el grado de madurez de los requisitos



Fuente: elaboración propia por SEGITTUR

Como se observa en el gráfico anterior, Ambroz-Cáparra cuenta con proyectos planificados, implantados o evaluados para el 48% de los requisitos del eje. Para el 40% de los requisitos existen actuaciones solamente definidas y para el 12% sin definir.

Ámbitos de evaluación del eje de Gobernanza



Fuente: elaboración propia por SEGITTUR

En el desglose del eje por ámbitos de evaluación, el destino presenta un cumplimiento mayor en los ámbitos **A. Visión estratégica e implementación** (38,5%) y **C. Transparencia y participación** (35,4%). En el ámbito **D. Responsabilidad y control** un cumplimiento del 28,6%, finalmente el B. **Eficiencia en la gestión** (25,7%).

4.1.2. Diagnóstico y recomendaciones por ámbitos de evaluación

Ámbito A. Visión estratégica e implementación

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

Ámbito B. Gestión eficiente

Los requisitos de este ámbito analizan la estructura de la entidad responsable de la gestión turística, su organización, procesos, las funciones que le dan capacidad para alcanzar los objetivos propuestos y adaptarse a la realidad cambiante y cada vez más exigente optimizando los esfuerzos y recursos utilizados para ello.

Ámbito C. Gestión transparente, abierta y participativa

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

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

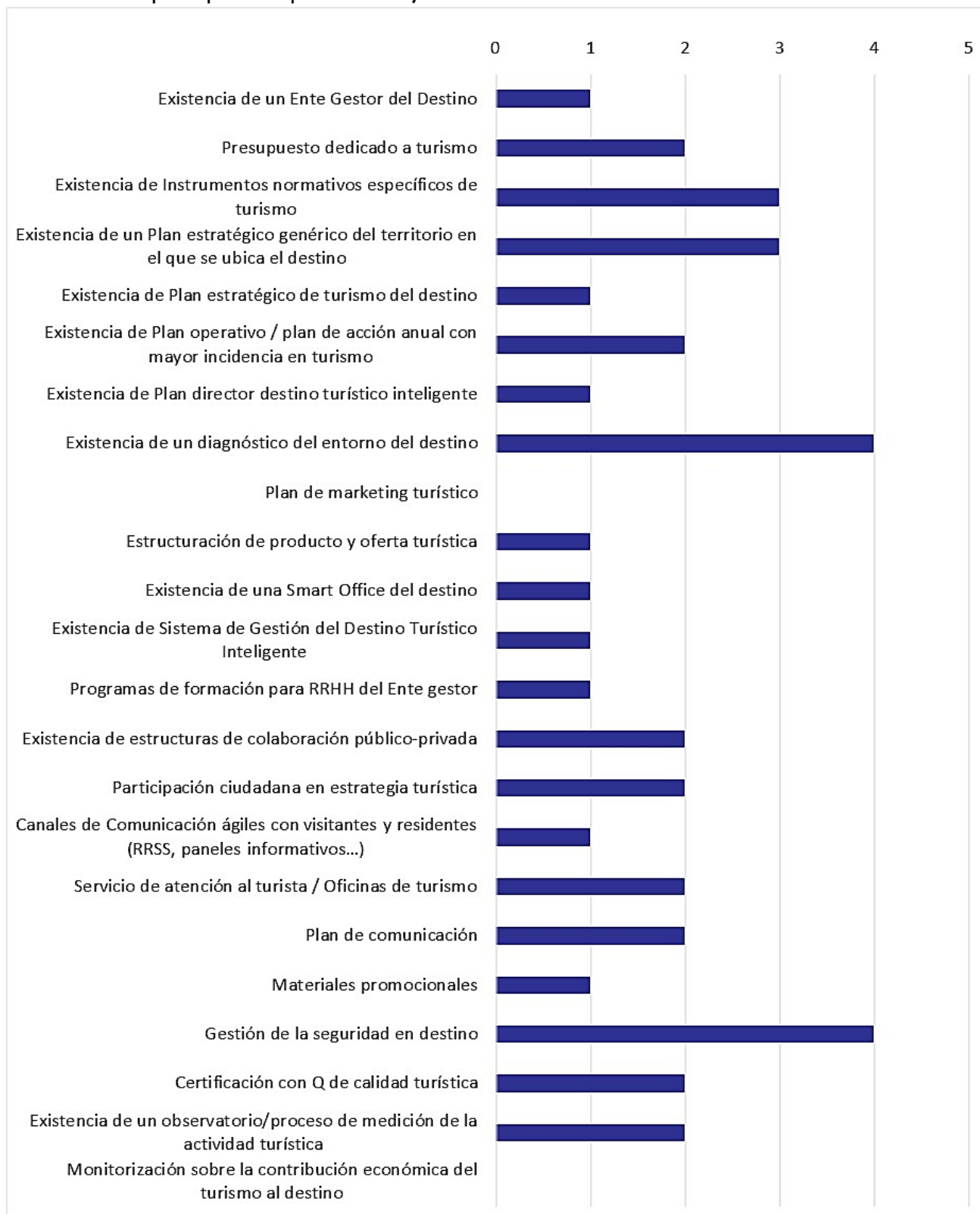
Ámbito D. Gestión responsable y controlada

Se valora en este ámbito la gestión del conocimiento, las herramientas y la medición de resultados de los objetivos, además de los sistemas de gestión de riesgos, control y seguridad en el destino, incluidos los procedimientos y especificaciones técnicas. El análisis técnico de los sistemas se analiza en el eje de Tecnología.



REQUISITOS DEL EJE

Síntesis de los principales requisitos del eje:



Nota: las valoraciones van del 0 al 5.



LÍNEAS ESTRATÉGICAS DEL MODELO DE DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE

Las **Líneas Estratégicas** en relación al **eje de Gobernanza** se aglutina en las siguientes recomendaciones o acciones.

REC.GOB.AI	Impulso al Ente Gestor turístico adaptado al DTI
A. Visión estratégica e implementación	
Responsable	Mancomunidades, Área de Turismo de la Diputación de Cáceres Gerencia PST Ambroz-Cáparra
Secundario	Grupos de Acción Local, empresariado turístico y población residente
Prioridad	Alta
<p>Se aconseja avanzar según el cronograma en la constitución del Ente Gestor del destino turístico Ambroz-Cáparra.</p> <p>En el marco del Plan de Sostenibilidad Turística (PST) Ambroz-Cáparra se está trabajando con el destino para la creación del Ente Gestor turístico. La previsión es que el Ente Gestor esté constituido en mayo-junio de 2022. Se considera clave el impulso de un Ente Gestor con competencias suficientes en el destino para la adecuada transformación de Ambroz-Cáparra en DTI.</p> <p>Para la adecuada transformación del destino en DTI, el Ente Gestor turístico debe estar provisto de todas las competencias requeridas para la gestión turística, que exceden de las puramente promocionales, debiendo poseer capacidad de gestión y liderazgo en materias de influencia en el turismo y viceversa, acompañado de los adecuados medios técnicos, humanos y presupuestarios.</p> <p>Es decir, se debe apostar por una estructura reforzada que plasme el nuevo modelo de desarrollo turístico, con la correspondiente redimensión de la plantilla para poder hacer frente a las nuevas competencias asumidas, poniendo en valor el conocimiento actual y reforzándola en aquellos aspectos que se considere necesario.</p> <p>Los grandes ámbitos de competencia que debe asumir un Ente de Gestión turística a nivel local son los siguientes:</p>	

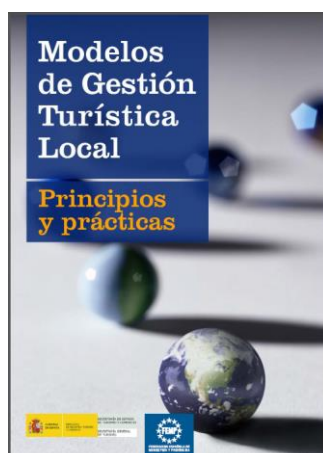
REC.GOB.A1 | Impulso al Ente Gestor turístico adaptado al DTI



El futuro Ente Gestor turístico, debe liderar los procesos requeridos para la aplicación del nuevo modelo de gestión turística DTI y sus cinco ejes de actuación (Gobernanza, Innovación, Sostenibilidad, Tecnología y Accesibilidad), coordinando las actuaciones de todos los actores implicados en el proceso. Debe contar con el consenso de todos los niveles de la administración pública que conviven en el territorio.

Sería recomendable disponer de una estructura organizativa, una planificación y unos procedimientos documentados para la consecución de los objetivos, como se abordará en el ámbito B. La dotación presupuestaria y de medios técnicos y humanos del nuevo Ente Gestor turístico debe ser acorde a las nuevas funciones a desempeñar (**REC.GOB.A3**).

A efectos de conocer las diferentes fórmulas jurídicas existentes en torno a la gestión turística de un destino, se puede consultar el manual de [“Modelos de Gestión Turística Local”](#) de la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), en el que se analizan las diferentes tipologías existentes con sus pros y contras, principios y ejemplos de buenas prácticas.



REC.GOB.A2	Plan estratégico de turismo basado en el modelo DTI
A. Visión estratégica e implementación	
Responsable	Mancomunidades, Área de Turismo de la Diputación de Cáceres Gerencia PST Ambroz-Cáparra
Secundario	Futuro Consejo Intercomarcal de Turismo, empresariado turístico, Ayuntamientos
Prioridad	Alta
<p>La definición de una política turística que se adecue a las particularidades e idiosincrasia del territorio es el primer paso a seguir para determinar los planes y acciones que marcarán el desarrollo turístico del destino Ambroz-Cáparra, lo que servirá de guion para todos los actores implicados y para los ciudadanos, que podrán conocer los objetivos perseguidos y los instrumentos que se utilizarán para su consecución.</p> <p>La política turística debe estar alineada con la estrategia de desarrollo que siga el territorio, debiendo formar parte de la misma. Además, debe estar coordinada con el sector privado y la sociedad civil y tener en cuenta las premisas marcadas por otras administraciones de rango supra comarcal.</p> <p>Dada la apuesta que ha hecho Ambroz-Cáparra por el modelo DTI, su metodología y sus ejes deben estar presentes en la política definida, lo que implica contar con las aportaciones de todos los agentes con competencias en los ejes del DTI.</p> <p>Se recomienda disponer de un Plan estratégico de turismo propio y específico de Ambroz-Cáparra articulado en torno a los ejes y requisitos del DTI, emprendiendo acciones transversales encaminadas a lograr un destino sostenible, accesible, innovador, tecnológico y con una adecuada Gobernanza, que ofrezca tanto una mejor experiencia al turista como una mejora de la calidad de vida al residente.</p> <p>El Plan estratégico de turismo debe ir acompañado de su correspondiente plan de acción consensuado con horizonte temporal mínimo de 5 años, que convierta los objetivos estratégicos en líneas de acción, materializando la estrategia turística en acciones concretas que estén planificadas, calendarizadas, presupuestadas y cuyos resultados se monitoricen, haciendo un seguimiento del grado de cumplimiento. A este respecto, se debe hacer una medición de los resultados e impactos de todas las acciones ejecutadas para comprobar su eficacia en la consecución de los resultados y hacer las correcciones pertinentes si fuera necesario.</p>	

REC.GOB.A2	Plan estratégico de turismo basado en el modelo DTI
<p>En ese sentido, se propone la participación en la redacción del plan de todos los departamentos de las dos Mancomunidades que puedan tener interacción con la actividad turística, así como del sector turístico privado y asociaciones representativas de los ciudadanos.</p> <p>Asimismo, es imprescindible una adecuada comunicación del plan, que favorezca y promueva la participación y los resultados deseados.</p> <p>En este caso, la coordinación vuelve a ser un elemento esencial para lograr la máxima eficiencia, resultando decisivas la participación y aportación de todos los agentes institucionales implicados en la actividad turística, independientemente de su nivel de gestión pública. Siempre hay que tener en cuenta a la iniciativa privada y a los residentes en el territorio, como componentes del mapa de actores del sector turístico del destino.</p> <p>La estrategia turística debe enmarcar la política de marketing turístico y posicionamiento del destino, así como la política de comunicación a realizar.</p> <p>El Plan estratégico de turismo de Ambroz-Cáparra debe estar en consonancia con el Plan Turístico de Extremadura 2021-2025 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030. Además, se propone que se realice el esfuerzo de imbricar este plan con las acciones o líneas recomendadas en el presente Informe, con el objeto de dotar de coherencia y cohesión a la política turística en el destino.</p>	

REC.GOB.A3	Dotación presupuestaria suficiente para gestión turística del destino	
A. Visión estratégica e implementación		
Responsable	Dirección General de Turismo de Extremadura, Diputación de Cáceres	
Secundario	Mancomunidades, Ayuntamientos	
Prioridad	Alta	
<p>El nuevo Ente Gestor turístico del destino Ambroz-Cáparra debe ir acompañado de una dotación presupuestaria acorde a las necesidades operativas y estratégicas del mismo, por lo que esta acción deberá estar directamente relacionada con la anterior REC.GOB.A1. Impulso al Ente Gestor adaptado al DTI. Sin los recursos suficientes no puede garantizarse el éxito en la gestión.</p>		

REC.GOB.A3	Dotación presupuestaria suficiente para gestión turística del destino
<p>Se recomienda por tanto dotar/ampliar el presupuesto del Área de turismo del destino, para que guarde una mayor proporcionalidad con la contribución del turismo a la economía local y para que pueda hacer frente a los nuevos retos que se plantean para el cumplimiento de los objetivos del DTI.</p> <p>Al mismo tiempo, la dotación de recursos humanos debe ser proporcional a la carga de trabajo asumida.</p> <p>Se propone un incremento progresivo del presupuesto destinado a turismo por parte de todas las entidades que intervienen en la gestión turística del destino a lo largo de diferentes ejercicios y una intensificación en la búsqueda de otras fuentes de financiación (nacionales y europeas).</p> <p>Se recomienda, en línea con la acción, REC.GOB.AI realizar una delimitación clara de las funciones y competencias del Ente Gestor del destino Ambroz-Cáparra.</p> <p>El Ente Gestor turístico de Ambroz-Cáparra, una vez se haya puesto en marcha conforme a lo propuesto debe tener claras sus funciones y contar con una estructura organizada y unos procedimientos a seguir que atiendan a los objetivos perseguidos y a la planificación de las tareas a realizar para su consecución.</p> <p>Se deben definir los perfiles profesionales de los trabajadores del Ente Gestor y categorías necesarios para el adecuado desarrollo de la actividad encomendada y disponer de suficiente plantilla, todo ello de manera documentada.</p> <p>De esta forma se sientan las bases para que el Ente Gestor asuma el papel protagonista en la gestión del DTI, coordinando el Comité del DTI recomendado en REC.GOB.B1. Creación del comité DTI y el sistema de gestión del DTI propuesto en REC.GOB.B2.</p> <p>Paralelamente, se deben adaptar las capacidades de los empleados a las nuevas exigencias del DTI, lo que requiere la elaboración de un plan de formación, que se abordará en la recomendación REC.GOB.B3. Planes de formación adaptados a las necesidades del DTI.</p>	

REC.GOB.A4	Fomento de la participación ciudadana en la estrategia turística
A. Visión estratégica e implementación	
Responsable	Mancomunidades, Ayuntamientos, Área de Turismo de la Diputación de Cáceres Gerencia PST Ambroz-Cáparra
Secundario	Población residente, Grupos Acción Local
Prioridad	Alta
<p>Se aconseja el impulso de la participación ciudadana en la estrategia turística, para ello es importante la concienciación sobre la importancia del turismo en el territorio Ambroz-Cáparra. La gestión pública ya no se entiende sin la participación de los ciudadanos. Este nuevo paradigma incluye a la gestión turística, que debe integrar a la población residente en la toma de decisiones. Por lo tanto, el Ente Gestor deberá buscar fórmulas que permitan la participación de los ciudadanos, haciéndoles partícipes de aquellas decisiones que tienen incidencia directa en su día a día.</p> <p>Esta participación de la ciudadanía se suma a la implicación del sector turístico privado en el nuevo Ente Gestor, previsto en la acción REC.GOB.A1. Impulso al Ente Gestor turístico adaptado al modelo DTI.</p> <p>Así mismo, la ciudadanía debe participar en la nueva estrategia propuesta en la acción REC.GOB.A2. Plan estratégico de turismo basado en modelo DTI, siguiendo la dinámica participativa que caracterizó la formulación de las Estrategias de Desarrollo Local Participativo de las dos comarcas.</p>	

REC.GOB.A5	Diseño y ejecución de un Plan de marketing turístico sostenible en el destino Ambroz-Cáparra
-------------------	---

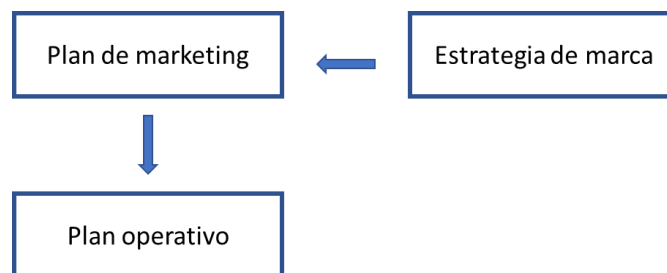
A. Visión estratégica e implementación

Responsable	Mancomunidades, Área de Turismo de la Diputación de Cáceres Gerencia PST Ambroz-Cáparra
Secundario	Empresariado turístico y población residente
Prioridad	Alta

El destino Ambroz-Cáparra como tal no cuenta con un plan de marketing turístico sostenible propio. Si que cada una de las dos comarca dispone del suyo. Por tanto, se aconseja el diseño de un **Plan de Marketing Turístico sostenible** para el destino Valle del Ambroz-Cáparra/Trasierra-Tierras de Granadilla.

Se debe impulsar su elaboración y ejecución, avanzando así además en su estrategia de marca, **REC.GOB.A7**. Gestión de la Marca turística Ambroz-Cáparra.

El Plan de marketing de Ambroz-Cáparra deberá concretarse en **planes operativos** que permitan conocer el esfuerzo en acciones e inversión por producto, mercados y segmentos estratégicos.



Siendo imprescindible que el Plan de marketing elaborado incluya **comunicaciones de resultados, de forma periódica y transparente**.

El Plan de marketing turístico debe contemplar la estrategia de promoción turística del destino, con todas las acciones promocionales que se van a llevar a cabo anualmente, así como los soportes a utilizar (folletos, plataformas de comercialización online, etc.).




A este respecto, es importante identificar los canales de promoción de interés para el destino, por ejemplo, se debe disponer de los calendarios de las ferias nacionales e internacionales. Al mismo tiempo, se deben aprovechar las sinergias que facilita a

REC.GOB.A5	Diseño y ejecución de un Plan de marketing turístico sostenible en el destino Ambroz-Cáparra
<p>efectos de promoción la pertenencia a redes colaborativas. Este plan debe recoger también la medición del impacto de las acciones y campañas llevadas a cabo.</p> <p>El Plan de marketing turístico de Ambroz-Cáparra debe contribuir a los objetivos de posicionamiento, comercialización y promoción del destino turístico, así como a los objetivos genéricos de desarrollo turístico. Éste contendrá las líneas de acción a seguir en materia de producto, mercados, segmentos, marca y promoción y deberá estar concretado en actuaciones medibles anualmente. De esta forma la política de marketing del destino englobará todas las acciones llevadas a cabo para la comercialización de los productos turísticos del territorio. Al mismo tiempo, deberá contener las indicaciones sobre nuevas fórmulas de comercialización y marketing y tener en cuenta la Sostenibilidad y la Accesibilidad.</p> <p>Las actuaciones del Plan de marketing turístico deben ser debidamente priorizadas, calendarizadas y deben tener asignado un presupuesto y un responsable, lo que integrará el plan operativo. Éste se debe monitorizar, haciendo un seguimiento de las acciones llevadas a cabo y resultados obtenidos y se debe actualizar anualmente con los cambios realizados en su caso, en base a la experiencia y el éxito obtenido con las acciones ya emprendidas.</p> <p>Este plan debe culminar con un Plan de comunicación del destino, más enfocado en la estrategia de comunicación integral, como se recoge en REC.GOB.C7. Plan de comunicación del destino Ambroz-Cáparra.</p>	

REC.GOB.A6	Diseño y estructuración del catálogo de productos turísticos en Ambroz-Cáparra
A. Visión estratégica e implementación	
Responsable	Mancomunidades, Área de Turismo de la Diputación de Cáceres Gerencia PST Ambroz-Cáparra
Secundario	Empresariado turístico y población residente
Prioridad	Alta
El destino Ambroz-Cáparra conforma su oferta turística apoyada fundamentalmente en el turismo de naturaleza, termal, náutico, cultural y su gastronomía, sus principales activos, en los que debe centrar todos sus esfuerzos en la fase inicial del proceso.	

REC.GOB.A6**Diseño y estructuración del catálogo de productos turísticos en Ambroz-Cáparra**

El punto de partida debe ser disponer de un inventario integral de recursos turísticos de las dos comarcas que conforman el destino, inventariar e interpretar los recursos, con la finalidad de conocer la oferta y poder realizar una adecuada estructuración de producto turístico. Las Mancomunidades y el Ente Gestor trabajaran en los siguientes aspectos en el marco del proyecto para la creación de una oferta turística en Ambroz-Cáparra:



-  Manual del producto turístico.
-  Elaboración de plan de señalética del producto turístico.
-  Materiales de interpretación y difusión.


La oferta turística debe contemplar necesariamente la oferta complementaria de ocio, cultura y comercio, artesanía, a modo de reclamo turístico y para impulsar estas actividades y la economía local.

Para lograr un adecuado posicionamiento de **Ambroz-Cáparra** como destino turístico, además del proceso de planificación estratégica recomendado ya, se debe emprender una estrategia de estructuración de oferta y producto turístico en torno a los recursos turísticos que se desee potenciar para luego promocionarlos y comercializarlos. Esta estrategia contribuirá positivamente a la creación de una identidad propia de destino.

En este proceso se debe contar con el tejido empresarial turístico que debe colaborar en la paquetización de los recursos turísticos. Se puede recurrir a Mesas de trabajo con los agentes relevantes del destino como foros de discusión.

A continuación, se expone el proceso de estructuración de producto turístico de un destino:

-  La estrategia debe partir de un inventario que recoja todos los recursos turísticos del destino, que servirá de base para el estudio básico de oportunidades y posibilidades, a partir del cual, deben iniciarse medidas de acondicionamiento y señalización de los recursos, que garanticen la localización, acceso y disfrute con una mínima garantía de calidad acorde al producto de que se trate (turismo termal, turismo gastronómico, etc.). Estos recursos se deben paquetizar, atendiendo a la tipología del recurso y de las actividades que lo acompañan y del segmento de turistas al que va dirigido.
-  A continuación, se debe trabajar para la correcta promoción del producto, asegurándose de que la información esté disponible en todos los soportes necesarios. Además, en el caso de aquellos productos que lo requieran, se puede construir una masa crítica de tejido asociativo que favorezca la

REC.GOB.A6	Diseño y estructuración del catálogo de productos turísticos en Ambroz-Cáparra
<p>comercialización del producto (actividades complementarias como turismo de compras o actividades de ocio).</p> <p> Por último, sería aconsejable establecer medidas de normalización e inspección que aseguren el desarrollo de una oferta de calidad, protegiendo el recurso y garantizando la satisfacción del turista.</p> <p>A partir de aquí, ya se está en disposición de definir el catálogo de productos prioritarios, que debe tener un reflejo en los instrumentos programáticos de las dos comarcas como el Plan estratégico de turismo por definir y el Plan de marketing. En los mismos deberán indicarse las acciones para promocionar dichos productos, así como la priorización de cada uno por mercados e inversión en ellos.</p> <p>Se recomienda tener en cuenta el Manual de desarrollo de productos turísticos de la Organización Mundial de turismo, que, aunque es una edición de 2012, repasa los factores clave y procesos básicos a seguir para estructurar correctamente un producto turístico.</p> <p>Una vez logrado lo anterior y conformado una oferta turística sólida y estructurada del destino, se puede plantear su diversificación y la apuesta por nuevos productos que sean diferenciales y que aporten a Ambroz-Cáparra un alto valor añadido.</p> <p>A tener en cuenta la recomendación REC.INN.BI. Impulso a productos ya desarrollados y mejora continua.</p>	

REC.GOB.A7	Gestión de Marca turística Ambroz-Cáparra	
A. Visión estratégica e implementación		
Responsable	Mancomunidades, Área de Turismo de la Diputación de Cáceres Gerencia PST Ambroz-Cáparra	
Secundario	Empresariado turístico y población residente	
Prioridad	Alta	
El destino debe trabajar en la creación y desarrollo de una marca turística , que represente la identidad, carácter y atributos del destino Ambroz-Cáparra en el mercado, creando identidad territorial y de destino y unificando la imagen con la que se va a promocionar hacia el exterior.		

REC.GOB.A7

Gestión de Marca turística Ambroz-Cáparra

La marca turística de un destino incide en el posicionamiento, imagen y prestigio del destino, tanto interno como externo, y por tanto impulsa las llegadas y la contribución económica del turismo a la zona.

La asociación de la marca turística con la marca-territorio es algo habitual. No en vano, el turismo es uno de los seis vectores que configuran la imagen de marca-país de Simon Anholt, que puede extrapolarse a la marca-territorio:



Hexágono de la marca-país de Simon Anholt.

Fuente: ResearchGate Nation Brand Hexagon/ Simon Anholt, 2000

Por este motivo, los atributos de la marca turística deben ser compartidos, comunicados y coordinados por todas las agentes del destino, especialmente todos aquellos que cuenten con soportes de comunicación. Se recomienda establecer unas líneas de comunicación comunes, con elementos gráficos coherentes y etiquetas/hashtags compartidos, no solo en turismo, sino a nivel territorial.

Una marca-territorio debe estar por encima de las instituciones que la gobiernan, a pesar de que ellas la capitanean y debe fomentar el sentido de pertenencia de los ciudadanos, convirtiéndoles en embajadores. Debe ser ambiciosa y con futuro, aglutinando todos los ámbitos en los que puede ser y crecer.

A la hora de hablar de **marca turística**, es importante distinguir entre dos elementos clave: la marca y el distintivo o logo.

Una **marca** es un conjunto de imágenes y percepciones del destino en la mente del turista. Está construida por elementos inherentes al destino (la calidad de sus infraestructuras, el clima, los recursos turísticos...), elementos externos (posibles noticias sobre el destino, gestión del destino...) y elementos inherentes al propio turista (experiencias previas allí, preferencias, afinidad...).

Todos estos elementos son los que se debe tratar de gestionar bajo una estrategia de marca. Hacer una marca es conocer los competidores y sus fortalezas y debilidades,

REC.GOB.A7

Gestión de Marca turística Ambroz-Cáparra

para poner de manifiesto nuestra diferencia, y saber a quién dirigimos, en todas sus dimensiones y conceptos, para generar una idea que atraiga.

Por otro lado, figura el **distintivo o logotipo** escogido por el destino para reflejar todos esos atributos. Es algo muy habitual que la estrategia de branding se confunda con la gestión de un logotipo; sin embargo, la estrategia de marca de un destino turístico debe ir más allá de la gestión de su distintivo.



En la **estrategia de marca** se trabajará en la identificación de los atributos más fuertes, en los más positivos e incluso en los negativos, y se marcará una línea de actuación con respecto a cada uno de ellos. Se debe relacionar la marca con los valores y mensajes que interesa transmitir para después desarrollarlo o incluirlo en el plan de marketing.

La construcción y gestión de la marca requiere además de un proceso de seguimiento y monitorización de la percepción del destino (tracking de marca).

Se debe contar con un manual de identidad gráfica que esté accesible para los interesados, así como con un manual de usos de la imagen de marca y un manual de usuario que debe calar en el conjunto de soportes promocionales que utilice el destino Ambroz-Cáparra.

Todo ello debe ser tenido en cuenta en la construcción de otros instrumentos estratégicos, como el **Plan de Marketing** en **REC.GOB.A5**, los planes operativos o el propio plan estratégico de turismo, **REC.GOB.A2**.

REC.GOB.BI **Creación del comité/Unidad/responsable DTI**

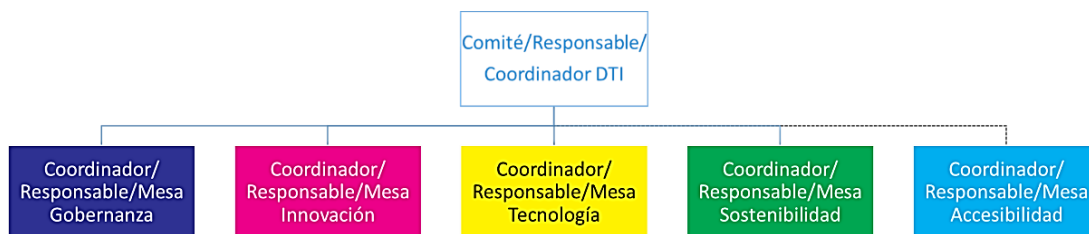
B. Eficiencia en la gestión

Responsable	Mancomunidades, Área de Turismo de la Diputación de Cáceres Gerencia PST Ambroz-Cáparra
Secundario	Grupos de Acción Local, empresariado turístico y población residente
Prioridad	Alta

La puesta en marcha de un Plan de Destino Turístico Inteligente en un territorio supramunicipal, en este caso en dos comarcas unidas como un único destino, conlleva mayores retos que los proyectos locales, derivados fundamentalmente de la heterogeneidad del territorio y actores competentes. El reto es especialmente acusado en términos de coordinación y ejecución equilibrada de los proyectos, motivo por el cual, es indispensable contar con un equipo responsable de estas funciones.

Se propone la creación de una **Unidad/comité o responsable del proyecto DTI** de Ambroz-Cáparra que fomente la interrelación o participación de todos los agentes institucionales y la coordinación y comunicación de las acciones y factores clave para el éxito del proceso. Desde la perspectiva más operativa, debería contar con al menos un técnico cuyas funciones irían en dos líneas: por una parte, recopilar la información necesaria para desarrollar el proyecto y, por otra, generar informes sobre los avances, acciones y propuestas.

Se encargará de la coordinación, ejecución y seguimiento del Proyecto DTI Ambroz-Cáparra, para cuyo seguimiento más adecuado se recomienda asignar, idealmente un/a coordinador/a único/a para el conjunto del proyecto, así como un/a responsable para cada uno de los ejes del DTI (Gobernanza, Innovación, Tecnología, Sostenibilidad y Accesibilidad) que podrán pertenecer al Ente Gestor turístico del destino.



Fuente: elaboración propia

Este Comité o Unidad estará organizado en mesas/reuniones de trabajo por ejes a las que se invite a representantes de los sectores/áreas implicados para cada uno de ellos,

REC.GOB.BI	Creación del comité/Unidad/responsable DTI
<p>con un calendario de reuniones y eventos informativos públicos a medida que se vayan alcanzando hitos en la ejecución del proyecto para su correcta comunicación.</p> <p>El objetivo de este Comité será doble: por un lado, realizará el seguimiento de la ejecución del Plan de Acción DTI; por otro, garantizará la transversalidad de las actuaciones que se lleven a cabo en el destino, teniendo en cuenta cada uno de los ejes de un DTI desde su formulación.</p> <p>Por esta razón, el Comité DTI actuará como coordinador de las distintas unidades de gestión cuya creación está contemplada en los diferentes ejes.</p> <p>El Comité podría estar presidido Área de Turismo de la Diputación de Cáceres Gerencia PST Ambroz-Cáparra junto con las dos Mancomunidades del destino.</p> <p>Se recomienda redactar un breve procedimiento que recoja los integrantes de cada mesa (idealmente miembros del Consejo Inter comarcal de Turismo y técnicos de las instituciones ubicadas en el territorio responsables de las acciones), la periodicidad de las reuniones, así como el establecimiento de un sistema de reporte y seguimiento, que haga uso del Plan de acción entregado en el marco de este trabajo y redacte informes periódicos de ejecución. Esta acción está relacionada con: REC.GOB. AI Impulso al Ente Gestor turístico adaptado al DTI.</p> <p>Por último, si el proyecto adquiriese una envergadura tal que requiriese la formación de un equipo más amplio para su gestión, sería recomendable la creación una Smart Office, liderada por la persona responsable del proyecto DTI. La Smart Office estaría dotada de herramientas específicas para la gestión de la implantación de un modelo DTI, ejemplo de Smart Office son las de los DTI Benidorm y Santander.</p>	

REC.GOB.B2	Sistema de gestión del Destino Turístico Inteligente
B. Eficiencia en la gestión	
Responsable	Mancomunidades, Área de Turismo de la Diputación Gerencia PST Ambroz-Cáparra
Secundario	Grupos de Acción Local, empresariado turístico y población residente
Prioridad	Media
<p>Para una adecuada gestión del Destino Turístico Inteligente (DTI), Ambroz-Cáparra, debe contar con un documento marco en el que se defina la gestión del proyecto, es decir, la estructura organizativa, con responsables, funciones y procesos, una planificación de acciones y la evaluación de los objetivos planteados con su nivel de ejecución. En definitiva, el DTI debe de contar con un sistema de gestión a partir del cual, el Ente Gestor pueda desarrollar e implementar una política de gestión para el destino y establecer objetivos, metas y planes de acción, en torno a los cinco ejes fundamentales sobre los que se asienta un DTI: Gobernanza, Innovación, Tecnología, Accesibilidad Universal y Sostenibilidad.</p> <p>El Ente Gestor deberá documentar el alcance del sistema de gestión a partir del entorno, partes interesadas y capacidad para gestionarlo.</p> <p>El sistema de gestión permitirá al DTI alcanzar los compromisos derivados de su política turística, optimar la toma de decisiones para mejorar su gestión y demostrar la conformidad del sistema.</p> <p>El comité o Unidad DTI planteado en el la acción REC.GOB.B1. liderará esta acción.</p>	

REC.GOB.B3	Planes de formación adaptados a las necesidades del DTI
B. Eficiencia en la gestión	
Responsable	Mancomunidades, Área de Turismo de la Diputación Gerencia PST Ambroz-Cáparra
Secundario	Grupos de Acción Local, empresariado turístico
Prioridad	Alta
<p>Se recomienda contar con un plan de formación anual que dé respuesta a las necesidades formativas del Ente Gestor, Áreas de Turismo comarcales y sector turístico local.</p> <p>Los planes de formación anuales deben dar respuesta a las necesidades formativas de todas las áreas y dotar al personal de las capacitaciones necesarias para el correcto desempeño de su actividad.</p> <p>El nuevo modelo de gestión turística propuesto para requiere la existencia de un Ente Gestor con las competencias adecuadas, con una asignación presupuestaria suficiente y con una política de formación que responda a las necesidades requeridas para emprender el proceso de transformación en DTI. Esta formación debe ir encaminada a reforzar el conocimiento del Ente Gestor en torno a la nueva metodología, a la vez que a adecuar sus capacitaciones para desempeñar sus funciones de la forma más eficiente posible.</p> <p>Se recomienda incorporar las nuevas exigencias del modelo DTI al plan de formación, entre las que se encuentran la Sostenibilidad, la Digitalización o las Nuevas Tecnologías, la Innovación y la Accesibilidad.</p> <p>Además, se recomiendan especialmente los cursos que organiza la Organización Mundial del Turismo (OMT) sobre “Gobernanza turística para el desarrollo local”; “Estrategia Turística”, “Estrategia y Gestión Sostenible de los Destinos Turísticos”, etc. Además de la formación ofertada desde la Red DTI de forma gratuita para los miembros de la misma.</p>	

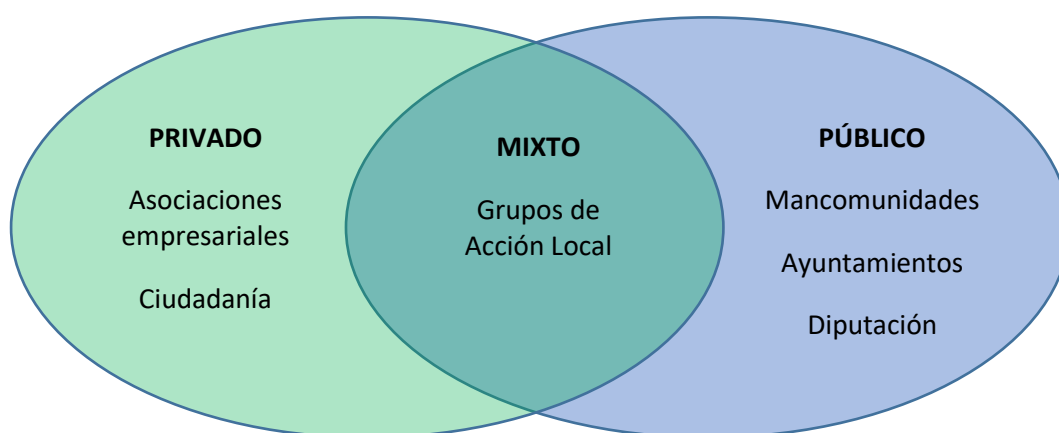
REC.GOB.C1		Creación de una comisión inter departamental en Ambroz-Cáparra
B. Eficiencia en la gestión		
Responsable	Mancomunidades, Área de Turismo de la Diputación Gerencia PST Ambroz-Cáparra	
Secundario	Grupos de Acción Local, Ayuntamientos	
Prioridad	Alta	
<p>Se aconseja crear una comisión inter departamental entre las dos Mancomunidades con un responsable de coordinación, además de convocar reuniones periódicas para poner en común los principales proyectos desarrollados por las Mancomunidades, así como coordinar las actuaciones de los Departamentos o Áreas comarcales en temas comunes.</p> <p>El turismo y la gestión del DTI deberían tener un trato diferenciado, pudiendo nombrarse un responsable de coordinación específico que atienda exclusivamente las cuestiones turísticas. Esta recomendación está estrechamente relacionada con REC.GOB.BI. Creación del comité DTI.</p>		

REC.GOB.C2		Creación de un Consejo Intercomarcal de Turismo
C. Transparencia y participación		
Responsable	Mancomunidades, Área de Turismo de la Diputación Gerencia PST Ambroz-Cáparra	
Secundario	Grupos de Acción Local, Ayuntamientos, empresariado turístico, población residente	
Prioridad	Alta	
<p>Se recomienda a Ambroz-Cáparra constituir un Consejo Intercomarcal de Turismo que sirva de punto de encuentro entre el Ente Gestor y todos los actores institucionales competentes que actúan en las dos comarcas que constituyen el destino, con diferentes niveles administrativos, así como con el sector turístico privado y la población local.</p>		

REC.GOB.C2**Creación de un Consejo Intercomarcal de Turismo**

En el seno de este órgano se abordará la planificación estratégica turística, el diseño de la marca turística, la creación de producto turístico, su promoción y comercialización, la búsqueda de soluciones ante las problemáticas existentes, etc.

Este órgano consultivo debe servir para promover la necesaria coordinación y consenso entre todos los actores competentes del destino y para que el sector turístico se sienta partícipe de la gestión turística del destino Ambroz-Cáparra y sume en todo el proceso.

Posibles integrantes del Consejo Intercomarcal de Turismo

Fuente: elaboración propia

El papel del Consejo Intercomarcal de Turismo es clave para la adecuada transformación del destino en DTI, al tratarse de un órgano consultivo que integra a los principales actores del sector turístico local, de la iniciativa pública y privada, y que fomenta la implicación de todos los actores relevantes en el territorio.

Se trata de un órgano de participación que forma parte de la organización complementaria comarcal, con funciones de carácter consultivo, así como de asesoramiento e información de la política pública en materia turística, cuyas funciones quedan establecidas en su correspondiente reglamento.

Dado el carácter transversal del sector y la relevancia que tienen otros ámbitos de gestión, concretamente desde la perspectiva de un Destino Turístico Inteligente, debería realizarse un estudio de posibles actores a los que extender la invitación a participar públicos y privados.

Se recomienda contar con la participación del Área de Turismo de la Diputación de Cáceres Gerencia PST Ambroz-Cáparra, los Ayuntamientos, los Grupos de Desarrollo Local de las dos comarcas y todas las áreas territoriales con implicaciones

REC.GOB.C2	Creación de un Consejo Intercomarcal de Turismo
<p>en el modelo DTI y con competencias en los diferentes ejes en torno a los que gira el DTI (Gobernanza, Innovación, Tecnología, Sostenibilidad y Accesibilidad).</p> <p>También deberían formar parte de este órgano consultivo los demás agentes (no públicos) que participan en el sector turístico, debiendo establecer mecanismos de colaboración público-pública y público-privada y de participación para que todos los intereses y puntos de vista se vean representados. Tienen cabida el sector académico, la sociedad civil, etc.</p> <p>Las líneas maestras de política turística a seguir, así como los diferentes planes estratégicos y planes de acción para su puesta en marcha deben gestarse en el seno de un órgano que integre a los actores más relevantes y que tenga en cuenta todos los puntos de vista, esto es garantía de solidez y continuidad del proyecto DTI.</p> <p>Un ejemplo de Consejo Municipal de Turismo, eficiente e integrador, es el de otro DTI, El Ejido (Almería).</p>	



REC.GOB.C3	Fomento de la colaboración público-privada en turismo
C. Transparencia y participación	
Responsable	Mancomunidades, Área de Turismo de la Diputación Gerencia PST Ambroz-Cáparra
Secundario	Ayuntamientos, Grupos de acción Local, futuro Consejo Intercomarcal Turismo
Prioridad	Alta
<p>Para garantizar el éxito del modelo de Gobernanza que exige un Destino Turístico Inteligente es necesario asegurar la participación del conjunto de agentes implicados.</p> <p>El sector turístico privado debe participar en la propia formulación de la estrategia turística y estar informado de los objetivos que ésta establezca. Solo de esta manera será posible una alineación de objetivos que garantice su consecución.</p> <p>En el seno del futuro Consejo Intercomarcal de turismo, se recomienda estructurar la coordinación público-privada para el impulso del turismo en el destino. Se ha constatado que la administración turística de la Diputación tiene una excelente relación con el empresariado turístico.</p> <p>Se debe dar a las empresas turísticas locales un papel protagonista en el diseño de la estrategia turística y se deben idear fórmulas de colaboración público-privada que</p>	

REC.GOB.C3	Fomento de la colaboración público-privada en turismo
<p>aseguren el éxito en la gestión turística del destino y en la prestación de servicios turísticos en el territorio.</p> <p>Se recomienda conformar la oferta turística de manera coordinada y aprovechar los canales de comunicación de la iniciativa pública y privada para difundir los eventos y actividades de ocio y culturales realizadas. Asimismo, se debe aprovechar el conocimiento que tiene el sector acerca de la demanda turística y establecer mecanismos de colaboración en los procesos de medición de la actividad turística.</p> <p>La colaboración público-privada es un elemento esencial en el desarrollo sostenible de un Destino Turístico Inteligente y conviene reforzarla con un plan estructurado de trabajo, que marque objetivos medibles que permitan hacer luego un seguimiento de sus resultados.</p> <p>Sería deseable aprovechar la proactividad empresarial y el buen entendimiento público-privado para el fomento o impulso de los sistemas de calidad turística en el tejido empresarial por parte de la Diputación.</p>	

REC.GOB.C4	Impulso de la participación ciudadana en la estrategia turística
C. Transparencia y participación	
Responsable	Mancomunidades, Área de Turismo de la Diputación Gerencia PST Ambroz-Cáparra
Secundario	Ayuntamientos, Grupos de Acción Local, futuro Consejo Intercomarcal Turismo, población residente
Prioridad	Alta
<p>El destino Ambroz-Cáparra debe contar con unas bases sólidas para el logro de su desarrollo turístico como DTI, por ello, se debe conformar una estructura turística fuerte en la que tengan cabida todos los agentes que conviven en el territorio.</p> <p>Se deben articular las fórmulas pertinentes para que el sector turístico privado, la ciudadanía y los demás actores relevantes en la actividad turística tengan una participación real en la toma de decisiones y en la política turística del destino. Se pueden tomar como referencia los procesos estratégicos participativos que lleva a cabo el Grupo de Acción Local.</p>	





REC.GOB.C4	Impulso de la participación ciudadana en la estrategia turística
El futuro Consejo Intercomarcal de Turismo, podría ser el catalizador del proceso al incluir a las asociaciones de empresas turísticas y a la población local representada mediante asociaciones vecinales, por ejemplo.	

REC.GOB.C5	Desarrollo de programas de sensibilización turística
C. Transparencia y participación	
Responsable	Mancomunidades, Área de Turismo de la Diputación de Cáceres Gerencia PST Ambroz-Cáparra, empresariado turístico
Secundario	Ayuntamientos, Grupos de Acción Local, futuro Consejo Intercomarcal Turismo, población residente
Prioridad	Alta
<p>Se recomienda implementar programas de sensibilización turística dirigidos hacia los habitantes del destino y al sector empresarial, en relación al desarrollo de actividad turística en la zona y los beneficios que tiene para la economía local y para los residentes.</p> <p>Se considera importante desarrollar campañas de sensibilización que permitan a la ciudadanía del destino una mejor comprensión de los retos y oportunidades del turismo, así como de la importancia de este sector para las dos comarcas.</p> <p>Se debe potenciar el conocimiento por parte de la población de Ambroz-Cáparra y del tejido empresarial de la riqueza de su patrimonio natural, gastronómico y cultural, tangible e intangible, para que hagan de prescriptores y embajadores del destino. Se les debe informar acerca de las actividades realizadas en torno al patrimonio natural y cultural, así como de los avances realizados en su consideración como recursos turísticos y la posterior conformación de productos turísticos.</p> <p>Un ejemplo a seguir sobre la sensibilización de la importancia del turismo es del DTI Tenerife: YoSoyTenerife: es una iniciativa puesta en marcha desde el Cabildo de Tenerife, a través de Turismo de Tenerife, que tiene por objetivo sensibilizar a la población local con la importancia del turismo y de que el Turismo somos todos: Manifiesto #YosoyTenerife por el Presente y Futuro de Nuestra Isla.</p>	

REC.GOB.C6		Mejora de los servicios de atención al visitante	
C. Transparencia y participación			
Responsable	Mancomunidades, Ayuntamientos, Dirección General de Turismo Extremadura		
Secundario	Área de Turismo de la Diputación de Cáceres Gerencia PST Ambroz-Cáparra, empresariado turístico		
Prioridad	Media		
<p>Se aconseja la mejora de los servicios de atención al visitante a Ambroz-Cáparra.</p> <p>La primera acción y más prioritaria debe ser el refuerzo en los recursos humanos destinados en: Centro de Interpretación de la Ciudad Romana de Cáparra, Oficina de Turismo de Zarza de Granadilla, Oficina de Turismo de Hervás, Oficina de Turismo de Baños de Montemayor en Ambroz. Y la mejora de la señalética en el destino. Además, de la modernización de las instalaciones cuando se considere necesario.</p> <p>Se hace imprescindible ampliar el horario de apertura, en aras a desestacionalizar la demanda turística, lo cual solo es posible incorporando trabajadores adicionales. Los nuevos perfiles deben tener una formación adecuada al puesto y en su contratación deberá buscarse la estabilidad. Además, es importante planificar el refuerzo temporal que exigen los momentos de alta demanda con antelación suficiente para que la atención al visitante se realice con la fluidez necesaria tanto presencialmente como a través de teléfono y correo electrónico, siendo estas dos últimas vías también muy utilizadas por los turistas en el momento de planificación de su viaje.</p> <p>Tanto los nuevos perfiles como los ya existentes deben recibir formación continua orientada a reforzar sus capacidades y adaptarlas a las nuevas necesidades.</p> <p>Se recomiendan las siguientes mejoras a incorporar en las Oficinas de Turismo:</p> <ul style="list-style-type: none">  Refuerzo/mejora de la señalética en la vía pública, tanto en las inmediaciones como en la propia fachada. 			
			
<i>Ejemplos de señalética empleada en otros destinos</i>			

REC.GOB.C6

Mejora de los servicios de atención al visitante

- 
 Configurar una **agenda única y compartida de eventos** entre las Oficinas de Información Turística, integrada con las agendas de las Mancomunidades y sus distintos departamentos (especialmente, con las actividades impulsadas desde las Áreas de Cultura y Deportes).
- 
 Diseñar un espacio innovador que permita interactividad y conocer los recursos del destino de forma visual y atractiva.
- 
 Venta de servicios turísticos y merchandising.
- 
 Recogida de datos adicionales para la caracterización de los turistas visitantes de las oficinas.



Fuentes: www.esmartcity.es; <http://www.sigachile.cl>; PUNTODIS.com

Ejemplos de oficinas accesibles, innovadoras e interactivas en otros destinos

Será responsabilidad del Comité DTI Ambroz-Cáparra recomendado en **REC.GOB.BI** canalizar estas recomendaciones genéricas a las diferentes instituciones responsables de la implementación de las medidas de mejora correspondientes.

En síntesis, resumiendo se propone:

- **Mejora de la coordinación y comunicación:** entre las diferentes Oficinas y Centro de Interpretación.
- **Recursos humanos y gestión:** se recomienda al destino dotar a las oficinas de turismo de suficientes recursos humanos y materiales, lo que redundará en una mejora del servicio de atención al turista.
- **Formación:** desarrollo de programas formativos específicos alineados con las necesidades y objetivos de los Destinos Turísticos Inteligentes (gestión de datos, planificación estratégica, tecnologías aplicadas al turismo, Accesibilidad, Sostenibilidad...).
- **Información integrada y homogénea:** se recomienda emprender acciones de familiarización del personal de las oficinas de turismo con todo el destino, productos y recursos turísticos, con el fin de que puedan conocer con detalle la oferta turística integral de Ambroz-Cáparra y contribuir a la información global. El

REC.GOB.C6

Mejora de los servicios de atención al visitante

objetivo es que todos/as los/las informadores/as turísticos/as estén preparado/as para ofrecer información del conjunto del destino.

- **Imagen común y propia del destino:** se recomienda elaborar un distintivo unificador que identifique, físicamente, a las distintas oficinas como parte de una red de oficinas territoriales, bajo la imagen paraguas de Ambroz-Cáparra, que contribuya a ofrecer una imagen de integridad de destino. El distintivo debería estar visible en los accesos a las oficinas. Asimismo, se aconseja mejorar la señalética de las oficinas de turismo para darle más visibilidad y facilitar la llegada de los turistas.
- **Material promocional:** se recomienda mejorar el material promocional. De forma generalizada, se seguirán las recomendaciones habituales para la folletería: folletos más accesibles para todos, en soportes impresos fomento de materiales reciclados, inclusión de elementos de lectura virtual como QR que mejoren la trazabilidad, facilitar la visualización online y descarga, alineamiento con la estrategia de marca y con la estrategia de marketing en términos de producto, mercados y segmentos objetivo.
- **Tecnologías:** despliegue de soportes tecnológicos en el espacio de la oficina, dotación de zonas de conexión WIFI, zonas de descarga donde se encuentre el material promocional, interacción con el turista mediante elementos tecnológicos.
- **Accesibilidad:** mejora de las condiciones de Accesibilidad en la información turística y en las instalaciones, en línea con las recomendaciones del eje de Accesibilidad.
- **Calidad turística:** tal y como se podrá comprobar más adelante y en el eje de Sostenibilidad, es recomendable, si existe interés y capacidad, incluir sistemas de gestión de la [calidad turística y la aplicación de buenas prácticas](#), siendo una herramienta útil el SICTED, Sistema de Calidad Turística Española en Destinos.
- **Seguridad al turista:** adicionalmente, se recomienda fomentar la implementación de planes de [prevención del contagio](#) de enfermedades en estos espacios.

Como guía para el repaso de todos los elementos a tener en cuenta en los proyectos de mejora de las Oficinas de turismo se **anexa** a este informe una guía informativa para la creación de la **Oficina de Información Turística del Siglo XXI**.

REC.GOB.C7	Plan de comunicación del destino Ambroz-Cáparra
C. Transparencia y participación	
Responsable	Área de Turismo de la Diputación de Cáceres Gerencia PST Ambroz-Cáparra, Dirección General de Turismo de Extremadura
Secundario	Mancomunidades y Ayuntamientos
Prioridad	Alta
<p>Una adecuada política de comunicación es clave para la gestión de un destino, por lo que la existencia de un Plan de comunicación anual que aglutine toda la información que se quiere dar a conocer y que dote de coherencia y unidad a los mensajes lanzados es fundamental.</p> <p>Por tanto, se aconseja disponer de un Plan de comunicación del destino Ambroz-Cáparra. Este plan debe establecer los objetivos, herramientas y procedimientos para trabajar de forma unificada, así como los indicadores que medirán los resultados obtenidos.</p> <p>Se debe actualizar el canal de transparencia para que los ciudadanos tengan acceso a toda la información relevante de la gestión pública actualizada.</p> <p>En la actualidad no hay todavía un canal propio del destino Ambroz-Cáparra hacia residentes y visitantes, si a nivel de las dos comarcas o destinos previos, las dos comarcas disponen de redes sociales y página web. El destino está trabajando en una estrategia de comunicación en el marco del Plan de Sostenibilidad Turística en el destino Ambroz-Cáparra (estrategia de posicionamiento de la identidad de marca turística y estrategia de comunicación digital), se debe avanzar en este aspecto.</p> <p>Esta acción está relacionada con la REC.GOB.A5 Diseño y ejecución de un Plan de marketing turístico sostenible en el destino Ambroz-Cáparra.</p> <p>La política de comunicación del destino debe estar alineada con la estrategia turística y la solución de las problemáticas propias, y lo que es más importante, debe estar coordinada con todos los agentes del sector, incluidos todos los niveles territoriales.</p>	



REC.GOB.C8	Disposición de un Canal de transparencia en el destino
C. Transparencia y participación	
Responsable	Diputación de Cáceres y Mancomunidades
Secundario	Ayuntamientos
Prioridad	Media
<p>En la web a desarrollar del destino Ambroz-Cáparra, se debe considerar el cumplimiento de la legislación vigente referente a la gestión de datos personales, información pública, ley de transparencia,... y es aconsejable disponer de un Canal de Transparencia con los ciudadanos, sobre información institucional, programas, gestión económica, financiera y normativa.</p> <p>Además, en las webs actuales de las dos Mancomunidades y de los Ayuntamientos se aconseja avanzar y reforzar este aspecto de la transparencia ante los ciudadanos, dotando de contenidos y funcionalidades los canales existentes.</p>	




REC.GOB.C9	Mejora de la señalización turística del destino
C. Transparencia y participación.	
Responsable	Área de Turismo de la Diputación de Cáceres Gerencia PST Ambroz-Cáparra, Dirección General de Turismo de Extremadura
Secundario	Mancomunidades y Ayuntamientos
Prioridad	Media
<p>La señalética de un destino debe mostrar de una manera clara al visitante dónde se encuentran los diferentes puntos de interés y cómo llegar a ellos, especialmente en aquellos casos en que estos lugares no se encuentren en el centro histórico o en las proximidades de una carretera. También debe contar con información explicativa acerca del recurso que favorezca el disfrute de la visita y mejore la experiencia.</p> <p>Se aconseja una unificación a nivel destino de la señalización turística, acorde con la imagen de marca del destino y con el manual de señalización turística de Extremadura.</p> <p>Como punto de partida, se aconseja al destino coordinar todas las iniciativas en torno a la señalética existentes, promoviendo unos criterios comunes y una imagen de marca</p>	

REC.GOB.C9	Mejora de la señalización turística del destino
<p>que les identifique como destino y favorezca la creación de identidad propia alineado con los principios de la metodología DTI por la que el destino ha apostado.</p> <p>Esta acción está muy relacionada con la REC.GOB.C6 Mejora de los servicios de atención al visitante.</p>	

REC.GOB.C10	Mejora del material promocional de Ambroz-Cáparra
C. Transparencia y participación.	
Responsable	Área de Turismo de la Diputación de Cáceres Gerencia PST Ambroz-Cáparra, Dirección General de Turismo de Extremadura
Secundario	Mancomunidades y Ayuntamientos
Prioridad	Alta
<p>En el marco del futuro plan de marketing de Ambroz-Cáparra se debe trabajar en la mejora de los materiales promocionales del destino.</p> <p>El destino como tal Ambroz-Cáparra no cuenta todavía con un plan de marketing turístico sostenible propio. Si que cada una de las dos comarca dispone del suyo, existiendo un plan además a nivel provincial.</p> <p>De cara a la conformación de Ambroz-Cáparra como DTI y dada la heterogeneidad de material promocional disponible en la actualidad, se aconseja unificar la imagen del material informativo existente para cada uno de los municipios y comarcas incluso plantearse la edición de folletos del destino que concentren los principales recursos turísticos a visitar, una vez que se vaya conformando la oferta y los productos turísticos a nivel integral Ambroz-Cáparra.</p> <p>Las oficinas de turismo del destino deben disponer de material promocional de todo el destino englobando los municipios y las dos comarcas.</p> <p>Otros aspectos a tener en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se recomienda realizar un esfuerzo por el alineamiento del material promocional con el Plan de marketing donde se deberán identificar productos estratégicos y segmentos objetivo. La imagen de marca del destino Ambroz-Cáparra debe estar presente en todos los materiales. - Sería deseable elaborar material acorde por producto que englobe a todo el destino y traducir cada folleto al idioma de cada mercado objetivo. Las gamas cromáticas 	

REC.GOB.C10	Mejora del material promocional de Ambroz-Cáparra
<p>deberán ser coherentes con la imagen de marca. Se aconseja concentrar esta acción bajo el mismo contrato de diseño para evitar dispersión de imagen.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aprovechando las nuevas tecnologías, se pueden incluir elementos que permitan interactuar con otros soportes online, como la página web o redes sociales, a través de enlaces y códigos QR insertados en los folletos, tanto en formato digital como impreso. - Los folletos deberán contemplar cualquier otra acción recomendada en materia de sostenibilidad (impresión mínima, materiales reciclados, disponibilidad online) o de accesibilidad (lectura fácil, iconografía sencilla, braille, descripción alternativa online...). - Deben incluir menciones a la sostenibilidad del destino, debiendo apoyarse por ejemplo en los valores culturales y naturales. - Una vez además en formato digital y ubicados en la página web, se recomienda ordenarlos atendiendo a lo establecido en la estructuración de productos o en el Plan de marketing. <p>Esta acción también está muy relacionada con la REC.GOB.C6 Mejora de los servicios de atención al visitante.</p>	

REC.GOB.D1	Monitorización y seguimiento de la estrategia turística
D. Responsabilidad y control	
Responsable	Mancomunidades, Área de Turismo de la Diputación de Cáceres Gerencia PST Ambroz-Cáparra, empresariado turístico
Secundario	Ayuntamientos, futuro Consejo Intercomarcal de Turismo, población residente
Prioridad	Alta
<p>El Plan Estratégico de turismo y su Plan de Acción, además del Plan de marketing turístico del destino deben ir acompañados de un sistema de medición/monitorización de los objetivos establecidos que contemple aspectos como:</p> <ul style="list-style-type: none">  Cumplimiento de los plazos fijados para cada una de las acciones o medidas.  Nivel de cumplimiento del indicador establecido. 	

REC.GOB.D1	Monitorización y seguimiento de la estrategia turística
<ul style="list-style-type: none">  Existencia de desviaciones temporales en términos de plazos.  Existencia de desviaciones presupuestarias.  Necesidad de cambio de área/ente responsable. <p>Se debe medir también el grado de participación del sector privado y de la ciudadanía en la estrategia turística y en la toma de decisiones.</p> <p>Esta acción está relacionada con REC.GOB.A2. Plan estratégico de turismo basado en modelo DTI y con REC.GOB.A5. Diseño y ejecución de un Plan de marketing turístico sostenible en el destino Ambroz-Cáparra.</p>	

REC.GOB.D2	Implantación de un sistema de gestión de riesgos
D. Responsabilidad y control	
Responsable	Mancomunidades, Área de Turismo de la Diputación de Cáceres Gerencia PST Ambroz-Cáparra, Ayuntamientos
Secundario	Empresariado turístico, futuro Consejo Intercomarcal Turismo, población residente
Prioridad	Media
<p>El destino Ambroz-Cáparra debe hacer un seguimiento constante de su situación para determinar riesgos y oportunidades, entendidos estos desde una visión amplia (técnicos, comerciales, económicos, jurídicos, políticos, sociales, medioambientales como inundaciones, etc...).</p> <p>Este análisis debe llevarse a cabo anualmente como una de las tareas del comité DTI recomendado anteriormente REC.GOB.B1.</p>	

REC.GOB.D3 Promoción y monitorización de la calidad turística en Ambroz-Cáparra

D. Responsabilidad y control

Responsable	Mancomunidades, Área de Turismo de la Diputación de Cáceres Gerencia PST Ambroz-Cáparra, Empresariado turístico
Secundario	Futuro Consejo Intercomarcal Turismo
Prioridad	Alta

El destino Ambroz-Cáparra debe apostar por la calidad en la prestación de sus servicios turísticos, debiendo hacer partícipe a toda la oferta turística: alojamientos, restauración, oferta complementaria, etc.

Resaltar que de las dos comarcas que integran el destino, desde 2011 el Valle de Ambroz trabaja en certificaciones de calidad turística en el marco del Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destinos (SICTED) y cuenta con 7 empresas distinguidas, la comarca de Trasierra todavía no. Se debe impulsar este aspecto.

Para ello se recomienda, con el impulso de la Diputación, recurrir al [Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destinos](#) (SICTED) promovido por la Secretaría de Estado de Turismo con el apoyo de la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), como ya han hecho algunos municipios/empresas del destino.

El SICTED es una metodología que proporciona un sistema integral y permanente de gestión de la calidad en un destino turístico con una nueva concepción de los resultados esperados, un enfoque hacia la mejora continua y una actitud de recuperación y puesta en valor de los recursos y del espacio. Persigue un nivel de calidad homogéneo en los servicios ofrecidos al turista dentro de un mismo destino.

Estructura organizativa SICTED en el destino



Fuente: calidadendestino.es

REC.GOB.D3	Promoción y monitorización de la calidad turística en Ambroz-Cáparra
<p>Este sistema ofrece a las empresas/servicios turísticos adheridos planes de trabajo, asistencia técnica, grupos de trabajo y evaluaciones que culminan con la obtención del distintivo Compromiso de calidad turística.</p>	
<p>El Compromiso de calidad turística se otorga a las empresas que han acreditado el cumplimiento de los requisitos fijados. Es un reconocimiento al esfuerzo y compromiso con la calidad y la mejora continua, a la vez que distingue al establecimiento frente a la competencia. El distintivo tiene validez bienal, aunque está condicionado a una evaluación anual de seguimiento.</p>	
<p>Es recomendable, por tanto, recurrir a las certificaciones de calidad para aprovechar las ventajas que ofrecen en cuanto a la estandarización de los procedimientos y el posicionamiento en el mapa de la calidad turística para el destino.</p>	
<p>Además, se deben seguir potenciando los clubes de producto y la incorporación del mayor número de empresas posibles, como sucede con el club de ecoturismo, así como la dinamización de los mismos por parte del Ente Gestor. Esta recomendación está relacionada con REC.SOS.DI. Fomento de la Calidad Turística en Ambroz-Cáparra como certificación en Sostenibilidad.</p>	

REC.GOB.D4	Implantación de un sistema de gestión de clientes (CRM) en turismo	
D. Responsabilidad y control		
Responsable	Mancomunidades, Área de Turismo de la Diputación de Cáceres Gerencia PST Ambroz-Cáparra	
Secundario	Futuro Consejo Intercomarcal, Turismo Empresariado turístico	
Prioridad	Media	
<p>Se recomienda al Ente Gestor implantar un sistema de gestión de clientes del tipo CRM (Customer Relationship Management) vinculado a otras herramientas de las que se pueda obtener información acerca de los turistas, con el fin de generar bases datos con la información más relevante del turista y de esta forma poder establecer perfiles y realizar comunicaciones segmentadas, que se pueden dirigir al colectivo de mayor interés para el destino.</p>		

REC.GOB.D4	Implantación de un sistema de gestión de clientes (CRM) en turismo
<p>Esta herramienta redundará en el mayor conocimiento de la demanda turística de Ambroz-Cáparra, pudiendo, con la ayuda de un futuro Sistema de Información Turística, adaptar la oferta y las actividades complementarias a los gustos y preferencias de los turistas y a la estacionalidad, con el objeto de incrementar el número de llegadas y el gasto turístico.</p> <p>Además, a partir de los datos obtenidos a través del CRM se pueden diseñar políticas para desestacionalizar las llegadas de flujos de turistas según perfil, así como para diversificar los mercados, que deberán ser incorporadas a la planificación estratégica del destino Ambroz-Cáparra.</p>	

REC.GOB.D5	Medición de la actividad turística del destino
D. Responsabilidad y control	
Responsable	Área de Turismo de la Diputación de Cáceres Gerencia PST Ambroz-Cáparra, Dirección General de Turismo de Extremadura, Observatorio de Turismo de Extremadura
Secundario	Empresariado turístico, futuro Consejo Intercomarcal Turismo
Prioridad	Alta
<p>Ambroz-Cáparra debe ser capaz de medir la actividad turística que tiene lugar en su territorio, debiendo como mínimo cuantificar los flujos de visitantes recibidos y las pernoctaciones realizadas, el impacto económico y el empleo generado, así como determinar la oferta de establecimientos y plazas disponibles y el grado de ocupación de las mismas.</p> <p>Se recomienda hacer un análisis conjunto de la realidad turística del destino que englobe todas las fuentes de información disponibles, de tal forma que se tenga un diagnóstico de situación lo más completo posible, siendo de utilidad la elaboración de un cuadro de mando con los principales indicadores turísticos.</p> <p>El destino debe establecer los mecanismos necesarios para la medición de la actividad turística en el territorio, para lo que se puede apoyar en el Observatorio de turismo de Extremadura que ya publica alguna información sobre Valle del Ambroz, Tierras de Granadilla.</p>	

REC.GOB.D5**Medición de la actividad turística del destino**

En un primer paso es recomendable utilizar como fuente las encuestas de ocupación del INE, son operaciones estadísticas que miden el turismo desde la perspectiva de la oferta, es decir, la encuesta es realizada al propio alojamiento. Entre las variables turísticas recogidas destacan el número de viajeros y pernoctaciones (variables de demanda), según mes y lugar de procedencia, la estancia media de los viajeros, el número de plazas estimadas (variable de oferta) y el grado de ocupación por plazas. En el caso de los hoteles, el INE dispone además de dos indicadores de gran relevancia que miden la rentabilidad hotelera:

 **ADR:** Tarifa media diaria (Ingresos por habitación ocupada).

 **RevPAR:** Ingresos por habitación disponible.

La ventaja que ofrecen estas fuentes de información es que proporcionan un marco de trabajo estándar y permiten la comparabilidad entre destinos.

Se recomienda al destino establecer mecanismos de colaboración con el **Observatorio de turismo de Extremadura**.

En caso de identificar más necesidades de información, se puede plantear la puesta en marcha de una **estadística específica de caracterización de la demanda turística** de Ambroz-Cáparra que responda a esas necesidades y que permita el conocimiento del perfil socio-demográfico y de los hábitos viajeros de los turistas.

Se puede optar por un proceso de encuestación tradicional, con el adecuado diseño muestral y cobertura geográfica y temporal para incrementar el conocimiento del perfil del turista que visita **Ambroz-Cáparra**.

Entre las variables que se suelen incluir en este tipo de encuestas están las siguientes:

1. Módulo acerca del **perfil socio-demográfico** del turista, donde se recoja el nivel de renta, la formación y la ocupación laboral del encuestado.
2. Módulo de **características viajeras**, donde se pregunta por el medio de transporte utilizado, la forma de organización del viaje, el motivo, el tipo de alojamiento, etc.
3. Módulo con las **variables de comportamiento**: fidelidad al destino, nivel de satisfacción, actividades realizadas durante el viaje, etc.
4. Recogida de información acerca del **gasto turístico** realizado en el viaje, desglosado por conceptos, diferenciando los gastos realizados en el destino. Una forma de conocer la **contribución económica del turismo** en el territorio.

Otra fuente de información a tener en cuenta son las **Oficinas de turismo** y los datos que se recogen acerca de los demandantes de información, tales como: lugar de

REC.GOB.D5

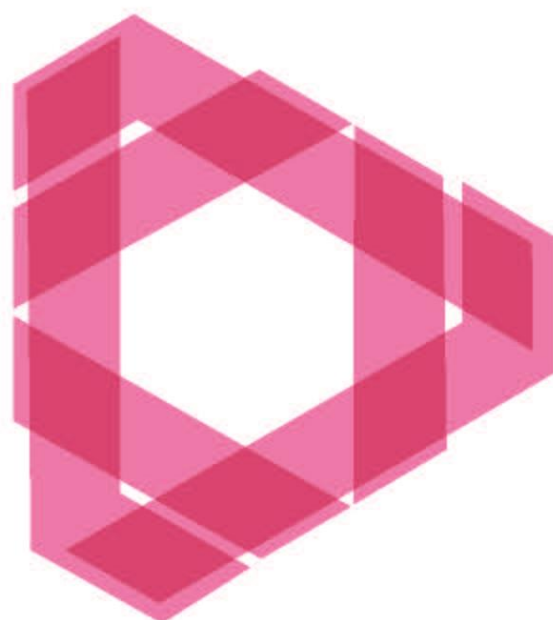
Medición de la actividad turística del destino

procedencia, duración de la estancia y motivo del viaje. También se deben tomar en consideración los datos recogidos en los propios recursos turísticos (museos, etc.).

Actualmente existen otras **fuentes de información privadas ligadas a los entornos digitales**, que caracterizan los turistas que visitan los destinos ofreciendo por ejemplo información acerca del grado de ocupación de los establecimientos o de su reputación online según el perfil del turista y que en un momento dado pueden ser una alternativa a valorar por el destino.

Se debe **ofrecer periódicamente** al sector información útil y relevante de **los principales datos turísticos** que les permita orientar sus decisiones empresariales

Esta acción está relacionada con **REC.SOS.D5 Impulso del conocimiento en Sostenibilidad turística**.

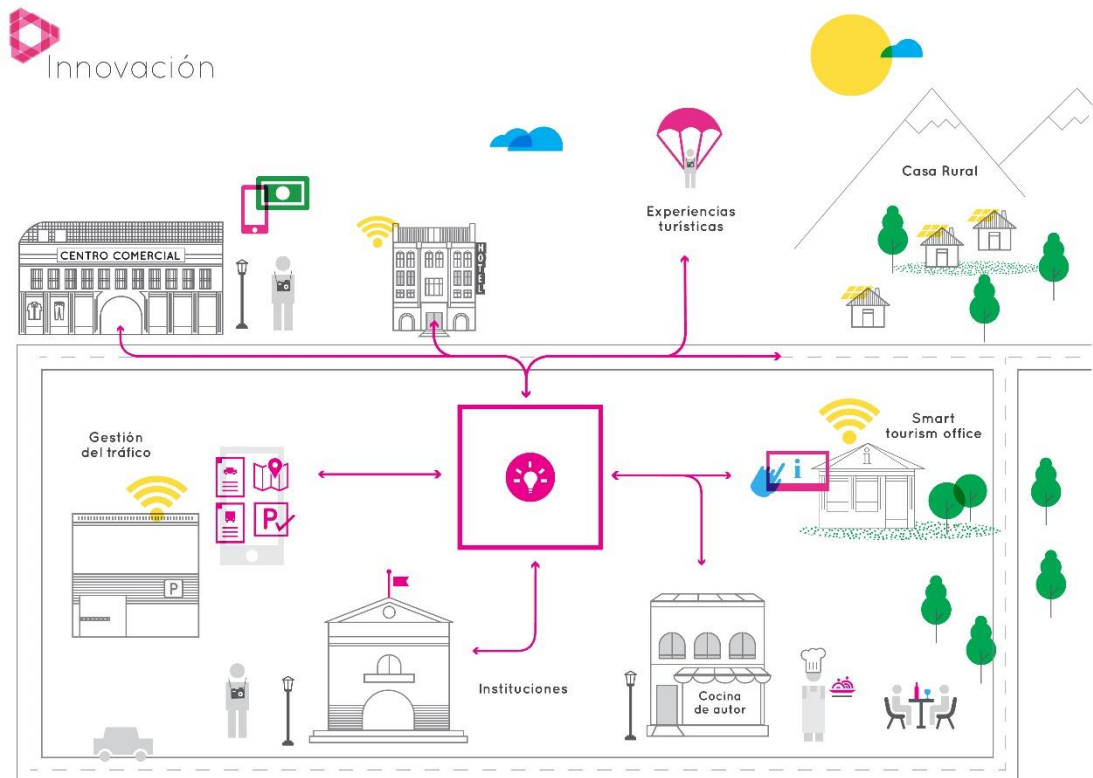


INNOVACIÓN

4.2. INNOVACIÓN

La Innovación es entendida como la introducción o mejora de nuevos servicios, procesos, métodos de comercialización o de organización en las prácticas internas del Ente Gestor del Destino y en su relación externa con sus residentes y turistas con el objetivo de mejorar el beneficio que les aportan y su competitividad.

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



Copyright © SEGITTUR

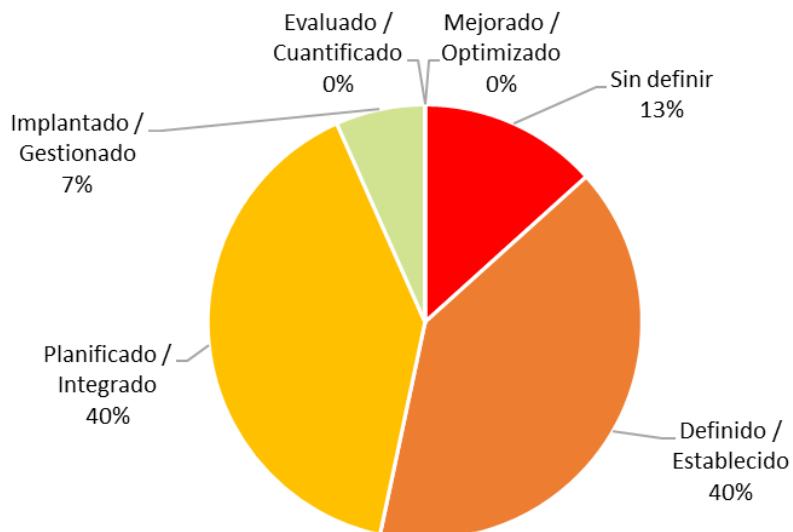
4.2.1. Grado de cumplimiento de los requisitos de Innovación

En este eje se evalúa el desempeño innovador del destino en términos de procesos de gestión interna, producto y servicios turísticos, comercialización y marketing y, por último, la Innovación aplicada a la capacitación. El objetivo es integrar el concepto Innovación en todos los procesos para contribuir a un desarrollo más sostenible que incluya a la ciudadanía y al territorio en el que se produce la actividad turística. Los ámbitos de evaluación quedan como sigue:



El grado de cumplimiento de los requisitos analizados en el eje de **Innovación en Ambroz-Cáparra** se sitúa en el **28,0%**.

Evaluación según el grado de madurez de los requisitos

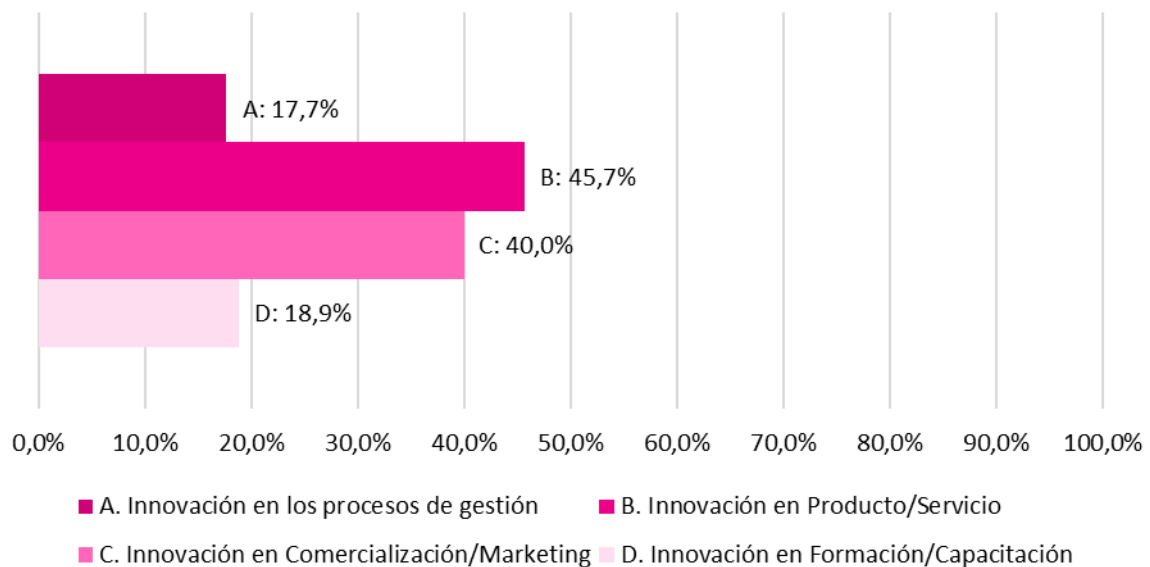


Fuente: elaboración propia por SEGITTUR

Como se observa en el gráfico anterior, para el 80% de los requisitos que recoge este eje el destino dispone de proyectos definidos o planificados. Además, para un 7% de los requisitos ya existen actuaciones implantadas. En el lado opuesto, no se ha definido todavía proyectos para el 13% de los requisitos del eje de Innovación.

En el **desglose del eje por ámbitos de evaluación**, el cumplimiento más elevado corresponde a los requisitos relacionados con la **Innovación en producto y servicio** (45,7%) y con la **Innovación en comercialización y marketing** (40,0%). A continuación, se sitúa la **Innovación en formación /capacitación**, con un grado de cumplimiento del 18,9%. Por último, el destino presenta mayor margen de mejora en el **ámbito A. Innovación en los procesos de gestión** (17,7%).

Ámbitos de evaluación del eje de Innovación



Fuente: elaboración propia por SEGITTUR

4.2.2. Diagnóstico y recomendaciones por ámbitos de evaluación

Ámbito A. Innovación en los procesos de gestión del destino

El primer paso para hacer llegar la Innovación a toda la cadena de valor turística en un destino es aplicarla en los procesos de gestión diarios para garantizar que hay una cultura de la Innovación en toda la organización.

En ese sentido, es necesario tener un órgano impulsor y de fomento de esa nueva cultura organizativa que plantee las herramientas con las que conseguir la introducción de la Innovación, además de la capacitación necesaria para detectar las necesidades y ser capaces de llegar y coordinarse con el sector privado. Estos son requisitos que se analizan junto con la planificación de todo ese proceso.

Ámbito B. Innovación en productos y servicios

Los requisitos de este ámbito van en la línea de buscar recursos para productos turísticos propiamente dichos, nuevos o para la mejora de los existentes, detectar otros segmentos de mercado y el impulso en la búsqueda de nuevas soluciones a problemas sociales o de movilidad.

Ámbito C. Innovación en comercialización y marketing

No sólo se pide a un DTI que sea innovador en el catálogo de productos que ofrece, sino que también se exige que sea innovador en la forma en que gestiona su demanda y cómo establece una relación con el turista y los servicios alternativos que le ofrece en las distintas etapas del viaje. Así, se considera necesario que el Ente Gestor y, paulatinamente el conjunto del sector turístico, aplique fórmulas innovadoras para la gestión de su clientela.

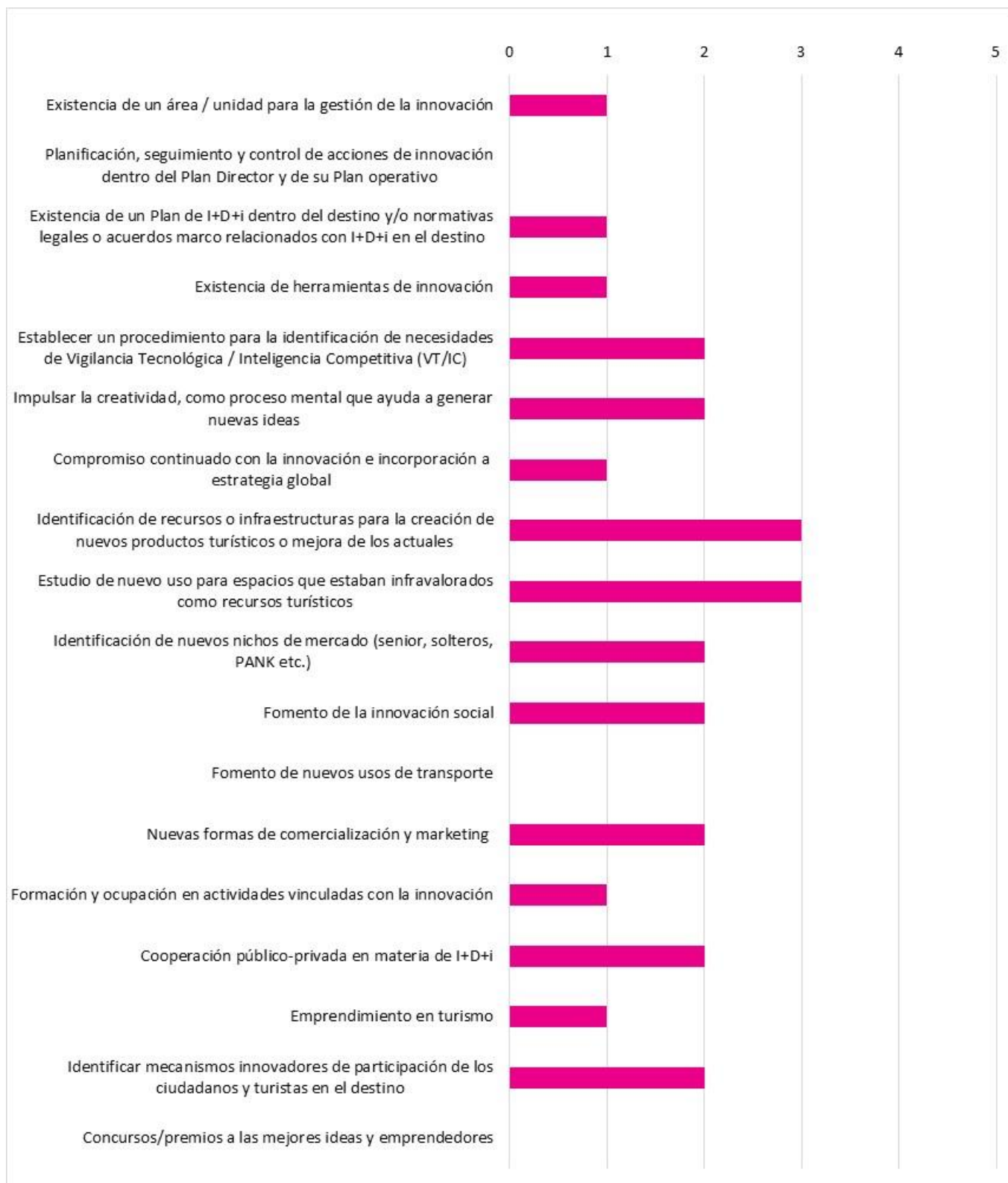
Ámbito D. Innovación en capacitación y conocimiento

A la hora de diseñar un Destino Turístico Inteligente es fundamental el nivel de capacitación y el grado de conocimiento que tengan tanto la Administración como las entidades, empresas etc. que forman parte de este. Requisitos que implican que, tanto sector público como privado, deben involucrarse y facilitar a sus trabajadores el acceso a formaciones que les permitan adquirir nuevos conocimientos para innovar y adaptarse a las necesidades del sector.



REQUISITOS DEL EJE

Síntesis de los principales requisitos del eje:







Nota: las valoraciones van del 0 al 5.



LÍNEAS ESTRATÉGICAS DEL MODELO DE DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE





Las **Líneas Estratégicas** en relación al **eje de Innovación** se aglutinan en las siguientes recomendaciones o acciones.

REC.INN.A.I	Creación de una Mesa/Unidad de gestión de la Innovación
A. Innovación en los procesos de gestión	
Responsable	Mancomunidades, Área de Turismo de la Diputación de Cáceres Gerencia PST Ambroz-Cáparra, Grupos de Acción Local
Secundario	Empresariado turístico, asociaciones empresarios turísticos, centros de conocimiento y universidades
Prioridad	Alta
<p>La Innovación está considerada como un elemento clave para la mejora de la competitividad de un destino, por tanto, para avanzar en este ámbito de Innovación en los procesos de gestión y en la conversión del destino Ambroz-Cáparra a DTI se recomienda para su fomento dentro de la organización la creación de una Mesa /Unidad de gestión de la Innovación dentro del Ente gestor turístico.</p> <p>Debe incluir representantes de las distintas áreas de las dos mancomunidades, dado el carácter transversal que tiene la Innovación y la necesidad de integrarse en la gestión diaria del destino.</p> <p>A través del Comité DTI previsto en la acción REC.GOB.BI. Creación del Comité del DTI, se coordinaría con el resto de unidades de gestión.</p> <p>Esta Unidad tendrá como objetivos principales:</p> <ul style="list-style-type: none">  La puesta en marcha un grupo de trabajo en el que participen el sector privado y el sector académico, para aunar fuerzas y buscar sinergias en la detección de problemas y en la identificación de oportunidades.  El impulso de programas de vigilancia tecnológica e inteligencia competitiva, así como de creatividad sistemática, destinando recursos a la búsqueda, almacenamiento y análisis permanente de iniciativas innovadoras en el sector o en otros sectores, con la idea de aplicarlas en el DTI.  Establecimiento de procesos de reflexión para promover nuevas ideas para el desarrollo de productos, servicios y/ o procesos futuros.  Identificar programas financieros y no financieros nacionales e internacionales para la puesta en marcha de proyectos de I+D+i en turismo. 	

REC.INN.A1	Creación de una Mesa/Unidad de gestión de la Innovación
Finalmente, esta Unidad deberá encargarse de gestionar y coordinar la estrategia de Innovación, se propondrá en la acción REC.INN.A2. Estrategia de Innovación alineada con la metodología DTI	

REC.INN.A2	Estrategia de Innovación alineada con la metodología DTI
A. Innovación en los procesos de gestión	
Responsable	Futura Mesa /Unidad de gestión de la Innovación
Secundario	Área de Innovación y Provincia Digital de la Diputación de Cáceres, Futuro Consejo Intercomarcal de Turismo, empresariado turístico
Prioridad	Alta
<p>Para poder desplegar la estrategia de Innovación en el destino, así como para implementar en el corto y medio plazo proyectos innovadores, se hace necesario destinar recursos específicos al desarrollo de labores de Innovación.</p> <p>Por un lado, la estrategia de Innovación deberá contar con una partida presupuestaria plurianual que incluya una dotación para proyectos turísticos. Además de las posibilidades de financiación del marco europeo, cuyo aprovechamiento es ya uno de los objetivos del Ente gestor, es preciso acompañar las acciones de Innovación previstas con una financiación propia que permita su puesta en marcha en el plazo inmediato.</p> <p>Por otro lado, se hace necesario asignar recursos humanos a la realización de actividades de Innovación. Para ello podrán apoyarse en el Área de Innovación y Provincia Digital de la Diputación de Cáceres, que tiene como objetivo atender las necesidades y propuestas en proyectos digitales de todos los Ayuntamientos y Mancomunidades de la provincia.</p> <p>Además, se recomienda elaborar un plan operativo de gestión de la Innovación que detalle las principales acciones a llevar a cabo en este ámbito y los agentes y áreas de las dos Mancomunidades implicadas y que tenga en cuenta el trabajo realizado por los Grupos de Acción Local, CEDER Cáparra y DIVA, que a través de sus Estrategias De Desarrollo Local Participativo, trabajan de manera incipiente la Innovación en el territorio.</p>	

El plan contendrá:

-  Una identificación de los **problemas o debilidades** que presenta la gestión del destino en cualquiera de sus campos, como puede ser la falta de capacitación TIC o la falta de coordinación entre Mancomunidades u otros agentes intervinientes.
-  **Iniciativas innovadoras** asociadas a la resolución de los problemas identificados.
-  **Medidas de apoyo** a las iniciativas de emprendimiento innovadoras, desarrollo de aplicativos tecnológicos y medidas de estructuración y diseño de productos turísticos innovadores.
-  Búsqueda y explotación de **fuentes de información**, tanto internas como externas, que estén vinculadas a la Innovación.

La coordinación de las acciones comprendidas en el plan operativo es una pieza clave para su puesta en marcha, cobrando especial y notable relevancia la Gobernanza del destino y el Ente gestor.

El tener identificadas las acciones innovadoras en un documento permite medir el grado de Innovación del DTI, mejorar la coordinación y monitorizar el grado de cumplimiento de las iniciativas, con la consiguiente revisión, si fuera necesario

REC.INN.A3	Incorporación de herramientas para la Innovación en turismo
-------------------	--

A. Innovación en los procesos de gestión

Responsable	Futura Mesa /Unidad de gestión de la Innovación
Secundario	Mancomunidades, Área de Turismo de la Diputación de Cáceres Gerencia PST Ambroz-Cáparra
Prioridad	Media

En el marco de la conversión del destino Ambroz-Cáparra en DTI, es necesario impulsar programas de **vigilancia tecnológica** (VT) e **inteligencia competitiva** (IC), destinando recursos a la búsqueda, almacenamiento y análisis permanente de iniciativas innovadoras en el sector turístico o en otros sectores, con la idea de aplicarlas en el DTI.

Actualmente se podría considerar que los Grupos de Acción Local, [DIVA](#) y CEDER Cáparra funcionan como antenas de inteligencia gracias a su pertenencia a [Red](#)

REC.INN.A3

Incorporación de herramientas para la Innovación en turismo

[Española de Desarrollo Rural](#) y a la [Red Extremeña de Desarrollo Rural](#). A través de estas redes, se recibe información actualizada de ayudas y posibilidades de financiación, así como de oportunidades que existan para la puesta en marcha de proyectos de desarrollo rural.





En esta acción se recomienda impulsar estas labores.








En paralelo y con el soporte de la futura Unidad de Innovación, deberán deberá identificar las necesidades de VT/IC en turismo y diseñar un procedimiento que permita la validación de la información recopilada, la sistematización de la misma y la automatización de su registro y tratamiento.

Además, se recomienda que el destino Ambroz-Cáparra se dote con herramientas que faciliten la gestión innovadora. Como paso previo, la Unidad de Innovación realizará un **primer rastreo y valoración de las herramientas disponibles**, a fin de escoger las que mejor se adapten a las necesidades de Innovación identificadas para el desarrollo turístico del destino. Entre las herramientas, se podrán valorar las siguientes:

- **Sistemas de alertas** que provean un servicio personalizado sobre aspectos concretos de un subsector o temática turísticos.

- Utilización de **herramientas** básicas para la **gestión de proyectos** (Trello, Slack, por ejemplo). Se recomienda comenzar por una de las más sencillas y profundizar en una segunda fase en herramientas específicas para la gestión de proyectos de Innovación. Se valorará también la incorporación de herramientas colaborativas para la gestión de proyectos, que den soporte para el trabajo en red. Acceso a bases de datos especializadas en:

-  Convocatorias nacionales, autonómicas y europeas de programas de financiación para la I+D+i, con especial foco en proyectos turísticos.
-  Patentes.
-  Publicaciones científicas.
-  Investigaciones académicas.



REC.INN.A4	Programa de fomento de la Innovación en Ambroz-Cáparra
A. Innovación en los procesos de gestión	
Responsable	Mancomunidades, Área de Turismo de la Diputación de Cáceres Gerencia PST Ambroz-Cáparra, Grupos de Acción Local
Secundario	Futuro Consejo Intercomarcal de Turismo, empresariado turístico
Prioridad	Media
<p>Uno de los elementos clave del plan operativo de Innovación es la puesta en marcha de un programa de fomento de la Innovación y la creatividad, que debería trabajar en los siguientes ámbitos:</p> <ul style="list-style-type: none">  Concursos de ideas para buscar soluciones a los problemas del DTI.  Hackáthones para desarrollar tecnología que contribuya a la mejora de la competitividad.  Talleres/Seminarios en los que se una al sector privado con el académico, en dinámicas que fomenten su interacción para la búsqueda de soluciones.  Talleres/Seminarios entre sector turístico y empresas tecnológicas.  Formación a directivos, trabajadores y desempleados.  Fomentar acuerdos y actividades entre distintos sectores relacionados como turismo y comercio, turismo y cultura, restauración y sector primario, etc.  Abrir líneas de participación con los residentes para captar sus ideas innovadoras ante los retos del destino. 	

REC.INN.A5	Adaptación de la estrategia y normativa comarcales a criterios de I+D+i
A. Innovación en los procesos de gestión	
Responsable	Mancomunidades, Área de Turismo de la Diputación de Cáceres Gerencia PST Ambroz-Cáparra
Secundario	Futuro Consejo Intercomarcal de Turismo, empresariado turístico
Prioridad	Alta
<p>Se aconseja la adaptación a criterios de I+D+i tanto de las estrategias o planes en vigor y futuros como de las normativas comarcales.</p> <p>Las acciones contenidas en el plan de gestión de la Innovación señalado anteriormente (REC.INN.A2) deberían estar integradas en todos los documentos de estrategia y planificación de las dos Mancomunidades y en la normativa de los Ayuntamientos.</p> <p>También es necesario que estén alineadas con las políticas de Innovación de la comunidad autónoma, especialmente, con la Estrategia de Especialización Inteligente de Extremadura RIS3.</p> <p>Además, se deben incorporar criterios innovadores en las normativas municipales y comarcales y utilizar compra pública innovadora como instrumento de mejora de los servicios públicos y de fomento de la Innovación.</p>	

REC. INN.B I	Impulso a productos ya desarrollados y mejora continua
B. Innovación en Producto/Servicio	
Responsable	Área de Turismo de la Diputación de Cáceres Gerencia PST Ambroz-Cáparra, futura Unidad de Innovación
Secundario	Sector turístico privado y Asociaciones de empresarios de Turismo locales
Prioridad	Media
<p>El destino Ambroz-Cáparra cuenta con diferentes productos turísticos entre los que destacan el turismo de naturaleza, termal, náutico, cultural y gastronómico que tal como se recomienda en el eje de Gobernanza, se deberán estructurar y catalogar</p>	

(REC.GOB.A6). Además, y desde el punto de vista de la Innovación, es necesario que se establezca un proceso de mejora continua, fomentada desde el plano estratégico y buscando implicar a todos los intervinientes.

Para ello, se recomienda instaurar en el destino una cultura colaboradora y fomentar el asociacionismo en torno a productos innovadores mediante la creación de una **mesa de trabajo especializada** en el estudio, rediseño y mejora de los **productos turísticos consolidados** en el destino. En el seno de esta mesa de trabajo, se recomienda desarrollar de acciones específicas dirigidas a los mercados objetivo, como:

-  Diseño de acciones específicas dirigidas a los distintos mercados.
-  Aumento de la personalización de los productos, como base para la construcción de experiencias turísticas únicas.

Será necesario además coordinar esfuerzos con el conjunto del sector privado para luchar por el incremento paulatino de la calidad de los servicios turísticos existentes, y con el sector público para que, desde sus competencias, velen por el incremento de la calidad del producto, ofreciendo incentivos. Por tanto, esta acción está relacionada con **REC.GOB.D3. Promoción y monitorización de la calidad turística en Ambroz-Cáparra.**

REC.INN.B2	Detección de espacios infravalorados y desarrollo de nuevos productos turísticos
-------------------	---

B. Innovación en Producto/Servicio

Responsable	Área de Turismo de la Diputación de Cáceres, Gerencia PST Ambroz-Cáparra, futura Unidad de Innovación
Secundario	Empresariado turístico, asociaciones empresarios turísticos
Prioridad	Media

En el destino Ambroz-Cáparra se ha trabajado intensamente en la recuperación de espacios infravalorados y se ha marcado como uno de los objetivos **dentro del PST Ambroz-Cáparra** la **creación de productos y experiencias turísticas** (acción 19).




Se han realizado inversiones en **infraestructuras náuticas** (Baños de Montemayor, La Pesga, El Anillo...) y se están poniendo en valor las láminas de agua con la creación de pantalanes, embarcaderos...

Recientemente se ha puesto en uso la **Vía Verde de la Plata** en el Valle del Ambroz, que continua su rehabilitación en la comarca de Trasierra - Tierras de Granadilla. Esto ha permitido ha permitido la **puesta en marcha de nuevos productos** ligados a este recurso, como el alquiler de bicicletas tradicionales, eléctricas, triciclos para discapacitados, e incluso rutas interpretadas. Ahora con el PST Ambroz-Cáparra se tiene prevista su **señalización interpretativa**.

También en ambos territorios se está recuperando la utilidad de **senderos tradicionales**. En 2021 se ha puesto en marcha la nueva Estación de Trail. En esa misma línea también se han puesto en marcha **Centros BTT** en ambos territorios, usando caminos tradicionales.





Destacar también la creación de una Vía Ferrata en La Garganta, la Escape rom virtual en el monte Castañar Gallego o la creación de Gymkanas Turísticas en los 8 municipios del Ambroz, así como el trabajo realizado por la Diputación de Cáceres en diferentes proyectos transfronterizos relacionados con la creación de producto y con el turismo verde y economía circular, como por ejemplo [GLOBALTUR](#). Estrategia Global de Desarrollo Turístico (Turismo de naturaleza, astroturismo, etc.)

Sin embargo, existe margen de mejora en cuanto al tratamiento innovador de los nuevos productos y servicios. Para avanzar en este sentido, se propone analizar vetas de oportunidad para la Innovación en la oferta a través de distintas actuaciones:

-  Identificando **nuevos espacios** susceptibles de uso turístico, para lo cual será necesario completar el inventario de recursos con el que cuenta el destino con aquellos espacios actualmente infrautilizados.
-  Continuando el desarrollo productos turísticos basados en **sectores económicos complementarios**.
-  Priorizando la **Innovación en la dotación de contenidos**.

La finalidad debe ser construir productos agrupados, eventos y recorridos o circuitos que puedan resultar atractivos para los turistas incorporando la Innovación desde su diseño para generar nuevos y diferenciadores productos.






Estas actuaciones deben estar coordinadas con la Unidad de gestión de la Innovación y será imprescindible contar con la participación del sector.

REC.INN.B3		Desarrollo de nuevos nichos de mercado	
B. Innovación en Producto/Servicio			
Responsable	Área de Turismo de la Diputación de Cáceres, Gerencia PST Ambroz-Cáparra, futura Unidad de Innovación		
Secundario	Empresariado turístico, asociaciones empresarios turísticos		
Prioridad	Media		
<p>El destino Ambroz-Cáparra tiene su nicho de mercado identificado, pero su conocimiento del mismo es difuso. En su proceso de conversión en DTI, se deberá hacer un esfuerzo por sistematizar su trabajo de impulso a nuevos nichos a través de diversas actuaciones:</p> <ul style="list-style-type: none">  Mejorar el conocimiento de su mercado objetivo y realizar una mayor segmentación del mismo.  Elaborar planes de acción específicos para el impulso de los diferentes segmentos.  Diseñar acciones dirigidas a los distintos mercados, que deberán ir acompañadas de un incremento de la inversión (en tiempo y recursos).  Aumentar la personalización de los productos, como base para la construcción de experiencias turísticas únicas. <p>El objetivo debe ser posicionarse en nuevos segmentos con alto potencial para el destino.</p> <p>Acción relacionada con REC.GOB.A5 Diseño y ejecución de un Plan de marketing turístico sostenible en Ambroz-Cáparra.</p>			

REC.INN.B4	Fomento de la Innovación social en turismo
B. Innovación en Producto/Servicio	
Responsable	Grupos de Acción Local (Ceder Cáparra y DIVA)
Secundario	Mancomunidades, futuro Consejo Intercomarcal de Turismo, empresariado turístico, asociaciones de empresarios turísticos
Prioridad	Media
<p>La Innovación social, entendida como la aplicación de nuevas ideas a la resolución de problemáticas de un destino, tiene un enorme potencial en el destino Ambroz-Cáparra, por lo que se aconseja el fomento e implementación de un proyecto de Innovación social en turismo.</p> <p>Tanto CEDER-CÁPARRA como DIVA tienen experiencia en el desarrollo de proyectos de Innovación social y así queda reflejado en sus Estrategias de Desarrollo Comarcal, donde una de las líneas de trabajo es el apoyo <i>a la Innovación social, la Gobernanza multinivel y la dinamización social y económica.</i></p> <p>Se recomienda aprovechar este conocimiento impulsando un proyecto que busque dar solución a un reto relacionado con el sector turístico (estacionalidad, percepción de masificación, aparcamiento, etc.) desde la Innovación.</p> <p>Para la identificación del problema, puede organizarse un concurso de ideas en el que participe tanto el propio sector turístico como el conjunto de la ciudadanía.</p> <p>El objetivo será identificar soluciones innovadoras que redunden en proyectos de impacto social y beneficios para la comunidad.</p>	

REC.INN.B5	Análisis de nuevas formas de movilidad
B. Innovación en Producto/Servicio	
Responsable	Consejería de Movilidad, Transporte y Vivienda de la Junta de Extremadura, Ministerio de Fomento
Secundario	Diputación de Cáceres, Mancomunidades, Ayuntamientos, Grupos de Acción Local
Prioridad	Media
<p>La movilidad es un reto para la gestión de la actividad turística, especialmente en los momentos de mayor afluencia. A través de la planificación es posible una organización más eficiente de la movilidad, como se recomendará en la acción REC.SOS.C2 Mejora de la movilidad sostenible.</p> <p>Sin embargo, también desde la Innovación es posible mejorar la movilidad. El destino debe valorar las posibilidades que ofrecen los nuevos usos de transporte, determinando si se adaptan a las necesidades.</p> <p>En concreto, se sugiere estudiar las siguientes alternativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apostar por servicios de alquiler de vehículos por periodos cortos de tiempo, en sus distintas modalidades: carsharing, motosharing y bikesharing. - Durante el período de mayor afluencia se puede implantar un servicio de autobús turístico Hop On/ Hop Off de pago que, además de facilitar la conexión entre los principales puntos de interés turístico, ofrezca un servicio de guía turístico, añadiendo valor a los desplazamientos. - Para mejorar la conectividad que ofrece el territorio a los viajeros internacionales es posible fomentar los viajes “Fly and drive”. Se trata de viajes en los que se contrata el vuelo unido a un coche de alquiler con el que llegar desde el aeropuerto al destino final. Este tipo de contratación tiene la ventaja de ofrecer información previa, incluyendo normalmente recomendaciones del itinerario a seguir y alojamientos previamente reservados por el organizador. 	

REC.INN.CI	Impulso de la Innovación en marketing y comercialización
C. Innovación en Comercialización/Marketing	
Responsable	Futura Unidad de gestión de la Innovación
Secundario	Sector turístico privado y asociaciones de empresarios de Turismo y Grupos de Acción Local
Prioridad	Alta
<p>En el ámbito de la Innovación en comercialización y marketing, turístico, el destino ha desarrollado diversas actuaciones, ya que en el PST Ambroz-Cáparra se marcan las líneas de trabajo que van a suponer la base para el impulso innovador en marketing y comunicación, dentro de las que destaca la estrategia de comunicación y la nueva web de destino, que abrirá un nuevo escaparate de promoción.</p> <p>También dentro del PST Ambroz-Cáparra se tiene previsto digitalizar 30 experiencias turísticas lo que supondrá una oportunidad para la comercialización y marketing de experiencias turísticas.</p> <p>Además, la participación en el proyecto de cooperación 5StarNature ha abierto una puerta al trabajo conjunto con socios europeos en favor de la adaptación al turismo internacional, generando aprendizajes tanto en el trato con el cliente como en la creación de nuevos canales conjuntos a través de internet: redes sociales del proyecto, página web multilingüe o trabajo con turoperadores internacionales.</p> <p>Se recomienda continuar trabajando y avanzado en este camino y ampliar las líneas de trabajo a través de las siguientes actuaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> I- Impulsar la gestión innovadora de las relaciones con turistas. Esta relación debe perseguir: <ul style="list-style-type: none"> ○ Crear una base de datos de visitantes con el objetivo de establecer perfiles a los que realizar comunicaciones segmentadas en base a sus preferencias, hábitos de consumo o cualquier otro parámetro por el que segmentar la base de datos. ○ Realizar acciones promocionales dirigidas a los distintos perfiles. La implantación de una herramienta CRM (recomendado en REC.GOB.D4) permitiría disponer de una base de datos a la que dirigir un marketing segmentado de alto impacto mediante el envío de newsletter personalizadas. 	

- Mejorar los **procesos de comunicación** con el visitante, valorando la incorporación de herramientas como asistentes virtuales de viaje y *chatbots*, que permiten simplificar y abaratar la atención 24 horas por medio de la automatización. Un ejemplo que el destino puede utilizar como referencia es el *chatbot* [Cerecina](#), del DTI Valle del Jerte.
 - Favorecer la **fidelización de los turistas**, a través de un sistema que incentive la repetición de visitas al destino.
- 2- Continuar fomentando los procesos de **transformación digital** de los comercios y establecimientos turísticos y facilitar de forma sostenida en el tiempo la adopción por parte de las pymes y establecimientos de herramientas y tecnologías facilitadoras de comercialización y marketing, como, por ejemplo:
-  Herramientas de e-commerce.
 -  Realidad Aumentada.
 -  Escaparates Virtuales.
 -  Marketing digital.
 -  Herramientas de gestión empresarial.

Por último y a futuro, medio o largo plazo, conviene fomentar la **comercialización online de la oferta turística**. En este sentido, el Ente Gestor puede valorar la posibilidad de comercializar su oferta a través de sus canales propios, incorporando un módulo transaccional en la futura página web de turismo o desarrollando una plataforma de comercialización específica. En todo caso, se recomienda abordar primero la acción **REC.TEC.B1 Impulso a la creación del portal de turismo**, como paso previo a la posible introducción de la comercialización en la web.

Estas acciones se deben de llevar a cabo consensuado con el sector turístico y buscando alinear esfuerzos con la estrategia del destino y la apuesta por la calidad.






Esta acción está relacionada con **REC.TEC.B5 Impulso a la utilización de herramientas tecnológicas para la comercialización**.



REC.INN.D1	Refuerzo de la formación en Innovación de los empleados públicos
D. Innovación en Formación/Capacitación	
Responsable	Mancomunidades, Ayuntamientos, Diputación de Cáceres, Grupos de Acción Local
Secundario	Sector turístico privado, futuro Consejo Intercomarcal de Turismo
Prioridad	Alta
<p>Se recomienda reforzar la formación en herramientas para la transformación diseñando programas de alto enfoque a la Innovación y la creatividad.</p> <p>Esta formación debe realizarse en coherencia con los planes recomendados en la acción REC.GOB.B3. Planes de formación adaptados a las necesidades del DTI, y su principal objetivo debe ser favorecer la gestión innovadora en los distintos niveles de la administración.</p> <p>Se priorizará el uso de metodologías de aprendizaje que apuesten por la aportación de nuevas ideas, la reflexión conjunta, la creatividad y el trabajo colaborativo.</p>	

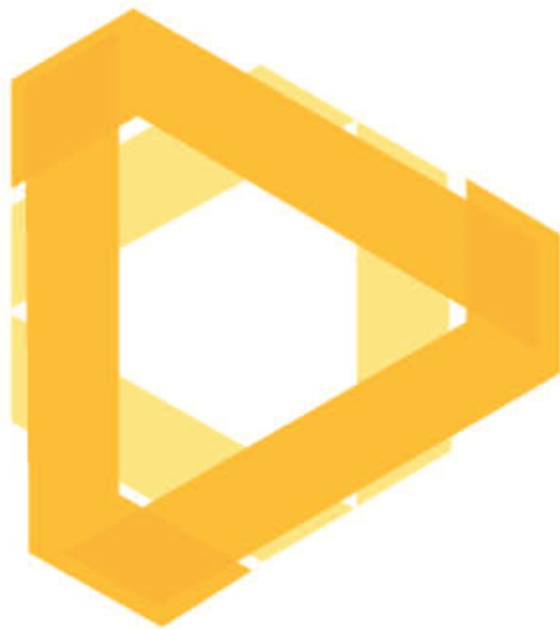
REC.INN.D2	Fomento de la Innovación colaborativa en turismo
D. Innovación en Formación/Capacitación	
Responsable	Futura Unidad de gestión de la Innovación
Secundario	Futuro Consejo Intercomarcal de Turismo, empresarios turísticos, asociaciones de empresarios de turismo, Grupos de Acción Local
Prioridad	Alta
<p>En el marco de la Unidad de gestión de la Innovación sugerida en la recomendación REC.INN.A1. Creación de una Mesa/Unidad de gestión de la Innovación, se debe fomentar la Innovación colaborativa en el destino, invitando a todos los agentes que puedan hacer aportaciones a la Innovación desde sus diferentes campos de trabajo.</p>	

REC.INN.D2	Fomento de la Innovación colaborativa en turismo
<p>Se debe hacer especial hincapié en las instituciones de referencia, como puede ser el Centro De Investigaciones Científicas y Tecnológicas de Extremadura (CICYTEX).</p> <p>La Innovación colaborativa debería desembocar en la ejecución de acciones de fomento y difusión de la Innovación como pueden ser los concursos de ideas para plantear soluciones creativas para el sector turístico; la participación en encuentros nacionales e internacionales sobre Innovación, etc.; la puesta en marcha de programas de capacitación, etc.</p> <p>Estas acciones deben estar recogidas en el plan operativo recomendado en REC.INN.A2.</p>	

REC.INN.D3	Identificación de mecanismos innovadores de participación de los turistas en el destino
D. Innovación en Formación/Capacitación	
Responsable	Mancomunidades, Diputación de Cáceres, Grupos de Acción Local (Ceder Cáparra y DIVA)
Secundario	Sector turístico privado y asociaciones de empresarios de Turismo y población residente
Prioridad	Media
<p>La participación de los ciudadanos y los turistas se debe tener en cuenta en la gestión inteligente del DTI Ambroz-Cáparra.</p> <p>En esta recomendación se aconseja apostar por el fomento de la participación, a partir de mecanismos innovadores que faciliten la aportación de residentes y turistas en la propuesta de nuevas ideas inclusivas, disruptivas y creativas, en relación a nuevas formas de promoción y comercialización del destino, de prestación de servicios, de generación de productos turísticos, etc.</p> <p>El Ente Gestor debe diseñar e implementar cursos, jornadas, talleres, etc. para los residentes, así como encuestas para turistas y población local o mecanismos innovadores de participación, como foros online o actividades en las que participen ambos, que acerquen a los dos colectivos a la gestión diaria del destino.</p>	

REC.INN.D4	Fomento del emprendimiento innovador en turismo
D. Innovación en Formación/Capacitación	
Responsable	Mancomunidades, Área de Turismo de la Diputación de Cáceres Gerencia PST Ambroz-Cáparra, futura Unidad de gestión de la Innovación, Dirección General de Turismo de Extremadura
Secundario	Sector turístico privado y asociaciones de empresarios de Turismo locales y Grupos de Acción Local
Prioridad	Alta
<p>El apoyo al emprendimiento contribuye positivamente al desarrollo económico y a la mejora de la competitividad y las condiciones de vida del destino y de sus habitantes, lo que favorece la retención del talento y a la atracción de inversiones.</p> <p>Se deben reforzar los servicios prestados al emprendedor con programas que den respuesta a sus necesidades, haciendo especial hincapié en proyectos innovadores relacionados con la actividad turística en sentido amplio, es decir, atendiendo a todos los ejes del DTI. Se propone llevar a cabo las siguientes actuaciones:</p> <ul style="list-style-type: none">  Mentorización de proyectos: se propone la creación o adhesión a una red de mentores y profesionales de apoyo a los emprendedores especializados en todas las Áreas de la empresa y otras actividades necesarias para poner en marcha su proyecto.  Identificación de socios para los futuros proyectos de emprendimiento.  Identificación de programas de financiación pública y privada para emprendedores y proyectos de Innovación.  Identificación de inversores y realización de reuniones.  Fomento de encuentros entre emprendedores para compartir información y crear foros de discusión y de puesta en común de problemáticas y buenas prácticas (networking). 	

REC.INN.D5	Especialización en programas internacionales de apoyo a la I+D+i en turismo
D. Innovación en Formación/Capacitación	
Responsable	Futura Unidad de gestión de la Innovación, Mancomunidades, Área de Turismo de la Diputación de Cáceres Gerencia PST Ambroz-Cáparra
Secundario	Sector turístico privado y asociaciones de empresarios de Turismo locales y Grupos de Acción Local
Prioridad	Media
<p>Maximizar la participación en programas internacionales de apoyo a la Innovación debe ser una prioridad para un DTI.</p> <p>Uno de los objetivos de la futura estrategia de Innovación para el destino debe ser la detección de oportunidades de desarrollo alineadas con el marco plurianual de financiación de la Unión Europea (2021-2027) y con el nuevo Fondo de Recuperación Next Generation EU.</p> <p>En esta recomendación se aconseja acompañar este objetivo impulsando dos tipos de acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="284 1352 1359 1512">  Desarrollar competencias que faciliten la gestión de las candidaturas, la búsqueda de socios y la gestión y seguimiento de los proyectos aprobados, incluyendo el control económico y financiero y la justificación técnica de los mismos. <li data-bbox="284 1541 1359 1630">  Ampliar la búsqueda de convocatorias incorporando las promovidas por otros organismos internacionales que disponen de fondos específicos para turismo. 	

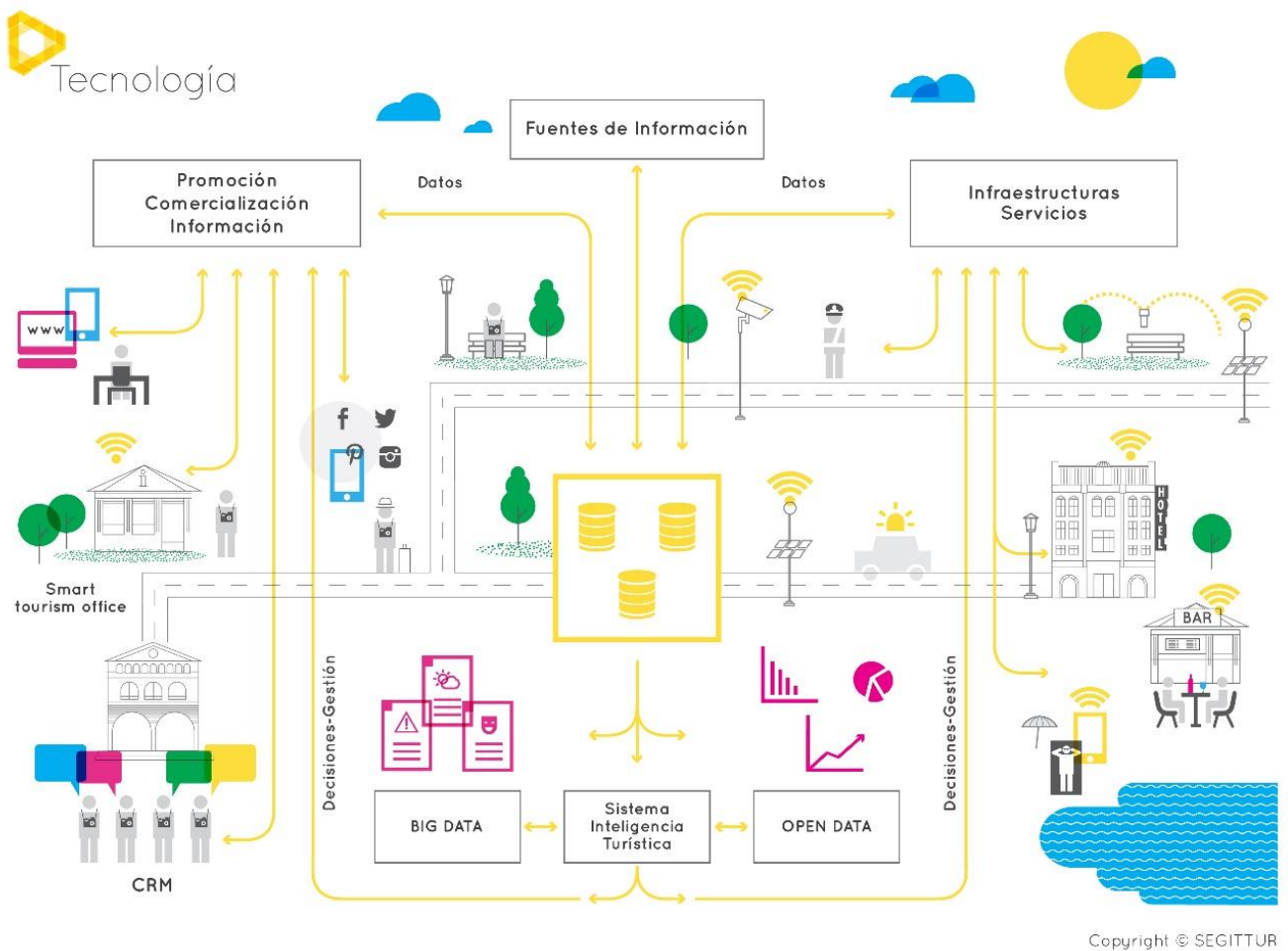


TECNOLOGÍA

4.3. TECNOLOGÍA

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

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



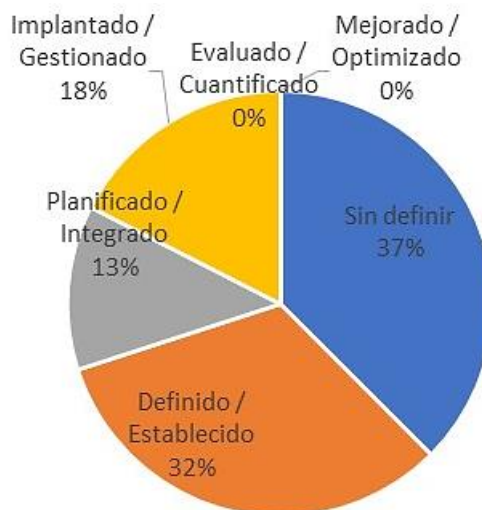
4.3.1. Grado de cumplimiento de los requisitos de Tecnología

Esta sección analiza el estado actual de las Tecnologías de la información aplicadas en el destino evaluando tanto la implantación actual como en un futuro cercano de nuevos proyectos innovadores tecnológicamente avanzados. Todo ello se hace desde diferentes perspectivas coincidentes con los ámbitos en los que se agrupan los requisitos: Tecnologías aplicadas a la Gobernanza, Tecnologías aplicadas al marketing turístico, infraestructuras tecnológicas y el sistema de conocimiento turístico implantado.



El grado de cumplimiento de los requisitos analizados en el eje de **Tecnología** en **Ambroz-Cáparra** se sitúa en el **22,0%**.

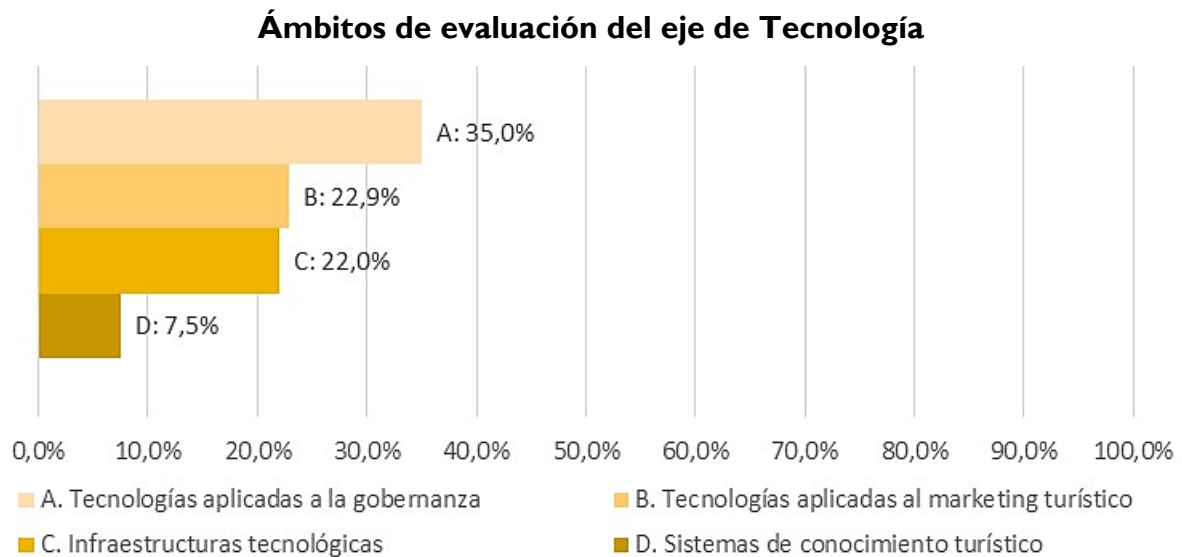
Evaluación según el grado de madurez de los requisitos



Fuente: Elaboración propia por SEGITTUR

Como se observa en el gráfico anterior, en el destino Ambroz - Cáparra se ha comenzado a trabajar en el 63% de los requisitos del eje de Tecnología que se analizan en la metodología de DTI, pero por el momento solo se ha llegado a la fase de implementación en un 18% de los mismos. Se detecta además que un 37% de los requisitos analizados en la metodología están por definir.

En el **desglose del eje por ámbitos de evaluación**, destaca el cumplimiento de requisitos del ámbito de **Tecnologías aplicadas a la Gobernanza** desplegadas en el destino con un 35%. A continuación, el ámbito de **Tecnologías aplicadas al marketing turístico**, (22,9 % de grado de cumplimiento) seguido del ámbito de **Infraestructuras tecnológicas** (22%). El mayor margen de mejora está en la **Tecnología aplicada al conocimiento turístico** (7,5%).



Fuente: Elaboración propia por SEGITTUR

4.3.2. Diagnóstico y recomendaciones por ámbitos de evaluación

Ámbito A. Tecnologías aplicadas a la Gobernanza

Un Destino Turístico Inteligente (DTI) debe hacer un uso intensivo de la Tecnología, impulsar y promover la utilización y desarrollo de herramientas tecnológicas y ponerlas a disposición de todos los actores implicados, además de crear programas de formación que permitan y mejoren la capacitación en materia tecnológica. Los requisitos en este ámbito se centran en la gestión del destino, su Gobernanza y la participación digital, ofreciendo al ciudadano acceso a la información, así como una comunicación eficaz gracias al uso de las herramientas tecnológicas.

Para emprender un proyecto de conversión de un destino en un Destino Turístico Inteligente (DTI), es necesario hacer un uso adecuado de la Tecnología, impulsar y promover el desarrollo e implantación de herramientas tecnológicas y ponerlas a disposición de todos los actores implicados, además de desarrollar programas de formación que mejoren la capacitación en materia tecnológica.

Ámbito B. Tecnologías aplicadas al marketing turístico

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

Ámbito C. Infraestructuras tecnológicas

Las infraestructuras tecnológicas desplegadas en un destino son la base para el óptimo aprovechamiento de las nuevas Tecnologías en el desarrollo de los Destinos Turísticos Inteligentes. Los turistas demandan conectividad, por lo que las infraestructuras que tienen que ver con ésta son cruciales. Por otra parte, es importante cualquier despliegue de infraestructuras tecnológicas que permita realizar una gestión más eficiente de los servicios y que permita a los gestores del destino tener un mejor conocimiento de su realidad, así como mejorar el proceso de toma de decisiones informadas y por tanto inteligentes.

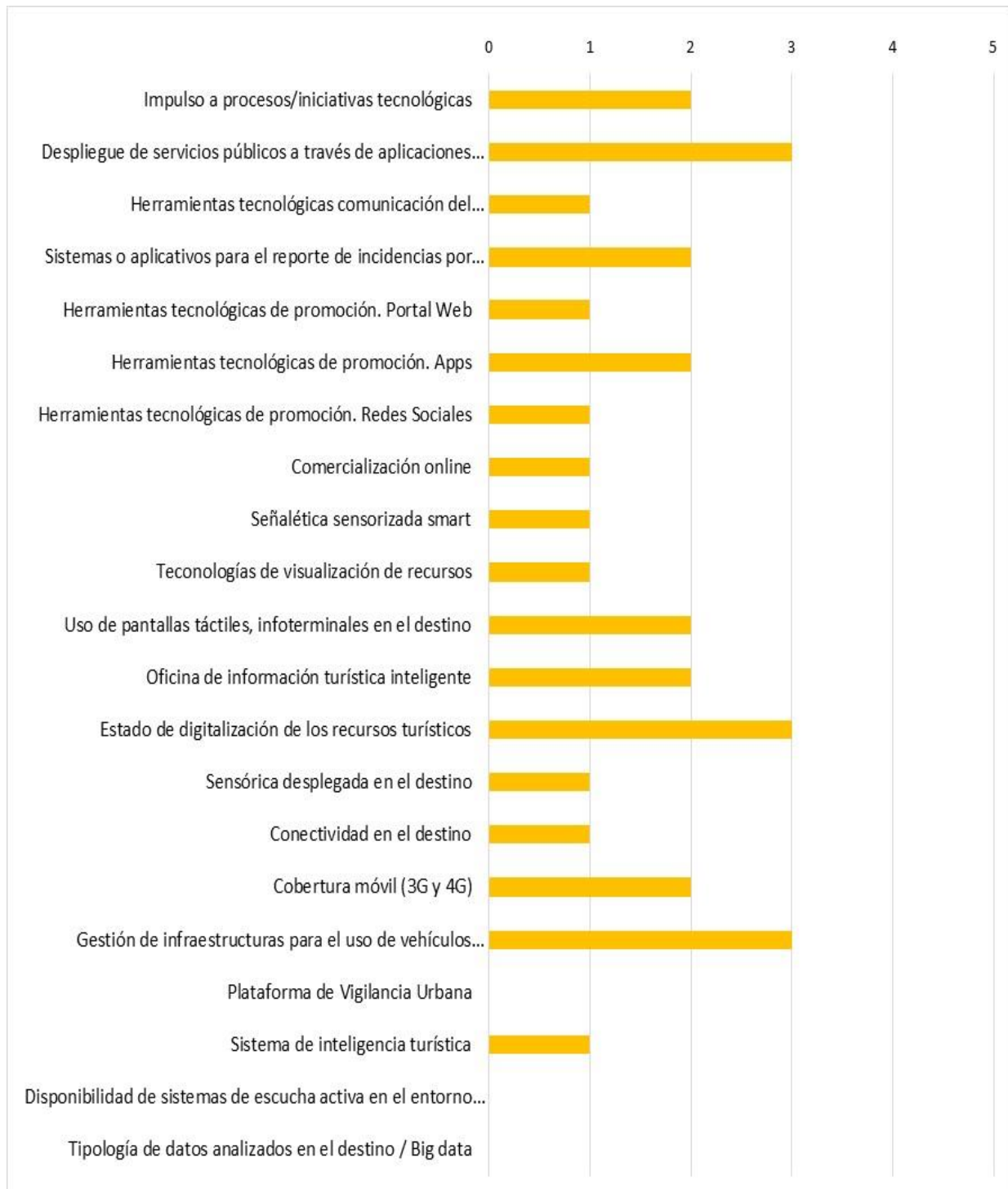
Ámbito D. Sistemas de conocimiento turístico

La gestión del conocimiento e inteligencia turística generados en un destino es un factor clave en el proceso de toma de decisiones. Los requisitos para un DTI pasan por el conocimiento individualizado del turista, de la oferta y una gestión transparente y pública de los datos, que deben aprovechar el potencial de las nuevas Tecnologías para pasar de modelos tradicionales de gestión de datos a nuevas herramientas tecnológicas para la recogida y análisis de distintas fuentes de datos, tanto estructuradas como no estructuradas.



REQUISITOS DEL EJE

Síntesis de los principales requisitos del eje:






Nota: las valoraciones van del 0 al 5.



LÍNEAS ESTRATÉGICAS DEL MODELO DE DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE

Las **Líneas Estratégicas** en relación al **eje de Tecnología** se aglutina en las siguientes recomendaciones o acciones.

REC.TEC.A1		Creación de una Unidad de gestión tecnológica del proyecto DTI o mesa de trabajo
A. Tecnologías aplicadas a la Gobernanza		
Responsable	Operadores TIC de las Mancomunidades, Área de Turismo de la Diputación de Cáceres, Gerencia PST Ambroz-Cáparra	
Secundario	Junta de Extremadura, Diputación de Cáceres, Grupos Acción Local	
Prioridad	Alta	
<p>Una de las líneas estratégicas prioritarias que se deberán llevar a cabo en el destino es la creación la creación de una Mesa de trabajo o Unidad de Gestión Tecnológica, ya que por el momento se detecta que se están realizando despliegues tecnológicos en el destino sin una visión global y con escasa interrelación entre los entes principales, lo que hace muy difícil que se obtengan unos resultados óptimos y eficientes.</p> <p>Esta Unidad deberá integrar el proyecto DTI y otros proyectos de índole tecnológica que se están desarrollando en el destino o que se vayan a llevar a cabo. El objetivo es que se generen sinergias entre proyectos con objetivos alineados, especialmente con el proyecto Plan director de Provincia Digital de Cáceres y con el PST Ambroz-Cáparra, (que además cuenta con una comisión de seguimiento del proyecto y distintos grupos de trabajo), y que se integren además a los responsables de desarrollos tecnológicos de los Ayuntamientos y organismos relevantes desde el punto de vista turístico.</p> <p>Esta Unidad deberá aglutinar las siguientes competencias:</p> <ul style="list-style-type: none">  Responsabilidad sobre los desarrollos de Tecnología. Se deberá contar con personal especializado que actualice y mantenga las tecnologías desplegadas en el destino hasta el momento y las futuras.  Acceso a un órgano consultivo para determinar las acciones a realizar que sea transversal al resto de áreas, que en este caso será el recomendado en 		

REC.TEC.A1	Creación de una Unidad de gestión tecnológica del proyecto DTI o mesa de trabajo
<p>Gobernanza REC.GOB.BI. Creación del comité/Unidad/responsable DTI.</p> <p> Establecimiento de un canal de comunicación con todos los responsables operativos de las distintas áreas que puedan tener relación con Tecnología.</p> <p>Uno de los objetivos será intentar que exista un área donde se pongan en común y valoren las opciones tecnológicas teniendo en cuenta los trabajos a desarrollar en los municipios de una forma global, evitando así que por ejemplo el desarrollo de una tecnología se realice sin tener en cuenta las demás y tratando de aprovechar sinergias y el know-how de los distintos municipios.</p>	

REC.TEC.A2	Implementación de iniciativas tecnológicas y de Gobernanza inteligente
A. Tecnologías aplicadas a la Gobernanza	
Responsable	Operadores TIC de las Mancomunidades
Secundario	Junta de Extremadura, Diputación de Cáceres, Universidades
Prioridad	Media
<p>No se han podido identificar en el destino la implementación de iniciativas tecnológicas, ni impulsadas por el propio destino ni en colaboración con otros organismos.</p> <p>Por ello y a través de la futura Unidad de gestión tecnológica del proyecto DTI (REC.TEC.A1) se aconseja el impulsar la puesta en marcha de convenios de colaboración con Universidades y Centros Tecnológicos para la implementación de iniciativas tecnológicas e innovadoras en el destino.</p> <p>En relación al fomento del uso de las nuevas tecnologías en el destino, se ha realizado acciones de interés, como la creación de aulas tecnológicas DIGILABS, en los municipios de Oliva de Plasencia y Cabezabellosa en el marco de EDUSI Plasencia y Entorno. Son espacios para la formación y el asesoramiento digital que buscan crear una sociedad digital inteligente, activa y conectada tecnológicamente con su entorno. Cuentan con equipamiento y un técnico para la formación para romper la brecha digital en la sociedad en su conjunto y en las empresas. También se han realizado</p>	

REC.TEC.A2

Implementación de iniciativas tecnológicas y de Gobernanza inteligente

itinerarios de alfabetización tecnológica y competencias digitales por todos los municipios, a cargo del Grupo de Acción Local.

Las acciones encaminadas al fomento de uso de nuevas tecnologías y reducción de la brecha digital suponen el germen del desarrollo tecnológico del destino, por lo que será responsabilidad del Ente Gestor identificar áreas de conocimiento, proporcionar formación al respecto y fomentar la **incorporación de las nuevas tecnologías** en los procesos de trabajo.

Se recomienda por lo tanto ampliar este trabajo de acercamiento de nuevas tecnologías y extenderlo generando programas específicos para el sector turístico, tanto de empresas consolidadas como de aquellas de nueva creación. El objetivo será dotar de los conocimientos necesarios a todos los agentes implicados en el desarrollo turístico del destino, tanto al sector público como al sector privado.

En cualquier caso, este programa debe estar imbricado con el plan de formación recomendado en el eje de Gobernanza, **REC.GOB.B3 Plan de formación adaptado a las necesidades del DTI.**

La Diputación de Cáceres deberá trabajar junto con la Junta de Extremadura para la creación de estos programas, dado que uno de los objetivos es la sensibilización y promoción en TIC's, pero también se deberán aprovechar las sinergias y programas de otras instituciones.

REC.TEC.A3

Impulso y mejora de las herramientas tecnológicas de Gobierno abierto

A. Tecnologías aplicadas a la Gobernanza

Responsable	Operadores TIC de las Mancomunidades
Secundario	Futura Unidad de gestión tecnológica del proyecto DTI, Ayuntamientos
Prioridad	Alta

Esta línea estratégica implica que la Mancomunidades junto con los Ayuntamientos, trabajen para poder contar con las herramientas tecnológicas básicas de Gobierno abierto, lo que implica el desarrollo de las mismas en los ámbitos de la participación ciudadana, transparencia y colaboración. Dentro [del Plan director de Provincia Digital](#)

REC.TEC.A3**Impulso y mejora de las herramientas tecnológicas de Gobierno abierto**

de [Cáceres](#), la línea de actuación 9 “**Gobierno Abierto y Participación Ciudadana**” marca actuaciones concretas para la provincia en este sentido, que, si bien se implantarán en la provincia, deberán ser aprovechadas en los municipios que conforman Ambroz - Cáparra.


En cuanto a la **mejora de la atención ciudadana e interacción con el ciudadano/turista**, algunos Ayuntamientos, las mancomunidades y GAL disponen de web donde ofertan servicios y trámites, como las sedes electrónicas de [Ambroz](#) y [Trasierra](#). Como elemento de comunicación con el ciudadano, varios Ayuntamientos cuentan con la aplicación Bando Móvil que es sin duda una herramienta ideal para establecer una comunicación entre el Ayuntamiento y el ciudadano menos rígidos que las habituales, que se basa en la rapidez, sencillez y cercanía. De todos modos, esta herramienta solo se utiliza para emitir información, no permite la interacción con el ciudadano y no está presente en todos los Ayuntamientos por lo que se recomienda ampliar su uso a todos los municipios del territorio.

También se cuenta con una sección de quejas y sugerencias en la sede electrónica de algunos portales de los Ayuntamientos, como por ejemplo el Ayuntamiento de [Hervás](#). En la página web de la mancomunidad de [Ambroz](#) y en la de [Trasierra Tierras de Granadilla](#). Sin embargo, no se tiene información del número de sugerencias o quejas que se realizan y no se realiza un seguimiento o promoción de esta herramienta, por lo que se recomienda impulsarla para que se mejore su uso.

Se ha detectado también la existencia de una herramienta de comunicación interesante en Hervás, [Hervás contigo](#). Es una app del Ayuntamiento, en la que se fomenta la interacción con el ciudadano. En la actualidad se encuentra infrautilizada y casi en abandono.


Este tipo de aplicaciones de comunicación entre Ayuntamientos con el ciudadano son sin duda una gran oportunidad para actuar rápida y eficazmente en los problemas de una provincia o municipio o comunicar a los residentes información por medios menos rígidos que las habituales. En este sentido se recomienda realizar un trabajo de impulso de esta herramienta, promocionando su uso y animando a la población local a su utilización.

Otras aplicaciones importantes para mejorar la comunicación entre el sector público y, que además pueden usar turistas es:

-  La aplicación *AlertCops* es un servicio de alertas de seguridad ciudadanas que permite ciudadanos comunicarse de manera rápida, gratuita y precisa con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado. Está disponible en varios idiomas.

REC.TEC.A3

Impulso y mejora de las herramientas tecnológicas de Gobierno abierto

 La aplicación Línea Verde es una aplicación gratuita que permite realizar consultas, notificaciones y gestión de incidencias medioambientales geolocalizados. El Ayuntamiento ya ha estado pensando en implantar esta herramienta en el destino y se recomienda que se impulse.

En lo **relativo a la participación ciudadana**, en el Plan director de Provincia Digital de Cáceres se trabajará en las diseño e implantación del portal de participación ciudadana. Por otra parte, ambas Mancomunidades cuentan con secciones de transparencia en los portales institucionales, pero se encuentran vacíos y sin uso, por lo que será necesario que se sometan a un proceso de mejora. Además, será conveniente estudiar la posibilidad de implementar herramientas para fomentar la participar online individualmente, que deberán estar en varios idiomas para propiciar la interacción con el turista. Para ellos será fundamental la generación de propuestas que fomente la participación de una forma continuada, ya que para tener una ciudadanía participativa hay que impulsar y ayudar a que se genere este comportamiento.

La implicación de cada uno de los Ayuntamientos será fundamental para que el portal tenga contenidos, este actualizado y para solicitar participación de forma continuada

En lo relativo a la **disponibilidad de datos abiertos**, en la actualidad las dos Mancomunidades tienen una sección de datos abiertos en sus portales web, pero con un número de datasets muy reducidos, limitándose básicamente a una base de datos de noticias. Se informa durante el trabajo de campo que se está trabajando en transparencia en los datos y en facilitar el acceso al dato a la población, pero es un trabajo incipiente. Además, la usabilidad de las páginas web de los Ayuntamientos es deficiente, lo que dificulta la búsqueda de información. Se debe realiza una labor de concienciación entre los alcaldes de los 23 municipios sobre la importancia de poner a disposición de ciudadanos y empresas datos abiertos que pueden ser reutilizados o redistribuidos.

Por otra parte, en el [Plan director de Provincia Digital de Cáceres](#), en la línea de actuación número 9 se tiene previsto trabajar ampliamente en la obtención de **datos abiertos**, destacando entre las múltiples acciones que se realizarán la creación de un portal de datos abiertos para la Diputación, elaboración de catálogos de datos abiertos, y la inclusión de iniciativas como **APORTA o INVESTIGA** para la obtención de datos en los sectores principales, siendo uno de ellos el sector turístico.

Se recomienda que los 23 municipios y el destino en su conjunto que, a través de la futura Unidad de gestión tecnológica, se incorporen activamente a todas estas acciones y que se aprovechen sinergias, que posteriormente se plasme en el espacio

REC.TEC.A3	Impulso y mejora de las herramientas tecnológicas de Gobierno abierto
habilitado en la página web de cada uno de los Ayuntamientos y las dos Mancomunidades.	

REC.TEC.B1	Implantación de un plan de marketing online
B. Tecnologías aplicadas al marketing turístico.	
Responsable	Mancomunidades, Área de Turismo de la Diputación de Cáceres Gerencia PST Ambroz-Cáparra
Secundario	Empresariado turístico y población residente
Prioridad	Alta
<p>Siguiendo con la recomendación realizada en el eje de Gobernanza relativa a la necesidad de contar con un plan de marketing sostenible REC.GOB.A5 del destino Ambroz - Cáparra y una vez se cuente con este, en el marco del mismo será necesario la elaboración de un plan de marketing online, con el objetivo de marcar las líneas de actuación en marketing digital en base al análisis previo y la definición de estrategias digitales y tácticas.</p> <p>Este plan de marketing online tiene que llevar asociado un plan de medios I, que deberá estar perfectamente alineado con el plan de comunicación recomendado en el eje de Gobernanza, en REC.GOB.C7.</p> <p>Será además fundamental contar con más personal cualificado (al menos un community manager).</p>	

¹ El Plan de Medios es el **documento** donde se recoge toda la planificación de los medios de comunicación que se puede utilizar en una campaña publicitaria.

REC.TEC.B2	Impulso a la creación de una página web de turismo del destino e implantación de un proceso de mejora continua de los portales de turismo existentes
B. Tecnologías aplicadas al marketing turístico.	
Responsable	Área de Turismo de la Diputación de Cáceres Gerencia PST Ambroz-Cáparra, Dirección General de Turismo de Extremadura
Secundario	Mancomunidades y Ayuntamientos
Prioridad	Alta
<p>El destino cuenta con diferentes portales de turismo en el territorio, destacando el del Grupo de Acción Local DIVA, la asociación de empresarios ATUVA y la Mancomunidad de Tierras de Granadilla y la de la asociación de empresarios Aturtigra.</p> <p>Consciente de la importancia de contar con un portal web del destino y que aglutine toda la información, se ha proyectado en el Plan de Sostenibilidad Turística el desarrollo de una nueva página web "Creación, mantenimiento y mejora continua de la web turística del destino Ambroz-Cáparra" a realizar desde el 2021 hasta el 2023, siendo esta una herramienta tecnológica imprescindible como canal de promoción y comunicación con los visitantes. Entorno a esto, las recomendaciones que se desprenden son dos:</p> <p>I. Desarrollo o de la página web turística del destino Ambroz-Cáparra. Para su diseño se deberán de tener en cuenta las líneas estratégicas definidas en el Plan de Sostenibilidad Turística. Además, se realizan las siguientes recomendaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Traducción al menos a dos idiomas. • Mapa del site. • Diseño responsivo. • Menú de navegación: debe ser intuitivo y sencillo, para ganar usabilidad y aportar una mejor experiencia del usuario. <ul style="list-style-type: none"> - Se recomienda instalar un ítem que agrupe todo el contenido multimedia generado por el destino. Además, deberá agrupar aquí la galería fotográfica y de videos y las futuras webcams. - Se recomienda instalar un ítem de agenda. Se recomienda utilizar una herramienta de agenda que incorpore un widget configurable de modo que se puedan consultar todos los eventos del destino de manera sencilla y amigable. 	

REC.TEC.B2

Impulso a la creación de una página web de turismo del destino e implantación de un proceso de mejora continua de los portales de turismo existentes

- Buscador interno en una posición destacada.
- Vídeo de presentación del destino.
- Imagen corporativa.
- Se deben trabajar en la construcción de un Blog de Turismo, interactivo que ayude a dinamizar e interactuar con el visitante.
- Consideración de la creación de una newsletter o posibilidad de registro para contenido Premium (fidelización y comercialización).
- Botones para interactuar con los perfiles sociales.
- Visualización multimedia: tours virtuales y cámaras web online.
- Opción de descarga gratuita de información para el turista sobre el destino.
- Opción de descarga de la app móvil.
- Imágenes de calidad.
- Información del tiempo y calidad del aire del destino.
- Incluir un área para profesionales, donde se incorporarán datos de los informes de encuestas, informes anuales de las Oficinas de Turismo y cualquier información que pueda resultar de interés para el sector.
- Es muy recomendable la configuración de experiencias turísticas, que ha demostrado ser una efectiva palanca de diferenciación de los destinos.

Se tendrá en cuenta que sea un portal accesible y será importante prestar atención a la velocidad de carga y optimización de contenidos del portal de turismo, al análisis y posicionamiento y a la utilización de herramientas de analítica web, como base para la realización del análisis de mercado y diseño de acciones de marketing. Otro de los aspectos fundamentales que se debería trabajar en la futura página web son acciones SEO (Search Engine Optimization) y posicionamiento natural (gratuita-SEO) y patrocinado (de pago-SEM). El primer paso en este sentido será contar con una auditoría de posicionamiento web clásica y a partir de ahí realizar acciones para obtener y mantener a largo plazo la web en los primeros puestos de los resultados de búsqueda.

2- Con respecto a los portales existentes, es importante también apoyar a asociaciones, Mancomunidades y Grupos de Acción Local para que reciban apoyo en la actualización, mantenimiento y mejora continua de sus propias páginas web. Será fundamental, además, estudiar la imbricación de todas ellas, con contenidos diferenciados como hasta ahora.

REC.TEC.B3	Valoración de la implantación de una aplicación turística del destino
B. Tecnologías aplicadas al marketing turístico.	
Responsable	Futura Unidad de gestión tecnológica del proyecto DTI
Secundario	Área de Turismo de la Diputación de Cáceres Gerencia PST Ambroz-Cáparra, empresariado turístico
Prioridad	Media
<p>Hay que tener en cuenta que, en el contexto actual, las aplicaciones compiten con muchos otros servicios por el espacio en los dispositivos móviles, pero son herramientas de comunicación muy importantes, sobre todo en destinos Ambroz - Cáparra, donde los recursos turísticos se encuentran dispersos y las aplicaciones pueden ayudar al turista a identificar otros puntos de interés en la visita. Es por esto que se recomienda el estudio o análisis de utilidad de implantación de una aplicación turística en el destino. Se deberá prestar especial atención a los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si se desarrolla una app, es fundamental atender al peso de la misma: en las apps de destino en las que puede haber mucho contenido es fácil acabar desarrollando una app muy pesada que disuada a los usuarios de su descarga, por lo que será fundamental ofrecer la posibilidad de descarga que permita disponer de cierto contenido sin necesidad de conexión. La información básica de los recursos puede estar disponible sin conexión y la complementaria, principalmente audiovisual, (audio, video, fotos de gran tamaño) puede estar disponible con conexión. • Gestor de contenidos integrable con el CRM. REC.GOB.D4. Implantación de un sistema de gestión de clientes (CRM) en turismo. • Integración con los componentes del smartphone: osciloscopio, cámara, GPS, etc. • Tener presente la Accesibilidad de herramientas tecnológicas. Desarrollar audio guías agregando toda la información disponible, así como itinerarios. REC.ACC.B2. Soluciones tecnológicas para facilitar la Accesibilidad de los turistas. <p>La creación de la app debe ser un proyecto de mejora continua que genere pequeñas mejoras y que las priorice según va detectando la necesidad de los usuarios. No se recomienda crear una planificación inamovible desde el inicio del proyecto o</p>	

REC.TEC.B3**Valoración de la implantación de una aplicación turística del destino**

demasiado ambiciosas, sino que se utilicen estas recomendaciones como líneas de actuación a evaluar según necesidades.

Por otra parte, el destino cuenta con dos aplicaciones relativas a eventos o a una comarca determinada, por ejemplo en [Trasierra](#) cuentan con una aplicación de destino y en Ambroz cuentan con dos aplicaciones relativas a dos productos o eventos: el [Otoño Mágico](#) y la [Ruta de la Vía de la Plata](#). Todas ellas presentan margen de mejora, especialmente en cuanto a la promoción que se realiza para su descarga y utilización y también en lo relativo a las funcionalidades de las mismas. También será fundamental trabajar para recopilar datos estadísticos sobre el uso de las mismas, a través de herramientas analíticas pensadas especialmente para móviles.

REC.TEC.B4**Impulso a la promoción en redes sociales**

B. Tecnologías aplicadas al marketing turístico

Responsable

Área de Turismo de la Diputación de Cáceres
Gerencia PST Ambroz-Cáparra, Dirección General de Turismo de Extremadura, futura Unidad de gestión tecnológica del proyecto DTI

Secundario

Mancomunidades y Ayuntamientos

Prioridad

Alta

Una buena gestión de las redes sociales debe estar avalada por la actividad que aglutina, la calidad de su información y el número de seguidores que ayudan a crear comunidad.

En el momento de realización del presente informe, se cuenta con presencia en las redes sociales mayoritarias solamente en algunos destinos de Ambroz-Cáparra y un poco disgregada, encontrando en Facebook e Instagram mayoritariamente información de **Hervás y Valle Ambroz**, siendo más cuidado el trabajo en Hervás, con contenido adecuado, publicaciones recientes y con un importante número de seguidores.

Por otra parte, las asociaciones empresariales, en concreto [ATUVA](#) realizan una excelente labor de promoción, difunden una agenda de eventos semanal y cuentan con una excelente gestión en redes sociales, haciendo seguimiento de las mismas y





REC.TEC.B4

Impulso a la promoción en redes sociales




analítica mensual. Siendo importante su labor, el destino tiene que trabajar en la creación de perfiles de destino.

Conscientes de ello, en el marco del PST Ambroz-Cáparra en 2022 se crearán los perfiles del destino, enmarcados en las líneas de trabajo 25, 26 relativas a “creación, mejora y mantenimiento de la comunicación turística digital”; “Campañas de promoción y publicidad segmentada en redes sociales.

En cualquier caso, se encuentra margen de mejora en los siguientes aspectos:

-  Es importante que se sigan las líneas marcadas en el futuro plan de marketing online **REC.TEC.BI**.
-  Creación de contenido. Ya previsto en el PSTD, donde se proyecta la creación de micro vídeos y sociales vídeos.
-  Coordinación con las redes sociales de los distintos Ayuntamientos, Mancomunidades y asociaciones.
-  Analítica. Se debe contar con informes mensuales en los que se plasme el número de menciones, geolocalización de los comentarios, identificación de los usuarios más relevantes, de los diez tweets/noticias más compartidas, etc. de modo que se obtenga una visión general de lo que está ocurriendo en las distintas redes. Estos datos se deben poner en común de manera sistemática para que se pueda conocer de primera mano la información y se pueda incorporar en los procesos de toma de decisiones.

Otros aspectos a tener en cuenta a futuro son:

-  Identificación de influencers en redes sociales y el establecimiento de una comunicación con ellos es muy importante, ya que pueden ser colaboradores en las campañas de promoción de nuevos eventos o actividades que se quieran potenciar.
-  Utilización de YouTube Analytics para poder analizar e identificar tendencias, conocer a la audiencia y sus gustos e interacciones.
-  Marketing social² a través de las redes sociales, que puede resultar de gran ayuda para concienciar sobre el medio ambiente (basura, agua, etc.).



² El marketing social es una estrategia que pretende convencer al público objetivo de una marca a colaborar aportando soluciones a problemas como salud, transporte, medio ambiente, educación y otros temas de carácter social.

REC.TEC.B5	Impulso a la utilización de herramientas tecnológicas para la comercialización
B. Tecnologías aplicadas al marketing turístico	
Responsable	Área de Turismo de la Diputación de Cáceres Gerencia PST Ambroz-Cáparra, Dirección General de Turismo de Extremadura, futura Unidad de gestión tecnológica del proyecto DTI
Secundario	Mancomunidades y Ayuntamientos
Prioridad	Media
<p>Si bien el destino no tiene la madurez tecnológica para realizar acciones de comercialización online, si es importante tener en cuenta que una de las líneas estratégicas a trabajar en Ambroz-Cáparra es la comercialización de productos turísticos con el apoyo de las TIC y el impulso del comercio electrónico en el sector turístico del destino, así como el fomento en el sector del uso de las plataformas de reservas y la presencia de los recursos del destino en GoogleMaps y plataformas de viajes.</p> <p>En este sentido, la línea de actuación primeramente debe estar centradas en designar al menos una estrategia de comercialización que ofrezca posibilidades de gestión:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formar a los establecimientos en las distintas posibilidades de venta, así como las acciones que deben realizar para cuidar cada canal, como la gestión de las opiniones de usuarios. • Concienciar a los propietarios de los recursos turísticos de la necesidad de ofrecer su producto online con reserva directa. • Seleccionar las herramientas más usadas por el público objetivo para realizar reservas online y conocer para cada una de ellas las características, las condiciones para aparecer, las comisiones y las tipologías de acuerdos para elaborar un catálogo de sitios webs o apps en las que cada establecimiento deba aparecer. • Designar al menos una estrategia de comercialización que ofrezca posibilidades de gestión. 	

REC.TEC.B6	Valoración del impacto de las campañas de promoción y eventos
B. Tecnologías aplicadas al marketing turístico	
Responsable	Área de Turismo de la Diputación de Cáceres Gerencia PST Ambroz-Cáparra, Dirección General de Turismo de Extremadura, futura Unidad de gestión tecnológica del proyecto DTI
Secundario	Mancomunidades y Ayuntamientos
Prioridad	Media
<p>El estudio y medición de las campañas de promoción debe formar parte de la línea estratégica de trabajo en el ámbito de la promoción turística.</p> <p>Se observa y declara por los agentes del territorio, durante el trabajo de campo, que se realizan informes de resultados de la campaña en Redes Sociales durante el Otoño Mágico 2021. Además, en la oficina de turismo de Hervás se realizan informes periódicos de seguimiento. Si bien son acciones de interés, se echa en falta la realización de estudios de impacto económico, que resultan imprescindibles para conocer y seguir el rendimiento de las campañas y eventos y su influencia e impacto en el destino. Sería muy interesante conocer, especialmente para los eventos notables como el Otoño Mágico, el impacto en el comercio local, aforos en las instalaciones, comentarios al respecto en Redes Sociales y seguimiento, etc.</p> <p>Este trabajo se suele subcontratar y se podría hacer implicando a la Diputación de Cáceres, pero, en cualquier caso, será labor del Ente Gestor del destino analizar los resultados e incorporarlos en los procesos de toma de decisiones.</p>	

REC.TEC.B7	Impulso a la promoción digital en destino
B. Tecnologías aplicadas al marketing turístico	
Responsable	Área de Turismo de la Diputación de Cáceres Gerencia PST Ambroz-Cáparra, empresariado turístico, futura Unidad de gestión tecnológica del proyecto DTI
Secundario	Mancomunidades, Ayuntamientos, Dirección General de Turismo Extremadura
Prioridad	Alta
<p>Se recomienda avanzar en la promoción digital en el propio destino, centrándose sobre todo en el impulso a la utilización de señalética inteligente en el destino.</p> <p>En este sentido, se ha identificado únicamente que durante el Otoño Mágico se instalan códigos QR temporales a lo largo de 9 rutas senderistas, vinculados a la APP del Otoño Mágico, que después se retiran.</p> <p>Se recomienda ofrecer información sobre la ubicación de las placas con los QR y geolocalizar estas placas en el futuro portal. Un ejemplo de buenas prácticas en este sentido el desarrollado por el DTI Benidorm, que se puede consultar en su página web.</p> <p>Por otra parte, en el Plan director de Provincia Digital de Cáceres, se marca como una de las líneas de trabajo en turismo inteligente la implantación de beacons turísticos para invidentes, pero no se ofrece más detalle.</p> <p>En este sentido, se considera interesante que el destino estudie la posibilidad de implantación de tecnologías de señalización como las balizas de proximidad o beacons como una línea de trabajo a futuro, ya que la señalización de los recursos es fundamental y la sensorización es una de las tecnologías que promueve la mejora de la experiencia turística mediante su incorporación a los paneles informativos, conectando la esfera física con la digital. Otros DTI como Almuñécar, Santa Susanna, Conil de la Frontera o Sanxenxo utilizan esta tecnología para ofrecer información turística y señalización inteligente y son útiles para trabajar la accesibilidad en la información al turista.</p> <p>En lo relativo a la utilización de tecnologías de visualización de recursos, en la App de la Vía Verde de la Plata se dispone de miradores virtuales, así como la App del Otoño Mágico.</p>	

REC.TEC.B7	Impulso a la promoción digital en destino
<p>Se aconseja valorar o estudiar la posibilidad de crear proyecto de visitas 360° y pensar en la implantación de Webcam. Un ejemplo a seguir es el DTI Santander, que cuenta con recreaciones virtuales del Palacio de la Magdalena y la Biblioteca Menéndez Pelayo, y visitas 360°. A futuro se podría desarrollar sistemas realidad virtual o realidad aumentada.</p> <p>Otro elemento interesante son las pantallas táctiles, info-terminales o tótems. En el PST Ambroz - Cáparra y en el Plan director de Provincia Digital de Cáceres se marca como línea de trabajo la “señalización acústica y tótems de gestión e información turística”. Por el momento, además de las que se instalarán en la oficina de turismo, no existe ninguna en el destino por lo que sería interesante su implantación como punto de información eficaz en puntos de afluencia de visitantes.</p>	

REC.TEC.B8	Impulso a la creación de oficinas de información turística digital planificadas
<p>B. Tecnologías aplicadas al marketing turístico.</p>	
Responsable	Mancomunidades, Ayuntamientos, Dirección General de Turismo Extremadura
Secundario	Área de Turismo de la Diputación de Cáceres Gerencia PST Ambroz-Cáparra, empresariado turístico, futura Unidad de gestión tecnológica del proyecto DTI
Prioridad	Alta
<p>En el marco del PST Ambroz-Cáparra está previsto la implantación de dispositivos para digitalizar las Oficinas de Turismo de Hervás y Baños de Montemayor y convertirlas en oficinas 4.0, pero no se indican las soluciones concretas. Algunas recomendaciones para la digitalización de las oficinas son:</p> <ul style="list-style-type: none">  Escaparate interactivo que ofrezca información al visitante las 24 horas los 365 días al año.  Implantación de red WI-FI de acceso gratuito, que permita el acceso a información y descarga de contenidos digitales de forma ágil. Por lo que se informa en las reuniones de campo, actualmente las oficinas disponen de WI-FI para uso de los trabajadores, pero no como un servicio de la oficina. 	

REC.TEC.B8

Impulso a la creación de oficinas de información turística digital planificadas

- Del mismo modo, se recomienda la instalación de **pantallas táctiles o tótems** en el exterior que permita seguir dando servicio fuera del horario de apertura.

Las acciones recomendables, pero no prioritarias, a tener en cuenta en un desarrollo posterior son:

- Uso de un CRM (**REC.GOB.D4**) común en toda la red de oficinas para la introducción de datos del perfil de los visitantes.
- Videowall conformado por una pared de pantallas de televisión, que van a permitir proyectar vídeos y retransmisiones en directo a través de streaming de eventos que estén aconteciendo en el destino.
- Zona de descargas, dotada de tecnología NFC para que el visitante se descargue toda aquella información que le resulte de interés para su viaje.
- Uso de tecnología inmersiva (Oculus VR, Global Sapino Cube etc.), que permita unir las más avanzadas tecnologías con el componente experiencial del turismo (ver, oler, viajar al pasado, etc.). De esta manera, es posible interactuar con vídeos e imágenes, productos y servicios turísticos de manera inteligente y personalizada.
- Instalación de tótems que permita la compra de recursos turísticos del destino.
- Libro de visitas interactivo, que permita al visitante grabar o compartir su experiencia de viaje tanto en redes sociales como con otros viajeros, lo que ayudará a que futuros visitantes de la oficina de turismo puedan hacerse eco de las opiniones y decidir en tiempo real cuál puede ser la ruta a seguir.

Una vez se lleve a cabo las acciones planificadas, se recomienda estudiar la conveniencia de implantar un **asistente conversacional**, ejemplo, podría ser Cerecina del DTI Valle del Jerte.

Esta recomendación está en línea con la recomendación realizada en el eje de Gobernanza **REC.GOB.C6 Mejora de los servicios de atención al visitante**.

REC.TEC.B9	Desarrollo de material promocional en formato digital
B. Tecnologías aplicadas al marketing turístico	
Responsable	Área de Turismo de la Diputación de Cáceres, Gerencia PST Ambroz-Cáparra, Dirección General de Turismo de Extremadura
Secundario	Mancomunidades y Ayuntamientos
Prioridad	Media
<p>Se detecta que el destino ha realizado acciones para digitalizar el contenido promocional turístico y es posible encontrar material promocional en formato PDF, pero no es fácil ni rápido encontrar la información (por ejemplo en la página web del CEDER Cáparra), o que se trata de un material sin actualizar, como el contenido almacenado en issue, que cuenta con información publicada hace varios años.</p> <p>Se aconseja impulsar una mayor digitalización del material promocional y la creación de contenido digital específico, lo que resulta un aspecto clave para cualquier destino, dadas las nuevas características del turista y el uso que hace de la web para planificar y gestionar su viaje.</p> <p>El siguiente paso deberá pasar por analizar el entorno online y favorecer la personalización de la información digital: Disponibilidad de guías interactivas, planificación personalizada de rutas turísticas, distribución de información turística contextualizada o la creación de un cuaderno de viaje son posibles líneas de acción que se deberían tener en cuenta para mejorar la calidad del material promocional.</p> <p>Se recomiendan como ejemplos de buenas prácticas el portal de turismo de España y sus guías interactivas o el portal de Turismo de Cádiz y su cuaderno de viaje.</p> <p>Acción relacionada con la REC.GOB.C10 Mejora del material promocional de Ambroz-Cáparra.</p>	

REC.TEC.B10	Monitorización y geolocalización online de los principales puntos de interés turístico
B. Tecnologías aplicadas al marketing turístico	
Responsable	Área de Turismo de la Diputación de Cáceres Gerencia PST Ambroz-Cáparra, Dirección General de Turismo de Extremadura, futura Unidad de gestión tecnológica del proyecto DTI
Secundario	Mancomunidades y Ayuntamientos
Prioridad	Media
<p>El destino es consciente de la importancia de la geolocalización y se está trabajando dentro del Portal de Infraestructura de Datos Espaciales IDE para implementar información de los recursos turísticos de las comarcas de la provincial de Cáceres.</p> <p>También en el marco del PST de Ambroz-Cáparra dentro de la acción creación de productos turísticos se geolocalizarán los recursos que formen parte de la oferta turística.</p> <p>Se aconseja por tanto impulsar los trabajos de geolocalización que están planificados y trabajar además en la monitorizar los principales puntos de interés, creando un inventario dinámico de los recursos que además de contener información invariable del recurso (tipo de recurso, localización, etc.), incluya otra de carácter dinámico, como por ejemplo el número de turistas anuales o mensuales que recibe, las incidencias periódicas que ha registrado, etc.</p>	

REC.TEC.CI	Mejora de la conectividad en el destino e instalación de áreas WI-FI en puntos de afluencia de turistas
C. Infraestructuras tecnológicas	
Responsable	Diputación de Cáceres, Junta de Extremadura
Secundario	Futura Unidad de gestión tecnológica del proyecto DTI
Prioridad	Media
<p>El despliegue de infraestructuras de telecomunicaciones es fundamental en el desarrollo de un Destino Turístico Inteligente, ya que funcionan como fuente de conocimiento del comportamiento del turista a través de la huella digital que generan y permiten al destino interactuar con el turista y mejorar la experiencia viajera. Los aspectos más importantes a tener en cuenta son: Penetración de la banda ancha (fibra óptica), disponibilidad de redes WI-FI y cobertura 4G, que satisfaga las necesidades del turista.</p> <p>El destino es consciente de su importancia y a través del Plan director de Provincia Digital de Cáceres, se aglutinan actuaciones en diez líneas de trabajo que dan respuesta y tratan de resolver los problemas de conectividad en el territorio. La planificación temporal orientativa de las líneas de actuación tendrá lugar del año 2021 al 2025, pero por el momento ya ha supuesto una mejora sustancial y ha permitido el despliegue de fibra óptica en todos los municipios.</p> <p>En lo relativo a la disponibilidad de redes WI-FI el Plan también promueve y trabaja en la igualdad Digital y tiene como objetivo la implantación de WI-FI en zonas despobladas. En la actualidad y de acuerdo a los datos obtenidos, existe una red WI-FI que cubre los municipios del Valle del Ambroz, por lo que se recomienda trabajar en las siguientes líneas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ampliación y mejora del servicio WI-FI. <p>Ampliar el servicio a todos los municipios del destino y buscar la colaboración público-privada para el despliegue de una red WI-FI de acceso gratuito a internet, ya sea con un modelo de explotación freemium o con publicidad. A la hora de dimensionar esta red, debe tenerse en cuenta otros posibles usos de la misma para el tráfico de datos de sensórica, o cualquier otro tráfico de datos que pueda requerir la telegestión de servicios.</p> <p>También sería importante instalar puntos WI-FI en los puntos turísticos clave de afluencia de visitantes.</p>	

REC.TEC.CI

Mejora de la conectividad en el destino e instalación de áreas WI-FI en puntos de afluencia de turistas

- **Mejora del servicio WI-FI en información.**

Es importante comunicar de forma correcta a los usuarios de los puntos concretos de cobertura WI-FI, por lo que se aconseja **crear un mapa de cobertura** del destino incluyendo:

- Información digital de estos puntos en diversas webs y herramientas.
- Información física mediante cartelería.

La señalética recomendada para informar de la existencia de **WI-FI** pública es la siguiente:



Se podría implantar a futuro una plataforma de gestión de la red WI-FI que pueda monitorizar los dispositivos y que se comuniquen con los distintos puntos de acceso, obteniendo así otra fuente de datos.

Aunque la red WI-FI permita el libre acceso a Internet, en primera instancia debe enviar a los usuarios a un portal cautivo de turismo en el que deben destacarse enlaces al portal de turismo del destino y a la descarga de cualquier contenido digital que esté disponible.

Además, será interesante que el equipo gestor del destino conozca y tenga identificado el mapa de empresa turísticas que ofrecen WI-FI para clientes/usuarios.

REC.TEC.C2	Impulso a proyectos de sensórica para mejorar la eficiencia en la gestión de los servicios públicos
C. Infraestructuras tecnológicas	
Responsable	Futura Unidad de gestión tecnológica del proyecto DTI, Mancomunidades y Ayuntamientos
Secundario	Diputación de Cáceres, Junta de Extremadura
Prioridad	Media
<p>Se aconseja el fomento de proyectos de despliegue y explotación de sensórica para mejorar la eficiencia en la gestión de los servicios públicos.</p> <p>Si bien están proyectados, hasta el momento no se ha desarrollado ningún despliegue, por lo que será uno de los ámbitos de mejora, ya que es un paso importante para un destino en su evolución como Destino Turístico Inteligente. En cualquier caso, la complejidad y alcance de este ámbito de actuación recomienda actuar de forma piloto sobre escenarios que permitan demostrar la eficacia de las soluciones y su posterior expansión. Dentro del Plan director de Provincia Digital de Cáceres se recogen algunos proyectos de sensorización que pueden resultar útiles e interesantes al destino y ayudar a realizar una gestión más eficiente en diferentes áreas y servicios, pero que todavía no se encuentran desplegados, destacando la sensórica para mejorar la movilidad o aparcamiento, que se trabaja en la línea de actuación 6 y que propone la sensorización de infraestructuras para trabajar una movilidad inteligente. En cualquier caso, estas actuaciones que todavía no están ejecutadas.</p> <p>Además, en este sentido dentro de la Estrategia DUSI de Plasencia se está trabajando en planes de movilidad sostenible y se plantean acciones que afectan a los municipios de Cabezabellosa y Oliva de Plasencia</p> <p>Es importante por lo tanto que el destino tenga una comunicación permanente para identificar correctamente los elementos susceptibles de interacción con sensórica, como zonas de aparcamiento que puedan estar saturadas.</p> <p>A futuro, se recomienda planificar proyectos de sensórica en los siguientes ámbitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recogida de residuos: Dentro del Plan director de Provincia Digital de Cáceres, en la línea de actuación 5, se plantea la inclusión de un Sistema de optimización y recogida inteligente de residuos sólidos locales. También en el Plan de Sostenibilidad Turística se trabajará en un Plan de Gestión de residuos para el destino. Se recomienda realizar un estudio para determinar si supondría 	

REC.TEC.C2

Impulso a proyectos de sensórica para mejorar la eficiencia en la gestión de los servicios públicos

una optimización del servicio la gestión de flotas con contenedores o la disposición de sensores de nivel de llenado.

- En cuanto a la **sensórica para la medición de la calidad del aire**, si bien las competencias en la medición de la calidad del aire y alérgenos son de la [Junta de Extremadura](#), se recomienda que se estudie la posibilidad de implementar estaciones de medición de la calidad de aire en algún municipio concreto del destino.
- En cuanto a la **sensórica para la medición del uso del agua**, se recomienda un despliegue de sensores en la red de distribución y la implantación de contenedores inteligentes en las casas, con el objeto de supervisar y monitorizar el uso del agua, detectar posibles fugas o usos inadecuados y, en definitiva, fomentar el uso eficiente de estos recursos. Como caso de buenas prácticas se identifica el proyecto [Smart Water Santander de Aqualia](#), que además ha desarrollado una app móvil o de paneles instalados en la calle y proporciona información del servicio, de sus consumos o de los parámetros de calidad del agua que se consumen.
- **Sensores en vehículos públicos** para medir factores ambientales, tráfico, servicio, gestión de flotas...
- Para los municipios con zonas de baño existen distintos elementos de **sensórica para optimizar los usos y conocer información relevante**, entre los que podemos destacar los drones de vigilancia (para la supervisión de los bañistas y para incrementar la seguridad) o sensores UVA. (para medir los niveles radiación, su variación, y trasladar información para que las pantallas muestren la necesidad de proteger la piel y ojos de los rayos UVA).

REC.TEC.C3	Mejora de las infraestructuras tecnológicas de soporte al destino
C. Infraestructuras tecnológicas	
Responsable	Futura Unidad de gestión tecnológica del proyecto DTI, Mancomunidades y Ayuntamientos
Secundario	Diputación de Cáceres, Junta de Extremadura
Prioridad	Media
<p>Se recomienda a futuro trabajar en las herramientas de soporte al destino, especialmente en los ámbitos del transporte y la seguridad, dos de los elementos clave en los Destinos Turísticos Inteligentes y donde la tecnología puede ayudar a prestar servicios más eficientes y rápidos.</p> <p>En cuanto al transporte, el destino ya es consciente de la importancia de aplicar la tecnología para prestar un servicio más eficiente.</p> <p>En lo relativo a la gestión de infraestructuras para el uso de vehículos eléctricos el destino tiene planteado trabajar en la creación de una red de puntos de recarga a nivel provincial y en la actualidad cuentan con cuatro: dos puntos de recarga de vehículos en Ahigal y Aldeanueva del Camino, gracias al Plan de Movilidad del Vehículo Eléctrico de la Provincia de Cáceres (MOVECA). Se recomienda incorporar al futuro portal de turismo la información geolocalizada sobre los puntos de recarga para vehículos eléctricos. Además, el gestor deberá disponer de acceso a las estadísticas de uso y consultar el histórico.</p> <p>Además, se podría hacer un desarrollo que permita a los usuarios conocer en tiempo real el estado del punto (si está siendo utilizado o está libre, por ejemplo).</p> <p>A medio plazo se recomienda contar también con un sistema informático de gestión medioambiental, para el mejor uso de la energía y cuidado medioambiental</p> <p>En temas de seguridad y transmisión de la información, por el momento solo cuentan en Hervás, Aldeanueva del Camino y Baños de Montemayor con un sistema vía aplicación web que permite consultar en tiempo real el riesgo de avenidas e inundaciones.</p> <p>En este sentido, se recomienda la implantación de esta solución tecnológica de alarmas y gestión con una ampliación a otras situaciones de catástrofes naturales y de uso para todos los municipios. Una vez se haya implantado, será importante trabajar para incorporar un protocolo de comunicación de incidencias del destino con</p>	

el turista y residente, que deberá estar alineado con el plan de seguridad del destino. Para ello se aconseja además el uso de redes sociales, por su inmediatez y capacidad de comunicación a un gran número de personas. También se deberá incluir la información en la página web de turismo.

Para aquellas personas que no tengan acceso a Internet, se deberán seguir utilizando medios tradicionales como la prensa escrita o señales luminosas en la vía pública. Por otro lado, se deberán también plantear la instalación de paneles informativos.

Un ejemplo a tener en cuenta es el [Proyecto de Resiliencia Urbana](#) en el **DTI Benidorm**, que tiene el objetivo de ser la herramienta central para la gestión diaria y de incidencias relacionadas con las infraestructuras y servicios esenciales del destino.

REC.TEC.DI	Impulso del Sistema de Inteligencia Turística
D. Sistemas de conocimiento turístico	
Responsable	Operadores TIC de las Mancomunidades, Área de Turismo de la Diputación de Cáceres, Gerencia PST Ambroz-Cáparra, futura Unidad de gestión tecnológica del proyecto DTI
Secundario	Junta de Extremadura, Diputación de Cáceres
Prioridad	Alta
<p>Dentro del Plan de Sostenibilidad Turística (PST) Ambroz-Cáparra se marca como una de las acciones a desarrollar la definición e implantación de un Sistema de Inteligencia Turística provincial, que está previsto se desarrolle en el presente año 2022.</p> <p>Se aconseja el impulso, difusión e integración con los agentes del territorio en la implementación y desarrollo del Sistema de Inteligencia Turística.</p> <p>Este proyecto hará que se incorporen diferentes tipologías de datos a las fuentes habituales de datos estructurados con los que ya se trabaja a través del Observatorio De Turismo de Extremadura.</p> <p>La recomendación en este sentido es impulsar la implementación de este Sistema de Inteligencia Turística y hacer partícipe del proyecto a los distintos agentes del territorio y que el desarrollo e implementación de este proyecto se trabaje de forma transparente y compartida con los municipios, permitiendo que estos sean capaces de incorporar información al sistema de forma sencilla.</p>	

REC.TEC.D1	Impulso del Sistema de Inteligencia Turística
<p>Se plantea esta recomendación por lo tanto como un trabajo continuo, pero en el que se deberá comenzar a trabajar en los siguientes puntos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar las fuentes de datos a integrar dentro de la plataforma. Se necesita estudiar cada una de las fuentes individualmente para conocer la información relevante dentro de la fuente y la información que se puede extraer y mostrar. 2. Identificar futuras bases de datos o fuentes de información que se querrán integrar a posteriori. 3. Designar a la persona encargada de actualizar dicha información y analizarla. <p>Los Sistemas de Inteligencia Turística (SIT) son un instrumento basado en el análisis exhaustivo de distintas fuentes de información seleccionadas en función de las necesidades e idiosincrasia de un territorio y las prioridades que se marquen por sus gestores. El SIT debe ser capaz de cargar, procesar y analizar información que transformará en conocimiento de utilidad, relevante, sistematizado y ordenado, para ponerlo al servicio del gestor del destino y todos los actores del mismo. Además, debe ser capaz de integrarse con otras plataformas del destino o territorio.</p> <p>Más allá del valor innovador y del uso de tecnologías de última generación (Big Data y Business Intelligence), es de vital importancia detectar y fomentar la generación de información relevante, de forma que el destino sea capaz de constituirse como principal fuente generadora de inteligencia y conocimiento turístico a nivel local.</p>	

REC.TEC.D2	Publicación de datos e informes de interés para el sector turístico
D. Sistemas de conocimiento turístico	
Responsable	Área de Turismo de la Diputación de Cáceres Gerencia PST Ambroz-Cáparra, futura Unidad de gestión tecnológica del proyecto DTI
Secundario	Empresariado turístico
Prioridad	Alta
Sería interesante que se haga una sección dentro de la futura página web de turismo para profesionales en la que se haga una extracción de la información de las distintas	

REC.TEC.D2	Publicación de datos e informes de interés para el sector turístico
<p>fuentes que pueda ser de interés, donde se publiquen informes como los elaborados en las Oficinas de turismo, etc.</p> <p>Esta recomendación tiene un doble objetivo: dar información de valor al sector y crear una sencilla área de conocimiento del sector.</p> <p>Como ejemplo de buenas prácticas se hace mención al área " zona profesional " de la web de turismo del DTI Málaga o la del DTI Gijón/Xixón.</p>	

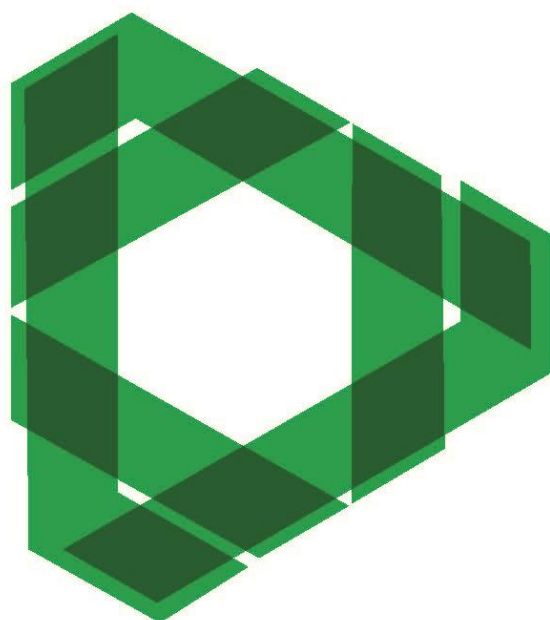
REC.TEC.D3	Impulso a la utilización de herramientas de inteligencia turística
D. Sistemas de conocimiento turístico	
Responsable	Área de Turismo de la Diputación de Cáceres Gerencia PST Ambroz-Cáparra, futura Unidad de gestión tecnológica del proyecto DTI
Secundario	Empresariado turístico
Prioridad	Alta
<p>Los Ayuntamientos de Ambroz -Cáparra deben seguir un proceso de Innovación que debe de venir precedido por la transformación organizativa y debe suponer un cambio en toda la gestión.</p> <p>En la actualidad no se tiene constancia de que en los municipios se utilicen herramientas tecnológicas que faciliten la recogida de datos e información y posterior análisis.</p> <p>Será fundamental dotar a los distintos Ayuntamientos y a todos los agentes que intervienen en el sector turístico de Ambroz Cáparra de herramientas gestión estadística que permitan centralizar y unificar toda la información en formatos que faciliten su análisis o sean documentos informativos. El uso y aplicación de TIC para la realización de encuestas y recogida de datos permita al destino tener un conocimiento individualizado del turista, de la calidad del servicio y de la oferta disponible.</p> <p>Será imprescindible además fomentar el interés en recopilar y suministrar datos estadísticos entre las empresas privadas que todavía no lo hagan y premiar estas</p>	

REC.TEC.D3

Impulso a la utilización de herramientas de inteligencia turística

acciones generando análisis e informes que se distribuyan al sector con los datos suministrados, de modo que sean conscientes de la importancia de recopilar información.

También se recomienda a futuro contar con de **sistemas de escucha activa de internet** y sobre todo de redes como Facebook, Twitter, etc mediante los cuales el equipo gestor del destino podrá anticiparse a los hechos y actuar de la mejor manera, en beneficio de la propia ciudadanía.

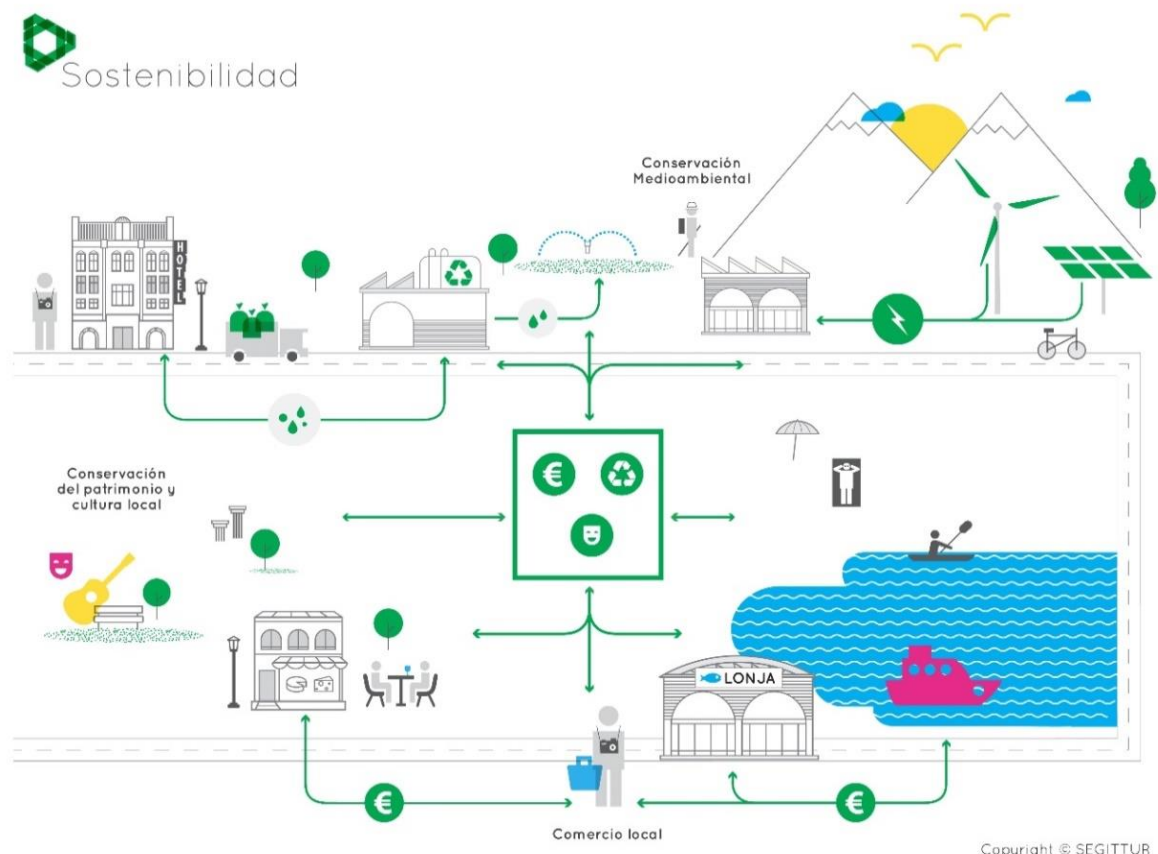


SOSTENIBILIDAD

4.4. SOSTENIBILIDAD

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

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



4.4.1. Grado de cumplimiento de los requisitos de Sostenibilidad

Para ajustarse a la definición de turismo sostenible, el destino debe adoptar enfoques transversales, interdisciplinarios e integradores, que incluyan **cuatro objetivos principales**, y que sirven para definir los cuatro ámbitos de análisis:

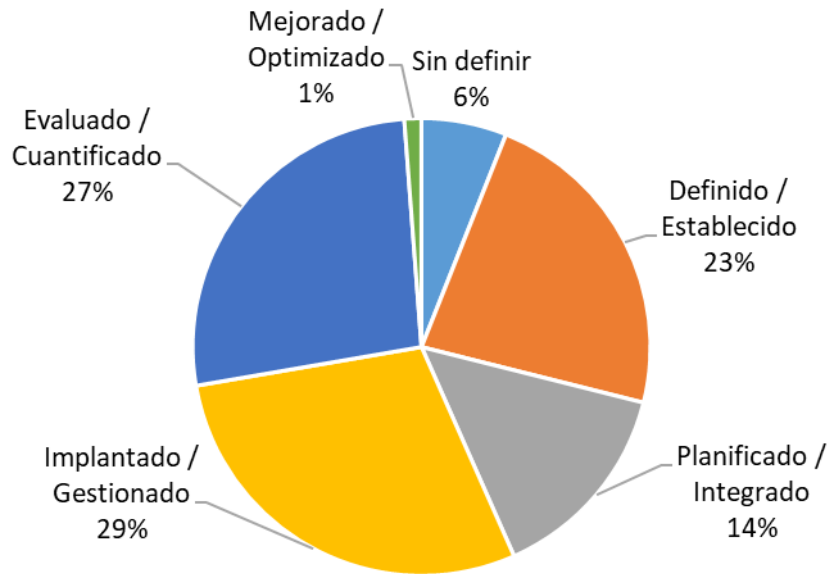
- 🎯 Demostrar una gestión sostenible del destino: **política turística sostenible y responsable**.
- 🎯 Maximizar los beneficios para las comunidades, los visitantes y el patrimonio cultural y minimizar los impactos negativos: **conservación y mejora del patrimonio cultural**.
- 🎯 Maximizar los beneficios para el medio ambiente y minimizar los impactos negativos: **conservación y mejora medioambiental**.
- 🎯 Maximizar los beneficios sociales y económicos para la comunidad receptora, minimizando impactos negativos: **desarrollo social y económico del destino**.

Ámbitos de análisis de la Sostenibilidad



El grado de cumplimiento de los requisitos analizados en el eje de **Sostenibilidad** en el destino **Ambroz-Cáparra** se sitúa en el **50,1%**.

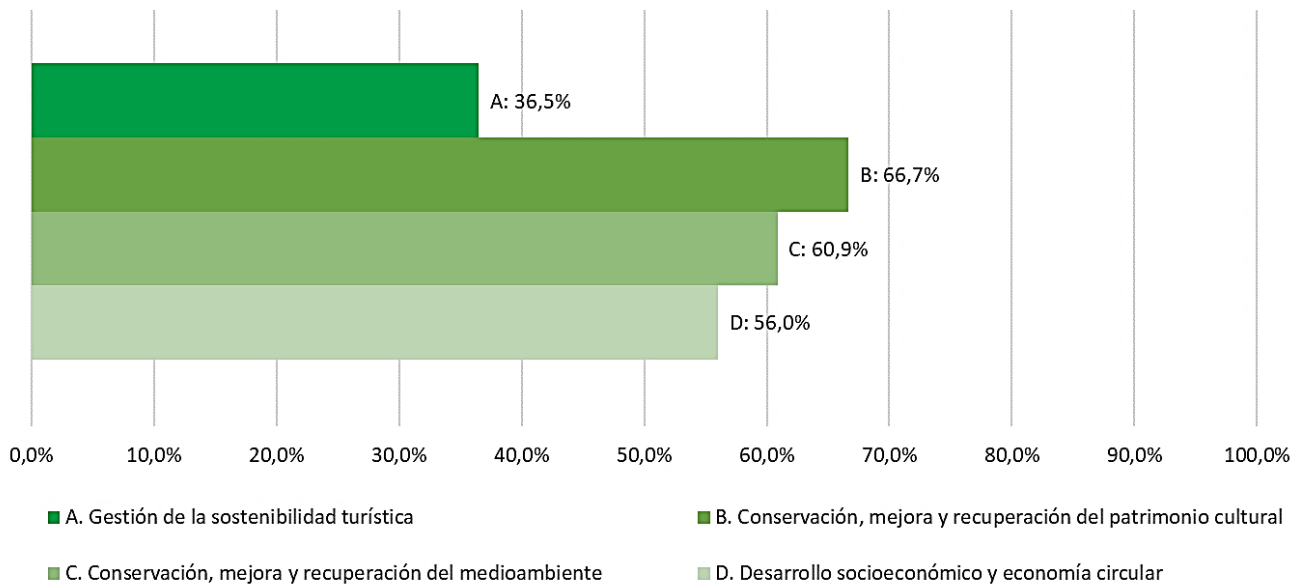
Evaluación según el grado de madurez de los requisitos



Fuente: Elaboración propia por SEGITTUR

Como se observa en el gráfico anterior, el mayor porcentaje de los requisitos de este eje se encuentra implantados, evaluados, planificados o definidos.

Ámbitos de evaluación del eje de Sostenibilidad



Fuente: Elaboración propia por SEGITTUR

En el desglose del eje por ámbitos de evaluación, destaca el B. **Conservación y mejora del patrimonio cultural** (66,7% de grado de cumplimiento), seguido del C. **Conservación y mejora ambiental** (60,9%) y del D. **Desarrollo en Sostenibilidad socioeconómica del destino** (56,0% de grado de cumplimiento), y finalmente, con mayor margen de mejora, el ámbito A. **Gestión de la Sostenibilidad turística y disponibilidad de instrumentos de turismo sostenible** (36,5%).

4.1.1. Diagnóstico y recomendaciones por ámbitos de evaluación

Ámbito A. Instrumentos para una política de turismo responsable y sostenible

En este apartado se analizan los elementos necesarios para la puesta en marcha de una política sostenible y responsable en turismo, desde la definición de la estrategia a los elementos normativos, de control, uso y comunicación que permitan su implantación y desarrollo.

Se parte de la premisa de que el camino hacia la Sostenibilidad se entiende como un proceso dinámico y continuo.

Se ha analizado por una parte la gestión de la Sostenibilidad turística en la capa territorial del destino, se estudia la existencia de un Ente Gestor y de un plan de política turística sostenible y responsable, la disponibilidad de un plan de acción con ejes de actuación basados en la Sostenibilidad con carácter de estrategia de turismo plurianual, y un compromiso documentado con la Sostenibilidad, las acciones a favor de la Sostenibilidad en el sector privado, los planes de gestión de visitantes, la gestión de la estacionalidad, etc. Y por otra parte se ha examinado la existencia de una política común ambiental en el destino **Ambroz-Cáparra**, con proyectos integrales de Sostenibilidad, economía circular, movilidad sostenible, eficiencia energética, adaptación al cambio climático, políticas e instrumentos de Sostenibilidad social, económica y cultural, etc.

Se comprueba la existencia de una firme voluntad y compromiso con el Turismo Sostenible, tanto por parte del destino como de la Diputación de Cáceres, esto se debe reflejar en implicar, además al sector turístico privado en el camino hacia la conversión en un destino referente en turismo responsable y sostenible.

Ámbito B. Conservación y mejora del patrimonio cultural

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

En este ámbito se refleja el notable esfuerzo realizado en Ambroz-Cáparra en aras a la Sostenibilidad sociocultural. Se debe continuar en esta línea de trabajo, apostando por la conservación y el fomento de la Cultura como activo fundamental del destino.

El patrimonio cultural es el conjunto de bienes, materiales e inmateriales, que son identificados por una sociedad concreta como portadores de valores culturales propios de la comunidad.

La gestión turística del patrimonio cultural tiene un objetivo primordial: preservar los bienes culturales o la herencia cultural para generaciones futuras. El papel del Ente Gestor en su conservación es fundamental, no sólo a través de su acción directa, sino también a través de su capacidad de influencia sobre los visitantes por un lado y su rol de catalizador a otros agentes públicos competentes.

Una vez que esto se ha garantizado, es posible relacionar los bienes culturales con un contexto social y económico más amplio. De este modo, el patrimonio cultural puede llegar a constituirse en uno de los principales recursos de la demanda turística en los destinos, configurándose mediante su correcta gestión como un recurso de primer orden desde la perspectiva turística.

En Ambroz-Cáparra se ha comprobado que el compromiso público y privado va en esta línea y se está trabajando desde hace tiempo en la mejora, conservación y gestión eficiente del patrimonio cultural tangible e intangible, y del patrimonio arquitectónico, histórico, arqueológico y artístico. Se constata por tanto que se cumple con la protección del patrimonio cultural, artístico, arquitectónico y con la preservación de sus tradiciones y raíces.

Ámbito C. Conservación medioambiental

Los requisitos de este ámbito abarcan todo lo relacionado con el espacio físico del destino, su protección medio ambiental que va desde el territorio, al agua, el aire o la energía, el tratamiento de los residuos, el reciclaje, la movilidad sostenible y los medios de transporte que dan servicio a residentes y turistas, además del uso de las energías renovables, la eficiencia energética o el cambio climático, entre otras cosas.

En este ámbito de conservación y mejora medioambiental en Ambroz-Cáparra la Diputación trabaja de forma coordinada con los municipios, y sus áreas implicadas con competencias directas, además de con los Grupos de Desarrollo Local, y la Junta de Extremadura.

Ámbito D. Desarrollo socioeconómico y economía circular

La Sostenibilidad económica y social es analizada con los requisitos de este ámbito, desde varias perspectivas, la de la calidad en la oferta turística con las medidas que se adopten para alcanzarla, programas, formaciones o manuales, y desde las perspectivas de los mecanismos de protección y fomento de la economía local, productos km 0, las medidas de redistribución de los costes y beneficios de la actividad turística, la medición de la satisfacción del residente y del turista, el contar con conocimiento sobre el fenómeno turístico en el territorio, la atención sanitaria al turista, la seguridad y protección civil al turista, y siempre sin olvidar al residente que debe ser tener acceso tanto a los servicios públicos de calidad como a la oferta turística local.

La sostenibilidad socioeconómica pasa porque los beneficios del turismo en el destino influyan en el bienestar de los residentes, en creación de empleo, en fijar población al territorio, en protección de su patrimonio y en su desarrollo sostenible y cohesión social. Siempre sin dejar de lado el fomento de la calidad turística, utilizando herramientas de inteligencia turística para la mejor toma de decisiones Y cuidando de la calidad de vida del residente y la mejora de la experiencia del visitante.

Debido a la crisis sanitaria del COVID-19 el destino Ambroz-Cáparra, al igual que el resto del mundo, se ha visto afectado en su economía local al reducirse la actividad económica por las restricciones de movilidad y por el parón productivo en muchos sectores. Esto exige un mayor esfuerzo en servicios sociales, y en promoción económica y empleo, con un plan de choque de reactivación, alineado con los ODS.

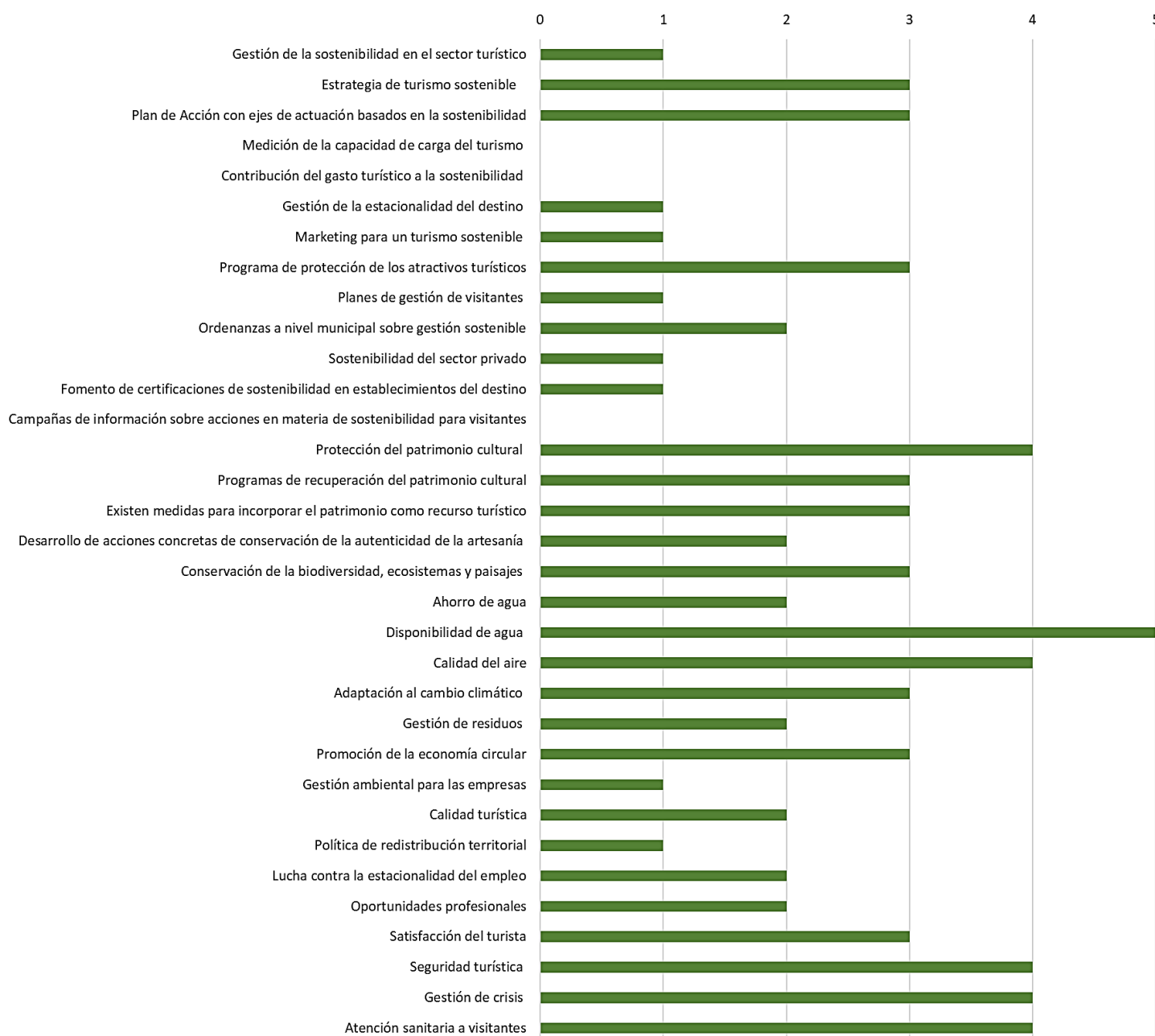
En Ambroz-Cáparra las entidades regionales, provinciales y locales junto con los Grupos de Desarrollo Local han puesto en marcha una serie de medidas y políticas públicas para apoyar su economía local y el empleo ante la situación de crisis económica originada por la pandemia.

Existe margen de mejora en conocimiento turístico, calidad turística, en economía circular, en capacitación y en políticas públicas de apoyo al empleo, etc. Este diagnóstico y sus líneas estratégicas es un paso adelante.



REQUISITOS DEL EJE

Síntesis de los principales requisitos del eje:



Nota: las valoraciones van del 0 al 5.



LÍNEAS ESTRATÉGICAS DEL MODELO DE DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE

Las **Líneas Estratégicas** en relación al **eje de Sostenibilidad** se aglutina en las siguientes recomendaciones o acciones.

REC.SOS.A1	Impulso a la gestión turística sostenible y responsable
A. Gestión de la sostenibilidad turística	
Responsable	Mancomunidades, Área de Turismo de la Diputación de Cáceres Gerencia PST Ambroz-Cáparra
Secundario	Futuro Consejo Intercomarcal de Turismo, empresariado turístico, áreas de turismo municipales/comarcales
Prioridad	Alta
<p>Una línea estratégica clave en este eje es disponer de una gestión turística basada en la Sostenibilidad y el turismo responsable, mediante la implementación de un Plan de Turismo sostenible alineado con la Estrategia de Turismo Sostenible de Extremadura 2030.</p> <p>Se recomienda que la gestión turística esté siempre basada en la Sostenibilidad, mediante la implementación o seguimiento de un Plan Estratégico de Turismo sostenible en el destino, dotado de presupuesto y medios humanos suficientes. Es básico crear un Ente Gestor que deberá entre sus funciones realizar la monitorización y seguimiento de los objetivos y acciones en aras de la sostenibilidad turística.</p> <p>El destino ya está dotado de un instrumento de gestión sostenible como es su Plan de Sostenibilidad Turística en Destino (PSTD) Ambroz-Cáparra, avanzando ahora mismo en la creación de su Ente Gestor Turístico. La previsión es que esté constituido en el segundo semestre del año 2022. Actualmente el Gestor responsable es la Diputación de Cáceres.</p> <p>El Ente Gestor debe supervisar y cuantificar el turismo sostenible y responsable. Esto puede hacerse instaurando, como se verá en REC.SOS.A2 una “Unidad o Mesa de sostenibilidad a nivel destino” en el comité DTI, que incluya las áreas municipales y comarcales de turismo, medioambiente, cultura, obras,....</p> <p>A nivel comarcal, las Mancomunidades deben seguir implicadas en esta gestión turística responsable junto a los empresarios del sector, así como con asociaciones empresariales, Grupos de Acción Local y los Ayuntamientos.</p>	

REC.SOS.A1	Impulso a la gestión turística sostenible y responsable
<p>Resaltar la conveniencia de tener en consideración la Guía para un Turismo Sostenible publicada en diciembre 2019 por Red Española para el Desarrollo Sostenible. Una herramienta que ayuda a los gestores del sector turístico a valorar el grado de cumplimiento de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de Naciones Unidas.</p> <p>Y también considerar el Informe sobre el impacto del turismo y su incidencia en la sostenibilidad desde el punto de vista territorial, publicado en 2019 por SEGITTUR. Y las Directrices generales de la Estrategia de turismo sostenible de España 2030.</p> <p>Se debe contar con colaboración público-privada y pública-pública para una gestión sostenible integral del destino.</p> <p>Esta acción está muy relacionada con las de otros ejes como: REC.GOB.A2. Plan Estratégico Plan estratégico de turismo basado en el modelo DTI.</p>	

REC.SOS.A2	Creación de una Unidad de gestión de la Sostenibilidad turística
A. Gestión de la sostenibilidad turística	
Responsable	Mancomunidades, Área de Turismo de la Diputación de Cáceres Gerencia PST Ambroz-Cáparra
Secundario	Futuro Consejo Intercomarcal de Turismo, empresariado turístico, áreas de turismo municipales/comarcales
Prioridad	Alta
<p>Se recomienda la creación de una Unidad/Mesa de Gestión de la Sostenibilidad turística. Esta Unidad o Mesa funcionará coordinada siempre con el Ente Gestor DTI.</p> <p>Esta Unidad realizará entre sus funciones la monitorización y seguimiento de los objetivos y acciones en aras de la sostenibilidad turística. El Ente Gestor deberá supervisar y cuantificar el turismo sostenible y responsable, como se indicará en la siguiente acción.</p>	

REC.SOS.A2	Creación de una Unidad de gestión de la Sostenibilidad turística
<p>En la creación de esta Unidad o Mesa de sostenibilidad se debe considerar invitar a los actores claves, tanto del sector turístico como concededores de temas ambientales, culturales y sociales de relevancia en el destino.</p> <p>Los ODS 2030 aplicados al turismo deben inspirar la gestión turística, como se reflejó en el Memorándum de Arona en 2017 y en la Guía para un Turismo Sostenible publicada en 2019 por la Red Española de Desarrollo Sostenible.</p> <p>No consta que el sector turístico privado sea participe de la gestión de la sostenibilidad turística del destino, existe margen de mejora en este aspecto. Y en acciones de gestión sostenible privada es muy desigual.</p> <p>Recomendación está relacionada con: REC.GOB.BI. Creación del Comité DTI. Y con la anterior REC.SOS.AI Gestión turística sostenible y responsable.</p>	

REC.SOS.A3	Supervisión/monitorización del Turismo responsable
<p>A. Gestión de la sostenibilidad turística</p>	
Responsable	Mancomunidades, Área de Turismo de la Diputación de Cáceres Gerencia PST Ambroz-Cáparra, futura Unidad/Mesa de Sostenibilidad turística
Secundario	Futuro Consejo Intercomarcal de Turismo, empresariado turístico, áreas de turismo municipales/comarcales
Prioridad	Alta
<p>Se considera necesario supervisar y cuantificar el turismo sostenible en el destino. Se aconseja disponer de herramientas de análisis y medida de la sostenibilidad en turismo, y un programa que controle e informe públicamente y ayude a dar respuesta a cuestiones ambientales, socioculturales, de turismo responsable a nivel del destino.</p> <p>Una vez implementada una política de turismo sostenible y responsable en Ambroz-Cáparra se debe realizar una supervisión y monitorización de la misma. Realizando el seguimiento y la difusión de los logros en turismo sostenible. Se aconseja realizar una comunicación y transmisión de sus acciones y resultados.</p>	

REC.SOS.A3	Supervisión/monitorización del Turismo responsable
<p>Una herramienta fundamental en la comunicación es disponer de un Plan de comunicación y marketing del destino turístico inteligente, por ello esta acción está relacionada con las REC.GOB.A5. Diseño y ejecución de un Plan de marketing turístico sostenible en Ambroz-Cáparra.</p> <p>Se podría efectuar la comunicación vía página web de turismo del destino incluyendo un apartado específico de Turismo Responsable y Sostenible, como ya hacen otros DTI como Gijón o Tenerife, por ejemplo, sería una forma pública de control de información y ayudaría a dar respuestas a cuestiones ambientales, socioculturales y de turismo sostenible en el destino.</p>	

REC.SOS.A4	Medición del impacto ambiental y capacidad de carga del turismo
A. Gestión de la sostenibilidad turística	
Responsable	Mancomunidades, Área de Turismo de la Diputación de Cáceres Gerencia PST Ambroz-Cáparra, futura Unidad/Mesa de Sostenibilidad turística
Secundario	Futuro Consejo Intercomarcal de Turismo, empresariado turístico, áreas de turismo municipales/comarcales
Prioridad	Media
<p>Se considera recomendable la medición de la capacidad de carga, en los meses de temporada alta y/o en los lugares del destino Ambroz-Cáparra con mayor afluencia de visitantes o mayor concentración de personas.</p> <p>Actualmente, según la información aportada no se realizan estudios de evaluación del impacto ambiental en términos de territorialidad de uso turístico ni tampoco medición de la capacidad de carga del turismo. Se considera que no es un destino masificado.</p> <p>En el trabajo de campo actores relevantes del destino comentan que en Trasierra no se ve necesario medir la capacidad de carga, pero en Ambroz si lo sería. Sobre todo, en alguna ruta más transitada o en algún lugar muy frecuentado. De forma general se identifican las piscinas naturales como lugares en los que habría que medir la capacidad</p>	

REC.SOS.A4	Medición del impacto ambiental y capacidad de carga del turismo
<p>de carga sobre todo en verano, sería muy útil conocer de forma dinámica el aforo y el grado de ocupación para poderlo difundir en tiempo real a través de una aplicación para Smartphone lo que facilitaría el uso y disfrute de estas piscinas naturales. Además, identifican como espacios sensibles para medir la capacidad de carga las “Chorreras de Hervás”, y también Granadilla y el barrio judío de Hervás.</p> <p>Si que sería por tanto interesante conocer sus recursos más visitados, su capacidad de carga e impacto de la misma. Se aconseja disponer de una evaluación del impacto ambiental en términos de territorialidad de uso turístico y medición de la capacidad de carga del turismo. Esta información sería de utilidad para la supervisión del turismo responsable y para la política de redistribución de flujos turísticos en el destino mediante acciones de marketing turístico, segmentación de demanda, etc.</p> <p>Se podría realizar mediante un acuerdo para ello con investigadores de las Universidades, utilizando distribución de sensorica en los lugares de mayor afluencia o más sensibles por su valor medioambiental, ya mencionados, así como en los demás espacios naturales protegidos que se estime oportuno y en función de ello regular los accesos y los aparcamientos, etc. Y redistribuir hacia otros puntos mediante políticas de diversificación turística.</p>	

REC.SOS.A5	Contribución del visitante a la Sostenibilidad del destino Ambroz-Cáparra
A. Gestión de la sostenibilidad turística	
Responsable	Mancomunidades, Área de Turismo de la Diputación de Cáceres Gerencia PST Ambroz-Cáparra, futura Unidad/Mesa de Sostenibilidad turística
Secundario	Futuro Consejo Intercomarcal de Turismo, empresariado turístico, áreas de turismo municipales/comarcales
Prioridad	Media
Se aconseja el impulso en el marco del turismo responsable de todas aquellas acciones que contribuyan a la Sostenibilidad por parte del visitante al destino Ambroz-Cáparra.	

REC.SOS.A5	Contribución del visitante a la Sostenibilidad del destino Ambroz-Cáparra
<p>El gasto realizado por el turista contribuye a la sostenibilidad social y económica del destino, pero hay margen de mejora en la contribución a la Sostenibilidad turística integral, mediante mecanismos directos.</p> <p>Sería positivo que en la Estrategia de Turismo Sostenible se incluyan acciones de implicación de los visitantes en todo lo relativo a esfuerzos en materia de sostenibilidad, de forma estructural y no puntual.</p> <p>Se debe contar con mecanismos para la contribución del turista a la sostenibilidad del destino, filantropía del turista, en esta línea se podría diseñar un mecanismo tipo tasa o precio público, o por el uso del aparcamiento disuasorio, etc. para que el gasto turístico revierta en la sostenibilidad del destino o realizar actividades o eventos que impliquen al turista en la limpieza de entornos naturales, monte, apoyo a la economía local o la cultura local, artesanía, compensación huella de carbono, etc. Los agentes turísticos locales podrían aportar ideas innovadoras sobre posibles acciones que motiven la contribución del visitante responsable con el destino sostenible Ambroz-Cáparra.</p> <p>En la actualidad la contribución del turista a la sostenibilidad del destino no está determinada por ningún tipo de cobro ni de tasa pública, no existe tasa turística ni contribución o gasto turístico hacia la sostenibilidad. Por otra parte, se indica que existen pocos o insuficientes espacios de aparcamiento en la zona y aquí sí que podría actuarse a través de un cobro en parkings disuasorios gestionados y regulados. Por ejemplo, las piscinas naturales en verano tienen parking, se propone cobrar e invertir lo recaudado en el mantenimiento y la sostenibilidad del lugar. A este respecto, el Teatro Romano de Cáparra es gratuito y debería valorarse el pago e informar al visitante para que se va a destinar o dedicar lo recaudado en acciones de sostenibilidad en el destino. En Granadilla se debería valorar un sistema de gestión de visitantes y organizar la gestión turística de forma sostenible al recurso pues todos los años acuden más de 25.000 personas.</p> <p>Acción relacionada con REC.SOS.A1. Gestión turística sostenible y responsable y REC.SOS.A7. Enfoque en turismo responsable en el plan de marketing turístico de Ambroz-Cáparra.</p>	

REC.SOS.A6	Gestión de la estacionalidad turística en Ambroz-Cáparra
A. Gestión de la sostenibilidad turística	
Responsable	Mancomunidades, Área de Turismo de la Diputación de Cáceres Gerencia PST Ambroz-Cáparra, futura Unidad/Mesa de Sostenibilidad turística
Secundario	Futuro Consejo Intercomarcal de Turismo, empresariado turístico, áreas de turismo municipales/comarcales
Prioridad	Alta
<p>Se recomienda gestionar de modo estructural la estacionalidad de los flujos turísticos que recibe el destino, de manera que contribuya a una mayor generación de empleo y de riqueza, siendo una herramienta fundamental ante la despoblación, además de promover una mejor gestión de los usos del espacio turístico.</p> <p>La estacionalidad turística influye en la gestión pública en temas fundamentales como la prestación de servicios públicos (recogida de residuos y limpieza viaria, abastecimiento de agua, seguridad ciudadana, asistencia sanitaria, etc), en la movilidad intermunicipal, aparcamiento, la actividad económica y comercial, etc.</p> <p>Actualmente se gestiona la estacionalidad turística con acciones de cara a la desestacionalización organizando eventos culturales, gastronómicos, deportivos,... en temporada baja. pero no se refleja de forma estructurada en un plan de acción para el destino Ambroz-Cáparra.</p> <p>Desde 1998 se organiza una fiesta de interés turístico nacional, el Otoño Mágico en el Valle del Ambroz, que tiene lugar en el otoño y que precisamente se puso en marcha con el primer objetivo de luchar contra la estacionalidad turística, puesto que las visitas se centraban especialmente en el verano y en menor medida en primavera. En el marco del PST Ambroz-Cáparra se prevén distintas acciones para desestacionalizar la demanda turística, desde inversiones en infraestructuras y equipamientos, la creación de nuevos productos y oferta turística o la comunicación digital.</p> <p>Se considera positivo integrar de forma organizada y documentada la gestión de la estacionalidad en el plan de política turística y plan de marketing del destino Ambroz-Cáparra.</p>	

REC.SOS.A6	Gestión de la estacionalidad turística en Ambroz-Cáparra
<p>Debido a la transversalidad del turismo, se puede seguir combinando turismo junto con cultura, gastronomía, naturaleza, deporte, etc. buscando sinergias.</p> <p>Estrechamente relacionada esta acción con las propuestas REC.GOB.A5. Diseño y ejecución de un Plan de marketing turístico sostenible en Ambroz-Cáparra. Además de REC.SOS.A1. Gestión turística sostenible y responsable y REC.SOS.A7. Enfoque en turismo responsable en el plan de marketing turístico de Ambroz-Cáparra.</p>	

REC.SOS.A7	Enfoque en turismo responsable en el plan de marketing turístico de Ambroz-Cáparra	
A. Gestión de la sostenibilidad turística		
Responsable	Mancomunidades, Área de Turismo de la Diputación de Cáceres Gerencia PST Ambroz-Cáparra, futura Unidad/Mesa de Sostenibilidad turística	
Secundario	Futuro Consejo Intercomarcal de Turismo, empresariado turístico, áreas de turismo municipales/comarcales	
Prioridad	Alta	
<p>Se aconseja en el Plan de marketing turístico del destino Ambroz-Cáparra, la consideración de la sostenibilidad turística de forma integral, promoviendo productos y servicios sostenibles compatibles con las condiciones sociales culturales y ecológicas locales, y promocionando el destino en turismo responsable basado en un código ético del turista responsable y en la consecución de los ODS.</p> <p>El destino Ambroz-Cáparra como tal no cuenta con un plan de marketing turístico sostenible propio. Si que cada una de las dos comarca dispone del suyo. Por tanto, se aconseja el diseño de un Plan de Marketing Turístico sostenible para el destino Valle del Ambroz-Cáparra/Trasierra-Tierras de Granadilla. Se debe impulsar su elaboración y ejecución, sobre todo en lo realizado con la estrategia de marca. El Plan de marketing deberá concretarse en planes operativos que permitan conocer el esfuerzo en acciones e inversión por producto, mercados y segmentos estratégicos.</p>		

REC.SOS.A7	Enfoque en turismo responsable en el plan de marketing turístico de Ambroz-Cáparra
<p>Un ejemplo en este sentido es el DTI Isla de Tenerife cuenta con un plan de Marketing que relanza su marca como destino sostenible y 100% digital.</p> <p>Acción relacionada con REC.GOB.A5. Diseño y ejecución de un Plan de marketing turístico sostenible en Ambroz-Cáparra y con REC.GOB.A7. Gestión de la Marca turística Ambroz-Cáparra.</p>	

REC.SOS.A8	Actualización de la normativa local sobre gestión sostenible
<p>A. Gestión de la sostenibilidad turística</p>	
Responsable	Ayuntamientos, Mancomunidades
Secundario	Población residente
Prioridad	Alta
<p>Se recomienda actualizar la normativa local de los Ayuntamientos y comarcas en aras a la sostenibilidad.</p> <p>Se debe actualizar la normativa respecto a la planificación territorial y urbanística en los municipios y comarcas del destino, en todos aquellos casos en que esté anticuada, con más de 18 años.</p> <p>Esta acción viene determinada por lo detectado en el trabajo de campo, pues desde el Área de Urbanismo de Trasierra se indicaba que la normativa de Urbanismo en la comarca y en los Ayuntamientos es muy antigua, obsoleta, se está modernizando.</p> <p>Y actualmente no se dispone de catálogos de Edificios Protegidos, no hay inventarios de bienes protegidos, se está actualmente en fase de modernización, se aconseja impulsar con los medios necesarios este proceso.</p> <p>Y en relación a los recursos naturales del destino se detectó que está pendiente una ordenanza reguladora del arbolado urbano y un catálogo de árboles singulares pues alguno de ellos se indicaba que había sido talado, siendo una demanda de la ciudadanía al sector público en más de una ocasión.</p> <p>Y existe margen de mejora en la normativa respecto a la gestión de residuos y contaminación acústica en algunos municipios.</p>	

REC.SOS.A8	Actualización de la normativa local sobre gestión sostenible
-------------------	---

En relación a la contaminación acústica, se debe señalar que no es un problema el ruido en el destino, es algo puntual en las vías urbanas con bares y zonas de ocio, que pueden provocar problemas de ruido elevado, se trataría de regular en dónde esto ocurra con una **ordenanza municipal** al respecto.

REC.SOS.A9	Inventario integral de recursos turísticos Ambroz-Cáparra
-------------------	--

A. Gestión de la sostenibilidad turística

Responsable	Mancomunidades, Área de Turismo de la Diputación de Cáceres Gerencia PST Ambroz-Cáparra, futura Unidad/Mesa de Sostenibilidad turística
Secundario	Futuro Consejo Intercomarcal de Turismo, empresariado turístico, áreas de turismo municipales/comarcales
Prioridad	Alta

Se aconseja disponer de un **inventario de recursos turísticos Ambroz-Cáparra**, pues se ha detectado que en el destino la comarca de Ambroz no cuenta con un inventario o catálogo de recursos turísticos y culturales completo, si disponen de fichas informales de los recursos, pero esto se podría mejorar recogiendo otros factores como por ejemplo el grado de protección de cada bien o recurso de interés turístico, no existe inventario tampoco en Trasierra-Tierras de Granadilla, por lo que se debe impulsar un inventario integral de todos los recursos turísticos y sus características del destino.

REC.SOS.A10	Gestión de visitantes al destino Ambroz-Cáparra
A. Gestión de la sostenibilidad turística	
Responsable	Mancomunidades, Área de Turismo de la Diputación de Cáceres Gerencia PST Ambroz-Cáparra, futura Unidad/Mesa de Sostenibilidad turística
Secundario	Futuro Consejo Intercomarcal de Turismo, empresariado turístico, áreas de turismo municipales/comarcales
Prioridad	Media
<p>En el marco del futuro plan de turismo sostenible, se aconseja incluir la gestión de visitantes a los principales lugares de atracción turística, mediante gestión de aforos y medidas de preservación y protección de los principales valores naturales y culturales del territorio.</p> <p>En este sentido sería necesario previamente la actualización del inventario de lugares de interés, para contar con un único inventario a nivel destino que incluya las dos comarcas (REC.SOS.A9) y diseñar a continuación un plan de gestión de visitantes, teniendo en cuenta la REC.SOS.A4. Medición del impacto ambiental y capacidad de carga del turismo.</p>	

REC.SOS.A I I	Fomento de la Sostenibilidad en el sector turístico privado de Ambroz-Cáparra
A. Gestión de la sostenibilidad turística	
Responsable	Mancomunidades, Área de Turismo de la Diputación de Cáceres Gerencia PST Ambroz-Cáparra, futura Unidad/Mesa de Sostenibilidad turística
Secundario	Asociaciones de empresarios turísticos, empresas turísticas, áreas de turismo municipales/comarcales, Grupos de Desarrollo Local
Prioridad	Alta
<p>Se aconseja fomentar la concienciación en Sostenibilidad al empresariado turístico de Ambroz-Cáparra, con la involucración del sector privado en este tema, al existir margen de mejora. Se podrían impulsar desde el Ente Gestor la puesta en marcha de acciones en Sostenibilidad por parte del empresariado turístico local, mejorando la colaboración público-privada en este tema.</p> <p>Hay algunas empresas orientadas a la gestión sostenible de su negocio turístico, pero no es generalizado. Se deben implementar líneas de ayudas al sector turístico privado en aras a la sostenibilidad y economía circular del mismo.</p> <p>Se recomienda promover a través de las asociaciones de empresarios turísticos las buenas prácticas en gestión sostenible de los negocios turísticos.</p> <p>Podría ser en el marco del Sistema de Calidad Turística SICTED, o en ámbito de otro tipo de certificaciones en Sostenibilidad.</p> <p>El sector privado debe ser partícipe de la gestión de la Sostenibilidad del destino y a su vez debe realizar una gestión sostenible de sus negocios turísticos. El sector turístico privado de Ambroz-Cáparra debe ir a la par que el sector público e implantar políticas específicas de turismo sostenible e iniciar programas de certificación en calidad/Sostenibilidad turística, de ahí la importancia del Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destinos (SICTED), como ya lo ha hecho Ambroz.</p> <p>Los 17 ODS de la Agenda 2030 aplicados al turismo deben ser los que orienten la gestión turística del sector, como se indica en el Memorándum de Arona en 2017, y en la Guía para un Turismo Sostenible.</p>	

REC.SOS.A11

Fomento de la Sostenibilidad en el sector turístico privado de Ambroz-Cáparra

En general el sector turístico privado no ha incorporado en su gestión la Sostenibilidad de forma integral y plena, sólo acciones aisladas o casos individuales. El sector privado no suele disponer de **planes específicos de manejo ambiental**, más allá de las prácticas de reciclado de vidrio, etc.



Se aconseja fomentar que todas las empresas turísticas, dispongan de un **plan de manejo ambiental**, el cual incluya medidas de reciclaje, uso de envases retornables, eficiencia energética, consumo 100% de energías renovables, e implementar otras medidas de control para evitar la contaminación, y contribuir a ser un destino responsable y sostenible.

Se apoya la sostenibilidad económica de los negocios en el contexto COVID-19, pero no las certificaciones en gestión medioambiental o en [economía circular](#). Se apoyan acciones formativas en sostenibilidad de forma puntual, pero se debe recoger de forma estructural en el plan turístico del destino.

El Ente Gestor podría impulsar o promover acciones en economía circular en el sector turístico local, un ejemplo a consultar podría ser el [documento](#) de Buenas prácticas en Economía Circular, alineadas con los ODS, publicado por el Ente Gestor del [DTI Ribera de Navarra](#). Otro documento de interés a este respecto es el “[Informe de Economía Circular aplicada al Turismo](#)” publicado por SEGITTUR en 2019.

El [DTI Gijón](#) también es otro buen ejemplo, que ofrece a sus empresas adherirse a su [programa de turismo responsable](#) que caracteriza al destino.

Acción relacionada con la **REC.SOS.C6. Fomento de la gestión ambiental en las empresas turísticas.**

REC.SOS.A12	Concienciación en Sostenibilidad para visitantes y residentes, incluyendo un Código de Conducta del Viajero
A. Gestión de la sostenibilidad turística	
Responsable	Mancomunidades, Área de Turismo de la Diputación de Cáceres Gerencia PST Ambroz-Cáparra, futura Unidad/Mesa de Sostenibilidad turística
Secundario	Grupos de Acción Local, futuro Consejo Intercomarcal de Turismo, empresariado turístico, áreas de turismo municipales/comarcales
Prioridad	Media
<p>Se aconseja la realización periódica de campañas de concienciación en Sostenibilidad (ahorro energético, ahorro de agua, utilización de papeleras, cuidado de los espacios naturales y zonas de baño, tenencia responsable de mascotas, etc.) dirigidas al visitante y al residente, sobre todo en meses de temporada alta y en los lugares más visitados y espacios naturales protegidos. En consonancia con la Ética del turismo que promulga la Organización Mundial del Turismo.</p> <p>Un buen ejemplo es el DTI Puerto de la Cruz, en la Isla de Tenerife, que realiza continuas campañas de respeto con el entorno y concienciación en Sostenibilidad turística.</p> <p>Además, es aconsejable desarrollar un código de conducta para los visitantes en prácticas sostenibles y turismo responsable, para minimizar el impacto de la actividad turística y maximizar el disfrute, y también incluir información de utilidad sobre la interpretación de los espacios turísticos.</p> <p>También, el destino deberá informar a los visitantes sobre las actuaciones relativas a mejorar la sostenibilidad como acciones en eficiencia energética, ahorro de agua, gestión responsable de residuos, etc. mediante avisos que reúnan las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="284 1798 1362 1921">  Que hagan explícita la solicitud de colaboración, que expliquen el por qué y para qué de las conductas solicitadas y que describan los comportamientos recomendados. <li data-bbox="284 1944 1362 1977">  Estar ubicados, como mínimo, en los principales puntos de afluencia turística. 	

REC.SOS.A12	Concienciación en Sostenibilidad para visitantes y residentes, incluyendo un Código de Conducta del Viajero
<p>Disponibles en las lenguas más habituales de los turistas, (castellano, portugués, inglés).</p> <p>Ejemplo de destino que difunde un código de conducta del viajero o decálogo del turista responsable es el DTI Valle del Jerte, también en Extremadura que realiza campañas sobre turismo responsable y tiene publicada la “Guía del Ecoturista” con normas para salir al campo.</p>	

REC.SOS.A13	Sensibilización sobre el turismo a la población local
A. Gestión de la sostenibilidad turística	
Responsable	Mancomunidades, Área de Turismo de la Diputación de Cáceres Gerencia PST Ambroz-Cáparra, futura Unidad/Mesa de Sostenibilidad turística
Secundario	Grupos de Acción Local, futuro Consejo Intercomarcal de Turismo, empresariado turístico, áreas de turismo municipales/comarcales
Prioridad	Media
<p>Se aconseja la realización campañas de integración del turismo en la vida social a nivel destino, y establecer beneficios para residentes que quieran visitar espacios o recursos turísticos o realizar actividades turísticas en Ambroz-Cáparra, promoviendo que los residentes en una comarca o pueblo del destino conozcan la otra comarca o pueblos del destino. Se consigue así, además, que los propios residentes sean prescriptores del destino, a la vez que conocen la importancia del turismo para el desarrollo socioeconómico del territorio.</p> <p>Ejemplo puede ser el caso del DTI Salamanca, donde realizan campañas de integración del turismo en la vida social, se realizaron iniciativas como los recorridos turísticos gratuitos “Paseos por Salamanca”: Recorridos para conocer cómo se ha transformado la ciudad durante los últimos treinta años, y descubrir aquello que permitió ser ciudad Patrimonio de la Humanidad. Otro ejemplo, el DTI Isla Tenerife con su campaña Soy Tenerife en la que se desea concienciar a la población local sobre la importancia del turismo para el conjunto de la economía de la isla y de los residentes.</p>	

REC.SOS.B I		Impulso de un plan de protección integral del patrimonio cultural de Ambroz-Cáparra
B. Conservación, mejora y recuperación del patrimonio cultural		
Responsable	Ayuntamientos, Mancomunidades, Diputación y Junta de Extremadura	
Secundario	Grupos de Acción Local, asociaciones culturales, turísticas y vecinales	
Prioridad	Media	
<p>Se aconseja disponer de un plan de protección del patrimonio cultural de todo el destino. Que incluya un inventario y plan de actuación para la conservación del patrimonio histórico-artístico, y considere restricciones a la construcción de infraestructuras turísticas que respeten las tipologías arquitectónicas locales.</p> <p>Esta acción está basada en las demandas sociales detectadas en el trabajo de campo, y en la necesidad de aglutinar en un único plan la recuperación y protección del patrimonio cultural de las dos comarcas como un único destino.</p> <p>La Ley 2/1999, de 29 de marzo, de Patrimonio Histórico y Cultural de Extremadura es el marco que da soporte legal a la protección del patrimonio en el destino, y el Observatorio Extremeño de la Cultura es una herramienta clave en la conservación y mejora del patrimonio y la cultura de Extremadura.</p>		

REC.SOS.B2	Mantenimiento y rehabilitación de bienes inmuebles y patrimonio histórico para uso turístico o cultural
B. Conservación, mejora y recuperación del patrimonio cultural	
Responsable	Ayuntamientos, Mancomunidades, Grupos de Acción Local, Diputación y Junta de Extremadura
Secundario	Asociaciones culturales, turísticas y vecinales, empresas turísticas
Prioridad	Media
<p>Se aconseja la utilización de instalaciones rehabilitadas para usos culturales o turísticos, si hubiera edificios históricos rehabilitados que estén cerrados o infrautilizados, a estos equipamientos públicos se les podría dar uso sociocultural/turístico.</p> <p>Muy positivo a nivel destino Ambroz-Cáparra reforzar/promover un programa de recuperación del patrimonio cultural REC.SOS.B1. Todo ello alineado con los planes de embellecimiento de los cascos históricos de los municipios del destino.</p> <p>También la iniciativa privada puede ser muy proactiva respecto a la recuperación del patrimonio cultural, artístico y arquitectónico, como se vio en el DTI Castropol, donde una empresa está invirtiendo en la recuperación y puesta en valor de Bienes de Interés Cultural (BIC) en el municipio. Otra buena práctica relacionada está en el DTI Guadalajara donde su Ente Gestor ha creado un mapa interactivo de solares vacíos, en este caso no son inmuebles, susceptibles de edificación, podría hacerse algo similar, pero incluyendo bienes inmuebles.</p>	

REC.SOS.B3		Apoyo a la artesanía local en Ambroz-Cáparra	
B. Conservación, mejora y recuperación del patrimonio cultural			
		Mancomunidades, Grupos de Acción Local, áreas municipales de Cultura, Diputación y Junta de Extremadura	
	Secundario	Asociaciones de artesanos, asociaciones culturales, empresas turísticas	
	Prioridad	Media	
<p>Se aconseja realizar acciones concretas de conservación, apoyo y fomento de la artesanía local.</p> <p>Se refleja en la información recopilada y el trabajo de campo que en relación al fomento y la protección de la artesanía local en Trasierra-Tierras de Granadilla no existe artesanía local y en Ambroz hay un mercado artesanal en Hervás, de forma puntual con zona para artesanos locales y existe una asociación de artesanos que realizan actividades, pero no consta más allá que se acometan acciones de fomento de y apoyo a la artesanía local. Por tanto, se constata la existencia de margen de mejora en el apoyo a la artesanía local.</p>			

REC.SOS.B4		Desarrollo de una Estrategia cultural a nivel destino Ambroz-Cáparra	
B. Conservación, mejora y recuperación del patrimonio cultural			
	Responsable	Mancomunidades, Grupos de Acción Local, áreas municipales de Cultura	
	Secundario	Asociaciones culturales, turísticas y vecinales	
	Prioridad	Media	
<p>Se recomienda impulsar una Estrategia cultural a nivel destino Ambroz-Cáparra, como forma de cohesión social del destino y sus 23 pueblos.</p> <p>Se podría podrían desarrollar una única Estrategia Cultural integral por parte de las dos Mancomunidades con el apoyo de los municipios, como forma de impulsar la cultura colaborativa y participativa, en el marco del destino, mejorando la planificación,</p>			

REC.SOS.B4	Desarrollo de una Estrategia cultural a nivel destino Ambroz-Cáparra
<p>coordinación y comunicación de todos los eventos culturales, a este respecto sería útil disponer de una agenda cultural única del destino, que sirva para unificar la información cultural diaria de las dos comarcas englobando la información procedente de todos los municipios, y con divulgación hacia los visitantes de actividades que les puedan ser de interés.</p> <p>Esta agenda única cultural podría además aparecer en la web turística del destino.</p> <p>En otros destinos la población ha participado en la elaboración de su “Estrategia Cultural”, por ejemplo en Puerto de la Cruz, también miembro de Red DTI, en la Isla de Tenerife, hecho que fue un hito en las políticas culturales y referente para la redacción de otros planes culturales en ciudades como Alicante o Buenos Aires. Otro referente es el DTI Guadalajara que diseña de forma participativa su estrategia cultural.</p>	

REC.SOS.B5	Fomento del binomio Cultura y turismo	
B. Conservación, mejora y recuperación del patrimonio cultural		
Responsable	Mancomunidades, Grupos de Acción Local, áreas municipales de Cultura	
Secundario	Futuro Consejo Inter Comarcal de Turismo, empresariado turístico, asociaciones culturales	
Prioridad	Media	
<p>Se aconseja seguir impulsando la relación “Cultura y Turismo” para continuar creando sinergias en aras de la sostenibilidad sociocultural y el desarrollo socioeconómico del destino Ambroz-Cáparra.</p> <p>Se recomienda seguir apostando por actividades relacionadas con los recursos culturales locales, siendo además una forma de potenciar y desestacionalizar la demanda turística.</p> <p>Existe un importante segmento de oferta y demanda turística relacionada con el turismo cultural (eventos culturales, festivales, etc). Se realiza cada vez una mayor paquetización de productos temáticos en torno a experiencias culturales, se podría unir a los diferentes entornos culturales y naturales emblemáticos del destino.</p>		

REC.SOS.B5	Fomento del binomio Cultura y turismo
<p>Se aconseja impulsar aún más una actitud participativa ciudadana en Sostenibilidad sociocultural del destino.</p> <p>Y por otra parte se recomienda diseñar mecanismos que ofrezcan a los turistas que visitan Ambroz-Cáparra la posibilidad de colaborar con el destino en promocionar proteger y conservar su patrimonio cultural.</p> <p>Resaltar la colaboración pública-pública entre las Mancomunidades y la Diputación de Cáceres, por ejemplo, en el programa “Cultura crea Turismo” que impulsa las sinergias entre Cultura y Turismo.</p> <p>Una agenda única de eventos culturales, deportivos y turísticos del destino, como ya se indicaba en la acción REC.SOS.B4 iría en esta línea de fomento de sinergias entre Cultura y Turismo.</p>	

REC.SOS.C1	Plan de protección integral del medio físico del destino
C. Conservación, mejora y recuperación del medioambiente	
Responsable	Ayuntamientos, Mancomunidades, Diputación de Cáceres y Junta de Extremadura
Secundario	Grupos de Acción Local, población residente y visitantes
Prioridad	Media
<p>Al igual que se recomendó disponer de un plan integral del patrimonio cultural del destino REC.SOS.B1, también se ve necesario disponer de un plan de protección del medio natural de Ambroz-Cáparra.</p> <p>Debe incluirse en el mismo un inventario y repositorio de actuaciones para la conservación del patrimonio natural y la biodiversidad del destino.</p> <p>Esta acción está fundamentada en las demandas sociales detectadas en el trabajo de campo, y en la necesidad de aglutinar en un único plan la protección del medio natural de las dos comarcas como un único destino.</p> <p>Se aconseja también la divulgación del Decálogo para disfrutar la naturaleza, del Ministerio de Transición Ecológica y Reto Demográfico.</p>	

REC.SOS.C2	Mejora de la movilidad sostenible
C. Conservación, mejora y recuperación del medioambiente	
Responsable	Junta de Extremadura, Diputación, Ministerio de Movilidad
Secundario	Mancomunidades, Ayuntamientos
Prioridad	Alta
<p>Existe margen de mejora respecto a los requisitos de movilidad integral sostenible en el destino.</p> <p>En el destino hay elevada dependencia del transporte privado, en concreto del vehículo particular.</p> <p>Las entidades relevantes del territorio denuncian la precariedad del servicio de transporte de viajeros por carretera en el destino. Un servicio esencial muy deficitario en una zona en situación de despoblación. Hervás cuenta actualmente con dos autobuses hacia Plasencia, la ciudad cercana más grande, con servicios básicos que no existen en las zonas rurales. Hay autobuses a mediodía, pero los vecinos no pueden regresar hasta el día siguiente, por la frecuencia de horarios.</p> <p>Se deben mejorar la movilidad y disponer de un sistema de movilidad turística adecuado y sostenible. La movilidad deficiente dificulta también la redistribución de los turistas por todo el territorio del destino. Se debe mejorar también la frecuencia del transporte público.</p> <p>La mejora de la movilidad sostenible y uso del transporte público mejora además la calidad del aire y la reducción de gases de efecto invernadero.</p> <p>Y se hace necesario regular el aparcamiento en aquellas zonas con mayor afluencia de visitantes, al ser un bien escaso, se debe controlar, estableciendo aforos para vehículos y visitantes, de ahí también importante tener indicadores de capacidad de carga.</p> <p>Se aconseja impulsar la movilidad eléctrica, con más puntos de recarga de vehículos eléctricos, las flotas de transporte público de baja emisión, uso de la bicicleta, etc, y también con lanzadera de transporte y parkings en centros de recepción de visitantes.</p> <p>Se deben unir esfuerzos de todas las Administraciones Públicas en este sentido, y mejorar la movilidad sostenible, destacable impulsar los planes de movilidad provinciales, la Estrategia de Impulso del Vehículo Eléctrico de Extremadura 2018-2030, y la parte de transporte y la movilidad sostenible recogida en el marco de la Estrategia de economía verde y circular Extremadura 2030.</p>	

REC.SOS.C3	Mejora de la gestión del ciclo del agua
C. Conservación, mejora y recuperación del medioambiente	
Responsable	Ayuntamientos, Mancomunidades, Grupos de Acción Local, Diputación y Junta de Extremadura, Confederación Hidrográfica del Tajo
Secundario	Población residente y visitantes
Prioridad	Alta
<p>Se considera necesaria la mejora de la gestión del ciclo del agua en Ambroz-Cáparra. Se debe garantizar el suministro de agua a la población y a los agricultores locales, es una cuestión básica además para afrontar el reto de la despoblación.</p> <p>El agua es el elemento básico de todo destino turístico, la gestión sostenible y eficiente del ciclo integral del agua es fundamental. El Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) número 6 indica que se debe conseguir “Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos”. El agua es clave para el desarrollo sostenible, la mejora en el suministro de agua potable, el saneamiento y la higiene, crean economías de escala en otras áreas, entre las que se incluyen la salud, la educación y la reducción de la pobreza.</p> <p>El agua es un factor clave para las actividades agrícolas, turísticas, industriales y es un elemento esencial para asegurar un desarrollo sostenible, además en un destino donde su situación geográfica y climatológica ha puesto de manifiesto su alto potencial turístico y agrícola. El pantano de Baños de Montemayor suministra agua al territorio.</p> <p>En relación a la gestión del ciclo del agua desde Hervás se indica la existencia de margen de mejora, se debería mejorar la eficiencia mediante un estudio al respecto de los usos del agua, además de la gestión de las aguas residuales que también tiene margen de mejora.</p> <p>Se refleja que el uso agrícola tiene conflicto con el uso ciudadano, sobre todo en verano, de ahí a la importancia de abordar este tema.</p> <p>Desde la Junta de Extremadura se obligó a tener contadores en los depósitos a los Ayuntamientos y a pagar por el agua que se consume, desde hace pocos años, esto fue un gran paso. Además, se debería disponer en todos los municipios de su propia ordenanza de agua y alcantarillado.</p>	

REC.SOS.C3	Mejora de la gestión del ciclo del agua
<p>En general todos los municipios del destino cuentan con depuradoras de agua y los que no tenían la tienen ya planificada, en este sentido, la depuradora de aguas para Garganta de Hervás y Baños de Montemayor está a punto de ponerse en marcha para evitar los actuales vertidos de aguas residuales en los ríos, indican en el trabajo de campo que se va a poner solución a esta problemática gracias al Plan Depura puesto en marcha por la Diputación de Cáceres.</p> <p>Se aconseja además intensificar la concienciación sobre el uso racional del agua entre residentes y turistas, a la vez que se deben reducir las pérdidas/fugas de agua en la distribución y canalización.</p>	

REC.SOS.C4	Eficiencia energética, energías renovables y reducción de GEI	
C. Conservación, mejora y recuperación del medioambiente		
Responsable	Ayuntamientos, Mancomunidades, Diputación y Junta de Extremadura	
Secundario	Grupos de Acción Local, empresas turísticas población residente	
Prioridad	Alta	
<p>En Ambroz-Cáparra se debe seguir avanzando y fomentar el uso de las energías renovables y la eficiencia energética y el impulso a la reducción de Gases de Efecto Invernadero (GEI), utilizando soluciones tecnológicas, en las instalaciones públicas, además de en el sector privado residencial y terciario, incluyendo el sector turístico.</p> <p>Se podría elaborar e implementar un Plan Energético a nivel destino integral, apostando por las energías limpias, realización a nivel municipal de auditorías energéticas del alumbrado y de instalaciones públicas. Además, se aconseja disponer de medidas a implementar para reducir los GEI, y establecer acciones ante el cambio climático, para aminorar los efectos del mismo.</p> <p>Se aconseja disponer de un programa para estimular a las empresas y operadores turísticos a medir y reducir las emisiones de GEI y motivar al sector turístico a participar en iniciativas de remisión y compensación de CO2 , ejemplo de ello es el DTI Isla de Tenerife que cuenta con un mecanismo de compensación de la</p>		

REC.SOS.C4	Eficiencia energética, energías renovables y reducción de GEI
<p>huella de carbono o el DTI Gijón que dispone de una calculadora que permite calcular y reduce la huella de carbono de tu actividad turística.</p> <p>Se aconseja crear sinergias con los recursos naturales, generando empleo verde y tejido empresarial relacionado con los aprovechamientos ambientales sostenibles.</p> <p>Se podría impulsar la integración de las comarcas en el Pacto de los Alcaldes para el clima y la Energía (PACE), como ya lo es Baños de Montemayor, puede ser un catalizador de cambio respecto a eficiencia energética, energías renovables, etc. Esta medida está en línea con lo recogido en la Estrategia de economía Verde y Circular Extremadura 2030 y con la acción: REC.SOS.AI. Gestión turística sostenible y responsable.</p>	

REC.SOS.C5	Mejora de la gestión de residuos e impulso a la Economía Circular
<p>C. Conservación, mejora y recuperación del medioambiente</p>	
Responsable	Ayuntamientos, Mancomunidades, Diputación y Junta de Extremadura
Secundario	Grupos de Acción Local, empresas turísticas población residente
Prioridad	Alta
<p>Una línea estratégica es impulsar las buenas prácticas y todas las acciones que promuevan la economía circular en el destino.</p> <p>En Ambroz-Cáparra se manifiesta por parte de los agentes entrevistados en el trabajo de campo la existencia de margen de mejora respecto a la gestión de los residuos sólidos urbanos.</p> <p>La Unión Europea estableció los objetivos que afirman que los municipios de los Estados miembros deben reciclar el 50% de sus residuos antes de 2020, el 55% antes de 2025, el 60% antes de 2030 y el 65% antes de 2035. En Extremadura se recicla gracias a la recogida selectiva previa, pero no se alcanzan todavía los objetivos marcados por Europa.</p>	

REC.SOS.C5

Mejora de la gestión de residuos e impulso a la Economía Circular

En el destino tampoco se llega al porcentaje de reciclado exigido por Europa. Los residuos los gestionan las Mancomunidades y se refleja falta de campañas de sensibilización a la población, es una asignatura pendiente a mejorar.

Sí que todos los municipios cuentan con puntos limpios. Se podría mejorar la recogida de residuos sólidos urbanos, mediante, mayor concienciación, sanciones a quien incumpla, mejorar el ratio de reciclado, etc. También se podría mejorar la información al turista y residente sobre la recogida, retos y logros.

La apuesta **es incrementar la tasa de reciclado y disminuir la generación** de residuos percapita.

El fomento de la economía circular en el sector turístico y en el conjunto de la comarca debe prevenir el desperdicio de alimentos, promover la reutilización de envases, minimizar la generación de residuos,... se recomienda seguir la "[Estrategia Española de Economía circular 2030](#)" y la [Estrategia de economía verde y circular Extremadura 2030 y el Plan Turístico de Extremadura](#). Se podría diseñar e implementar un plan de minimización de residuos en el sector turístico, con tasas de basura variables que pague más quien genere más residuos, aplicando sensorica para poder cuantificar la generación. Ejemplos a seguir de buenas prácticas en este sentido son otro DTIs como **Canal de Castilla y Puerto de la Cruz**.

Está estrechamente relacionada con la acción: **REC.SOS.AI. Gestión turística sostenible y responsable.**

REC.SOS.C6	Fomento de la gestión ambiental en las empresas turísticas
C. Conservación, mejora y recuperación del medioambiente	
Responsable	Mancomunidades, Área de Turismo de la Diputación de Cáceres Gerencia PST Ambroz-Cáparra
Secundario	Futuro Consejo Intercomarcal de Turismo, empresariado turístico, áreas de turismo municipales/comarcales
Prioridad	Alta
<p>Se aconseja el impulso de la sostenibilidad turística, mediante apoyo formativo, financiero y económico a la sostenibilidad en el sector turístico privado. Promover también el uso de un plan de manejo ambiental en los establecimientos turísticos locales.</p> <p>El plan de manejo ambiental del sector privado está planificado en Ambroz-Cáparra en el club de ecoturismo, pero no se ha llevado a cabo, en la oficina de turismo si realizan acciones de sensibilización medioambiental puntuales, pero se debería contar con un plan de gestión de visitantes y con un plan de gestión ambiental del sector privado y con campañas de información sobre sostenibilidad a visitantes y residentes teniendo siempre coherencia entre lo que se comunica y lo que se realiza.</p> <p>A este respecto, es importante no confundir Sostenibilidad turística que es transversal e integral con Ecoturismo.</p> <p>Se carece de un manual de gestión sostenible del negocio turístico, en general solo en las empresas en SICTED consta que trabajan en sostenibilidad.</p> <p>Deberán fomentarse en el sector turístico las mejores tecnologías disponibles y viables para disminuir el consumo energético: energías limpias, técnicas bioclimáticas, aprovechamiento del calor residual, etc.</p> <p>Deberá garantizarse la adquisición de equipos de la máxima eficiencia energética, incluyendo luminarias, electrodomésticos, calderas, cámaras, etc. Se deberán fomentar programas de eficiencia energética y energías renovables, tanto en el sector turístico (privado y público), empresas turísticas, oficinas de turismo, etc.</p> <p>Y también, se debe potenciar el consumo de productos envasados en envases retornables en el sector turístico. Además, deberá minimizarse el consumo de</p>	

REC.SOS.C6	Fomento de la gestión ambiental en las empresas turísticas
<p>productos químicos, y garantizar su máxima compatibilidad ambiental (detergentes, insecticidas, fitosanitarios...).</p> <p>Se aconseja, por todo ello la elaboración, difusión e implementación de un plan de gestión medioambiental para empresas turísticas, que incluya medidas de ahorro y eficiencia energética, gestión de agua, contaminación atmosférica, empleo de flora autóctona, programa para estimular a las empresas y operadores turísticos a medir y reducir/compensar las emisiones de GEI, etc.</p> <p>Podría realizarse en el marco del Sistema de Calidad Turística (SICTED) como forma de impulsar la implantación y formación en la gestión ambiental.</p> <p>Acción relacionada con la REC.SOS.A II. Fomento de la Sostenibilidad en el sector turístico privado.</p>	

REC.SOS.C7	Agenda 2030 y Ambroz-Cáparra
C. Conservación, mejora y recuperación del medioambiente	
Responsable	Mancomunidades, Ayuntamientos, Diputación y Junta de Extremadura
Secundario	Grupos de Acción Local, empresas turísticas, población residente y visitantes
Prioridad	Alta
<p>Se aconseja en aras a la consecución en Ambroz-Cáparra de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para el año 2030, seguir velando por la conservación y mejora medioambiental, la lucha contra el cambio climático, impulsar el uso de energías limpias y renovables, manejo ambiental del ciclo del agua, erradicación de la pobreza, economía social, reto demográfico, etc. Desarrollando programas de mejora en movilidad, energías renovables, conectividad de telecomunicaciones, adaptación al cambio climático, mejora del ciclo del agua, mejora de las políticas sociales y de fomento del empleo e inserción laboral, etc.</p> <p>A destacar para la Agenda 2030 la Estrategia de Economía Verde y Circular de Extremadura.</p>	

REC.SOS.C7	Agenda 2030 y Ambroz-Cáparra
<p>En Ambroz-Cáparra se recomienda una mayor implicación de todos los actores relevantes en el territorio, además del sector turístico y de los visitantes para la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030.</p> <p>Los ODS son adaptados al turismo en 2017, mediante el Memorándum de Arona. Se recomienda en el futuro Plan de política turística intensificar los esfuerzos por conseguir estos ODS con la colaboración del sector turístico local.</p> <p>Se debe considerar en turismo la “Guía para un Turismo Sostenible: retos y criterios de evaluación para el sector turístico ante la Agenda 2030”. Se puede avanzar en políticas de adaptación al Cambio Climático e implicación al sector turístico en los ODS.</p> <p>Destacable en el destino sus Estrategias de Desarrollo Local Participativas a nivel comarcas y el rol de la Diputación de Cáceres y de la Junta de Extremadura como impulsores de la Agenda 2030 en el territorio, siendo fundamental el desarrollo del PST Ambroz-Cáparra.</p>	

REC.SOS.D1	Fomento de la Calidad Turística en Ambroz-Cáparra como certificación en Sostenibilidad
D. Desarrollo socioeconómico y economía circular	
Responsable	Mancomunidades, Área de Turismo de la Diputación de Cáceres Gerencia PST Ambroz-Cáparra
Secundario	Asociaciones de empresarios turísticos, empresas turísticas, futuro Consejo Intercomarcal de Turismo, áreas de turismo municipales/comarcales
Prioridad	Alta
<p>Una línea estratégica importante es el impulso de la calidad de la oferta turística local, por ello se recomienda fomentar la certificación en Calidad Turística del sector turístico de Ambroz-Cáparra.</p> <p>Se detecta margen de mejora respecto a las certificaciones, formación y avances en calidad turística en el destino, se aconseja el fomento de la misma tanto en el sector</p>	

REC.SOS.D1	Fomento de la Calidad Turística en Ambroz-Cáparra como certificación en Sostenibilidad
<p>público (oficinas de turismo, museos, parque natural, etc.) como en las empresas turísticas.</p> <p>Se recomienda fomentar la integración del sector turístico local en el Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos (SICTED) como una forma además de certificación en Sostenibilidad. Y más en la actualidad que SICTED evoluciona hacia un Sistema de Sostenibilidad Turística Integral según se refleja en el componente 14 del Plan de Recuperación, Transformación y resiliencia.</p> <p>El Valle de Ambroz trabaja desde 2011 en certificaciones de calidad turística en el marco del Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destinos (SICTED) y cuenta con 7 empresas distinguidas, la comarca de Trasierra todavía no. Se debe avanzar en este sentido.</p> <p>Se aconseja en el seno del futuro Consejo Intercomarcal de Turismo y desde el Ente Gestor del destino que se impulse la certificación en Calidad Turística del sector turístico de Ambroz-Cáparra.</p> <p>Acción relacionada con la REC.SOS.A1. Gestión turística sostenible y responsable. Y con la REC.GOB.D3. Promoción y monitorización de la calidad turística en Ambroz-Cáparra.</p>	

REC.SOS.D2	Reactivación socioeconómica en Ambroz-Cáparra
D. Desarrollo socioeconómico y economía circular	
Responsable	Mancomunidades, Ayuntamientos, Diputación y Junta de Extremadura
Secundario	Grupos de Acción Local, empresas turísticas
Prioridad	Alta
<p>Se debe seguir impulsando la reactivación económica y social, por una parte, continuar con el apoyo a la economía y al empleo local y por otra con paliar la emergencia social, debida a la crisis sanitaria del COVID-19 y sus consecuencias, además de hacer frente al reto demográfico.</p> <p>La actividad turística es estratégica y fundamental como motor económico nacional, regional y local, siendo una herramienta clave en la erradicación de la pobreza</p>	

REC.SOS.D2

Reactivación socioeconómica en Ambroz-Cáparra

y las desigualdades sociales, en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

El destino dispone de un **Plan de sostenibilidad Turística (PST)**, siendo una oportunidad destacable en el proceso de reactivación y transformación económica del territorio.

La sostenibilidad socioeconómica pasa porque una vez se pueda reactivar el turismo en el destino, sus beneficios influyan en el bienestar de los residentes, en creación de empleo, en fijar población al territorio, en protección de su patrimonio cultural y tradiciones y en su desarrollo sostenible.

Se aconseja seguir en la línea de apoyo al sector turístico local, creando sinergias entre ellos a través de la comunicación fluida entre todos los agentes turísticos locales.

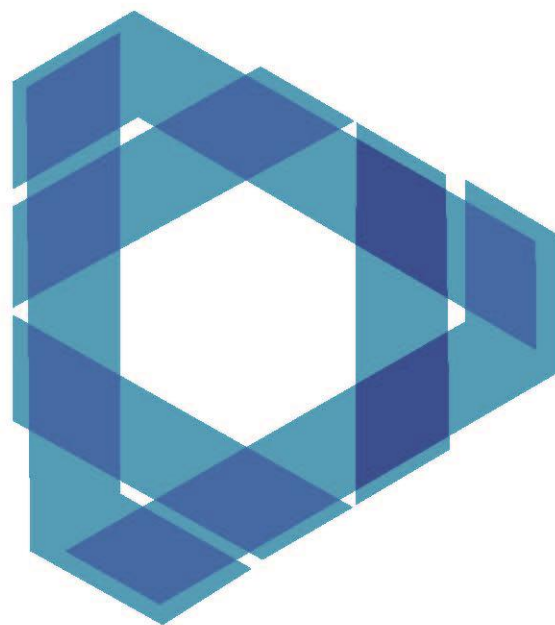
Se podría diseñar e implantar un **programa de apoyo a las pequeñas empresas/micropymes**, además de promocionar los productos y servicios locales sostenibles y los principios de comercio justo de las dos comarcas (incluyendo alimentación y bebidas, artesanía, artes interpretativas, productos agrícolas, turismo, etc.), además de detectar necesidad formativas del sector turístico y ofrecer formación a demandada del sector, podría ser en el marco del SICTED.

Se aconseja relacionar más el turismo con el sector agrícola y crear sinergias y economías de escala entre turismo agricultura, ejemplo de ello es el **DTI Valle del Jerte** con la **Estrategia para la creación y consolidación de productos turísticos experienciales en agroturismo** que implementó en 2021 con SEGITTUR, reforzando su identidad y autenticidad como destino, promoviendo la interacción del turista con el territorio y los residentes.

REC.SOS.D3	Redistribución de beneficios y cargas producidos por el turismo
D. Desarrollo socioeconómico y economía circular	
Responsable	Mancomunidades, Área de Turismo de la Diputación de Cáceres Gerencia PST Ambroz-Cáparra
Secundario	Asociaciones de empresarios turísticos, empresas turísticas, futuro Consejo Intercomarcal de Turismo, áreas de turismo municipales/comarcales
Prioridad	Alta
<p>Se recomienda como línea estratégica por parte de los agentes implicados en la gestión del destino que se impulsen medidas de redistribución de beneficios y cargas producidos por el fenómeno turístico. En el marco del plan estratégico de turismo se deben diseñar acciones de redistribución territorial de flujos turísticos, diversificación de producto turístico, segmentación de demanda. Se relaciona con REC.SOS.A4. Medición del impacto ambiental y capacidad de carga del turismo.</p> <p>Actualmente no consta que se analice la distribución de la actividad turística por municipios, zonas o recursos territoriales, con el fin de evitar la masificación, valorando la capacidad de carga del destino, y favoreciendo la redistribución de beneficios y cargas generados por el fenómeno turístico. No se mide la distribución de la actividad turística por zonas o recursos. Se deben identificar espacios sensibles para medir la capacidad de carga como las “Chorreras de Hervás”, Cáparra o el barrio judío de Hervás en aras a la redistribución de flujos turísticos a otros espacios con potencial y menos saturados.</p> <p>Aconsejable potenciar el segmento de turismo responsable y diseñar un programa de fidelización para el turista responsable.</p> <p>Se podría potenciar el segmento de turismo de naturaleza, familiar y siempre responsable y rediseñar un programa de fidelización para el turista con el objetivo de incrementar la estancia media. Todo ello en el marco de la planificación del destino.</p>	

REC.SOS.D4	Formación en Sostenibilidad turística
D. Desarrollo socioeconómico y economía circular	
Responsable	Mancomunidades, Área de Turismo de la Diputación de Cáceres Gerencia PST Ambroz-Cáparra
Secundario	Asociaciones de empresarios turísticos, empresas turísticas, Universidades y Escuelas de Hostelería, Grupos de Acción Local
Prioridad	Alta
<p>Se propone al Ente Gestor disponer de un programa de detección de las necesidades de formación del personal de Turismo en Ambroz-Cáparra e impulsar su formación en Sostenibilidad turística, economía circular, etc. tanto al personal público en Turismo como dirigido a los recursos humanos en el sector privado, podría ser en el seno del SICTED y con el apoyo de la Universidad y los Grupos de Acción Local.</p> <p>A tener en consideración el “Informe de Economía Circular aplicada al Turismo” publicado en 2019 por SEGITTUR.</p> <p>Se podría impulsar, además un convenio con Escuelas de Hostelería para que sus alumnos puedan realizar prácticas y formación en las empresas turísticas del destino sin tener que hacerlo a nivel individual cada empresa con la Escuela.</p> <p>Se deberá colaborar con las Escuelas y centros de turismo en actividades y programas relacionados con el desarrollo sostenible. Además, se promoverán visitas de estudiantes, oferta de prácticas laborales, etc.</p> <p>A este respecto a tener en consideración la REC.GOB.B3. Planes de formación adaptado a las necesidades del DTI.</p>	

REC.SOS.D5	Impulso del conocimiento en Sostenibilidad turística
D. Desarrollo socioeconómico y economía circular	
Responsable	Mancomunidades, Área de Turismo de la Diputación de Cáceres Gerencia PST Ambroz-Cáparra, Observatorio de Turismo de Extremadura
Secundario	Futuro Consejo Intercomarcal de Turismo, áreas de turismo municipales/comarcales
Prioridad	Media
<p>Una línea estratégica es disponer de un adecuado conocimiento en sostenibilidad turística.</p> <p>Se recomienda contar con analítica y conocimiento sobre el fenómeno turístico del destino. Se detecta margen de mejora debido a la necesidad de contar con un mayor y amplio conocimiento de la oferta y demanda turística, indicadores de sostenibilidad y grados de satisfacción respecto al turismo tanto del residente como del visitante.</p> <p>Se aconseja poner el foco en la medición de los flujos turísticos y sus características en el destino, satisfacción del turista: grado de satisfacción general y específico, con distintos elementos de la visita. Esa información sobre el fenómeno turístico: perfil sociodemográfico del visitante, aspectos valorados en su satisfacción como la gastronomía, la seguridad, la hospitalidad, etc. debería ser completada con ratios como la contribución del gasto turístico a la sostenibilidad, el impacto económico del turismo, etc. Y tener actualizados los datos de la oferta turística local (plazas hoteleras, número de restaurantes, bares y cafeterías, empresas turísticas de ocio,).</p> <p>Se recomienda la mejora del conocimiento en sostenibilidad turística en el destino. Se aconseja el uso de herramientas de medición también de la satisfacción de los residentes en relación con la actividad turística (encuestas, sondeos, participación ciudadana). Y así, conocer las aspiraciones, intereses y satisfacción de la población local con respecto al turismo que recibe el destino para ser tenida en cuenta esta información en la toma de decisiones de la política turística. Además, convendría realizar una medición de la satisfacción de los turistas en relación con el destino y su experiencia turística. A partir del conocimiento obtenido se deberá identificar medidas de mejora y ponerlas en práctica (crear, innovar, reorganizar).</p> <p>Acción relacionada con REC.GOB.D5. Medición de la actividad turística del destino. Y con REC.TEC.D1. Impulso del Sistema de Inteligencia Turística.</p>	

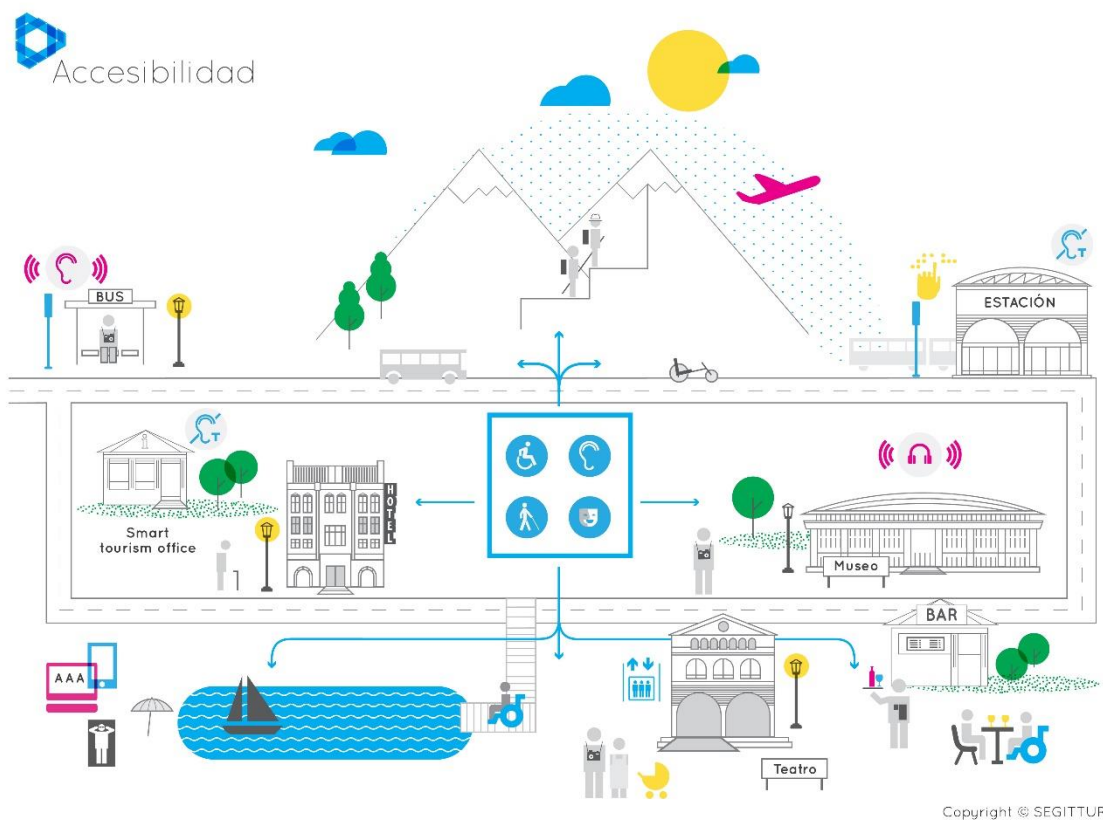


ACCESIBILIDAD

4.5. ACCESIBILIDAD

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

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



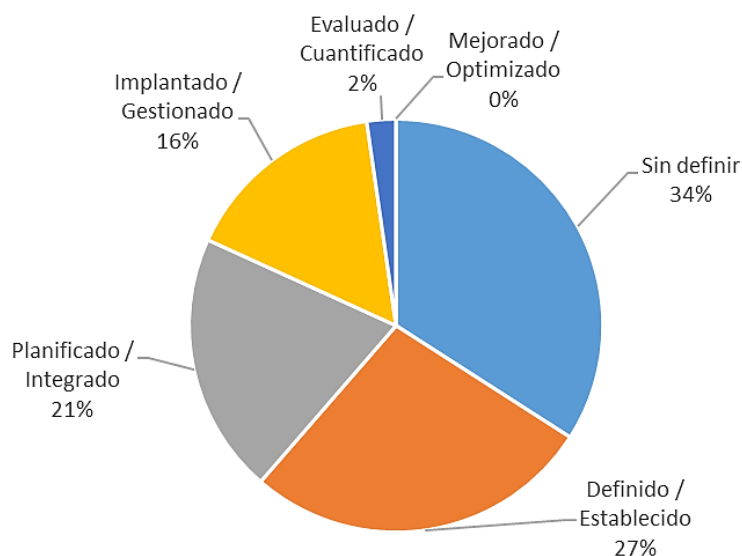
4.5.1. Grado de cumplimiento de los requisitos de Accesibilidad

Un Destino Turístico Inteligente debe tener la Accesibilidad universal como requisito imprescindible, posibilitando el acceso a todo tipo de productos, servicios y propuestas culturales, de naturaleza o de ocio, independientemente de las características, capacidades o condiciones del potencial visitante. Para ello, el diagnóstico tiene en cuenta elementos de gestión y de normativa en esta materia y su aplicabilidad en espacios, infraestructuras y en la Tecnología que se utilice en el destino de cara al turista.



El grado de cumplimiento de los requisitos analizados en el eje de **Accesibilidad** en **Ambroz-Cáparra** se sitúa en el **25,0%**.

Evaluación según el grado de madurez de los requisitos

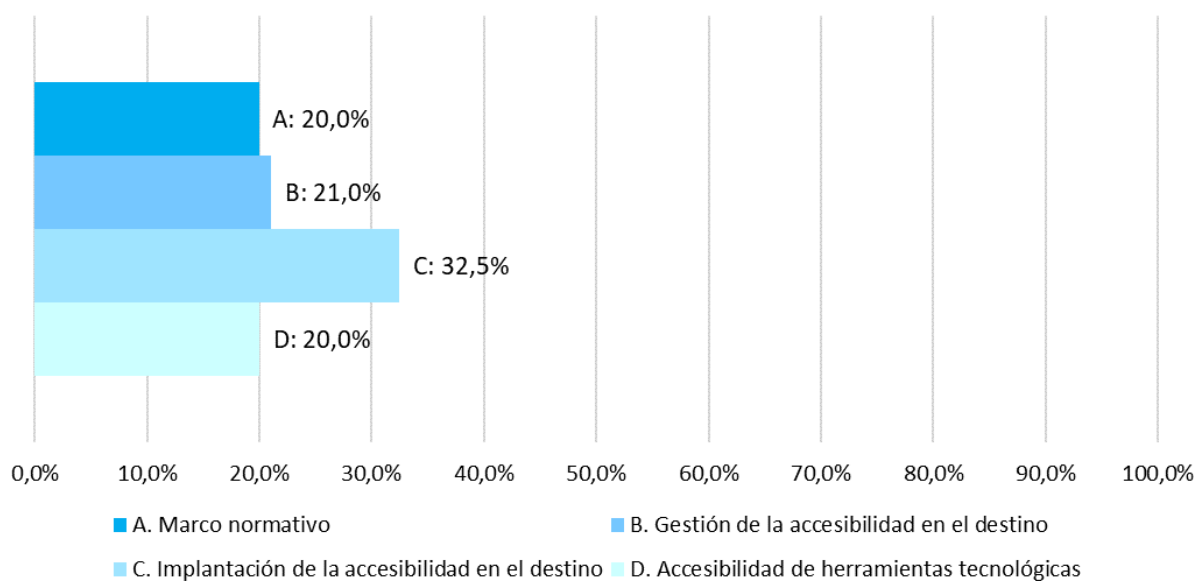


Fuente: elaboración propia SEGITTUR

Como se observa en el gráfico anterior, todavía hay un notable número de requisitos que recoge este eje sin definir.

En el **desglose del eje por ámbitos de evaluación**, destaca el cumplimiento de requisitos relacionados con la implantación de la Accesibilidad.

Ámbitos de evaluación del eje de Accesibilidad



Fuente: elaboración propia por SEGITTUR

Desglosando los cuatro ámbitos de evaluación del eje, en el ámbito A. **Marco normativo** el grado de cumplimiento es del 20,0%, en el B. **Gestión de la Accesibilidad en el destino** el grado de cumplimiento es del 21,0%, en el C. **Implantación de la Accesibilidad en el destino** el cumplimiento es del 32,5% y por último en el D. **Accesibilidad de herramientas tecnológicas** es del 20,0%.

4.5.2. Diagnóstico y recomendaciones por ámbitos de evaluación

Ámbito A. Marco normativo

En este apartado se analiza la legislación relacionada con Accesibilidad y turismo que afecta al territorio en el que se ubica el destino y la formación y capacitación necesarias por parte de los responsables para su aplicación.

Legislación

Legislación Nacional

1. **Real Decreto Legislativo 1/2013**, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.
2. **Ley 26/2011**, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
3. **Orden TMA/851/2021**, de 23 de julio, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de Accesibilidad y no discriminación para el acceso y la utilización de los espacios públicos urbanizado. BOE 187, de 6 de agosto de 2021.
4. **Código Técnico de la Edificación: CTE-DB-SUA 9**. (BOE del 12 de septiembre de 2006) y **Real Decreto 173/2010**, de 19 de febrero, por el que se modifica el código técnico de la edificación, aprobado por Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, en materia de Accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad.
5. **Real Decreto 1544/2007**, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de Accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad. BOE núm. 290 de fecha 4 de diciembre de 2007.
6. **Real Decreto 1494/2007**, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social.
7. **Real Decreto 1112/2018**, de 7 de septiembre, sobre Accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.

Además, de la normativa estatal se aplica la normativa autonómica y local existente respecto a la Accesibilidad y turismo.

Ámbito B. Gestión de la Accesibilidad en el destino

Para evaluar y diagnosticar la gestión de la Accesibilidad se analizan cuestiones relacionadas con los instrumentos estratégicos de planificación o la comunicación sobre las condiciones de Accesibilidad del destino con el objetivo de determinar las políticas y estrategias de actuación encaminadas a la aplicación de medidas para su mejora.

Ámbito C. Implantación de la Accesibilidad en el destino.

Se analizan las condiciones de Accesibilidad en distintos espacios físicos del territorio fundamentales para los visitantes desde las oficinas de turismo a museos, atractivos turísticos, zonas de baño, parques o su gestión en eventos y en espacios gestionados por el sector privado.

Ámbito D. Accesibilidad de herramientas tecnológicas

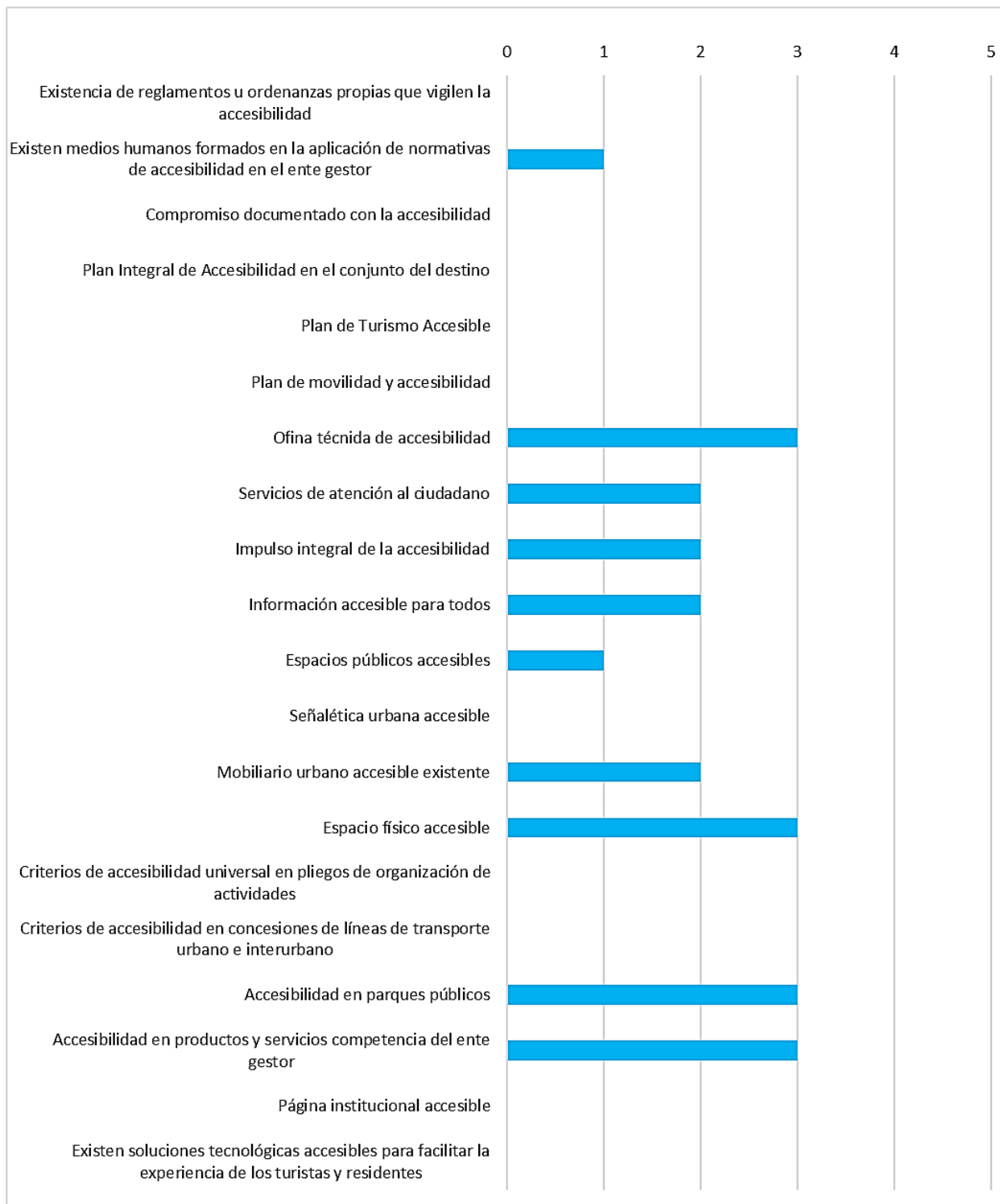
Este ámbito trata la Accesibilidad de herramientas tecnológicas. Según el art. 5 del Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las Tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social, *“la información disponible en las páginas de internet de las administraciones públicas deberá ser accesible a las personas mayores y personas con discapacidad”*.

En ese sentido, este apartado analiza la Accesibilidad de las webs de turismo o aquellas susceptibles de ser usadas por los visitantes en el destino, como pieza fundamental de la comunicación.



REQUISITOS DEL EJE

Síntesis de los principales requisitos del eje:



Nota: las valoraciones van del 0 al 5.






LÍNEAS ESTRATÉGICAS DEL MODELO DE DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE

Las **Líneas Estratégicas** en relación al **eje de Accesibilidad** se aglutina en las siguientes recomendaciones o acciones.

REC.ACC.AI	Impulso del cumplimiento de la normativa de Accesibilidad en Ambroz-Cáparra
A. Marco normativo	
Responsable	Área de Turismo de la Diputación de Cáceres Gerencia PST Ambroz-Cáparra, Ayuntamientos y Mancomunidades
Secundario	Oficina Técnica de Accesibilidad de Extremadura (OTAEX)
Prioridad	Media
<p>A pesar de existir una normativa y unas actividades de inspección, se observa que aún no existe un cumplimiento generalizado de los criterios mínimos de Accesibilidad, por lo que se sugiere poner en marcha diferentes acciones orientadas a fomentar el cumplimiento de la normativa en las dos comarcas del destino Ambroz-Cáparra.</p> <p>Tampoco se ha constatado la puesta en marcha de acciones de difusión de la legislación o de actividades de formación sobre Accesibilidad universal a los técnicos del Área de Turismo de la Diputación de Cáceres Gerencia PST Ambroz-Cáparra, desconociéndose, además, si esta formación ha sido impartida a los técnicos municipales de los municipios de las dos comarcas del destino.</p> <p>Si bien el Área de Turismo de la Diputación de Cáceres Gerencia PST Ambroz-Cáparra, no tiene competencias directas sobre el cumplimiento normativo de la Accesibilidad universal, se recomienda promover e impulsar acciones para que los municipios tengan presente estas consideraciones, ya que tienen una repercusión directa sobre la Accesibilidad turística del destino. Este impulso y promoción de la normativa de Accesibilidad deberá incluir las siguientes acciones:</p> <p>I.- Creación de mecanismos de vigilancia y seguimiento (p. ej. protocolos de verificación específica sobre el cumplimiento de los requisitos de Accesibilidad), a partir de la aprobación de proyectos y concesión licencias, que permitan un mayor cumplimiento de la normativa en materia de Accesibilidad universal, tanto para infraestructuras y servicios de nueva implantación, como para aquellos existentes.</p>	

REC.ACC.AI	Impulso del cumplimiento de la normativa de Accesibilidad en Ambroz-Cáparra
<p>2.- Fomento, por parte del destino Ambroz-Cáparra, de la inclusión de requisitos de Accesibilidad en las principales ordenanzas municipales que tengan mayor relación con el ámbito de aplicación (p. ej., ordenanza de ocupación de la vía pública).</p> <p>3.- Acciones de difusión de la legislación en materia de Accesibilidad a través de los medios de comunicación del Área de Turismo de la Diputación de Cáceres Gerencia PST Ambroz-Cáparra, así como desde los propios municipios y Mancomunidades, tales como boletines, web, bandos.</p> <p>4.- Formación sobre la aplicación de la normativa de Accesibilidad universal a los técnicos del destino.</p>	



REC.ACC.BI	Dotación de medios para la gestión de la Accesibilidad
B. Gestión de la Accesibilidad en el destino	
Responsable	Diputación de Cáceres, Junta de Extremadura
Secundario	Mancomunidades y Ayuntamientos de Ambroz-Cáparra
Prioridad	Alta
<p>Para que la apuesta por la Accesibilidad sea una realidad y no una mera declaración de intenciones, ésta debe estar respaldada por unos medios de gestión de la Accesibilidad adecuados, tanto económicos, como humanos y técnicos a nivel de destino y no depender totalmente de organismos de carácter provincial y/o autonómico.</p> <p>En el caso de Ambroz-Cáparra, se han tomado algunas iniciativas muy puntuales a este respecto de carácter local, aunque no se evidencia una planificación global sobre el tema de la gestión de la Accesibilidad. Para ello se propone:</p> <p>1.- Inclusión en los presupuestos tanto municipales y comarcales, como de la Diputación de Cáceres, de una partida específica periódica de Accesibilidad.</p> <p>2.- Asignación de recursos humanos y técnicos dedicados a la Accesibilidad (comprendida desde una perspectiva global, no únicamente de obras o servicios sociales).</p>	


REC.ACC.BI	Dotación de medios para la gestión de la Accesibilidad
<p>3.- Desarrollo de instrumentos que posibiliten dicha gestión como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> Plan Integral de Accesibilidad (bien del destino Ambroz-Cáparra o bien de forma separada por comarcas o municipios). Plan de movilidad con consideración de la movilidad peatonal y los colectivos más vulnerables. Plan de Turismo Accesible (integrado o no dentro de un Plan de Turismo para el destino Ambroz-Cáparra). <p>4.- Creación de un mecanismo o herramienta de gestión (Consejo/Comisión/Mesa de Accesibilidad) para el destino, con participación política, técnica y ciudadana. Y que a través de reuniones periódicas revise la Accesibilidad sobre proyectos y programas a acometer, así como quejas y otros temas relacionados con la Accesibilidad.</p> <p>5.- Cobertura de toda la cadena de valor turística mediante acciones de Accesibilidad (con varias opciones en cada eslabón), como es la garantía de alojamientos accesibles, así como la posibilidad de desplazamiento dentro del destino en algún medio de transporte público accesible (autobús, taxi...).</p> <p>Por último, se recomienda formalizar y documentar el compromiso con la Accesibilidad por parte del Ente Gestor del destino Ambroz-Cáparra mediante la elaboración y publicación de un documento público, y respaldado por los municipios de Ambroz-Cáparra, a través del cual se manifiesta el compromiso para impulsar y mejorar la Accesibilidad turística del destino Ambroz-Cáparra. Se puede acompañar de retos, compromisos o proyectos concretos a desarrollar que vayan a mejorar la Accesibilidad en un futuro próximo, tanto de residentes como de visitantes.</p>	

REC.ACC.B2	Dotación de instrumentos para la planificación de la Accesibilidad
B. Gestión de la Accesibilidad en el destino	
Responsable	Área de Turismo de la Diputación de Cáceres Gerencia PST Ambroz-Cáparra, Municipios, Mancomunidades
Secundario	Junta Extremadura
Prioridad	Alta
<p>Una línea estratégica en turismo accesible sería desarrollar instrumentos que posibiliten una planificación de las actuaciones en materia de Accesibilidad y turismo. Entre ellos, se consideran prioritarios los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de Accesibilidad Universal. El Ente Gestor no cuenta con una estrategia de Accesibilidad para el conjunto del destino Ambroz-Cáparra. Además de las consideraciones de carácter local, es preciso una estrategia que permita identificar los principales puntos de mejora del destino y que, de forma coordinada con los diferentes municipios y Mancomunidades, constituya un instrumento de planificación de las acciones dirigidas a la mejora de la Accesibilidad de Ambroz-Cáparra - Plan de Turismo Accesible. Asimismo, no existe un plan específico de turismo accesible y tampoco existe un Plan Director de Turismo como tal, en el que se incluya una planificación de la Accesibilidad en ámbito turístico en el destino. Se considera, por tanto, necesaria la estructuración en un plan conjunto de las acciones a desarrollar en materia de turismo accesible, a modo de hoja de ruta para el sector turístico. Se recomienda la elaboración de un plan específico y detallado de acciones dirigidas a la mejora y la promoción de la Accesibilidad en ámbito turístico, alineado a los otros planes ya existentes, en desarrollo o cuya elaboración se prevé en algunas de las acciones propuestas. En caso de no elaborarse un plan de turismo accesible, se valora imprescindible, al menos, la inclusión en un futuro Plan Director de Turismo de unas líneas estratégicas de planificación de una oferta y promoción de turismo accesible para todas las personas, y que contemplen la gestión de la Accesibilidad en el turismo del destino Ambroz-Cáparra. - Plan de Movilidad Sostenible de Ambroz-Cáparra, es positivo que se analicen y valoren los desplazamientos entre puntos de interés, así como los modos y facilidades de transporte. Posibilidades de servicios públicos a demanda, así como mejora de los itinerarios peatonales y la Accesibilidad en estos en particular en las zonas de intersección o convivencia con flujos de tráfico rodado. 	

REC.ACC.B3	Mejora de la cadena de valor de la Accesibilidad Turística
B. Gestión de la Accesibilidad en el destino.	
Responsable	Área de Turismo de la Diputación de Cáceres Gerencia PST Ambroz-Cáparra
Secundario	Mancomunidades, Municipios y empresariado turístico
Prioridad	Alta
<p>Uno de los principales elementos de ruptura de la cadena de la Accesibilidad es la dificultad de acceso Ambroz-Cáparra en transporte público, a pesar de la buena comunicación por autopista, y por lo tanto la falta de Accesibilidad de los medios de transporte público útiles para poder llegar a Ambroz-Cáparra.</p> <p>El destino no dispone de ningún aeropuerto cercano ni de ninguna estación de ferrocarril dentro de Ambroz-Cáparra, siendo la más próxima la de Plasencia, sin una gran cobertura de trenes ni de líneas de alta velocidad. Existen algunas líneas de autobús interurbano que cruzan las dos comarcas de Ambroz-Cáparra. Pero desde los principales puntos de llegada no hay - o no siempre está garantizado - transporte accesible para llegar al destino.</p> <p>También en el caso de los desplazamientos interiores, no se puede garantizar la existencia de transporte público accesible. Este aspecto implica la necesidad por parte de los turistas con discapacidad - y especialmente con gran discapacidad física - de tener que recurrir al vehículo privado como única modalidad accesible para los desplazamientos.</p> <p>Otros aspectos de mejora en las diferentes fases del viaje están relacionados con la Accesibilidad de las herramientas digitales, entre ellas la página web de promoción turística. La Accesibilidad de los recursos turísticos no se cumple de forma suficiente en el caso de la mayoría de recursos edificados (Granadilla, Museo E. Perez Comendador, piscinas naturales, miradores...) incluyendo los itinerarios peatonales por algunos de los municipios. Por último, la Accesibilidad de los eventos representa otro elemento de la cadena con amplio margen de mejora.</p> <p>La promoción de los diferentes elementos de la cadena de valor en Accesibilidad se traducirá en un impulso integral de la Accesibilidad de Ambroz-Cáparra, completado por la participación de colectivos vulnerables y la promoción de acciones público-privadas sobre la Accesibilidad en el turismo de Ambroz-Cáparra.</p>	

REC.ACC.B3	Mejora de la cadena de valor de la Accesibilidad Turística
<p>Para que el Ambroz-Cáparra pueda conocer con más detalle los elementos de la cadena del valor que priorizar, se considera necesario proceder primero a un diagnóstico de la situación de Ambroz-Cáparra en relación con la Accesibilidad universal.</p>	

REC.ACC.B4	Formación y sensibilización en Accesibilidad turística
B. Gestión de la Accesibilidad en el destino	
Responsable	Área de Turismo de la Diputación de Cáceres Gerencia PST Ambroz-Cáparra, Mancomunidades, Municipios y empresariado turístico
Secundario	Oficina Técnica de Accesibilidad de Extremadura (OTAEX)
Prioridad	Alta
<p>Se recomienda el desarrollo de un programa de sensibilización y la realización de acciones de formación, dirigidas tanto al sector turístico público como privado, en el ámbito de la Accesibilidad universal y de la atención a clientes con diversidad funcional y necesidades de Accesibilidad.</p> <p>La acción se podría concretar en:</p> <ul style="list-style-type: none">  Diseño y desarrollo de un plan de formación en Accesibilidad y turismo, dirigido a profesionales del sector turístico público y privado y profesionales en general relacionados con la experiencia en destino. Se incluirán tanto consideraciones necesarias en las infraestructuras, equipos y productos de apoyo, como la incorporación de un módulo de atención a personas con discapacidad.  De la misma manera, sería recomendable organizar mesas o talleres de debate sobre las diferentes acciones que se están desarrollando a nivel nacional y cuáles son las mejores prácticas que se están llevando a cabo (en arquitectura, equipamientos y servicios) en otros destinos, para que puedan servir como ejemplo y transmisión de conocimiento entre los expertos. 	

REC.ACC.B4	Formación y sensibilización en Accesibilidad turística
<p> Puesta en marcha de un programa de sensibilización sobre la Accesibilidad del destino, dirigido a la ciudadanía en general (tanto visitantes como residentes), con especial enfoque al sector turístico, del comercio o de la hostelería, mediante la coordinación entre el Área de Turismo de la Diputación de Cáceres Gerencia PST Ambroz-Cáparra, y las respectivas áreas de Servicios Sociales de los Ayuntamientos de Ambroz-Cáparra.</p> <p>Las iniciativas podrían consistir en talleres o campañas informativas periódicas, de carácter temático. Algunos ejemplos: campañas para evitar la ocupación de las aceras por vehículos o productos comerciales, no ocupación indebida de las plazas de aparcamiento reservadas, talleres en los colegios e institutos de Ambroz-Cáparra sobre la importancia de la Accesibilidad.</p> <p>Como medida complementaria a las acciones de formación que se proponen, se sugiere la elaboración y difusión entre el sector turístico (técnicos municipales de turismo, informadores turísticos, profesionales del sector privado, etc.) de manuales de aplicación técnica de la Accesibilidad en el turismo, que sirvan de guía práctica y contribuyan a acercar el sector al tema de la Accesibilidad universal.</p>	

REC.ACC.B5	Diagnóstico integral de Accesibilidad Turística
B. Gestión de la Accesibilidad en el destino	
Responsable	Mancomunidades, Municipios, Área de Turismo de la Diputación de Cáceres Gerencia PST Ambroz-Cáparra
Secundario	Oficina Técnica de Accesibilidad de Extremadura (OTAEX)
Prioridad	Media
<p>Se recomienda la realización de un diagnóstico de la Accesibilidad de los recursos y establecimientos turísticos del destino Ambroz-Cáparra.</p> <p>Se ha detectado que los alcances de las actuaciones llevadas a cabo por parte de las diferentes Administraciones (Junta de Extremadura, Diputación de Cáceres y/o municipios de Ambroz-Cáparra) en materia de Accesibilidad no cubren del todo la cadena de Accesibilidad en todos sus eslabones.</p>	

REC.ACC.B5	Diagnóstico integral de Accesibilidad Turística
<p>Para establecer con precisión cuáles son los elementos que todavía no cuentan con unas condiciones mínimas de Accesibilidad y en qué deberían mejorar, es necesario realizar un análisis de la Accesibilidad de todos los elementos que forman parte de la cadena del viaje. Sería conveniente incluir no solo las infraestructuras sino también los productos y servicios asociados a estas.</p> <p>Además, toda la información recabada se recogerá en un inventario actualizado, que será de utilidad en todos los puntos de información turística de Ambroz-Cáparra (oficinas de turismo, principales recursos...) para informar a los turistas con alguna necesidad de Accesibilidad sobre la oferta existente adaptada/accesible.</p>	

REC.ACC.B6	Mejora de la Accesibilidad en la información y comunicación al turista
B. Gestión de la Accesibilidad en el destino	
Responsable	Mancomunidades, Municipios, Área de Turismo de la Diputación de Cáceres Gerencia PST Ambroz-Cáparra
Secundario	Empresariado turístico
Prioridad	Alta
<p>Se propone la mejora de la Accesibilidad tanto en la información escrita que se ofrece al turista en el destino como la Accesibilidad en los canales de comunicación que se utilizan.</p> <p>En la actualidad (y más allá de la situación transitoria de pandemia) en Ambroz-Cáparra no existe una información unitaria en el destino accesible para todos. A nivel local la información no considera la accesibilidad, salvo puntualmente alguna excepción.</p> <p>Así, se podría concretar en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La revisión de la información escrita existente o planificada (folletos, mapas, paneles...) para mejorar la accesibilidad de su contenido y su facilidad de lectura y comprensión: tamaño de letra, contraste, vocabulario utilizado... 2. La mejora de los canales de comunicación con el turista, promoviendo la información siempre a través de varios canales (ej. visual y auditivo) y promoviendo alternativas de comunicación accesible para colectivos de turistas más vulnerables con la comunicación: interpretación en lengua de 	

REC.ACC.B6	Mejora de la Accesibilidad en la información y comunicación al turista
<p>signos (para personas sordas), información en braille (personas ciegas), información en Lectura Fácil (personas con discapacidad cognitiva), así como elementos de apoyo asociados a estos canales (bucles de inducción, implementación de volumen, lupas o posibilidades de ampliación de tamaño de texto,...).</p>	
<p>Posteriormente a la fase de mejora de las condiciones de Accesibilidad de la oferta turística, el destino deberá hacer promoción de la misma mediante diferentes canales. Sin duda, uno de los principales será el portal web de turismo en actual fase de desarrollo, mediante el cual el destino podrá dar a conocer su oferta accesible. Además, se recomienda hacer promoción de la oferta turística accesible mediante otras herramientas y canales, como vídeos promocionales o ferias de turismo.</p>	

REC.ACC.CI	Mejora de la Accesibilidad de los recursos turísticos y espacios públicos de conexión
<p>C. Implantación de la Accesibilidad en el destino.</p>	
Responsable	Mancomunidades, Municipios, Área de Turismo de la Diputación de Cáceres Gerencia PST Ambroz-Cáparra
Secundario	Junta de Extremadura, empresariado turístico
Prioridad	Alta
<p>En Ambroz-Cáparra resulta difícil realizar una valoración global de la Accesibilidad de los diferentes espacios públicos así como recursos turísticos, pues se corresponden con iniciativas muy parciales motivadas por subvenciones en los espacios públicos, e iniciativas particulares en los recursos. Además no se difunden ni comunican por lo que son en muchos casos desconocidas hasta para el propio Área de Turismo de la Diputación de Cáceres Gerencia PST Ambroz-Cáparra.</p> <p>En general las actuaciones se corresponden con acciones puntuales, no como resultado de un programa que de continuidad en el tiempo a las iniciativas acometidas.</p>	

REC.ACC.CI

Mejora de la Accesibilidad de los recursos turísticos y espacios públicos de conexión

Por lo tanto se proponen las siguientes acciones:

1.- Redacción y puesta en marcha de un **Plan de Mejora de la Accesibilidad de los recursos turísticos públicos** más relevantes para el turista. Se tomará como referencia un diagnóstico de Accesibilidad actualizado de cada recurso, se dotará de presupuesto asociado para su ejecución, se tramitará su viabilidad (coordinación mancomunidad-municipios, posibilidades de ayudas externas...) y se supervisará su ejecución.

2.- Inclusión de forma sistemática y expresa de la **consideración de la Accesibilidad en todas las licitaciones de obras** de edificios públicos de los municipios que conforman el destino, proponiendo su consideración más allá de las consideraciones mínimas exigidas por la normativa de obligado cumplimiento.

3.- Elaboración de un Plan de Mejora de la Accesibilidad del destino, que incuya el **diagnóstico**, la redacción de **propuestas** para posibilitar la ejecución de las mejoras necesarias en los itinerarios peatonales de conexión de los diferentes recursos turísticos y zonas más frecuentadas por los turistas. Se incluirá la mejora de Accesibilidad en el mobiliario urbano y la señalización peatonal y se pondrá especial atención a los puntos de cruce peatonal y los tramos singulares en cascos históricos.

4.- **Plan de señalización turística accesible** para Ambroz-Cáparra, con revisión de la situación actual y necesidades existentes en materia de Accesibilidad, así como la inclusión de de propuestas concretas y priorización de acciones.

5.- Plan de renovación progresiva del **mobiliario urbano** donde se implemente una proporción de elementos accesibles (ej: bancos con respaldo y reposabrazos, papeleras de fácil detección, fuentes bebedero de fácil uso desde una silla de ruedas...).






6.- Introducción de **consideraciones de Accesibilidad en la política de compras** de los diferentes tipos de elementos de mobiliario urbano (bancos, papeleras, fuentes, cabinas de aseo público...) con, por ejemplo, creación de protocolos o cláusulas explícitas en los pliegos de condiciones.

Estas propuestas podrían integrarse dentro de un Plan de Accesibilidad o considerarse como acciones independientes.

REC.ACC.C2	Mejora de la Accesibilidad en las oficinas de turismo del destino
C. Implantación de la Accesibilidad en el destino	
Responsable	Mancomunidades, Municipios, Área de Turismo de la Diputación de Cáceres Gerencia PST Ambroz-Cáparra
Secundario	Oficina Técnica de Accesibilidad de Extremadura (OTAEX)
Prioridad	Media
<p>En Ambroz-Cáparra no existe una suficiente coordinación entre las oficinas de turismo locales y otros puntos de información (centros de interpretación, puntos de información en algunos recursos...), así como consideraciones de Accesibilidad necesarias. Por lo que se propone:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Coordinación entre entidades para ofrecer información unitaria sobre el destino turístico Ambroz-Cáparra. 2.- Mejora de la señalización tanto de localización de oficinas como de horarios de atención. 3.- Mejora en Accesibilidad de los puntos de atención con rebaje de tramo de mostrador a altura adecuada (o atención en mesa) posibilitando así la aproximación en silla de ruedas o atención a usuarios de la talla baja, así como la liberación de espacio (no bloquear con ordenadores, acopio de folletos u otros objetos) para posibilitar también el alcance. 4.- Dotación de bucle de inducción magnética así como otros medios alternativos que faciliten la comunicación con el turista, (instalación de beepcons, sistema Navilens...). 5.- Formación específica sobre Accesibilidad en el Turismo, para todo el personal de atención al turista en Ambroz-Cáparra. Deberá contar con una programación periódica que posibilite el reciclaje y complemento de conocimientos, dando respuesta así también a la rotación de personal. Incluirá formación tanto sobre las condiciones de Accesibilidad de los recursos y actividades ofertadas como en la atención a usuarios con necesidades especiales (desde la oficina de turismo y desde los puntos de interés turístico). En Accesibilidad se recomienda la opción de cursos teórico-prácticos y con al menos una parte de los contenidos impartida de forma presencial (ej. talleres). 	

REC.ACC.C2	Mejora de la Accesibilidad en las oficinas de turismo del destino
<p>6.- Dotación a las oficinas de turismo (y centros de interpretación y otros puntos de atención en recursos de las dos comarcas que conforman el destino Ambroz-Cáparra) de servicios para personas con discapacidad: sillas de ruedas de préstamo, bucles de inducción, mapas de mano en alto relieve, información básica en Braille, descarga de audioguías en el smartphone...</p>	








REC.ACC.C3	Inclusión de las necesidades de las personas con discapacidad en los planes de evacuación y emergencia
C. Implantación de la Accesibilidad en el destino	
Responsable	Municipios y Mancomunidades del destino
Secundario	Parque de Bomberos de Plasencia y Oficina Técnica de Accesibilidad de Extremadura (OTAEX), Área de Turismo de la Diputación de Cáceres Gerencia PST Ambroz-Cáparra
Prioridad	Media
<p>Se aconseja la revisión de protocolos de Accesibilidad en evacuación de recursos turísticos. Hasta la fecha no se consideran, o no se hace suficientemente, las necesidades de Accesibilidad en los protocolos de emergencias y evacuación.</p> <p>Por lo tanto, es preciso revisar los protocolos de evacuación de edificios (planes de autoprotección) para garantizar que su evacuación sea accesible, con una señalización adecuada (diferenciada) de rutas de evacuación accesible, planos de evacuación accesibles, etc...</p> <p>Se recomienda contemplar las necesidades de todas las personas, incluyendo aquellas con alguna dificultad para la evacuación autónoma, en los planes y protocolos de actuación y evacuación en situaciones de emergencia, en espacios edificados, urbanizados o en la organización de eventos.</p> <p>Además, se sugiere una formación específica en necesidades de personas con dificultades relacionadas a la movilidad, a las capacidades sensoriales, a la comprensión o a posibles situaciones de ansiedad, para las fuerzas de Policía, Bomberos y Protección Civil.</p>	











REC.ACC.C4	Incorporación de la Accesibilidad de forma sistemática en eventos culturales y deportivos
C. Implantación de la Accesibilidad en el destino	
Responsable	Municipios y Mancomunidades
Secundario	Entidades implicadas en eventos culturales y deportivos de Ambroz-Cáparra
Prioridad	Media
<p>A pesar de las excelentes iniciativas existentes sobre Accesibilidad e inclusión en organización de eventos deportivos en el destino turístico Ambroz-Cáparra (colaboración de entidades públicas y privadas como son el Centro Internacional de Innovación Deportiva en el Medio Natural “El Anillo”, empresa Phantos Deporte y Ocio Inclusivo, empresa Bicis Ambroz, ...) no ocurre lo mismo con los eventos culturales. Así mismo, tampoco existe una coordinación clara en la información para que los turistas tengan un conocimiento sistemático de los eventos culturales y deportivos y la Accesibilidad de la que disponen.</p> <p>Por lo tanto, se plantea un programa a través del cual se considere la inclusión de la Accesibilidad, de forma sistemática y programada, en:</p> <ul style="list-style-type: none">  Difusión de la información sobre los servicios de Accesibilidad que se prestan en los eventos y las infraestructuras o los espacios en los que tienen lugar.  Inclusión de criterios de Accesibilidad universal en los pliegos de condiciones para la contratación de organización de actividades y eventos.  Inclusión de medidas de Accesibilidad en fiestas populares.  Inclusión de la Lengua de Signos de forma sistemática en los eventos que se organicen.  Configuración de una oferta de actividades adaptadas a personas con discapacidad. 	


REC.ACC.C5	Mejora de la Accesibilidad en el transporte público de Ambroz-Cáparra
C. Implantación de la Accesibilidad en el destino	
Responsable	Municipios y Mancomunidades del destino, Diputación de Cáceres, Junta de Extremadura
Secundario	Población local
Prioridad	Alta
<p>Respecto a las actuaciones en materia de Accesibilidad al transporte se ha constatado que no siempre se cumple la normativa, en las actuaciones posteriores al Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de Accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad.</p> <p>A la ausencia de conexión aérea o ferroviaria (dependencia por tanto del transporte por carretera) es reseñable que no existen líneas de autobús interurbano con vehículos adaptados, así como no se tiene clara la dotación (uno o ninguno) de taxis adaptados en el destino. No existe servicio de autobús interno para Ambroz-Cáparra ni alternativa de servicio de transporte accesible a demanda.</p> <p>Las paradas de autobús y taxi también presentan dificultades de identificación (señalización vertical y pavimento), aproximación (transferencia del vehículo a la acera) o dificultad para conseguir billetes (remisión a tiendas próximas con señalización deficiente y poco precisa).</p> <p>Resulta por tanto muy necesario desarrollar un Programa de mejora de la Accesibilidad en el transporte público del destino, que mejore la experiencia de turistas y residentes en los desplazamientos dentro del destino. En este programa se deberán considerar prioritariamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Paradas de autobús accesibles, tanto respecto a las condiciones de Accesibilidad física de las mismas, como en cuanto a señalización, información y Accesibilidad sensorial y cognitiva. - Material móvil accesible: flota de autobuses accesibles, taxis accesibles. - Paradas de taxi accesibles. - Mecanismos para incentivar la adquisición de taxis adaptados que permitan alcanzar el número mínimo exigido por normativa. 	







REC.ACC.C5	Mejora de la Accesibilidad en el transporte público de Ambroz-Cáparra
<p>En cuanto al transporte interurbano de llegada y regreso del destino, al ser el ámbito de competencia ajena al Área de Turismo de la Diputación de Cáceres Gerencia PST Ambroz-Cáparra, y a los propios municipios, se recomienda establecer acuerdos y promover convenios con las entidades responsables de la gestión de las líneas que prestan servicio en un ámbito más amplio, para que se garanticen las condiciones de Accesibilidad necesarias tanto en las infraestructuras como en el material móvil.</p>	

REC ACC.C6	Plan de mejora del aparcamiento para PMR
C. Implantación de la Accesibilidad en el destino	
Responsable	Municipios
Secundario	Diputación de Cáceres
Prioridad	Media
<p>En Ambroz-Cáparra, a pesar de que existen plazas de aparcamiento público reservadas para PMR (Personas con Movilidad Reducida) en casi todos los municipios, sin embargo no hay un conocimiento ni de su dotación ni de sus características por parte del ente gestor, ni de muchos de los técnicos encuestados. Por otra parte es reseñable que la mayoría de plazas analizadas tienen un tamaño y señalización adecuadas, aunque con deficiencias en la transferencia a la acera.</p> <p>Para superar todo esto sería preciso:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- La revisión de la documentación existente en cada municipio y creación de un inventario de plazas PMR con posibilidad de poder localizar fácilmente su ubicación en la zona turística. 2.- Desarrollo de un plan de mejora de las condiciones de Accesibilidad existentes en las plazas reservadas: mantenimiento de señalización, revisión de dimensiones, transferencia al itinerario peatonal accesible... 3.- La creación de un sistema de gestión en cada municipio para mantener las condiciones de Accesibilidad necesarias: dotación, dimensiones, señalización, control de ocupación indebida, sanciones cuando sean necesarias, etc. 	

REC ACC.C7	Mejora de la Accesibilidad de las piscinas naturales de Ambroz-Cáparra
C. Implantación de la Accesibilidad en el destino	
Responsable	Municipios
Secundario	Diputación de Cáceres, Junta de Extremadura
Prioridad	Media
<p>Un recurso existente en diferentes municipios del destino Ambroz-Cáparra en época estival son las piscinas naturales, con gran afluencia de usuarios. Sin embargo no se evidencia la existencia de consideraciones de Accesibilidad más allá de la reserva de plaza de aparcamiento para PMR en algunas de ellas.</p> <p>Por lo tanto se plantea implementar la Accesibilidad de estas áreas con:</p> <ul style="list-style-type: none">  La creación de itinerarios accesibles desde el acceso del viario público, hasta la zona de descanso y baño. Estos recorridos tendrán unas dimensiones, pendiente y pavimentos adecuados, así como elementos de ayuda y protección (pasamanos, barandillas...) si fuera preciso.  Señalización direccional en el municipio para localizar las piscinas (no sólo en coche sino también a pie). Así como identificación de zona preferente para personas con dificultad de movilidad: gente mayor, usuarios de silla de ruedas, muletas...  Información rápidamente identificable y de fácil comprensión para cualquier usuario: lenguaje claro, sin tecnicismos, mensajes ordenados, poco texto, apoyo con pictogramas o dibujos...  Posibilidad de facilitar el acceso al agua, bien a través de rampas o escaleras con peldaños de tabica y pasamanos, evitando las de tipo barco.  Se podría llegar a plantear la posibilidad de servicio de baño asistido para personas con gran discapacidad, con los equipos necesarios (sillas de agua...) así como socorristas con la formación necesaria.  Instalación de aseos de uso público accesibles con posibilidad de ducha/vestuario integrados en la misma cabina.  Procurar zonas de descanso con sombra y algún asiento con respaldo y reposabrazos para facilitar la incorporación. 	


REC.ACC.DI	Consideración de la Accesibilidad en la nueva web turística del destino Ambroz-Cáparra
D. Accesibilidad de herramientas tecnológicas	
Responsable	Área de Turismo de la Diputación de Cáceres Gerencia PST Ambroz-Cáparra
Secundario	Áreas de Turismo municipales y comarcales
Prioridad	Alta
<p>Ante la inexistencia todavía de una página web turística del destino Ambroz-Cáparra, y existiendo un proyecto ya en marcha para el desarrollo de dicha página, se insta para que la nueva web sea una página accesible con al menos la calificación AA.</p> <p>Para ello, de forma general se apuntan las siguientes consideraciones:</p> <ul style="list-style-type: none">  Se debe proporcionar a todas las imágenes un texto alternativo, cuya descripción refleje la información a transmitir, siempre que la imagen no sea decorativa y no exista otro medio complementario que dé acceso a dicha información.  Es necesario estructurar correctamente todos los encabezados de las páginas, siguiendo una jerarquía con un único nivel superior y sin saltos entre niveles, de forma que un lector de pantalla pueda navegar sin problemas.  Se debe evitar que enlaces con el mismo texto lleven a páginas diferentes, añadiendo la información necesaria para poder diferenciarlos.  Es necesario alertar de los enlaces que abren nuevas ventanas.  Debe mejorarse el contraste cromático en algunas zonas de la web.  Hay que proporcionar a las tablas utilizadas un título suficientemente descriptivo y asociar los encabezados con las celdas correspondientes.  Debe permitirse la navegación a través del teclado por todos los elementos de las diferentes páginas, incluidos menús y submenús.  Hay que resaltar el foco, en todos los elementos, con un color que contraste adecuadamente con el color de fondo.  Todos los elementos de los formularios deben estar descritos adecuadamente y se deben utilizar botones tipo submit para el envío de los datos.  Es necesario describir cada elemento en el idioma correspondiente, sin mezclar texto en diferentes idiomas. 	

REC.ACC.D1	Consideración de la Accesibilidad en la nueva web turística del destino Ambroz-Cáparra
<p> Se debe identificar la ubicación de las páginas de la web para facilitar la navegación al usuario.</p>	

REC.ACC.D2	Soluciones tecnológicas para facilitar la Accesibilidad de los turistas	
Responsable	Área de Turismo de la Diputación de Cáceres Gerencia PST Ambroz-Cáparra	
Secundario	Áreas de Turismo municipales y comarcales	
Prioridad	Media	
<p>Se recomienda la puesta en marcha de mejoras en la implantación de soluciones tecnológicas que mejoren la Accesibilidad en la información y la comunicación. En particular se trataría de la puesta en marcha de proyectos de tecnología e Innovación que faciliten la experiencia de los turistas (y residentes en general) a través de los diferentes campos:</p> <ul style="list-style-type: none">  Aplicaciones móviles de información sobre la Accesibilidad del entorno.  Interfaces personalizados en webs.  Quioscos digitales.  Sistemas de transmisión de información (audio y/o texto) a los dispositivos móviles de los usuarios.  Material audiovisual: tanto de promoción turística como aquellos con contenido explicativo, deberán ir acompañados de subtítulos, interpretación signada en Lengua de Signos Española y audio descripciones.  Uso de formatos alternativos en la señalética, como paneles informativos en Braille, mapas táctiles e interfaces en puntos clave y códigos QR que enlacen con portales donde pueda escucharse la información de interés. En cuanto a la unificación de la señalética, puede tomarse como referencia la Norma UNE 170002:2009 sobre requisitos de Accesibilidad para la rotulación. 		

REC.ACC.D2

Soluciones tecnológicas para facilitar la Accesibilidad de los turistas

 Portales web. Asegurando la Accesibilidad de las webs como soporte y del contenido transmitido. Entre otros, puede tomarse como referencia la Norma UNE 139803:2012 sobre las características de los contenidos de los sitios web.

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

Así mismo, se aconseja la puesta en marcha además, de la implantación de soluciones tecnológicas que mejoren la Accesibilidad en la movilidad. En particular se trataría de acometer proyectos de tecnología e Innovación que faciliten la experiencia de los turistas (y residentes en general) en todo lo referente a la movilidad. Esta implementación se puede realizar en diferentes campos:

- Sistemas de guiado (peatonal y de interiores).
- Aplicaciones para facilitar el aparcamiento (localización de plazas libres) en especial a PMR.
- Puntos de cruce inteligentes (detección peatonal, implementación de alumbrado y señalización).

5. Conclusiones diagnóstico del destino

A continuación, se resumen las principales conclusiones del diagnóstico realizado por ejes. El objetivo es dar una visión general de la posición del destino en cada uno de estos ámbitos para, a partir de ahí, priorizar las acciones necesarias para la conversión en Destino Turístico Inteligente.

El grado de cumplimiento medio del total de requisitos viene determinado por el resultado obtenido por cada uno de los ejes de actuación. El grado de cumplimiento medio del total de requisitos por parte de **Ambroz-Cáparra** es del **31,7%**. Es decir, el destino Ambroz-Cáparra en el proceso de conversión a DTI ya comienza con una parte del camino recorrido, por lo que no se inicia de cero esta etapa de transformación, ya hay una parte de la hoja de ruta realizada.

El eje con un grado mayor de cumplimiento es **Sostenibilidad** con un **50,1%**, después se sitúan los ejes de **Gobernanza** con un **33,5%**, **Innovación** con un **28,0%**, **Accesibilidad** con un **25,0%** y finalmente **Tecnología** con un **22,0%**. A la vista de los resultados obtenidos en la evaluación, el destino deberá trabajar sobre todo en las siguientes líneas estratégicas:



Fuente: elaboración propia por SEGITTUR

5.1. Conclusiones del eje de Gobernanza

Ambroz-Cáparra se marca un importante reto al entrar a formar parte del proyecto Destinos Turísticos Inteligentes en su apuesta por impulsar la actividad turística en el norte de Extremadura, como actividad económica generadora de riqueza y empleo con importantes efectos tractoros sobre otros sectores de la economía que contribuye positivamente al desarrollo económico de los entes locales y comarcales. El modelo DTI se apoya en una metodología sólida, consensuada, consolidada y que cuenta con un amplio reconocimiento nacional e internacional.

La Gobernanza constituye el **eje central** sobre el que pivotan los demás ejes estratégicos del modelo DTI en su camino hacia el desarrollo turístico inteligente, sostenible y accesible de los destinos, con la Innovación y la tecnología como palancas para el logro de su fin último, la mejora de la calidad de vida del residente y de las experiencias de los turistas. Los destinos necesitan de una buena Gobernanza para funcionar y para evolucionar, lo que les proporciona instrumentos organizativos, programáticos, normativos y financieros, eficiencia en la gestión, comunicación y coordinación y responsabilidad y control para la adecuada gestión turística y prestación de los servicios.

Ambroz-Cáparra debe aprovechar las herramientas que le ofrece este modelo de gestión a través del eje de Gobernanza para consolidar su modelo turístico y afianzar el desarrollo turístico del destino.

Ambroz-Cáparra cumple en un **33,5%** con los requisitos **del eje de Gobernanza**, lo que refleja el trabajo realizado hasta ahora en el destino para el desarrollo y gestión de la actividad turística, por avanzar a su conversión a DTI.

Ambroz-Cáparra cuenta con proyectos planificados, implantados o evaluados para el 48% de los requisitos del eje. Para el 40% de los requisitos existen actuaciones solamente definidas y para el 12% sin definir.

En el desglose del eje por ámbitos de evaluación, el destino presenta un cumplimiento mayor en los ámbitos **A. Visión estratégica e implementación** (38,5%) y **C. Transparencia y participación** (35,4%). En el ámbito **D. Responsabilidad y control** el cumplimiento es del 28,6%, finalmente se sitúa el **B. Eficiencia en la gestión** (25,7%).



Fuente: Elaboración propia por SEGITTUR

En lo que se refiere a la **visión estratégica e implementación**, en el marco del Plan de Sostenibilidad Turística (PST) Ambroz-Cáparra se está trabajando en la creación del **Ente Gestor turístico** del destino. La previsión es que el Ente Gestor esté constituido a mediados de 2022. Se considera clave el impulso de un Ente Gestor con competencias suficientes en el destino para la adecuada transformación de Ambroz-Cáparra en DTI.

Se aconseja avanzar según el cronograma en la constitución del Ente Gestor del destino turístico Ambroz-Cáparra. Para la adecuada transformación del destino en DTI, el **Ente Gestor turístico** debe estar provisto de todas las competencias requeridas para la gestión turística, que exceden de las puramente promocionales, debiendo poseer capacidad de gestión y liderazgo en materias de influencia en el turismo y viceversa, acompañado de los adecuados medios técnicos, humanos y presupuestarios.

Se recomienda disponer de un **Plan estratégico de turismo propio de Ambroz-Cáparra** articulado en torno a los ejes y requisitos del DTI. El Plan estratégico de turismo de Ambroz-Cáparra debe estar en consonancia con el **Plan Turístico de Extremadura 2021-2025** y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la **Agenda 2030**. Este plan se debe concretar en un plan de acción que servirá de hoja de ruta en materia de gestión turística y que englobará todas las acciones de promoción, marketing y comunicación llevadas a cabo, que se desarrollarán en mayor detalle en los correspondientes planes de marketing y comunicación.

Se aconseja el diseño de un **Plan de Marketing Turístico sostenible** para el destino **Ambroz-Cáparra**, actualmente cada comarca cuenta con el suyo, pero no a nivel destino.

El destino debe trabajar en **una marca turística**, que represente la identidad, carácter y atributos de Ambroz-Cáparra en el mercado, creando identidad territorial y de destino y unificando la imagen con la que se va a promocionar hacia el exterior.

En el ámbito de la **eficiencia en la gestión**, el destino, sobre la base de su gestión interna, debe conformar una Unidad/Comité de gestión DTI que favorezca la gestión transversal requerida para la implementación del modelo.

Además, se deben adecuar las capacitaciones del personal a las nuevas exigencias del desarrollo del destino turístico.

En relación a la **gestión transparente, abierta y participativa**, el destino debe establecer los canales necesarios para que haya una adecuada comunicación e interacción de todos los agentes que conforman el ecosistema turístico de Ambroz-Cáparra, si bien se debe trabajar en la creación de estructuras especialmente en la colaboración público-privada.

La colaboración público-privada es un elemento esencial en el desarrollo sostenible de un DTI y garantiza el éxito en el desarrollo turístico del destino Ambroz-Cáparra y la consolidación de la oferta turística.

Se recomienda la creación de un Consejo Intercomarcal de Turismo como órgano participativo que integra a los agentes relevantes del sector: administración turística con todos los niveles de gestión, empresas turísticas, sector académico, ciudadanía, etc. y que servirá para el logro de los objetivos perseguidos.

En cuanto a la **gestión responsable y controlada**, el destino Ambroz-Cáparra debe establecer un sistema de monitorización y seguimiento de la estrategia turística, de la calidad turística, a través de la implementación de sistemas de gestión de la calidad, así como apoyarse en mayor medida en el conocimiento acerca de los flujos turísticos recibidos. Todo ello reforzará la gestión turística del destino, la competitividad y la toma de decisiones.

5.2. Conclusiones del eje de Innovación

El destino presenta un grado de cumplimiento de los requisitos analizados en **el eje de Innovación** de un **28,0%**, logrando un mayor cumplimiento en materia de **Innovación en producto y servicio**. Este ámbito alcanza un grado de cumplimiento del **45,7%**, favorecido por la fuerte apuesta del destino por el turismo, dada la riqueza y diversidad de recursos que presenta, y el trabajo que está realizando con el impulso del PST Ambroz-Cáparra, que marca distintas acciones para trabajar la creación de productos y experiencias turísticas y mejorar los ya existentes.

Otros requisitos de este ámbito, como la Innovación social o el fomento de nuevos modos de transporte tienen un menor grado de desarrollo.

A continuación, se sitúa el ámbito de la **Innovación en comercialización y marketing**, el grado de cumplimiento del destino es del **40,0%**. Si bien queda todavía camino por recorrer unido también al desarrollo tecnológico del destino, se han

marcado diversas líneas de trabajo en el PSC Ambroz-Cáparra que van a suponer la base para el impulso innovador en marketing y comunicación, dentro de las que destaca la estrategia de comunicación y la nueva web de destino Ambroz-Cáparra, que abrirá un nuevo escaparate de promoción. Las acciones sugeridas apuntan a la necesidad de innovar en los procesos de promoción y comercialización de la oferta, para lo que se proponen distintas herramientas y programas que permitan una gestión innovadora de las relaciones con el turista y la optimización de los procesos de compra.

Con respecto al ámbito de la **Innovación en formación y capacitación** que obtiene un grado de cumplimiento de los requisitos de la metodología DTI del 18,9%. Esta puntuación se ha logrado gracias al trabajo que hace la Diputación y los Grupos de Acción Local CEDER Cáparra y DIVA en torno a la formación en Innovación, la Innovación colaborativa y el fomento del emprendimiento en el destino. Se debe seguir trabajando en la formación en Innovación, a nivel interno y al sector privado, estructurar la colaboración público-privada e incorporar el vertical de turismo en los procesos de emprendimiento.

En lo que respecta a la **Innovación en los procesos de gestión** logra el resultado más bajo, con un 17,7% de los requisitos superado. Se debe priorizar la creación de una Unidad de Innovación capaz de coordinar los distintos procesos y de redactar un plan operativo de la Innovación para el destino. Para todo ello, resultará crucial la dotación tanto financiera como en recursos humanos destinada a actividades de Innovación en Ambroz-Cáparra.



Fuente: elaboración propia por SEGITTUR

5.3. Conclusiones del eje de Tecnología

El grado de cumplimiento de los requisitos analizados en el eje de **Tecnología** en Ambroz-Cáparra es del **22,0%**. El destino tiene margen de mejora que se plasma en el plan de acción propuesto, siendo lo más urgente dar un impulso a las tecnologías aplicadas al marketing turístico y la organización de los distintos actores que tienen relevancia en el destino para el impulso a los distintos desarrollos tecnológicos. Tanto el [Plan director de Provincia Digital de Cáceres](#) como el [Plan de Sostenibilidad turística](#) plantean líneas de trabajo que serán fundamentales y de enorme impacto para un mayor cumplimiento de los requisitos del eje, una vez se hayan ejecutado.

En lo relativo al ámbito **de las tecnologías aplicadas a la Gobernanza**, con un grado de cumplimiento de requisitos del 35,0%, la coordinación con la Diputación de Cáceres será fundamental para que la información relevante para el turista y residente sea la adecuada, fácil de obtener y que los procesos de actualización de la misma sean sencillos. Las Mancomunidades, como brazos ejecutores y principales responsables, deberán desarrollar iniciativas tecnológicas y fomentar el uso de las nuevas tecnologías. Será interesante contar con una mesa de trabajo que aglutine todas las decisiones estratégicas que se tomen en materia tecnológica en el destino, para que se realice un análisis de todas ellas, se actualicen y mantengan los distintos desarrollos y, en definitiva, para que exista coordinación.

En el ámbito de las **Tecnologías aplicadas al marketing turístico** con un grado de cumplimiento de requisitos del 22,9%, se cuenta con diferentes herramientas de calidad, entre las que destacan varios portales de turismo, una aplicación móvil adecuada y una comunicación por redes sociales. La puntuación en este ámbito se ve penalizada por el escaso desarrollo de planificación en marketing digital, un uso de la señalética Smart muy incipiente, la ausencia de información sobre las campañas online que se realizan y el margen de mejora en el aspecto tecnológico que presenta el material promocional. Ahora el trabajo estará en ir introduciendo mejoras, potenciando y dando a conocer al turista las posibilidades tecnológicas que tiene el destino. La falta de personal será el principal hándicap a superar en este ámbito.

El ámbito de las **Infraestructuras tecnológicas** tiene un grado de cumplimiento del 22,0%. Debe mejorarse la capacidad de introducir avances tecnológicos que se apoyen en la sensorización para mejorar la eficiencia de los recursos públicos. Un Destino Turístico Inteligente requiere como una cuestión absolutamente básica disponer de una infraestructura de telecomunicaciones fiable y robusta que permita un acceso a Internet con una mínima calidad, tanto para conexiones por cable como en movilidad. Esta infraestructura de conectividad es imprescindible para poder plantear otros servicios de valor añadido relacionados con un destino inteligente y sus aplicaciones turísticas. El Plan director de Provincia Digital ha sido y será en los próximos años la hoja de ruta básica a seguir en este sentido.

Por último, en el ámbito de **los Sistemas de conocimiento turístico**, el destino obtiene un grado de cumplimiento del 7,5%. Tiene ya un camino recorrido ya que, a través de la Diputación de Cáceres y de la mano de los dos documentos estratégicos que más afectan al destino en la actualidad, el Plan de Sostenibilidad Turística y el Plan director Digital, se está trabajando para desarrollar un Sistema de Inteligencia Turística. Además, la Junta de Extremadura pone a disposición de los organismos y municipios datos de carácter turístico a través del Observatorio de Turismo. Sin embargo, el destino Ambroz-Cáparra está poco informado e implicado en este proyecto y se debe trabajar en la integración y conocimiento del proyecto de manera activa.



Fuente: Elaboración propia por SEGITTUR

5.1. Conclusiones del eje de Sostenibilidad

Un Destino Turístico Inteligente (DTI) y por tanto sostenible debe asegurar la existencia de unas actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los agentes unos beneficios socioeconómicos, respetando siempre la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer sus propias necesidades. La Sostenibilidad turística de Ambroz-Cáparra es fundamental para la adaptación del destino al cambio de modelo turístico y al nuevo paradigma socioeconómico mundial.

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

El grado de cumplimiento de los requisitos analizados en el eje de **Sostenibilidad** en el destino **Ambroz-Cáparra** se sitúa en el **50,1%**.

Al analizar en el destino los cuatro ámbitos del eje de Sostenibilidad, se ha comprobado el esfuerzo en mejorar el entorno físico y conservar y recuperar el patrimonio cultural, arquitectónico y artístico, y el fomento tanto de la Sostenibilidad medioambiental, como económica y social, sin embargo, siempre existe margen de mejora.

Respecto a los cuatro ámbitos de evaluación, destaca el B. **Conservación y mejora del patrimonio cultural** (66,7% de grado de cumplimiento), seguido del C. **Conservación y mejora ambiental** (60,9%) y del D. **Desarrollo en Sostenibilidad socioeconómica del destino** (56,0% de grado de cumplimiento), y finalmente, con mayor margen de mejora, el ámbito A. **Gestión de la Sostenibilidad turística y disponibilidad de instrumentos de turismo sostenible** (36,5%).



Fuente: Elaboración propia por SEGITTUR.

En relación al ámbito A. **Gestión política sostenible y responsable**, se debe indicar que en el destino existe una excelente proactividad y convicción respecto a su conversión en Destino Turístico Inteligente (DTI) tanto por parte de las dos Mancomunidades que lo integran como por parte de la [Diputación de Cáceres, y su Área de Desarrollo Sostenible y Turismo](#), y de la [Dirección General de Turismo](#) (DGTUR) de la Junta de Extremadura.

Se necesita disponer de un sistema integral de planificación y seguimiento de los objetivos y acciones.

El destino cuenta con un **Plan de Sostenibilidad Turística en Destino (PSTD)**, que está en fase de desarrollo, aprobado en 2020.

Se detecta que se debe avanzar en la gestión turística sostenible y responsable, tanto pública como privada, en la supervisión/monitorización del turismo responsable, en dotarse de instrumentos de medición del impacto ambiental y capacidad de carga del turismo, para así poder tomar decisiones respecto a la redistribución de flujos turísticos y una mejor gestión de la estacionalidad; por ello se hace necesario disponer de un inventario integral de recursos turísticos del destino Ambroz-Cáparra y un plan estratégico y un plan de marketing turístico del destino con enfoque sostenible,

impulsando además desde el sector público la Sostenibilidad en el sector turístico privado de Ambroz-Cáparra.

En relación al ámbito B. **Conservación y mejora del patrimonio cultural:** en el destino se ha comprobado el compromiso público y privado en apostar por la Cultura como activo fundamental. Se constata que en general se cumple con la protección del patrimonio cultural, artístico, arquitectónico, arqueológico y con la preservación de sus tradiciones. Sin embargo, se detecta margen de mejora en el impulso al mantenimiento y rehabilitación de bienes inmuebles y patrimonio histórico para uso turístico o cultural, en disponer de una Estrategia cultural a nivel destino Ambroz-Cáparra, en apoyo a la artesanía local, aconsejándose contar con un plan de protección integral del patrimonio cultural de Ambroz-Cáparra y promover la relación del binomio Cultura-Turismo para seguir creando sinergias. Además, se debe finalizar la actualización de la legislación urbanística a nivel local para una mejor protección del patrimonio arquitectónico.

No existe de momento una **agenda cultural** coordinada y única del destino, porque actualmente no existe un proyecto cultural conjunto ni una Agenda Cultural única que sirva para unificar la información cultural diaria del destino englobando la información procedente de los municipios y las dos comarcas.

En el ámbito C. de conservación medioambiental, se comprueba el rol clave de los Grupos de Acción Local y de las Mancomunidades en aras a fomentar la eficiencia energética y la economía circular y la Sostenibilidad medioambiental en su conjunto a través de proyectos financiados con fondos LEADER.

Se sigue la normativa de protección de espacios naturales y la [Estrategia de Economía Verde y Circular 2030 para Extremadura](#), y las Estrategias de Desarrollo Local Participativo de las comarcas y, estas herramientas son de utilidad pues contemplan la protección y mejora del entorno natural del destino.

Existe problemática en la movilidad interurbana sostenible de las comarcas que integran el destino, también hay margen de mejora en gestión del ciclo del agua y en la gestión de residuos.

Y finalmente en el ámbito D. **Sostenibilidad socioeconómica:** una de las dos comarcas del destino “El Valle de Ambroz” está integrada en el [SICTED](#) (Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destinos). El SICTED promueve un nivel de calidad homogéneo en el destino y redundando en la competitividad y sostenibilidad.

Se detecta **margen de mejora respecto a la calidad turística** se aconseja que se impulse una mayor adhesión al SICTED por parte del sector privado.

Debido a la crisis sanitaria del COVID-19 el destino, al igual que el resto del mundo, se ha visto afectada en su economía al reducirse la actividad económica por las restricciones de movilidad y por el parón productivo en muchos sectores, esto exige un mayor

esfuerzo en servicios sociales, y en promoción económica y empleo, con un plan de choque de reactivación, alineado con los ODS.

Destacable que sus empresas turísticas son locales y con carácter de negocio familiar. Se detecta margen de mejora en **formación** en relación a Sostenibilidad.

Respecto al **conocimiento turístico** y la **monitorización del turismo** en el destino Ambroz-Cáparra la información obtenida por el Observatorio de Turismo de Extremadura es útil, pero se podría avanzar en disponer un mejor y mayor conocimiento en Sostenibilidad turística que permita la toma de decisiones y una mejor redistribución de beneficios y cargas producidos por el turismo.

5.2. Conclusiones del eje de Accesibilidad

En Ambroz-Cáparra, tras la evaluación realizada a través del análisis de la documentación recibida y de la visita técnica al destino en febrero 2022, se ha constatado que existe amplio margen de mejora en Accesibilidad. El **grado de cumplimiento** de los requisitos analizados en el eje de **Accesibilidad** en **Ambroz-Cáparra** como DTI se establece en un **25,0%**.

El ámbito que presenta un mayor grado de cumplimiento es el **C. Implantación de la Accesibilidad en destino**, con un **32,5%**. Los otros tres ámbitos presentan un nivel de cumplimiento similar, con valores en el ámbito **B. Gestión de la Accesibilidad en Destino**, de un **21,0%**, y en el ámbito **A. Marco Normativo** y **D. Accesibilidad de herramientas tecnológicas** ambos con un **20,0%**

Sobre el **marco normativo de Accesibilidad**: a pesar de existir una normativa y unas actividades de inspección, se observa que aún no existe un cumplimiento generalizado de los criterios mínimos de Accesibilidad, ni hay una difusión activa de la normativa a aplicar, ni se fomenta la formación sobre normativa de Accesibilidad a los técnicos.

Respecto a la **gestión de la Accesibilidad en el destino**: la principal carencia detectada es la falta de puesta a disposición de medios humanos, económicos y técnicos, dedicados a la gestión de la Accesibilidad y de instrumentos de planificación de la Accesibilidad, especialmente en el ámbito turístico.

Sobre la **implantación de la Accesibilidad en el destino**: al ser un destino con un territorio extenso y rural, se reconocen en muchos casos – y especialmente en los núcleos urbanos más poblados y turísticos – los esfuerzos realizados en la adaptación de recursos turísticos y en general en la implantación de la Accesibilidad, si bien existe margen de mejora tanto en los espacios públicos, como en los recursos públicos y privados, en el transporte y en la información, acentuándose más las carencias en la Accesibilidad sensorial y cognitiva.

En referencia a la **Accesibilidad de herramientas tecnológicas**: está pendiente el disponer de información online a través de una web turística del destino que incorpore consideraciones de Accesibilidad. También hay gran margen de mejora en la puesta en marcha de proyectos tecnología enfocados hacia la mejora de la Accesibilidad en la experiencia turística.



Fuente: Elaboración propia por SEGITTUR.

6. Resumen del plan de acción/líneas estratégicas

Con el objetivo de alinear el destino con los requerimientos de la metodología DTI, se proponen las siguientes recomendaciones por eje. El objetivo es que constituyan el plan de acción a ejecutar en los próximos años para conseguir la distinción Destino Turístico Inteligente. Estas recomendaciones que constituyen el plan de acción, aquí se reflejan resumidas, al haberse recogido anteriormente de forma amplia, y además se entrega en formato MS Excel, para poder realizar su seguimiento.

RECOMENDACIONES PLAN DE ACCIÓN - GOBERNANZA	
REC.GOB.A1	Impulso al Ente Gestor turístico adaptado al DTI
REC.GOB.A2	Plan estratégico de turismo basado en el modelo DTI
REC.GOB.A3	Dotación presupuestaria suficiente para gestión turística del destino
REC.GOB.A4	Fomento de la participación ciudadana en la estrategia turística
REC.GOB.A5	Diseño y ejecución de un Plan de marketing turístico sostenible en Ambroz-Cáparra
REC.GOB.A6	Diseño y estructuración del catálogo de productos turísticos en Ambroz-Cáparra
REC.GOB.A7	Gestión de la Marca turística Ambroz-Cáparra
REC.GOB.B1	Creación del comité/Unidad/responsable DTI
REC.GOB.B2	Sistema de gestión del Destino Turístico Inteligente
REC.GOB.B3	Planes de formación adaptados a las necesidades del DTI
REC.GOB.C1	Creación de una comisión inter departamental en Ambroz-Cáparra
REC.GOB.C2	Creación de un Consejo Intercomarcal de Turismo
REC.GOB.C3	Fomento de la colaboración público-privada en turismo
REC.GOB.C4	Impulso de la participación ciudadana en la estrategia turística

RECOMENDACIONES PLAN DE ACCIÓN - GOBERNANZA	
REC.GOB.C5	Desarrollo de programas de sensibilización turística
REC.GOB.C6	Mejora de los servicios de atención al visitante
REC.GOB.C7	Plan de comunicación del destino Ambroz-Cáparra
REC.GOB.C8	Disposición de un Canal de transparencia en el destino
REC.GOB.C9	Mejora de la señalización turística del destino
REC.GOB.C10	Mejora del material promocional de Ambroz-Cáparra
REC.GOB.D1	Monitorización y seguimiento de la estrategia turística
REC.GOB.D2	Implantación de un sistema de gestión de riesgos
REC.GOB.D3	Promoción y monitorización de la calidad turística en Ambroz-Cáparra
REC.GOB.D4	Implantación de un sistema de gestión de clientes (CRM) en turismo
REC.GOB.D5	Medición de la actividad turística del destino

RECOMENDACIONES PLAN DE ACCIÓN - INNOVACIÓN	
REC.INN.A1	Creación de una Mesa/Unidad de gestión de la Innovación
REC.INN.A2	Estrategia de Innovación alineada con la metodología DTI
REC.INN.A3	Incorporación de herramientas para la Innovación en turismo
REC.INN.A4	Programa de fomento de la Innovación en Ambroz-Cáparra
REC.INN.A5	Adaptación de la estrategia y normativa comarcales a criterios de I+D+i
REC.INN.B1	Impulso a productos ya desarrollados y mejora continua

RECOMENDACIONES PLAN DE ACCIÓN - INNOVACIÓN	
REC.INN.B2	Detección de espacios infravalorados y desarrollo de nuevos productos turísticos
REC.INN.B3	Desarrollo de nuevos nichos de mercado
REC.INN.B4	Fomento de la Innovación social en turismo
REC.INN.B5	Análisis de nuevas formas de movilidad
REC.INN.C1	Impulso de la Innovación en marketing y comercialización
REC.INN.D1	Refuerzo de la formación en Innovación de los empleados públicos
REC.INN.D2	Fomento de la Innovación colaborativa en turismo
REC.INN.D3	Identificación de mecanismos innovadores de participación de los turistas en el destino
REC.INN.D4	Fomento del emprendimiento innovador en turismo
REC.INN.D5	Especialización en programas internacionales de apoyo a la I+D+i en turismo

RECOMENDACIONES PLAN DE ACCIÓN - TECNOLOGÍA	
REC.TEC.A1	Creación de una Unidad de gestión tecnológica del proyecto DTI o mesa de trabajo
REC.TEC.A2	Implementación de iniciativas tecnológicas y de Gobernanza inteligente
REC.TEC.A3	Impulso y mejora de las herramientas tecnológicas de Gobierno abierto
REC.TEC.B1	Implantación de un plan de marketing online
REC.TEC.B2	Impulso a la creación de una página web de turismo del destino e implantación de un proceso de mejora continua de los portales de turismo existentes

RECOMENDACIONES PLAN DE ACCIÓN - TECNOLOGÍA	
REC.TEC.B3	Valoración de la implantación de una aplicación turística del destino
REC.TEC.B4	Impulso a la promoción en redes sociales
REC.TEC.B5	Impulso a la utilización de herramientas tecnológicas para la comercialización
REC.TEC.B6	Valoración del impacto de las campañas de promoción y eventos
REC.TEC.B7	Impulso a la promoción digital en destino
REC.TEC.B8	Impulso a la creación de oficinas de información turística digital planificadas
REC.TEC.B9	Desarrollo de material promocional en formato digital
REC.TEC.B10	Monitorización y geolocalización online de los principales puntos de interés turístico
REC.TEC.C1	Mejora de la conectividad en el destino e instalación de áreas WI-FI en puntos de afluencia de turistas
REC.TEC.C2	Impulso a proyectos de sensórica para mejorar la eficiencia en la gestión de los servicios públicos
REC.TEC.C3	Mejora de las infraestructuras tecnológicas de soporte al destino
REC.TEC.D1	Impulso del Sistema de Inteligencia Turística
REC.TEC.D2	Publicación de datos e informes de interés para el sector turístico
REC.TEC.D3	Impulso a la utilización de herramientas de inteligencia turística

RECOMENDACIONES PLAN DE ACCIÓN - SOSTENIBILIDAD	
REC.SOS.A1	Impulso a la gestión turística sostenible y responsable
REC.SOS.A2	Creación de una Unidad de gestión de la Sostenibilidad turística
REC.SOS.A3	Supervisión/monitorización del Turismo responsable
REC.SOS.A4	Medición del impacto ambiental y capacidad de carga del turismo
REC.SOS.A5	Contribución del visitante a la Sostenibilidad del destino Ambroz-Cáparra
REC.SOS.A6	Gestión de la estacionalidad turística en Ambroz-Cáparra
REC.SOS.A7	Enfoque en turismo responsable en el plan de marketing turístico de Ambroz-Cáparra
REC.SOS.A8	Actualización de la normativa local sobre gestión sostenible
REC.SOS.A9	Inventario integral de recursos turísticos Ambroz-Cáparra
REC.SOS.A10	Gestión de visitantes al destino Ambroz-Cáparra
REC.SOS.A11	Fomento de la Sostenibilidad en el sector turístico privado de Ambroz-Cáparra
REC.SOS.A12	Concienciación en Sostenibilidad para visitantes y residentes, incluyendo un Código de Conducta del Viajero
REC.SOS.A13	Sensibilización sobre el turismo a la población local
REC.SOS.B1	Impulso de un plan de protección integral del patrimonio cultural de Ambroz-Cáparra
REC.SOS.B2	Mantenimiento y rehabilitación de bienes inmuebles y patrimonio histórico para uso turístico o cultural
REC.SOS.B3	Apoyo a la artesanía local en Ambroz-Cáparra
REC.SOS.B4	Desarrollo de una Estrategia cultural a nivel destino Ambroz-Cáparra
REC.SOS.B5	Fomento del binomio Cultura y Turismo
REC.SOS.C1	Plan de protección integral del medio físico del destino
REC.SOS.C2	Mejora de la movilidad sostenible

RECOMENDACIONES PLAN DE ACCIÓN - SOSTENIBILIDAD	
REC.SOS.C3	Mejora de la gestión del ciclo del agua
REC.SOS.C4	Eficiencia energética, energías renovables y reducción de GEI
REC.SOS.C5	Mejora de la gestión de residuos e impulso a la Economía Circular
REC.SOS.C6	Fomento de la gestión ambiental en las empresas turísticas
REC.SOS.C7	Agenda 2030 y Ambroz-Cáparra
REC.SOS.D1	Fomento de la Calidad Turística en Ambroz-Cáparra como certificación en Sostenibilidad
REC.SOS.D2	Reactivación socioeconómica en Ambroz-Cáparra
REC.SOS.D3	Redistribución de beneficios y cargas producidos por el turismo
REC.SOS.D4	Formación en Sostenibilidad turística
REC.SOS.D5	Impulso del conocimiento en Sostenibilidad turística

RECOMENDACIONES PLAN DE ACCIÓN - ACCESIBILIDAD	
REC.ACC.A1	Impulso del cumplimiento de la normativa de Accesibilidad en Ambroz-Cáparra
REC.ACC.B1	Dotación de medios para la gestión de la Accesibilidad
REC.ACC.B2	Dotación de instrumentos para la planificación de la Accesibilidad
REC.ACC.B3	Mejora de la cadena de valor de la Accesibilidad Turística
REC.ACC.B4	Formación y sensibilización en Accesibilidad turística
REC.ACC.B5	Diagnóstico integral de Accesibilidad Turística
REC.ACC.B6	Mejora de la Accesibilidad en la información y comunicación al turista
REC.ACC.C1	Mejora de la Accesibilidad de los recursos turísticos y espacios públicos de conexión

RECOMENDACIONES PLAN DE ACCIÓN - ACCESIBILIDAD	
REC.ACC.C2	Mejora de la Accesibilidad en las oficinas de turismo del destino
REC.ACC.C3	Inclusión de las necesidades de las personas con discapacidad en los planes de evacuación y emergencia
REC.ACC.C4	Incorporación de la Accesibilidad de forma sistemática en eventos culturales y deportivos
REC.ACC.C5	Mejora de la Accesibilidad en el transporte público de Ambroz-Cáparra
REC.ACC.C6	Plan de mejora del aparcamiento para PMR
REC.ACC.C7	Mejora de la Accesibilidad de las piscinas naturales de Ambroz-Cáparra
REC.ACC.D1	Consideración de la Accesibilidad en la nueva web turística del destino Ambroz-Cáparra
REC.ACC.D2	Soluciones tecnológicas para facilitar la Accesibilidad de los turistas

7. Bibliografía y webgrafía

Bibliografía y webgrafía consultadas en la elaboración del presente informe.

- 📄 Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Año 2017. Naciones Unidas.
- 📄 Agenda Urbana Española 2019. Año 2019. Ministerio de Fomento.
- 📄 Agroturismo en Extremadura. Junta de Extremadura. Año 2010.
- 📄 [Catálogo Regional de Especies Amenazadas de Extremadura](#). Junta de Extremadura. año 2012.
- 📄 Código de Buen Gobierno FEMP. Federación Española de Municipios y Provincias. Año 2015.
- 📄 Código Ético Mundial para el Turismo Responsable. Naciones Unidas y la Organización Mundial del Turismo. Año 1999.
- 📄 Consejos para el viajero responsable. Organización Mundial del Turismo. Año 2017.
- 📄 [Decálogo para disfrutar la naturaleza](#), Ministerio de Transición Ecológica y Reto Demográfico. Año 2020.
- 📄 El sector turístico y los objetivos de desarrollo sostenible. Turismo responsable, un compromiso de todos. Organización Mundial de Turismo. Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas. Año 2016.
- 📄 Estrategia de Cambio Climático de Extremadura 2013-2020. Junta de Extremadura. Año 2012.
- 📄 Estrategia de Especialización Inteligente de Extremadura RIS3 2014/2020. Junta de Extremadura. Año 2014.
- 📄 Estrategia de Desarrollo Urbano sostenible de Plasencia. Ayuntamiento de Plasencia. Año 2018.
- 📄 Estrategia Extremadura 2030. Junta de Extremadura. Año 2018.
- 📄 Estrategia de Desarrollo Local Participativo (EDLP) del [Valle del Ambroz](#) 2014-2020.
- 📄 Estrategia de Desarrollo Local Participativo (EDLP) de [Trasierra-Tierras de Granadilla](#) 2014-2020.
- 📄 [Estrategia de Impulso del Vehículo Eléctrico de Extremadura 2018-2030](#). Junta de Extremadura. año 2017.
- 📄 [Estrategia de Turismo Sostenible de Extremadura 2030: II Plan Turístico de Extremadura 2021-2023](#). Junta de Extremadura. Año 2022.
- 📄 Guía de ayudas LEADER 2014-2020 para el Desarrollo Rural en Extremadura. REDEX. Año 2014.
- 📄 [Guía básica de Accesibilidad para eventos y espectáculos en Extremadura](#), editada por la Oficina Técnica de Accesibilidad de Extremadura. Año 2017.
- 📄 Guía de Consumo responsable de Extremadura. Iniciativas de Economía Alternativa y Solidaria). Año 2018.

- 📖 [Guía de datos Abiertos para entidades locales](#). Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP). Año 2019.
- 📖 [Guía para un Turismo Sostenible](#). Retos del sector turístico ante la Agenda 2030, REDS, Azcárate T., Benayas J., Nerilli G. y Justel A. Madrid. Año 2019.
- 📖 Hoja de [ruta](#) hacia los 17 ODS para 2030. Ministerio de Agenda 2030. Año 2020.
- 📖 Informe de demanda y oferta turística del Valle del Ambroz y Trasierra-Tierras de Granadilla 2017-2018. Observatorio de Turismo de Extremadura. Año 2019.
- 📖 Informe sobre Economía Circular Aplicada al turismo. SEGITTUR. Año 2019.
- 📖 Informe sobre Calidad del aire en España en 2019. Año 2020. Ecologistas en Acción.
- 📖 Informe “Análisis territorial del turismo en Extremadura: Ordenación territorial, oferta y demanda turística”. Ana Nieto Masot, Ángela Engelman Moriche y Nerea Ríos Rodríguez Universidad de Extremadura. Año 2021.
- 📖 [Inventario de Áreas Importantes para las Aves de España](#). Año 2012. SEOBirdLife.
- 📖 [Informe Innovación turística y especialización inteligente en España 2021](#). SEGITTUR. Madrid. Año 2021.
- 📖 Informe Recomendaciones para un Turismo inclusivo. OMT. Año 2021.
- 📖 Libro Blanco de los destinos turísticos inteligentes: construyendo el futuro. SEGITTUR. Madrid. Año 2015.
- 📖 Manual de [Gestión Turística](#) local. FEMP. Año 2008.
- 📖 Manual para la señalización turística de Extremadura. Dirección General de Turismo de Extremadura. Año 2018.
- 📖 Memorándum de Arona-Conferencia Internacional “Sostenibilidad y Competitividad en los Destinos Turísticos”. Organización Mundial de Turismo. Año 2017.
- 📖 Metodología Experiencias turísticas y Sector Primario: Manual Producto turismo experiencial en sector primario. SEGITTUR. Año 2020.
- 📖 Nation Brand Hexagon/ Simon Anholt. Año 2000. ResearchGate.
- 📖 Norma UNE 178501 que regula el Sistema de Gestión de los Destinos Turísticos Inteligentes: Requisito. Asociación Española de Normalización. Año 2018.
- 📖 Norma UNE 178502 Indicadores y herramientas de los destinos turísticos inteligentes. Asociación Española de Normalización. Año 2018.
- 📖 [Pacto social y político por el Ferrocarril en Extremadura](#). Junta de Extremadura. Año 2016.
- 📖 Plan Director de [Provincia Digital de Cáceres](#). Transformación Digital del Territorio. Diputación de Cáceres, Año 2020.
- 📖 Plan estratégico de apoyo al medio rural de Extremadura 2016-2020. Junta de Extremadura. Año 2016.
- 📖 [Plan General de Cooperación Extremeña 2018-2021](#). Junta de Extremadura. Año 2019.
- 📖 [Plan de Salud de Extremadura 2013-2020](#). Junta de Extremadura. Año 2013.

- 🎯 Plan de Sostenibilidad Turística en Destino Ambroz-Cáparra. Diputación de Cáceres: Análisis DAFO. Año 2020.
- 🎯 [Plan Diputación Movilidad provincial de 2018](#). Diputación de Cáceres, Año 2018.
- 🎯 [Plan Turístico de Extremadura 2017-2020](#). Junta de Extremadura. año 2016.
- 🎯 [Plan Concertado de Promoción Turística de Extremadura 2019](#). Junta de Extremadura. Año 2018.
- 🎯 Plan de Empleo autónomo de Extremadura 2016-2019. Junta de Extremadura. Año 2015.
- 🎯 Plan para el Emprendimiento y el Fomento de la Competitividad Empresarial 2017-2020. Junta de Extremadura. Año 2016.
- 🎯 Plan de Sostenibilidad “Economía y Empleo Verde”. Junta de Extremadura. Año 2016.
- 🎯 Plan de Marketing turístico sostenible del Valle del Ambroz 2020-2030. Diputación de Cáceres. Año 2020.
- 🎯 Plan de Marketing turístico sostenible de Trasierra-tierras de Granadilla 2020-2030. Diputación de Cáceres. Año 2020.
- 🎯 [Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia](#). Gobierno España. Año 2020.
- 🎯 Plan Sectorial de [turismo de naturaleza y biodiversidad](#) 2014-2020, Ministerio de la Presidencia. Año 2014.
- 🎯 Proyecto Smart Rural Living, Zonas Rurales Vivas, Pueblos Inteligentes. Junta Extremadura 2020.
- 🎯 Rumbo a 2030: por un turismo más inteligente, competitivo y responsable. Organización Mundial de Turismo. Año 2018.
- 🎯 The Global Sustainable Tourism Council (GSTC) Criteria. Año 2013.
- 🎯 “Tourism and the Sustainable Development Goals – Journey to 2030”. Organización Mundial de Turismo. Año 2017.
- 🎯 Turismo, territorio y medio ambiente: La necesaria Sostenibilidad. Papeles de Economía Española, 102: 271-287. Vera Rebollo, y Baños Castiñeira. Año 2004.

Leyes de turismo

- [Ley 2, desarrollo y modernización del turismo de Extremadura 2011.01.31](#)
[Ley 7 de 2014, modificación de la Ley 2, 2011, Turismo 2014.08.05](#)
[Ley 6-2018, desarrollo y modernización del turismo de Extremadura](#)
- [Plan de Inspección Programada en materia de turismo 2018.06.04](#)
- [Plan Turístico Extremadura 2017-2020](#)
- [Decreto 258, Consejo de Turismo de Extremadura y Observatorio de Turismo de Extremadura 2013.01.04](#)

- [Convenio entre la Consejería de Economía e Infraestructuras y la Universidad de Extremadura, 2018.09.05](#)
- [Decreto 205, Registro General de Empresas y Actividades Turísticas, 2012.10.18](#)
- [Resolución por la que se aprueban los modelos de Declaración responsable para el inicio y ejercicio de actividades turísticas, 2011.11.11](#)
- [Decreto 203, Ordenación de precios, reservas y servicios complementarios en establecimientos de alojamiento turístico, 2012.10.15](#)
- [Decreto 258/2012, de 28 de diciembre, por el que se regula la organización, composición y funciones del Consejo de Turismo de Extremadura y del Observatorio de Turismo de Extremadura](#)

Guías de turismo

- [Decreto 37, regula la actividad de Guías de Turismo, 2015.03.17](#)

Albergues turísticos

- [Decreto 244, ordenación de Albergues Turísticos, 2012.12.18](#)

Alojamiento rural

- [Decreto 65 ordenación y clasificación de alojamientos turismo rural, 2015.04.20](#)

Apartamentos turísticos

- [Decreto 182, ordenación y clasificación de apartamentos turísticos, 2012.09.07](#)

Alojamientos turísticos hoteleros

- [Decreto 235, ordenación y clasificación alojamientos turísticos hoteleros, 2012.12.04](#)

Acampamentos de turismo

- [Decreto 170, Campamentos Públicos de Turismo, Privados y Zonas Acampada, 1999.10.26](#)

Oficinas de turismo

- [Decreto 5, regula la Red de Oficinas de Turismo, 2014.02.04](#)

Fiestas de Interés Turístico

- [Decreto 152, sobre Fiestas de Interés Turístico de Extremadura, 1997.12.27](#)

Restauración (servicios de comidas y bebidas)

- [Decreto 181, ordenación y clasificación de empresas de restauración, 2012.09.07](#)

En este **dossier legislativo**, hay que considerar **normas medioambientales regionales** como:

- [Ley 16/2015, de 23 de abril, de protección ambiental de la Comunidad Autónoma de Extremadura](#)
- [Decreto 54/2011, de 29 de abril que aprueba el Reglamento de Evaluación Ambiental de la Comunidad Autónoma de Extremadura](#)
- [Ley 1/1986 de la Dehesa de Extremadura](#)
- [Ley 8/1998, de Conservación de la Naturaleza y de los Espacios Naturales de Extremadura](#)
- [Ley 5/2004, de Prevención y Lucha contra los Incendios Forestales de Extremadura](#)
- [Decreto 78 /2018, de 5 de junio, por el que se modifica el Decreto](#)
- [37/2001, de 6 de marzo, por el que se regula el Catálogo Regional de Especies Amenazadas de Extremadura](#)

Leyes sobre protección del patrimonio cultural como pueden ser:

- [Ley 2/1999, de 29 de marzo, de Patrimonio Histórico y Cultural de Extremadura](#)
- [Ley 3/2011, de 17 de febrero, de modificación parcial de la Ley 2/1999, de 29 de marzo, de Patrimonio Histórico y Cultural de Extremadura](#)
- [Ley 7/2019, de 5 de abril, de espectáculos públicos y actividades recreativas de la Comunidad Autónoma de Extremadura](#)

Y otras leyes importantes como:

- [Estatuto de Autonomía de Extremadura](#) por Ley Orgánica 1/1983 de 25-02-1983
- [Ley orgánica 1/2011, de 28 de enero, de reforma del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Autónoma de Extremadura](#)
- [Ley 11/2018 del Suelo y la Ordenación Territorial de Extremadura](#)
- [Ley 2/2018 de Coordinación y Simplificación Sectorial en materia urbanística](#)
- [Ley 91/2013 de Directrices de Ordenación Territorial de Extremadura](#)
- [Ley 10/2019 de Protección Civil y Emergencias de Extremadura](#)
- [Ley 7/2017 de Coordinación de las Policías Locales de Extremadura](#)
- [Ley 7/2011, de 23 de marzo, de Salud Pública de Extremadura](#)
- [Ley 8/2019, de 5 de abril, para una Administración más ágil en la Comunidad Autónoma de Extremadura](#)
- [Ley 3/2019, de 22 de enero, de Garantía de la Autonomía Municipal de Extremadura](#)
- [Ley 1/2019, de 21 de enero, de Memoria Histórica y Democrática de Extremadura](#)
- [Orden de 17 de octubre de 2008 sobre asignación de funciones a los Organismos Intermedios de los Programas Operativos Regionales FEDER, FSE y Programa de Desarrollo Rural de Extremadura.](#)

Legislación ámbito cultural:

- [Constitución Española de 1978 \(Artículo 46\).](#)
- [Carta Mundial del Turismo Sostenible \(1995\)](#)
- [Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español.](#)
- [Real Decreto 111/1986, de 10 de enero, de desarrollo parcial de la Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español.](#)
- [Ley Orgánica 12/1995, de 12 de diciembre, de Represión del Contrabando.](#)
- [Orden CUL/1014/2007, de 30 de marzo, por la que se constituye la Comisión Española sobre la digitalización y la Accesibilidad en línea del material cultural y la conservación digital.](#)
- [Real Decreto 697/2007, de 1 de junio, por el que se crea el Centro Documental de la Memoria Histórica.](#)

- [Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas.](#)
- [Ley 23/2011, de 29 julio. Ley de Depósito legal.](#)
- [Carta de Atenas de 1931.](#)
- [Convención de la Haya de 1954.](#)
- [Convención para la Protección del Patrimonio Mundial Cultural y Natural \(UNESCO, 1972\).](#)
- [Recomendación sobre la Salvaguardia de la Cultura Tradicional y Popular \(UNESCO, 1989\).](#)
- [Convenio Europeo del Paisaje \(Consejo de Europa, 2000\).](#)
- [Carta internacional sobre Turismo Cultural \(ICOMOS, 1999\).](#)
- [Declaración de Kinshasa sobre el tráfico ilícito de bienes culturales \(UNESCO, 1996\).](#)
- [Carta de Nara sobre la noción de autenticidad en la conservación del patrimonio cultural \(UNESCO, 1994\).](#)
- [Carta de Venecia \(ICOMOS, 1964\).](#)
- [Carta de Cracovia \(Conferencia Internacional sobre Conservación, 2000\). Principios para la conservación y restauración del patrimonio construido.](#)
- [Convención para la Salvaguardia del Patrimonio Cultural Inmaterial \(UNESCO, 2003\).](#)

Legislación sobre medio ambiente:

- [Ley 42/2007, de 13 de diciembre, del Patrimonio Natural y de la Biodiversidad.](#)
- [Ley 21/2013, de 9 de diciembre, de evaluación ambiental.](#)
- [Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.](#)
- [Ley 42/2007, de 13 de diciembre, del Patrimonio Natural y de la Biodiversidad, modificada por la Ley 33/2015, de 21 de septiembre.](#)
- [Ley 43/2003 de Montes, de 21 de noviembre, modificada por la Ley 21/2015, de 20 de julio.](#)

Legislación sobre Accesibilidad

- [Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.](#)
- [Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre Accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.](#)
- [Real Decreto 505/2007, de 20 de abril, por el que se aprueban las condiciones básicas de Accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones.](#)

- [Real Decreto 1544/2007](#), de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de Accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad. BOE núm. 290 de fecha 4 de diciembre de 2007.
- [Ley 26/2011](#), de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
- [Orden TMA/851/2021](#), de 23 de julio, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de Accesibilidad y no discriminación para el acceso y la utilización de los espacios públicos urbanizado. BOE 187, de 6 de agosto de 2021.
- [Código Técnico de la Edificación: CTE-DB-SUA 9](#). (BOE del 12 de Septiembre de 2006) y [Real Decreto 173/2010](#), de 19 de febrero, por el que se modifica el código técnico de la edificación, aprobado por [Real Decreto 314/2006](#), de 17 de marzo, en materia de Accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad.
- [Real Decreto 1494/2007](#), de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social.
- [Decreto 148/2001](#), de 9 de julio, por el que se modifica el Decreto 227/1997, de 18 de septiembre; que aprueba el reglamento de la [Ley 8/1995](#), de 6 de abril, de Accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación.
- [Ley 11/2014](#), de 9 diciembre de Accesibilidad universal de Extremadura y su reglamento Consejo Extremeño para la promoción de la Accesibilidad Universal. DOE núm. 239, de 12 de diciembre de 2014, BOE núm. 315, de 30 de diciembre de 2014
- [Ley 12/2018](#), de 26 diciembre, de contratación pública socialmente responsable de Extremadura. DOE núm. 251 de 28 de diciembre de 2018
- [Ley 11/2018](#), de 21 dic de ordenación territorial y urbanística sostenible de Extremadura. Comunidad autónoma de Extremadura. DOE núm. 250, de 27 de diciembre de 2018, BOE núm. 35, de 9 de febrero de 2019.
- [Ley 10/2019](#), de 11 de abril, de Protección Civil y Gestión de Emergencias de la comunidad autónoma de Extremadura
- [Ley 7/2011](#), de 23 marzo, de salud pública de Extremadura. Comunidad autónoma de Extremadura. DOE núm.59, de 25 de marzo de 2011, BOE núm., 88 de 13 de abril de 2011.

- [Ley 2/2011, de 31 enero, de desarrollo y modernización del turismo, de Extremadura. DOE núm. 22 de 2 de febrero d 2011](#)
- [Ley 15/2001, 14 de diciembre, del Suelo y Ordenación territorial de Extremadura. \(2001\) DOE núm.1, de 3 de enero de 2002. BOE núm., 31, de 05 de febrero de 2002](#)
- [Decreto 135/2018, de 1 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento que regula las normas de Accesibilidad universal en la edificación, espacios públicos urbanizados, espacios públicos naturales y el transporte en la Comunidad Autónoma de Extremadura.](#)
- [Resolución de 25 de febrero de 2016, de la consejera, por la que se dispone de la publicación del acuerdo de gobierno de la Junta de Extremadura de 23 de febrero de 2016, por el que se aprueba la instrucción sobre incorporación de criterios sociales, medioambientales, de promoción de las pymes y de impulso de la sostenibilidad en la contratación pública de la junta de Extremadura y de las entidades que integran su sector público. DOE 3 de marzo, núm. 43.](#)

Web grafía principal:

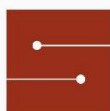
- [Accesibilidad espacios públicos urbanizados](#)
- [Agenda Urbana Española](#)
- [Academia de Seguridad Publica de Extremadura](#)
- [Acuerdo de París de 2016 sobre lucha contra el Cambio Climático](#)
- [Accesibilidad espacios públicos urbanizados](#)
- [Agencia Extremeña de la Energía – AGENEX](#)
- [Agenda Cultural de Extremadura](#)
- [Agenda de Eventos Culturales de Interés turístico](#)
- [Alertcops](#)
- [Aquanex](#)
- [Área de Salud de Plasencia](#)
- [Asociación para el Desarrollo Integral del Valle del Ambroz](#)
- [Asociación para el Desarrollo de la Comarca de Trasierra-Tierras de Granadilla](#)
- [Asociación de Gestores Culturales de Extremadura](#)
- [Asociación Extremeña Promoción Artesanía](#)
- [Asociación Ecologista Greenpeace](#)
- [Asociación para la promoción turística del Valle del Ambroz \(ATUVA\)](#)
- [Asociación de Turismo Rural Tierras de Granadilla \(ATURTIGRA\)](#)
- [Asociación de Universidades Populares de Extremadura \(AUPEX\)](#)
- [Aturnex Turismo Norte de Extremadura](#)
- [Buscador de recursos culturales de Extremadura](#)

- [Biblioteca de Extremadura](#)
- [Birding in Extremadura](#)
- [Catálogo Regional de Especies Amenazadas de Extremadura](#)
- [Centro de Información Cartográfica y Territorial de Extremadura](#)
- [Centro De Investigaciones Científicas y Tecnológicas de Extremadura \(CICYTEX\)](#)
- [Conoce Extremadura](#)
- [Consejería de Agricultura, Desarrollo Rural, Población y Territorio](#)
- [Consejería de Cultura, Turismo y Deportes](#)
- [Consejería de Economía, Ciencia y Agenda Digital](#)
- [Consejería de Movilidad, Transporte y Vivienda](#)
- [Consejería de Sanidad y Servicios Sociales](#)
- [Consejo Asesor del Agua de Extremadura](#)
- [Consejo de Turismo de Extremadura](#)
- [Club de Producto del Queso de Extremadura](#)
- [Club rural. Casas rurales adaptadas](#)
- [Diario Oficial de Extremadura](#)
- [Digital Innovation Hub Industry 4.0](#)
- [Diputación de Cáceres](#)
- [Dirección General de Emergencias y Protección Civil](#)
- [Dirección General de Turismo de Extremadura](#)
- [Directrices de la OMT para el fortalecimiento de las organizaciones de gestión de destinos \(OGD\).](#)
- [Ecologistas en Acción](#)
- [Economic impact and travel patterns of accessible tourism in Europe. Final Report Summary](#)
- [Escuela de Organización Industrial](#)
- [Escuela Superior de Hostelería y Agroturismo de Extremadura](#)
- [Escuela Superior de Cocina de Plasencia](#)
- [Espacio Social de Innovación](#)
- [Estrategia Española de Economía circular 2030 de España](#)
- [Estrategia de Economía Verde y Circular 2030 para Extremadura](#)
- [Estrategia de Investigación e Innovación para la Especialización Inteligente de Extremadura. RIS3 de Extremadura 2014-2020.](#)
- [Estrategia de Impulso del Vehículo Eléctrico de Extremadura 2018-2030](#)
- [Extremadura Artesana](#)
- [Extremadura Avante](#)
- [Extremadura Empresarial](#)
- [Extremadura Gourmet](#)
- [Extremadura Salud](#)
- [Filmoteca de Extremadura](#)
- [Federación Extremeña de Folklore](#)

- [Federación Española de Municipios y Provincias \(FEMP\): modelos gestión turística](#)
- [Fundación Orquesta de Extremadura](#)
- [Guía básica de Accesibilidad para eventos y espectáculos en Extremadura](#)
- [Guía de consumo responsable de Extremadura](#)
- [Gobierno Abierto de Extremadura](#)
- [Googles Play Store](#)
- [Google Analytics for Mobile Apps](#)
- [Grupos de Acción Local](#)
- [Herramienta de marketing digital Semrush](#)
- [Hospital público Virgen del Puerto de Plasencia](#)
- [Indicadores Dyntra](#)
- [Información sobre la Accesibilidad de un destino](#)
- [Informe Ambiental de Extremadura 2016-2017.](#)
- [Informe Libro Blanco destinos turísticos inteligentes: construyendo el futuro \(SEGITTUR 2015\)](#)
- [Informe Innovación turística y especialización inteligente en España. SEGITTUR 2021](#)
- [Informe Recomendaciones para un Turismo inclusivo. OMT. Año 2021](#)
- [Infraestructura de Datos Espaciales de Extremadura](#)
- [Instituto de Estadística de Extremadura](#)
- [Instituto Nacional de Estadística](#)
- [Instituto Turismo Responsable](#)
- [Inventario del Patrimonio de la Comunidad Autónoma de Extremadura.](#)
- [Junta de Extremadura](#)
- [Mancomunidad del Valle del Ambroz](#)
- [Mancomunidad de Trasierra-Tierras de Granadilla](#)
- [Manual de desarrollo de productos turísticos de la Organización Mundial de turismo](#)
- [Manual de Gestión Turística Local, de la Federación Española de Municipios y Provincias \(FEMP 2008\)](#)
- [Mapa Integral de Recursos para la Empresa y el Empleo](#)
- [Mesa de la Movilidad Eléctrica de Extremadura](#)
- [Ministerio de Cultura](#)
- [Ministerio para la Transición Ecológica](#)
- [Museo de la Cereza](#)
- [Museo Extremeño e Iberoamericano de Arte Contemporáneo](#)
- [Oferta educativa de Extremadura](#)
- [Oficina Técnica de Accesibilidad de Extremadura](#)
- [Observatorio de Accesibilidad Web](#)
- [Observatorio de Accesibilidad Universal del Turismo en España](#)
- [Observatorio Extremeño de la Cultura](#)

- [Observatorio Socioeconómico de Cáceres](#)
- [Observatorio Regional para la Seguridad Vial de Extremadura](#)
- [Observatorio de Turismo de Extremadura](#)
- [Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas](#)
- [Pacto de los Alcaldes por el Clima y la Energía \(PACE\)](#)
- [PageSpeed Insights](#)
- [Pasaporte Verde y Circular](#)
- [Portal de Transparencia de Participación Ciudadana](#)
- [Plan Concertado de Promoción Turística de Extremadura 2019](#)
- [Plan General de Cooperación Extremeña 2018-2021](#)
- [Plan Nacional Integrado de Energía y Clima \(PNIEC\) 2021-2030](#)
- [Plan de Mejora de la Calidad del Aire de Extremadura](#)
- [Plan de Movilidad de Vehículos Eléctricos en Municipios](#)
- [Plan de Salud de Extremadura 2013-2020](#)
- [Plan sectorial de turismo de naturaleza y biodiversidad 2014-2020](#)
- [Plan de Sostenibilidad de Extremadura: Economía y Empleo Verde](#)
- [Plan Turístico de Extremadura 2017-2020](#)
- [Plan Turismo Seguro](#)
- [Plan Territorial Director de la Comunidad Autónoma](#)
- [Plataforma web didáctica y recreativa del Centro de Información Cartográfica y Territorial de Extremadura](#)
- [Programa de Desarrollo Rural 2014-2020 para Extremadura](#)
- [Protección Civil de Extremadura](#)
- [Red 4G](#)
- [Red de Destinos Turísticos Inteligentes](#)
- [Red de Áreas Protegidas de Extremadura](#)
- [Red de Centros de Interpretación de la provincia de Cáceres](#)
- [Red de Control de la Calidad de Agua de Riego en Extremadura](#)
- [Red Española de Ciudades Saludables](#)
- [Red Española de Ciudades por el Clima de la FEMP](#)
- [Red Española de Desarrollo Rural](#)
- [Red Española de Desarrollo Sostenible](#)
- [Red de Espacios Seguros](#)
- [Red de Equipamientos Ambientales en Extremadura](#)
- [Red Extremeña de Desarrollo Rural \(REDEX\)](#)
- [Red Extremeña de Protección e Investigación de la Calidad del Aire \(REPICA\)](#)
- [Red Natura 2000](#)
- [Red de Teatros de Extremadura](#)
- [Rehabilitación Energética de Viviendas \(PEEVE\)](#)
- [Rutas Culturales por Extremadura](#)
- [Sede Electrónica Gobierno Extremadura](#)

- [SEGITTUR](#)
- [Secretaría General de Cultura](#)
- [Servicio Extremeño de Salud](#)
- [Senderismo en norte de Extremadura](#)
- [Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destinos \(SICTED\)](#)
- [Sistema de Información Territorial de Extremadura](#)
- [Soluciones informáticas](#)
- [Turespaña](#)
- [Turismo de Extremadura](#)
- [Turismo provincia Cáceres](#)
- [Turismo ornitológico](#)
- [The Global Sustainable Tourism Council \(GSTC\)](#)
- [UNESCO](#)
- [Universidad de Extremadura](#)



SEGITTUR
turismo e innovación