



Financiado por  
la Unión Europea  
NextGenerationEU



Plan de Recuperación,  
Transformación  
y Resiliencia

JUNTA DE  
EXTREMADURA



DIPUTACIÓN  
DE CÁCERES



Destino Turístico  
Inteligente

# Diagnóstico Líneas Estratégicas del modelo de Destinos Turísticos Inteligentes

Edición 2023

## Las Hurdes (Cáceres)

Las Hurdes  
Destino Natural



Financiado por  
la Unión Europea  
NextGenerationEU



Plan de Recuperación,  
Transformación  
y Resiliencia

JUNTA DE  
EXTREMADURA



DIPUTACIÓN  
DE CÁCERES



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE INDUSTRIA, ENERGÍA  
Y TURISMO

SECRETARÍA DE ESTADO  
DE TURISMO



SEGITTUR  
turismo e innovación



# Destino Turístico Inteligente

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

Texto e imágenes:

SEGITTUR /Diputación de Cáceres

2023



<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>Diagnóstico y caracterización</b>	<b>5</b>
CARACTERIZACIÓN	6
RESULTADO TOTAL Y POR EJES	7
RESULTADO POR EJES Y ÁMBITOS	8
SUMARIO: RESULTADO POR EJES Y ÁMBITOS	11
RESULTADOS POR REQUISITOS	12
<b>Anexo 1.</b>	<b>21</b>
1. Metodología de diagnóstico DTI	21
2. Recogida y fuentes de información	29
3. Cambios metodológicos y comparabilidad	29
<b>Anexo 2.</b>	<b>32</b>
Definiciones de conceptos DTI	32
<b>Anexo 3.</b>	<b>38</b>
Agradecimientos	38

# INTRODUCCIÓN

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

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

La metodología de gestión estratégica del DTI trabaja desde un enfoque transversal basado en cinco ejes: gobernanza, innovación, tecnología, sostenibilidad y accesibilidad, con el que se impulsa un trabajo coordinado dentro de la misma organización y con los agentes externos (públicos y privados) que permita una mayor eficiencia, transparencia y participación en el desarrollo de la actividad turística.

La gestión turística pasa a ser un elemento cohesionador que impulsa la competitividad y la mejora de la experiencia de los visitantes junto con la calidad de vida de los residentes desde los parámetros de sostenibilidad y accesibilidad y con la tecnología y la innovación como palancas impulsoras.

Con el Informe Diagnóstico y Plan de Acción se obtiene el distintivo que, o bien reconoce al destino como DTI si alcanza un resultado del 80%, o bien reconoce su compromiso con el modelo con la denominación de DTI adherido sino llega a ese porcentaje. En cualquier caso, el destino pasa al siguiente ciclo, ejecutando el plan de acción y entrando en un proceso de renovación permanente de la distinción. Cada dos años (como mínimo) se actualizará el diagnóstico con los avances en el plan de acción para proceder a la renovación del mismo.

La metodología de gestión estratégica del DTI utilizada en el presente informe es fruto de la **adaptación a comarcas** llevada a cabo en los años 2021 y 2022 por BASQUETOURL Y SEGITTUR de la metodología DTI cerrada en 2021 para destinos municipales.

El programa DTI es un modelo de gestión estratégica renovado con el que afrontar los retos del desarrollo de la actividad turística en los territorios, por ello, se considera también como un proceso de mejora continua que no finaliza con la obtención del

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

distintivo, sino que lleva a los destinos a someterse a un proceso continuo de diagnóstico, monitorización y actualización que contribuye a reforzar las capacidades de planificación y coordinación de los gestores de los destinos ante desafíos cada día más complejos y cambiantes, a los que tienen que hacer frente, tanto ellos como las empresas de sus territorios, en entornos de creciente incertidumbre.



La implantación en Extremadura de la metodología DTI ha sido posible gracias a la colaboración plena de la Diputación de Cáceres, promotor del modelo DTI en el territorio y de todas las áreas comarcales y stakeholders del destino, que han contribuido a proporcionar la información necesaria para evaluar al destino en base a los 97 requisitos y 261 indicadores que la componen, para el conjunto de ejes clave de un DTI. Esta toma de información ha permitido valorar a SEGITTUR el grado de madurez del destino Sierra de Gata en cada requisito y posteriormente proponer un plan de acción acompañado de recomendaciones a ejecutar por el destino para la transformación en Destino Turístico Inteligente.

El Diagnóstico y Plan de acción DTI se desarrolla dentro del Plan de Sostenibilidad Turística en Destino Sierra de Gata-Las Hurdes “100% cultura e identidad y ecoturismo”, financiado por el “Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea Next-GenerationEU”.



# Diagnóstico y caracterización

# CARACTERIZACIÓN

## Principales indicadores

Tipología: Rural interior

Población:	5.653	Superficie (km <sup>2</sup> ):	465,20
Densidad (hab/km <sup>2</sup> ):	12,15	Ratio turista/residente:	-
N.º Turistas:	-	N.º Pernoctaciones:	-
Estancia media:	-	Gasto medio diario:	-
N.º Turistas nacionales:	-	N.º Pernoctaciones nacionales:	-
Estancia media:	-	Gasto medio diario:	-
N.º Turistas internacionales:	-	N.º Pernoctaciones internacionales:	-
Estancia media:	-	Gasto medio diario:	-
N.º Hoteles y hostales:	13	N.º Acampamentos:	3
N.º Alojamiento rural:	57	N.º Apartamentos:	4
N.º Empleos turismo:	-	N.º Empresas turísticas:	-
% Empleo turismo/total:	-		
Presupuesto Turismo:	-	Ratio Presupuesto Turismo/Total:	-
N.º Personas Turismo Ente :	-	Nº Bienes Interés Cultural:	

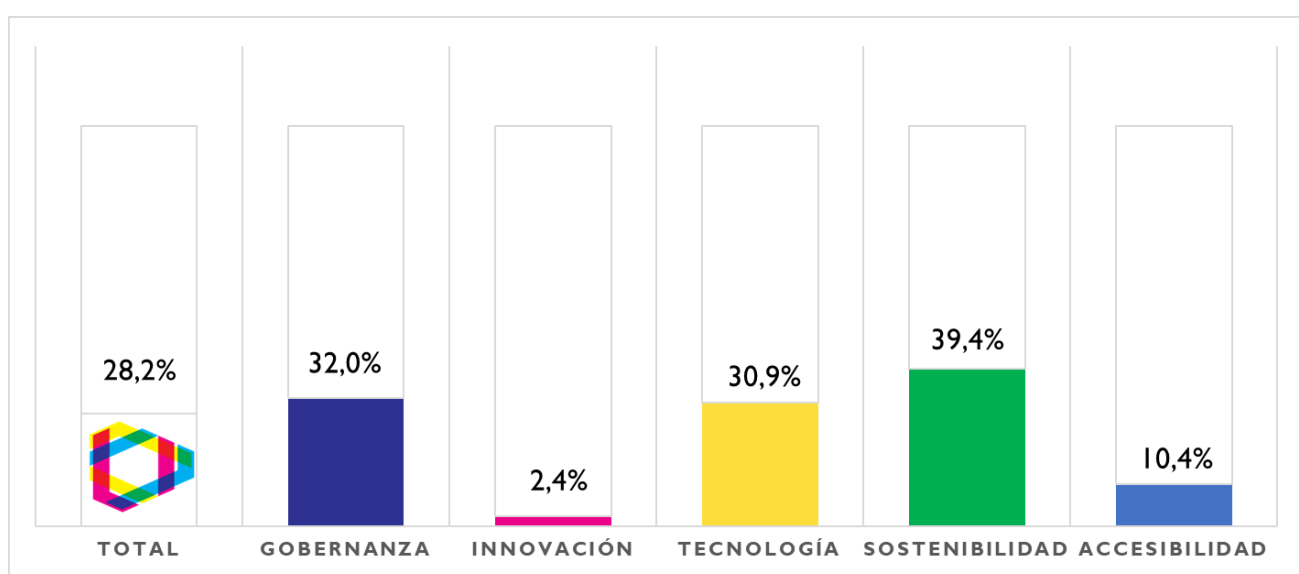
Fuentes y año de referencia: INE para datos de población y superficie, Dirección general de Turismo datos de alojamiento. (-) Dato no disponible.

## RESULTADO TOTAL Y POR EJES

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

Se comprueba que el grado de cumplimiento medio del total de requisitos de la metodología DTI por parte del destino **Las Hurdes** es del **28,2%**.

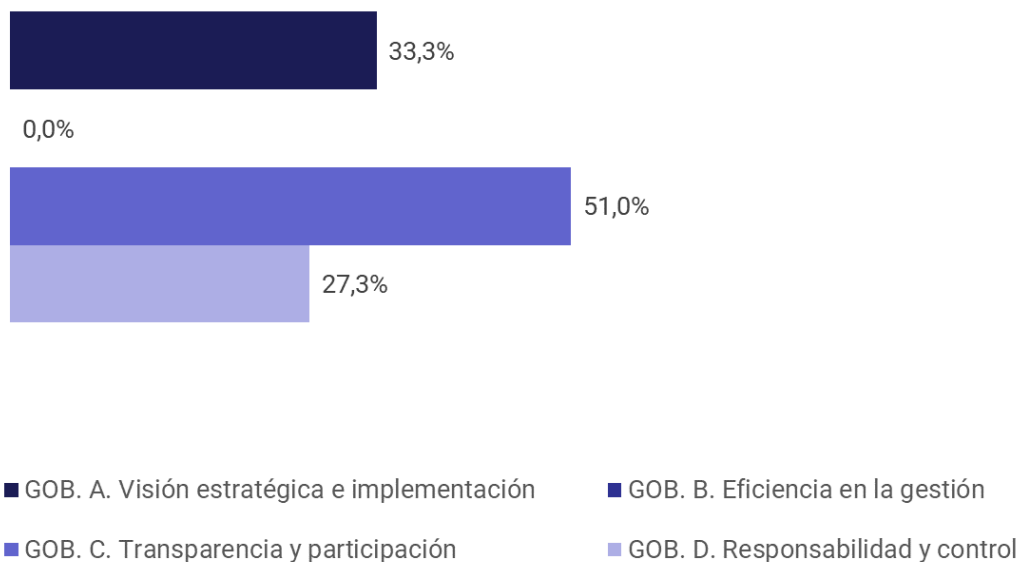
El eje con mayor grado de cumplimiento es el de Sostenibilidad, con un 39,4%. Le siguen los ejes de Gobernanza (32%) y Tecnología (30,9%). En el lado opuesto, con mayor margen de mejora, se sitúan Accesibilidad, con un porcentaje de cumplimiento del 10,4%, e Innovación (2,4%).



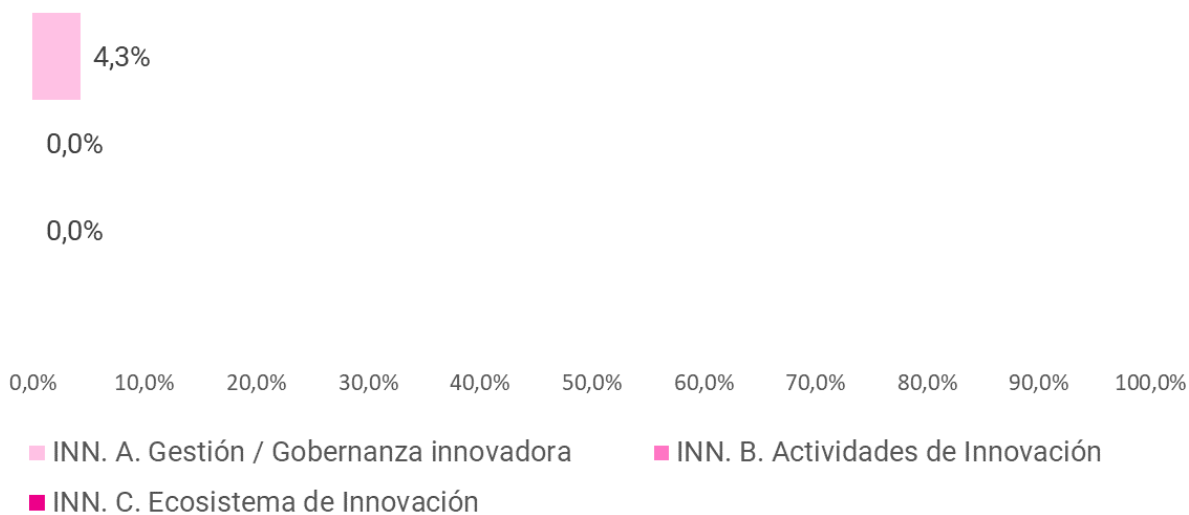


# RESULTADO POR EJES Y ÁMBITOS

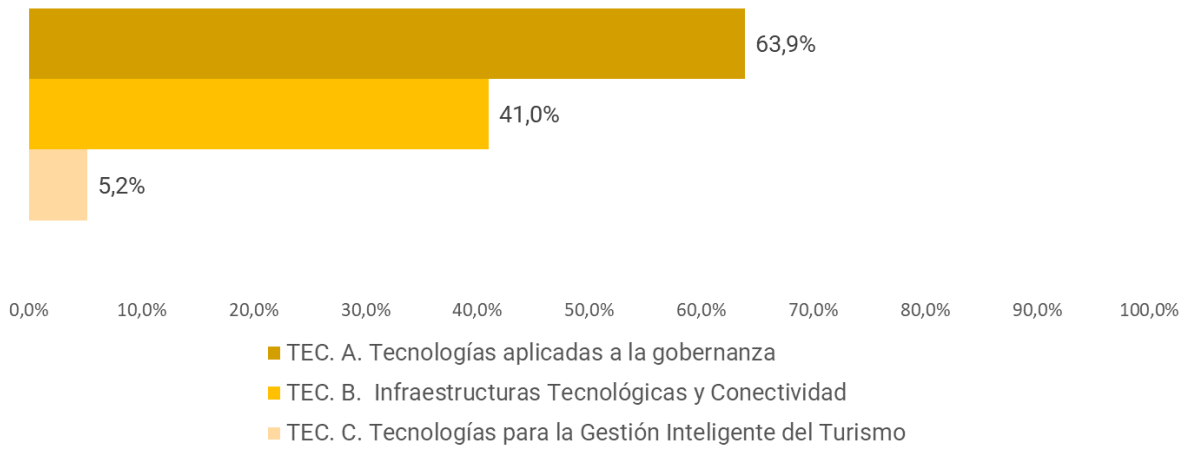
## EJE GOBERNANZA



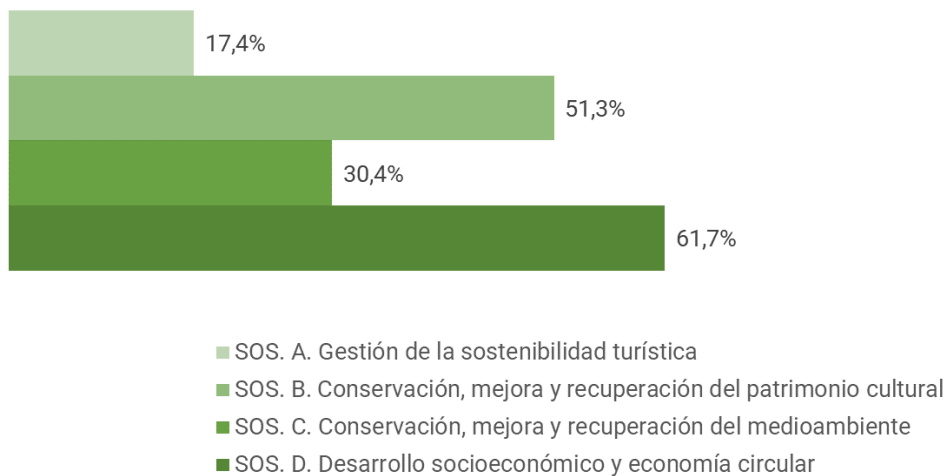
## EJE INNOVACIÓN



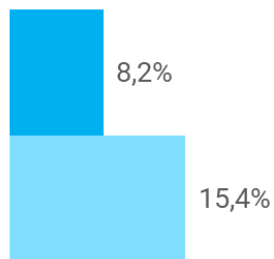
## EJE TECNOLOGÍA



## EJE SOSTENIBILIDAD



## EJE ACCESIBILIDAD



- ACC. A. Gestión de la accesibilidad en el Destino
- ACC. B. Implantación de la accesibilidad en el DTI

## SUMARIO: RESULTADO POR EJES Y ÁMBITOS

LAS HURDES	28,2%
<b>VALORACIÓN DEL DESTINO POR EJES</b>	
GOB. Gobernanza	32,0%
INN. Innovación	2,4%
TEC. Tecnología	30,9%
SOS. Sostenibilidad	39,4%
ACC. Accesibilidad	10,4%
<b>VALORACIÓN DEL DESTINO POR ÁMBITOS</b>	
GOB. A. Visión estratégica e implementación	33,3%
GOB. B. Eficiencia en la gestión	0,0%
GOB. C. Transparencia y participación	51,0%
GOB. D. Responsabilidad y control	27,3%
INN. A. Gestión / Gobernanza innovadora	4,3%
INN. B. Actividades de Innovación	0,0%
INN. C. Ecosistema de Innovación	0,0%
TEC. A. Tecnologías aplicadas a la gobernanza	63,9%
TEC. B. Infraestructuras Tecnológicas y Conectividad	41,0%
TEC. C. Tecnologías para la Gestión Inteligente del Turismo	5,2%
SOS. A. Gestión de la sostenibilidad turística	17,4%
SOS. B. Conservación, mejora y recuperación del patrimonio cultural	51,3%
SOS. C. Conservación, mejora y recuperación del medioambiente	30,4%
SOS. D. Desarrollo socioeconómico y economía circular	61,7%
ACC. A. Gestión de la accesibilidad en el Destino	8,2%
ACC. B. Implantación de la accesibilidad en el DTI	15,4%

# RESULTADOS POR REQUISITOS

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

GOBERNANZA		Valoración Requisito
GOB01	Relevancia del turismo en la organización	20%
GOB02	Herramientas de planificación estratégica	50%
GOB03	Herramientas de planificación de la promoción y comercialización	60%
GOB04	Creación de producto turístico	0%
GOB05	Programa de formación en la Entidad Local y a empresas	0%
GOB06	Estructuras de coordinación en la Entidad Local para el desarrollo de la actividad turística	0%
GOB07	Estructuras de colaboración público-privada y público-pública	60%
GOB08	Canales de comunicación con visitantes, residentes y sector	20%
GOB09	Fomento de la transparencia y la e-administración	55%
GOB10	Calidad turística	70%
GOB11	Monitorización de las acciones de fomento del turismo	0%
GOB12	Observatorio/proceso de medición de la actividad turística	15%

INNOVACIÓN		Valoración Requisito
<b>INN01</b>	Estrategia y sistema de gestión de la innovación en el destino	<b>0%</b>
<b>INN02</b>	Impulso a la Innovación en turismo a través de licitaciones	<b>0%</b>
<b>INN03</b>	Recursos públicos para la innovación	<b>0%</b>
<b>INN04</b>	Fomento de la innovación abierta	<b>15%</b>
<b>INN05</b>	Impulso de la innovación social	<b>0%</b>
<b>INN06</b>	Percepción de la Innovación por parte de residentes y visitantes	<b>0%</b>
<b>INN07</b>	Desarrollo de productos y servicios turísticos innovadores	<b>0%</b>
<b>INN08</b>	Innovación en procesos	<b>0%</b>
<b>INN09</b>	Impulso del ecosistema de innovación en el destino	<b>0%</b>

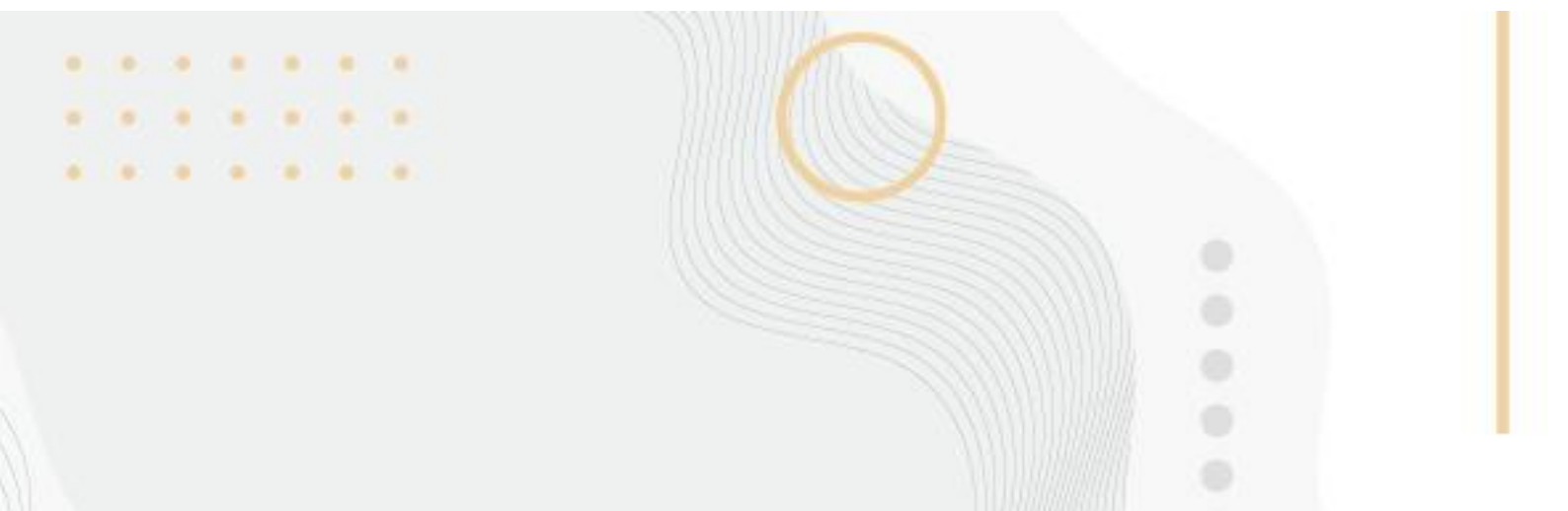
<b>TECNOLOGÍA</b>		<b>Valoración Requisito</b>
<b>TEC01</b>	Área / Unidad para la gestión TIC	<b>100%</b>
<b>TEC02</b>	Planificación estratégica y proyecto Smart	<b>50%</b>
<b>TEC03</b>	Desarrollo smart en el destino	<b>10%</b>
<b>TEC04</b>	Estrategia de ciberseguridad	<b>60%</b>
<b>TEC05</b>	Plataforma de Datos Abiertos	<b>40%</b>
<b>TEC06</b>	Sistemas de comunicación bidireccional entre la administración y residentes y no residentes	<b>60%</b>
<b>TEC07</b>	Conectividad a redes fijas en el destino (fibra, móvil, satélite,..)	<b>100%</b>
<b>TEC08</b>	Conectividad a redes Móviles en el destino	<b>100%</b>
<b>TEC09</b>	Conectividad en puntos de interés turísticos (POIs) y Oficinas de Información Turística	<b>0%</b>
<b>TEC10</b>	Soluciones de Cloud Computing y Edge Computing	<b>0%</b>
<b>TEC11</b>	Disponibilidad de Wifi Gratuita	<b>0%</b>
<b>TEC12</b>	Sensorización y sistemas de gestión	<b>0%</b>
<b>TEC13</b>	Sistemas de gestión de espacios turísticos en contexto COVID	<b>10%</b>
<b>TEC14</b>	Inteligencia Turística (Sistemas, tecnología y herramientas)	<b>30%</b>
<b>TEC15</b>	Portal Web de Turismo	<b>0%</b>
<b>TEC16</b>	Trazabilidad de las campañas de promoción	<b>0%</b>
<b>TEC17</b>	Tarjeta turística con soporte tecnológico avanzado	<b>0%</b>
<b>TEC18</b>	Aplicaciones turísticas	<b>0%</b>
<b>TEC19</b>	Señalización Inteligente	<b>35%</b>
<b>TEC20</b>	Nivel de tecnificación en Oficinas de turismo	<b>0%</b>
<b>TEC21</b>	Gestión automatizada de la relación con los visitantes	<b>0%</b>

<b>SOSTENIBILIDAD</b>		<b>Valoración Requisito</b>
<b>SOS01</b>	Planificación y gestión de las sostenibilidad turística del destino acorde a los ODS	<b>30%</b>
<b>SOS02</b>	Planeamiento u ordenación urbanística del destino/territorio adaptado a los principios de sostenibilidad	<b>0%</b>
<b>SOS03</b>	Fomento de una movilidad más ordenada y sostenible	<b>25%</b>
<b>SOS04</b>	Gestión sostenible de recursos turísticos	<b>10%</b>
<b>SOS05</b>	Medición de la capacidad de carga del turismo	<b>0%</b>
<b>SOS06</b>	Aplicación de un sistema de indicadores de sostenibilidad al destino	<b>0%</b>
<b>SOS07</b>	Contribución del gasto turístico a la sostenibilidad	<b>0%</b>
<b>SOS08</b>	Gestión de la estacionalidad del destino	<b>25%</b>
<b>SOS09</b>	Marketing para un turismo sostenible	<b>0%</b>
<b>SOS10</b>	Legislación específica para el patrimonio natural y cultural	<b>100%</b>
<b>SOS11</b>	Apoyo económico a la sostenibilidad en el sector privado	<b>0%</b>
<b>SOS12</b>	Implicación de los visitantes en lo relativo a esfuerzos en materia de sostenibilidad	<b>0%</b>
<b>SOS13</b>	Promover la interacción entre el visitante y el residente	<b>35%</b>
<b>SOS14</b>	Concienciación sobre la sostenibilidad turística entre residentes y visitantes	<b>0%</b>
<b>SOS15</b>	Existencia de figura de protección para el patrimonio cultural	<b>100%</b>
<b>SOS16</b>	Diseño, construcción y protección del patrimonio y del paisaje	<b>30%</b>
<b>SOS17</b>	Inventario y plan de actuación para la conservación del patrimonio histórico-artístico	<b>50%</b>
<b>SOS18</b>	Programas de recuperación del patrimonio cultural	<b>0%</b>
<b>SOS19</b>	Fomento y protección de los recursos culturales locales	<b>100%</b>



<b>SOSTENIBILIDAD</b>		<b>Valoración Requisito</b>
<b>SOS20</b>	Protección del entorno natural local y de su biodiversidad	<b>50%</b>
<b>SOS21</b>	Gestión del Ciclo del Agua (Gestión, abastecimiento, depuración y reutilización)	<b>0%</b>
<b>SOS22</b>	Gestión de la calidad del aire	<b>65%</b>
<b>SOS23</b>	Valoración de mecanismos de minimización del ruido	<b>0%</b>
<b>SOS24</b>	Adaptación al cambio climático	<b>35%</b>
<b>SOS25</b>	Fomento de la eficiencia energética	<b>20%</b>
<b>SOS26</b>	Recogida selectiva y tratamiento de residuos	<b>20%</b>
<b>SOS27</b>	Protección de la economía, productos KM 0 y turismo local	<b>60%</b>
<b>SOS28</b>	Política de compras responsables y de apoyo a KM 0	<b>0%</b>
<b>SOS29</b>	Fomento de los proveedores de productos, servicios y experiencias turísticas locales de kilómetro 0	<b>50%</b>
<b>SOS30</b>	Impulso de programas/medidas de redistribución de beneficios y cargas producidos por el turismo	<b>100%</b>
<b>SOS31</b>	Política de diversificación y segmentación	<b>100%</b>
<b>SOS32</b>	Lucha contra la estacionalidad del empleo	<b>100%</b>
<b>SOS33</b>	Acciones formativas en materia de sostenibilidad	<b>0%</b>
<b>SOS34</b>	Oportunidades de empleo justas	<b>0%</b>
<b>SOS35</b>	Colaboración del ente gestor con escuelas y centros de turismo en actividades o programas de desarrollo sostenible	<b>0%</b>
<b>SOS36</b>	Garantizar la seguridad turística y gestión de crisis en el destino	<b>40%</b>
<b>SOS37</b>	Garantizar la salubridad del destino y el cumplimiento de protocolos de actuación específicos, y la normativa en materia de salud, higiene y seguridad alimentaria	<b>100%</b>
<b>SOS38</b>	Monitorización y atención sanitaria a visitantes	<b>75%</b>

ACCESIBILIDAD		Valoración Requisito
ACC01	Normativa técnica de accesibilidad	30%
ACC02	Planificación en materia de accesibilidad	0%
ACC03	El EG dispone de medios suficientes para la gestión de la accesibilidad	0%
ACC04	Formación del personal en accesibilidad	0%
ACC05	Conocimiento suficiente sobre la accesibilidad del destino	0%
ACC06	Mecanismos para la gestión, el desarrollo y el seguimiento de las acciones de accesibilidad	0%
ACC07	Accesibilidad en Seguridad y Emergencias	25%
ACC08	Fomento de la participación de los usuarios en la mejora de la Accesibilidad	0%
ACC09	El EG incentiva la accesibilidad en el sector turístico privado	35%
ACC10	Promoción de la accesibilidad en el destino	0%
ACC11	Impulso al desarrollo de la accesibilidad mediante soluciones tecnológicas/innovadoras	0%
ACC12	Accesibilidad de la página web y de la app de turismo	0,0%
ACC13	Información-planificación previa para usuarios con distintas necesidades)	0,0%
ACC14	La información en destino es accesible	40,0%
ACC15	Conectividad del transporte interurbano con servicios/recursos del destino	0,0%
ACC16	Transporte local accesible	16,7%
ACC17	Valoración de la accesibilidad recursos, servicios y actividades turísticas	23,1%







# Anexos



# Anexo 1.

## 1. Metodología de diagnóstico DTI

### COMPOSICIÓN Y CÁLCULO

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

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

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

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

## LISTADO DE REQUISITOS

En los cuadros siguientes se detallan los requisitos por ejes:

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

# INNOVACIÓN

## ÁMBITO A. GESTIÓN/GOBERNANZA INNOVADORA

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

## ÁMBITO B. ACTIVIDADES DE INNOVACIÓN

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

## ÁMBITO C. ECOSISTEMA DE INNOVACIÓN

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

# TECNOLOGÍA

## ÁMBITO A. TECNOLOGÍAS APLICADAS A LA GOBERNANZA

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

## ÁMBITO B. INFRAESTRUCTURAS TECNOLÓGICAS Y CONECTIVIDAD



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

## ÁMBITO C. TECNOLOGÍAS PARA LA GESTIÓN INTELIGENTE

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

# SOSTENIBILIDAD

## ÁMBITO A. GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA

SOS01_01	Planificación y gestión de la sostenibilidad turística del destino acorde a los ODS.
SOS01_02	Planeamiento u ordenación urbanística del destino/territorio adaptado a los principios de sostenibilidad.
SOS01_03	Fomento de una movilidad más ordenada y sostenible.
SOS01_04	Gestión sostenible de recursos turísticos.
SOS01_05	Medición de la capacidad de carga del turismo.
SOS01_06	Aplicación de un sistema de indicadores de sostenibilidad al destino.
SOS01_07	Contribución del gasto turístico a la sostenibilidad.

SOS01_08	Gestión de la estacionalidad del destino.
SOS01_09	Marketing para un turismo sostenible.
SOS01_10	Legislación específica para el patrimonio natural y cultural.
SOS01_11	Apoyo económico a la sostenibilidad en el sector privado.
SOS01_12	Implicación de los visitantes en lo relativo a esfuerzos en materia de sostenibilidad.
SOS01_13	Promover la interacción entre el visitante y el residente.
SOS01_14	Concienciación sobre la sostenibilidad turística entre residentes y visitantes.

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

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

## ÁMBITO C. CONSERVACIÓN Y MEJORA DEL MEDIOAMBIENTE

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

## ÁMBITO D. DESARROLLO SOCIOECONÓMICO Y ECONOMÍA CIRCULAR

SOS04_27	Protección de la economía, productos KM 0 y turismo local.
----------	--

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

## ACCESIBILIDAD

### ÁMBITO A. GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD

ACC01_01	Normativa técnica de accesibilidad.
ACC01_02	Planificación en materia de accesibilidad.
ACC01_03	El Ente Gestor dispone de medios suficientes para la gestión de la accesibilidad.
ACC01_04	Formación del personal en accesibilidad.
ACC01_05	Conocimiento suficiente sobre la accesibilidad del destino.
ACC01_06	Mecanismos para la gestión, el desarrollo y el seguimiento de las acciones de accesibilidad.
ACC01_07	Accesibilidad en Seguridad y Emergencias.
ACC01_08	Fomento de la participación de los usuarios en la mejora de la accesibilidad.

<b>ACC01_09</b>	El EG incentiva la accesibilidad en el sector turístico privado.
<b>ACC01_10</b>	Promoción de la accesibilidad en el destino.
<b>ACC01_11</b>	Impulso al desarrollo de la accesibilidad mediante soluciones tecnológicas/innovadoras.

## ÁMBITO B. IMPLANTACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD

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

## INDICADORES QUE NO APLICAN

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

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

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

Eje	Indicador	Descripción
Accesibilidad	<b>Información-planificación previa para usuarios con distintas necesidades</b>	La app incluye información de accesibilidad del destino
Accesibilidad	<b>Transporte local accesible</b>	Accesibilidad en paradas de transporte urbano colectivo. Accesibilidad en las flotas de transporte público local. Cobertura de los recorridos del transporte público local.
Accesibilidad	<b>Conectividad del transporte interurbano con servicios/recursos del destino</b>	Accesibilidad en aseos de uso público.
Accesibilidad	<b>Valoración de la accesibilidad recursos, servicios y actividades turísticas</b>	Accesibilidad en playas. Accesibilidad en espacios naturales. Accesibilidad en recorridos peatonales de interés turístico. Accesibilidad en puntos de información turística.
Sostenibilidad	<b>Existencia de un número significativo de autobuses públicos de bajas emisiones y eléctricos respecto al total</b>	Cifra total de autobuses y porcentaje de los que son de bajas emisiones

## 2. Recogida y fuentes de información

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

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

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

## 3. Cambios metodológicos y comparabilidad

A lo largo del año 2020, y por primera vez desde el inicio del programa de Destinos Turísticos Inteligentes en el año 2012, SEGITTUR aborda un proceso de revisión en profundidad de la metodología de diagnóstico DTI que se había venido utilizando hasta entonces. Un intenso trabajo interno en colaboración con especialistas y expertos en los diferentes ámbitos, que concluye exitosamente en abril de 2021 a nivel municipal y en 2022 a nivel comarcal.

La revisión metodológica realizada responde a cuatro objetivos:

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

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

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

En tercer lugar, se considera la necesidad de establecer una base de Requisitos e

Indicadores que sean objetivamente cuantificables. Cada requisito se compone de indicadores cuantificables a través de valoraciones dicotómicas, por agregación o mediante rangos de valoración en función de diferentes horquillas de valores posibles.

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

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

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

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

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

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

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

**Accesibilidad:** Entre los requisitos obligatorios se incluyen integrar la accesibilidad en la planificación turística, la asignación de recursos humanos y materiales específicamente dedicados a acciones en dicha materia, el desarrollo de inventarios de recursos accesibles. Se incorpora el concepto de accesibilidad vinculado a la cadena de valor turística, la realización de campañas de promoción y difusión, la adaptación de infraestructuras y

vehículos de movilidad y, de manera bastante exhaustiva, la evaluación de la accesibilidad a lo largo de los diferentes recursos del destino (espacios naturales, playas, zonas de recreo, oficinas de información turística, puntos de interés turístico, eventos, etc.).

**Nota:**

La metodología utilizada en el presente informe es fruto de la adaptación a comarcas llevada a cabo en 2022 por SEGITTUR de la metodología para destinos municipales cerrada en abril de 2021.



## Anexo 2.

### Definiciones de conceptos DTI

#### GOBERNANZA

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

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

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

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

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

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

## **INNOVACIÓN**

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

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

**Innovación abierta.** Se consideran actuaciones en innovación abierta los procesos de identificación de retos, el impulso de la colaboración con terceros (sector privado, órganos de conocimiento, otros), la disposición de proyectos de cooperación con el extranjero, el desarrollo de LivingLABS, etc.

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

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

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

## **TECNOLOGÍA**

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

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

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

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

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

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

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

## **SOSTENIBILIDAD**

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

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

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

desde el año 2006, también para Planes y Programas elaborados por la Administración. Fuente: Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

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

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

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

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

**Economía Circular.** La economía circular es un modelo de producción y consumo que implica compartir, alquilar, reutilizar, reparar, renovar y reciclar materiales y productos existentes todas las veces que sea posible para crear un valor añadido. De esta forma, el ciclo de vida de los productos se extiende. En la práctica, implica reducir los residuos al mínimo. Cuando un producto llega al final de su vida, sus materiales se mantienen dentro de la economía siempre que sea posible. Estos pueden ser productivamente utilizados una y otra vez, creando así un valor adicional. Contrasta con el modelo económico lineal tradicional, basado principalmente en el concepto “usar y tirar”, que requiere de grandes cantidades de materiales y energía baratos y de fácil acceso. La obsolescencia programada contra la que el Parlamento Europeo pide medidas es también parte de este modelo. Fuente: Unión Europea.

## **ACCESIBILIDAD**



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

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

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

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

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

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

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

**Personas con discapacidad.** Personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan

impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

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

## Anexo 3.

### Agradecimientos

SEGITTUR agradece la participación y colaboración en la recogida de información para el presente **Informe Diagnóstico y Plan de Acción para la conversión en DTI de Las Hurdes** a las siguientes personas e instituciones sin cuya implicación y dedicación no hubiera sido posible esta edición:

#### Comarca de la Las Hurdes (Cáceres):

Doña Ana Manjón García, área de Turismo de la Diputación de Cáceres.

Doña Leticia Aceituno Paniagua, área de Turismo de la Diputación de Cáceres.

Don Miguel Ángel Gil González, área de Turismo de la Diputación de Cáceres.

Don Manuel Marcos, Dña. Teresa de Jesús Sánchez y Dña. Paloma González, Asociación para el Desarrollo Integral de la Comarca de las Hurdes (ADIC-HURDES).

Dña. Laura Clemente y Dña. Laura Martín. Mancomunidad de Municipios de Las Hurdes.

También al resto de áreas de Diputación Cáceres, Mancomunidad y Adic - Hurdes, como al personal de todos los ayuntamientos de la comarca que han colaborado en este diagnóstico.

