

LOS DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES DENTRO DEL TURISMO URBANO: EL CASO DE LEÓN

Tania Iglesias Rubio, Beatriz García Moreno y Andrés Fernández Alcantud *

Resumen: La nueva visión del turismo urbano enlaza directamente con el concepto de Destino Turístico Inteligente (DTI), que pivota sobre la Innovación, la Tecnología, la Gobernanza, la Sostenibilidad y la Accesibilidad. La ciudad de León claro exponente de turismo urbano, con amplia oferta cultural y gastronómica, en 2018 ha comenzado su hoja de ruta para su conversión en Destino Turístico Inteligente. En este trabajo se analiza la situación de la ciudad en este proceso de conversión a DTI.

Palabras clave: Destino Turístico Inteligente, Innovación, Tecnología, Gobernanza, Sostenibilidad y Accesibilidad, turismo urbano.

Abstract: The new vision of urban tourism links directly with the concept of Intelligent Tourism Destination (DTI), which revolves around Innovation, Technology, Governance, Sustainability and Accessibility. The city of León, a clear exponent of urban tourism, with a wide cultural and gastronomic offer, in 2018 has started its road map for its conversion into Intelligent Tourist Destination. This work analyses the situation of the city in this process of conversion to Smart Tourism Destination.

Key words: Smart Destination, Innovation, Technology, Governance, Sustainability and Accessibility, urban tourism.

I. INTRODUCCIÓN

En la VII Cumbre Mundial de la Organización Mundial del Turismo (OMT) sobre Turismo Urbano celebrada en 2018 se ha definido una nueva visión para el turismo urbano, que toma como base los compromisos adoptados en la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible a través de 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) definidos por las Naciones Unidas. En este foro Pololikashvili, Secretario general de la OMT resaltó la necesidad de crear “ciudades inclusivas, resilientes, innovadoras e inteligentes” y se evidenció el papel que desempeñará la tecnología y la innovación en esta

visión, donde será fundamental trabajar en dotar a las ciudades de las habilidades e infraestructura adecuadas, establecer un marco normativo y facilitar la interconexión entre las fuentes de datos. Esta nueva visión del turismo urbano enlaza directamente con el concepto de Destino Turístico Inteligente (DTI) impulsado por la Secretaría de Estado de Turismo, que pivota sobre la Innovación, la Tecnología, la Gobernanza, la Sostenibilidad y la Accesibilidad.

En el presente trabajo se ha seleccionado una ciudad española que es un claro exponente de turismo urbano, destacando por su amplia oferta cultural y gastronómica, y que

* Investigadores expertos en Turismo y en Destinos Turísticos Inteligentes, pertenecientes a la Sociedad Estatal Mercantil para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, S. A. (SEGITTUR) de la Secretaría de Estado de Turismo.

además desde 2018 ha comenzado su hoja de ruta para su conversión en DTI. Se trata de la ciudad de León.

León trabaja para convertirse en **Destino Turístico Inteligente** (DTI) y pasa de tener una estrategia de Ciudad Inteligente, volcada en los ciudadanos, a elaborar medidas y acciones que lo conviertan en un Destino Inteligente, con un enfoque en su estrategia turística vinculado tanto a los ciudadanos como a los visitantes (turistas y excursionistas). En esta línea de trabajo León se adhiere a la Red de Destinos Turísticos Inteligentes (Red DTI), promovida por la Secretaría de Estado de Turismo en 2018. La Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas (SEGITTUR), ente encargado de la gestión del proyecto, ha realizado un diagnóstico de situación de León en los 5 ejes de análisis de la metodología DTI y ha planteado un plan de acción a la ciudad para su potencial conversión en DTI.

Este documento está articulado de la siguiente manera: en primer lugar se realiza una breve aproximación al destino León desde el punto de vista socioeconómico y turístico, en segundo lugar se analiza el concepto del modelo de Destino Turístico Inteligente (DTI) y por último se estudia cada uno de los ejes o pilares de un DTI (Gobernanza, Innovación, Tecnología, Sostenibilidad y Accesibilidad) para el caso de León.

II. APROXIMACIÓN AL DESTINO

León es uno de los destinos turísticos más visitados y preferidos de Castilla y León,

es un excelente ejemplo de turismo urbano gestionado de forma eficiente. Este destino urbano de tamaño medio donde residen 125 mil personas, ha estado caracterizado en los últimos 20 años por una pérdida de población de algo más de 20 mil personas, con una pirámide poblacional que refleja cada vez más peso de población envejecida.

León es una ciudad moderna que apuesta por la sostenibilidad y busca asegurar el máximo bienestar de su población, el óptimo uso de los recursos públicos, ambientales y económicos, así como el respeto por las tradiciones y cultura local, apuesta por su gastronomía y la viabilidad socioeconómica de la ciudad, creando empleo y oportunidades de negocio. Se trata de un destino de turismo eminentemente cultural que se asienta sobre un desarrollo urbano sostenible y armónico, creando sinergias para los residentes y los turistas.

Las mejoras en la ciudad, al perseguir un entorno urbano sostenible y responsable para los ciudadanos residentes, son activos claves para los visitantes a León. En sentido inverso, las mejoras en la ciudad desde la perspectiva turística son también beneficiosas para los residentes.

León es un destino turístico donde se hace una firme apuesta por el turismo, dada su riqueza histórica, arqueológica, artística, patrimonial y cultural, así como su saber hacer en materia gastronómica, su oferta de turismo de compras, turismo deportivo o activo y de naturaleza (sinergias con la provincia de la que es capital), turismo idiomático “León destino en español”, etc.

Se cuenta con una amplia **oferta turística**, destacando el turismo cultural, gastronómico y del Camino de Santiago, aunque se está diversificando al turismo deportivo, idiomático y de congresos de una forma incipiente todavía, apoyado porque cuenta con infraestructuras adecuadas para el desarrollo de los mismos.

Dentro del producto de **turismo cultural**, cabe destacar como emblema la Catedral de León. Entre los monumentos más importantes resaltar el convento de San Marcos, que es una de las grandes joyas de la arquitectura española, junto con la basílica de San Isidoro y la Casa Botines o Museo Gaudí. Este último, monumento nacional y bien de interés cultural, está incluido dentro de la Ruta Europea del Modernismo, siendo uno de los recursos más activos e innovadores de la ciudad, generando diversidad de eventos, utilizando en sus visitas la realidad virtual y proyectos de 360 grados y con experiencias de visita teatralizadas. Además es un edificio totalmente accesible y con protocolos de visitas diferenciadas para personas con características diferentes sensoriales o motrices. El municipio posee además numerosos recursos museísticos, entre los que destaca el Museo de Arte Contemporáneo, MUSAC.

El **turismo gastronómico** ha alcanzado una relevancia significativa en León y es motivo de visita turística por su excelente y variada oferta de restauración, siendo galardonada en 2018 como la Capital Española de la Gastronomía. El turismo gastronómico es además una de las líneas fundamentales de promoción turística de la Junta de Castilla y León que ha creado la marca de garantía “Tierra de Sabor”.

León es una etapa importante del Camino de Santiago y según la Asociación de Amigos del Camino de Santiago de León “Pulchra Leonina”, en el año 2017 pasaron por la ciudad de León algo más de 55.000 peregrinos.

Además, León cuenta con una ubicación estratégica y una **conectividad** notable con una red de comunicaciones que se ha visto fortalecida por la llegada del tren de alta velocidad AVE en el año 2015. La economía de la ciudad se apoya en el sector servicios fundamentalmente (75% del peso), donde destaca el comercio. Según las estimaciones del propio destino, el turismo representa el 14% del PIB de la ciudad.

León es preferentemente destino del turismo nacional aunque también recibe flujos turísticos internacionales. León registra al año alrededor de 800 mil pernотaciones hoteleras, siendo el cálculo anual estimado del impacto económico del turismo de los residentes de cerca de 22 millones de euros, acompañado por un gasto de algo más de 13 millones de euros asociado a los no residentes, lo que supone un total de 35 millones de euros.

La mayoría de los turistas que recibe la ciudad proceden de la propia comunidad autónoma y de la Comunidad de Madrid, realizando estancias medias de cerca de 2 noches. En ese sentido, las principales acciones de política turística van dirigidas a reducir la estacionalidad y aumentar la estancia media del turista. Además, se realizan esfuerzos para poner en valor los recursos culturales y se han creado rutas turísticas como León Oculto; El Camino del Salva-

dor; León, clasicismo y modernidad; León, leyenda y memoria. Se ha lanzado en Fitur 2019 la **Ruta del modernismo**, por parte del Área de Turismo municipal junto con la Casa Botines, perteneciente a la Fundación Obra Social de Castilla y León (Fundos).

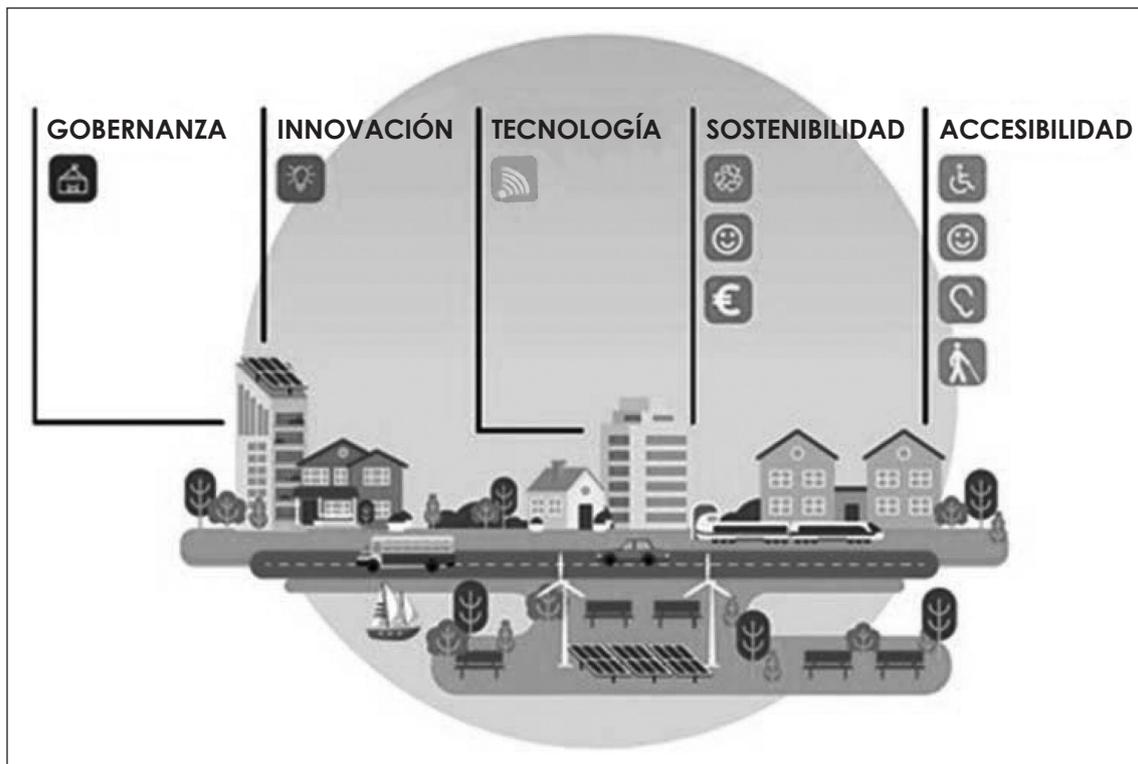
III. EL MODELO DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE (DTI)

El proyecto Destino Turístico Inteligente lo impulsa la Secretaría de Estado de Turismo, a través de SEGITTUR, con la finali-

dad de incrementar la competitividad de los destinos y ofrecerles la posibilidad de hacer frente a los nuevos retos y transformaciones del entorno económico, social y tecnológico a nivel mundial. Se trata de un proceso continuo de mejora que favorece la transición hacia modelos más innovadores y sostenibles.

El **Destino Turístico Inteligente** se define como un destino turístico innovador, consolidado sobre una infraestructura tecnológica de vanguardia, que garantiza el

Figura 1
Ejes del modelo de Destino Turístico Inteligente



FUENTE: SEGITTUR.

desarrollo sostenible del territorio turístico, accesible para todos, facilitando la interacción e integración del visitante con el entorno e incrementando la calidad de su experiencia en el destino, junto con la mejora la calidad de vida de los residentes.

Esta definición integra los **cinco ejes** sobre los que se apoya el modelo de destino turístico inteligente diseñado por SEGITTUR: gobernanza, innovación, sostenibilidad y accesibilidad, en torno a los cuales se articulan cerca de 200 requisitos a los que el modelo de gestión del destino se debe acercar. Se tiene en cuenta la transversalidad de la actividad turística y las características diferenciadoras de cada destino.

La puesta en marcha del modelo DTI requiere la actuación conjunta de las administraciones públicas y demás agentes relevantes del sector turístico, como el sector privado, el sector académico y organizaciones de I+D+i.

Los principales objetivos que persigue la metodología DTI para el destino son:

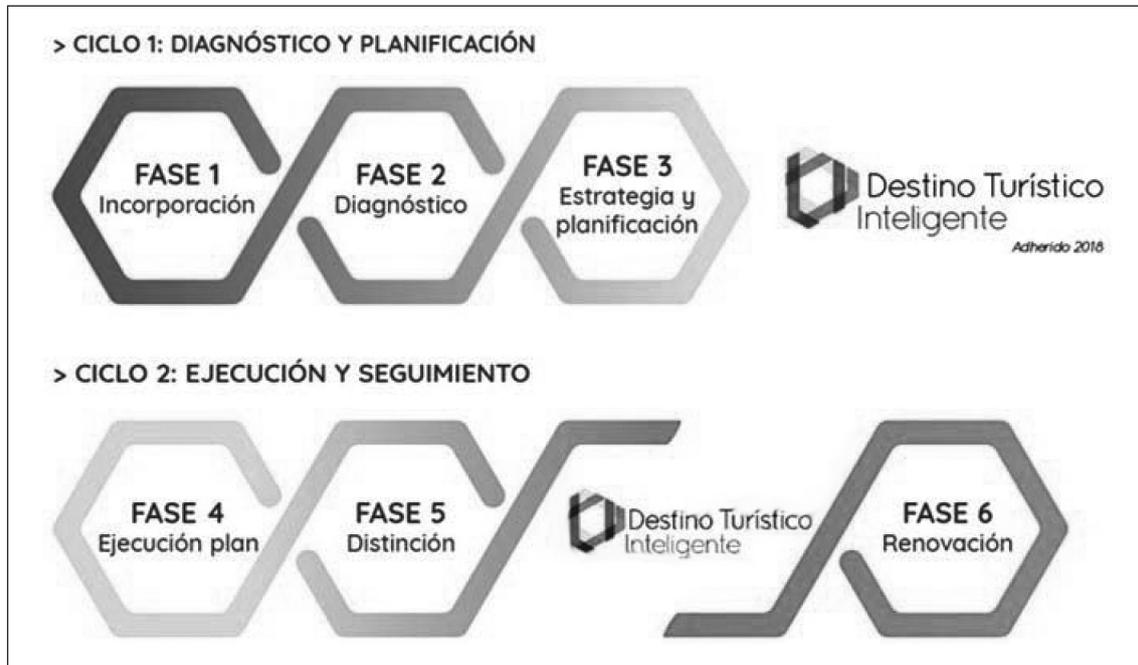
- Mejorar la gobernanza de los destinos turísticos.
- Fomentar la sostenibilidad económica, cultural, social y medioambiental del turismo.
- Favorecer la transformación digital de empresas y destinos turísticos.
- Promover un turismo accesible para todos.

La primera fase del proyecto DTI consiste en efectuar un diagnóstico y plan de acción del destino, que implica evaluar los 200 requisitos del modelo y establecer un grado de cumplimiento global y por ejes. Derivado de éste, se elabora una estrategia y planificación de acciones para alcanzar el máximo alineamiento con la metodología. Si la puntuación obtenida supera el 20%, el destino recibe un distintivo de Destino Turístico Inteligente adherido, con el compromiso de que irá acometiendo las acciones plasmadas en el plan de acción en su proceso de conversión a DTI. Pasado el plazo establecido para la aplicación de la nueva estrategia, se evaluará de nuevo la situación del destino.

Este proceso culmina con la distinción definitiva como Destino turístico Inteligente tras aplicar la metodología de gestión y planificación desarrollada por SEGITTUR, que proporciona un marco homogéneo con el que tecnificar los destinos e innovar en su gestión. A partir de este momento se inician acciones de control y seguimiento para proceder a la renovación del distintivo.

Otro hito importante en el proyecto ha sido la constitución de la Red de Destinos Turísticos Inteligentes (RED DTI), cuya finalidad es maximizar todos los beneficios que le reporta al destino convertirse en DTI, a través de las sinergias entre destinos y la transferencia de conocimiento, así como la puesta en común y búsqueda de soluciones de las problemáticas detectadas. La red DTI constituye un espacio de encuentro entre destinos que pretende lograr alianzas estratégicas entre estos y el sector privado, dar apoyo en la implantación de la nueva

Figura 2
Ciclos y fases del proceso de conversión en Destino Turístico Inteligente



FUENTE: SEGITTUR.

metodología y ofrecer un catálogo de servicios que respondan a las necesidades de cada destino y que faciliten el proceso de conversión, tales como la formación y capacitación, subvenciones y financiación, soluciones tecnológicas, etc.

La metodología DTI se basa en la Norma UNE 178501 que regula el Sistema de Gestión de los Destinos Turísticos Inteligentes: Requisitos y la Norma UNE 178502 Indicadores y herramientas de los destinos turísticos inteligentes.

En definitiva, se ha puesto en marcha una herramienta de coordinación, cooperación y reflexión que aportará valor añadido

al proyecto y a los destinos participantes, que estarán acompañados en el proceso de transformación a DTI, lo que asegurará el adecuado desarrollo del sector turístico y de los territorios en los que se aplique.

IV. EJES DEL MODELO DE DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE

IV.1. El eje de gobernanza

León es un destino urbano donde se hace una firme apuesta por el turismo, dada su riqueza histórica, patrimonial y cultural, así como su fortaleza gastronómica. Le acompaña una ubicación estratégica y una red de

comunicaciones que se ha visto fortalecida por la llegada del AVE. Esto justifica la necesidad de poner en marcha un modelo que responda a los nuevos retos de futuro y que garantice la adecuada realización de la actividad turística.

La gobernanza del destino es uno de los pilares básicos sobre los que se apoya el nuevo modelo de gestión turística inteligente por el que quiere apostar León, asegurando el desarrollo de la actividad turística con las garantías de transparencia, eficiencia y participación que exigen los nuevos retos.

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”.

Dada la complejidad del sistema turístico, se debe de contar con una adecuada estructura de gestión y coordinación que asegure la puesta en marcha de la estrategia

Figura 3
Elementos del sistema de gestión de un Destino Turístico Inteligente



FUENTE: Elaboración propia a partir de la definición del sistema de gestión.

diseñada por el destino desde la transparencia y la participación. La gestión pública del turismo es fundamental para garantizar el adecuado desarrollo de la actividad turística desde el respeto a las competencias de todas las administraciones participantes y de las reglas del juego.

La **gestión turística de León** está capitaneada por la Concejalía de Cultura, Patrimonio y Turismo, en concreto por el Área de Turismo que asume todas las competencias propiamente turísticas, enfocadas principalmente a la promoción turística de León y a la gestión de la calidad turística (son destino SICTED). La gestión de la cultura y del patrimonio depende, respectivamente, de las otras dos áreas de la concejalía. Queda fuera de esta concejalía la hostelería, que depende de la Concejalía de Comercio, Consumo y Fiestas, a cargo del proyecto de la capitalidad gastronómica de 2018.

El Área de Turismo del Ayuntamiento de León debe trabajar de manera coordinada con las demás áreas, debiendo establecerse los instrumentos necesarios para que la coordinación y la cooperación sean efectivas. Esta colaboración es fundamental para garantizar el éxito en la implantación del nuevo sistema de gestión. Asimismo, los gestores del destino deben contar con los recursos presupuestarios, normativos y organizativos necesarios para poner en marcha el modelo.

Siguiendo con la lógica anterior, se debe entender la gestión turística del destino con la participación de todos los agentes implicados en la actividad turística. Por ello, es esencial fomentar la **cooperación público-**

privada y dar un mayor protagonismo al sector privado en la toma de decisiones. Se deben aprovechar las sinergias generadas para lograr una mayor eficiencia en la gestión del destino y una mayor competitividad. La participación ciudadana también resulta crucial, debiendo hacer campañas de sensibilización acerca del potencial turístico que tiene el destino y de su importante contribución a la economía de la ciudad.

Es importante potenciar también la coordinación con los demás niveles de la gestión pública. A este respecto, el Ayuntamiento de León forma parte del Consorcio provincial de turismo, con el que trabaja de manera fluida y muy fructífera en la labor de promoción turística de la ciudad.

Para articular esta gestión abierta y participativa que postula el modelo, el destino cuenta únicamente con una mesa de calidad turística, ligada al SICTED y grupos de trabajo para temas puntuales; en este momento está en marcha la mesa: León, destino en español, para potenciar el turismo idiomático. Se hace necesaria la creación de un Consejo Municipal de Turismo que integre a todos los actores relevantes del sector turístico y que sirva como foro para la puesta en común de los principales aspectos de la planificación estratégica, de la gestión turística y de la promoción turística del destino. Se debe integrar a todas las áreas del Ayuntamiento con participación en los ejes del modelo DTI, lo que sentará las bases de la transformación del destino. Según se vaya avanzando en el proceso, se debe plantear la creación del comité DTI bajo la presidencia del concejal de Turismo, que centralice y coordine las acciones planteadas para la conversión del destino en DTI.

En relación a las relaciones con otros entes locales, cabe destacar la importante participación que tiene León en las redes de ciudades, lo que le reporta enormes beneficios especialmente en la promoción turística, dando mucha visibilidad al destino. Forman parte, entre otras, de la Asociación de municipios del Camino de Santiago, Red de ciudades ruta de la plata, Red de juderías de España, Red de destinos SICTED, Spain Convention Bureau y Red de ciudades AVE.

La **planificación estratégica** está presente en la ciudad de León, con el reciente Plan estratégico León 2018-2027, presentado en octubre de 2018, que define el modelo de ciudad de futuro deseado en León. El turismo es muy visible en este plan, con un eje estratégico específico: Turismo y Marca ciudad. También existe un plan estratégico de turismo previo: Plan Estratégico de Turismo para el horizonte temporal 2016-2020.

León debe desarrollar instrumentos de planificación global que aborden de manera integral la gestión del destino, debiendo recogerse en la estrategia global del destino los aspectos fundamentales de la estrategia de turismo, con una visión integradora que incluya acciones sobre los diferentes ejes que componen el DTI. Es fundamental para asegurar el éxito y el cumplimiento del plan, contar con el consenso de todos los agentes implicados: todas las áreas del Ayuntamiento, la sociedad civil, el sector académico y el tejido empresarial.

Otro ámbito objeto de análisis es la **gestión del conocimiento**, de vital importancia para la toma de decisiones. Es importante conocer la demanda turística para adecuar la

oferta y para tratar de responder a las necesidades de los turistas, en definitiva para desarrollar campañas de promoción dirigidas hacia los segmentos adecuados y atraer turistas al destino. León tiene ventaja en este aspecto puesto que va a relanzar el observatorio turístico que ya existió en el pasado en colaboración con la Universidad y va a poner en marcha un Sistema de Inteligencia Turística, como se detallará en el eje de tecnología.

Este conocimiento debe servir para garantizar la gestión responsable y controlada del municipio, acompañado por mecanismos de identificación, planificación y gestión de riesgos en el destino, así como de medición del grado de cumplimiento de las acciones planificadas.

IV.2. El eje de innovación

La innovación constituye un instrumento a disposición del destino para la consecución de sus objetivos y para el desarrollo de un modelo turístico que se adapte a los nuevos retos y necesidades. La innovación tiene cabida en la gestión interna del ente gestor del destino y en la relación con ciudadanos o turistas, así como la introducción o mejora de nuevos productos, servicios, procesos o métodos de comercialización, incrementando la eficiencia, la rentabilidad y la competitividad del destino.

León, como destino turístico urbano, es plenamente consciente de la importancia de la innovación en la gestión del DTI, hecho que le ha llevado a dar sus primeros pasos en este campo, lo que sentará las bases para

el futuro. El papel del Ayuntamiento como impulsor y facilitador de la innovación en el destino es muy importante, debiendo saber canalizar adecuadamente las iniciativas que parten del sector privado.

El primer paso para introducir la cultura innovadora en toda la cadena de valor turística en un destino es aplicarla en los **procesos de gestión diaria**, para lo que será necesario contar con un órgano que la impulse y fomente, a través de las herramientas adecuadas. León trabaja en esta dirección.

La innovación resulta fundamental en la identificación y resolución de los problemas, así como en el aprovechamiento de nuevas oportunidades. En la medida en que se aplique de manera sistemática generará valor de manera continua en el DTI, aportando nuevas ideas gracias a una mejor comprensión de las necesidades y posibilidades del DTI y al aprovechamiento de la creatividad e inteligencia colectiva.

En lo que respecta a la **innovación en productos y servicios**, León basa su cartera de productos turísticos en la cultura y en la gastronomía, si bien, potencia los nuevos segmentos y nichos de mercado y trabaja activamente en la diversificación de la oferta, apostando por productos y experiencias innovadoras y diferenciadoras, para mejorar el posicionamiento y competitividad del destino. Es el caso de su apuesta por el turismo idiomático, bajo el lema “León ciudad en español” o su interés por el segmento de turismo familiar y las excursiones a puntos de interés cercanos a la ciudad donde se incluirán actividades de enoturismo o el turismo de negocios.

El DTI también debe ser **innovador en la forma en que gestiona su demanda y cómo establece su relación con el turista** y le ofrece los diferentes productos y servicios. Es recomendable recurrir a fórmulas innovadoras en la comunicación entre el Ayuntamiento y el ciudadano y el turista, para incrementar la satisfacción de los primeros y para ofrecer una buena experiencia en el destino a los últimos, adaptándose a las nuevas demandas y necesidades de la era digital. Las páginas web, las app y las redes sociales son fundamentales. El destino debe trabajar en la página web de turismo y en la dinamización de las redes sociales, como herramientas de gran potencial para llegar al nuevo turista digital y mejorar el posicionamiento del destino.

Por último, **el conocimiento y la capacitación** resultan elementos fundamentales en la introducción de la innovación en un destino, tanto la administración pública como las entidades y empresas deben tener un adecuado nivel de conocimiento que les permita innovar y adaptarse a las necesidades del sector.

León cuenta con el Instituto Leonés de Desarrollo Económico, Formación y Empleo (ILDEFE), dependiente del Ayuntamiento, que juega un importante papel en el apoyo al empleo, la formación y el emprendimiento y por ende, en la dinamización económica de la ciudad. Bajo la gestión del ILDEFE se encuentra la Oficina de Gestión de Proyectos, que está a cargo de la captación de fondos económicos nacionales y europeos para todas las áreas del Ayuntamiento, y la Escuela Municipal de Hostelería.

Es reseñable la importante labor que hace el destino en el apoyo y dinamización del emprendimiento, con la existencia de dos viveros de empresas de gestión municipal, uno de ellos un centro de empresas de base tecnológica (CEBT), acompañados de un completo paquete de servicios a los emprendedores.

Al mismo tiempo, se trabaja activamente en el desarrollo del tejido empresarial de la ciudad, con el centro de atracción de las inversiones (LEÓN UP), las acciones encaminadas a la retención del talento y la adecuación de la oferta y la demanda de trabajo en el municipio. Se dispone de un programa de financiación a microempresas.

Cabe destacar, que León tiene un parque tecnológico en el que se ubican INCIBE (Instituto Nacional de Ciberseguridad) y el Hub de Ciberseguridad de Castilla y León, del que forma parte el Ayuntamiento a través del ILDEFE. Asimismo, León alberga el centro de supercomputación de Castilla y León, lo que sin duda potencia el desarrollo económico de la ciudad.

IV.3. El eje de tecnología

Para que un destino turístico se pueda considerar inteligente, se deben conocer las amenazas o retos a los que se enfrenta y escoger aquellas herramientas tecnológicas que resulten más útiles para cubrir las necesidades del destino. Esta decisión dependerá del tipo de turismo y tipo de visitante, así como la población y las infraestructuras con las que cuente y los problemas a los que se enfrente.

Los destinos urbanos, como es el caso de León, tienen una necesidad más alta de hacer un uso intensivo de la tecnología y ponerla a disposición de todos los actores implicados, ya que deben hacer una gestión más eficiente de los servicios y recursos públicos.

El turista que elige un destino urbano es, por norma general, un turista digital, con unos hábitos de viaje modificados por las TIC, que demanda conectividad y al usarla genera una huella digital que permite trazar su comportamiento e interactuar con el turista mejorando la experiencia viajera.

Los gestores del destino deberán realizar un despliegue de infraestructuras de telecomunicaciones adecuado al dimensionamiento de la ciudad y facilitar programas de formación que permitan y mejoren la capacitación en materia tecnológica, buscando siempre obtener información y un mayor conocimiento a la hora de afrontar el proceso de toma de decisiones informadas e inteligentes. En la figura 4 se muestran las principales necesidades a las que se enfrenta un destino turístico inteligente y las principales herramientas tecnológicas que permitirán cubrir esas necesidades:

En el Ayuntamiento de León se han proyectado acciones encaminadas a la **transformación digital integral de la ciudad** dentro del programa europeo Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible Integral (EDUSI) 2017-2022. También dentro del Plan Estratégico de la Ciudad de León 2018-2027 se desarrollarán acciones encaminadas a crear un gobierno abierto en el municipio, lo que facilitará y mejorará la comunicación del Ayuntamiento con el residente. En este

Figura 4
Ejemplos de herramientas tecnológicas
a implantar en un Destino Turístico Inteligente

Necesidades de los destinos	Herramientas tecnológicas
Comunicación con el turista	Portal web; Aplicaciones; Redes sociales; Plataformas y métodos de comercialización digitales; Información turística digital (uso de códigos QR, asistentes de voz, NFC).
Conocimiento del turista y del sector en el destino	Herramientas de escucha activa, estudios de reputación turística online, Bussines Intelligence, uso de Big data para la obtención de datos; Plataformas de visualización y análisis de datos SIT
Eficiencia en los servicios disponibles en la ciudad	Sensórica para aumentar la eficiencia de los recursos públicos; participación digital y acceso a la información; comunicación con el ayuntamiento; Conectividad.

FUENTE: Elaboración propia.

sentido, se ha impulsado también el uso de aplicaciones informáticas que permiten que se establezca una comunicación ágil y rápida entre el residente/turista y el ayuntamiento ante cualquier incidencia.

Con la ayuda del Instituto Leonés de Desarrollo Económico, Formación y Empleo (ILDEFE) se ha fomentado el uso de nuevas tecnologías a través de cursos o jornadas (1) y se dispone de un plan de comunicación en nuevas tecnologías y en modernización tecnológica, que además cuenta con un acuer-

do marco de colaboración y cooperación con la Universidad de León.

Con respecto al turista, el Consorcio Provincial de Turismo, ente encargado de la promoción de toda la provincia, dispone de una página web y diferentes aplicaciones turísticas. Asimismo, el Ayuntamiento de León ha creado su propio portal turístico, configurado y pensado como un único **sistema de información turística** relativa a sus recursos turísticos, material promocional e información relacionada de la ciudad.

Otra forma de comunicación con el turista se produce mediante la señalización de los recursos. Un ejemplo de ello es la acción que la ciudad de León llevó a cabo en 2016 para reactivar y difundir la *Ruta del León Romano* mediante señalización de los principales hitos romanos de la ciudad con códigos QR, que se pueden ver en distintos puntos de la ciudad. Ahora deberá incorporar elementos de señalización inteligente que incluyan sensórica para mejorar la experiencia turística mediante su incorporación a estos elementos físicos, conectando la esfera física con la digital (iBeacons, NFC, QR etc).

En este sentido, la tarjeta turística y su reciente *app* “**León Pass**” conforman una herramienta de difusión de recursos en la ciudad y una plataforma ideal para integrar la funcionalidad de beacons instalados en los comercios, que permitirá interactuar con los usuarios a través de mensajes push que pueden contener ofertas o promociones a medida que estos se aproximan a los establecimientos.

Cabe destacar además el desarrollo de la comunicación on line que se ha realizado desde los principales recursos y por parte de la iniciativa privada. La Catedral de León, el MUSAC o la Basílica de San Isidoro, son solo algunos ejemplos de monumentos con **destacada presencia-online**. En la Casa Botines tienen su propia *app* a la que están incluyendo mejoras relacionadas con la realidad virtual, realizan visitas virtuales y se han hecho enormes esfuerzos por **integrar la innovación tecnológica** dentro de la propia exposición.

En cuanto a la tecnología existente para mejorar la eficiencia y la prestación de servicios públicos (medio ambiente, residuos, agua, consumo eléctrico), se dispone de dos estaciones para la medición de la calidad del aire y el agua. Para el control y la vigilancia de los ruidos producidos por los locales musicales leoneses, se ha implementado un sistema automático que funciona de forma ininterrumpida desde hace un año y ofrece la posibilidad de consultar los datos (recogidos por los limitadores instalados) por cualquier ciudadano que lo desee a través de la página web.

La movilidad y vialidad suponen otro de los elementos indispensables en un destino de ciudad como es León, por lo que en primer lugar es importante facilitar las instalaciones necesarias (carril bici, zonas 30, red de aparcamientos, puntos de recarga de vehículos, etc) e incorporar a las mismas las herramientas tecnológicas que permitan su uso y disfrute. Así, el destino ya ha pensado en el desarrollo de una plataforma o aplicación de carácter integral de movilidad para web y para Smartphone, que recogería todos los datos del sistema para gestionar la movilidad de la ciudad de forma integral (información en tiempo real, transporte público, bicicleta pública, aparcamiento, coches compartidos, eventos...). Un paso que deberá dar el destino a futuro será la incorporación de sensores que aporte información en tiempo real en zonas de estacionamiento.

Con respecto a la obtención de datos y mejora del conocimiento en León, dentro de la estrategia EDUSI, está proyectado el desarrollo de una plataforma Smart, hito sobre el que el sector turístico de León deberá

apoyarse y alimentar dicha plataforma con información turística, en busca de un mayor conocimiento de la oferta y del turista individualizado.

La Secretaría de Estado de Turismo, a través de la Subdirección General de Desarrollo y Sostenibilidad Turística, desarrollará e implementará en León una plataforma tecnológica denominada **Sistema de Inteligencia Turística (SIT)**, que es 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.

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

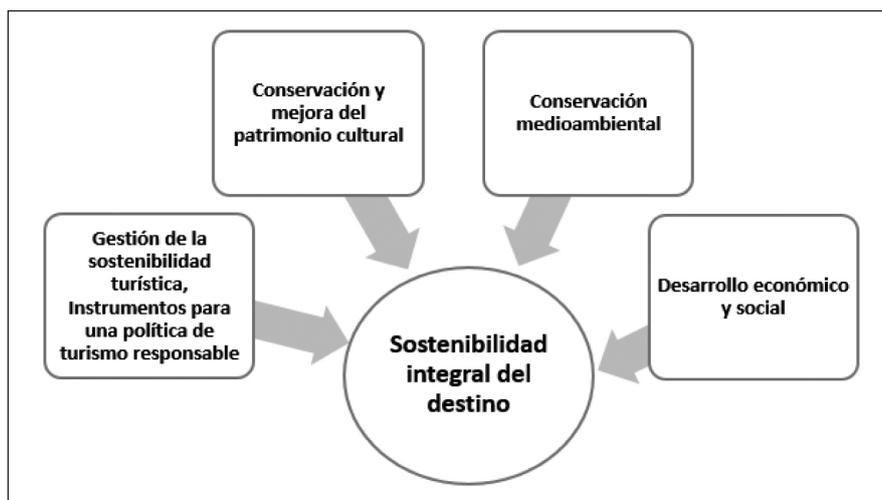
información relevante, de forma que el destino sea capaz de constituirse como principal fuente generadora de inteligencia y conocimiento turístico a nivel local.

La puesta en marcha del Sistema de Inteligencia Turística facilita el acceso y la difusión del conocimiento, contribuyendo a mejorar los procesos de planificación estratégica de los destinos turísticos.

IV.4. El eje de sostenibilidad

Un destino turístico urbano como el caso de León para ser inteligente necesariamente debe ser sostenible, debe asegurar la existencia de unas actividades económicas, relacionadas directa e indirectamente con el turismo, viables a largo plazo, que reporten a todos los agentes unos beneficios socioeco-

Figura 5
Ámbitos de estudio de la sostenibilidad turística



FUENTE: SEGITTUR.

nómicos, respetando siempre la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer sus propias necesidades.

En León por tanto la sostenibilidad turística hay que considerarla como una meta o paradigma a alcanzar y mantener, siendo de carácter transversal y fundamental 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. León ha realizado un notable esfuerzo desde hace mucho tiempo en ser un destino sostenible y responsable. Se ha trabajado en los cuatro ámbitos o enfoques de estudio de la sostenibilidad turística (gestión sostenible, sostenibilidad cultural, medioambiental y socioeconómica).

León realiza una excelente gestión en lo referente al ámbito de **“Conservación y mejora del patrimonio cultural”**, ardua labor al contar con un amplio patrimonio, pues aunque es su Catedral el emblema cultural y artístico de la ciudad, con sus espectaculares vidrieras y su museo y archivo catedralicios, además dispone de multitud de activos culturales tangibles (El Parador de San Marcos, Casa Botines-Gaudí, Basílica de San Isidoro y sus frescos románicos, El Palacio del Conde Luna, el Museo de arte Contemporáneo-MUSAC, la Casa-Museo de Sierra Pambley, la Casa-Museo del pintor Vela Zanetti, el Auditorio, El Teatro San Francisco, el yacimiento arqueológico de Santa Marina y criptas arqueológicas como la de Puerta del Obispo,...) o activos culturales intangibles (el Filandón o tradición de reunión familiar, ser cuna del Parlamentarismo, etapa importante del Camino de Santiago y de la Ruta de la Plata, los Pen-

dones en San Froilán, su excelente tradición gastronómica, y su amplia y variada agenda cultural,...).

Se trabaja de forma satisfactoria en conservar los oficios antiguos, las tradiciones culturales, los vestigios arqueológicos, y los tesoros y monumentos arquitectónicos. León cuenta con un Centro de Interpretación del León Romano, ubicado en la Casona de la Puerta Castillo y un Centro de Interpretación del Reino de León y su legado, ubicado en el Palacio de los Condes de Luna. Estos dos centros son dos claros ejemplos de la protección del patrimonio, la preservación de la cultura y el fomento de los valores y tradiciones de la ciudad. Además, dispone de importantes herramientas para la conservación y mejora del patrimonio cultural, como son un catálogo de edificios protegidos, su Plan Estratégico Integral de la Ciudad de León o su Plan General de Ordenación Urbana (PGOU) o un Plan Especial de Ordenación, Mejora y Protección de la Ciudad Antigua de León (PEOMPCA) que abarca el interior del recinto amurallado romano y medieval. También, cuenta con un Plan Especial de Protección del Conjunto Urbano de la Ciudad de León (PECU), que protege los edificios de valor patrimonial y promueve intervenciones puntuales que garantizan una adecuada regeneración urbana. Busca conservar la identidad de la ciudad, ponerla en valor e integrarla en la vida de los ciudadanos. También es importante el Plan Regional de Ámbito Territorial del Camino de Santiago en Castilla y León que tiene como finalidad la protección, recuperación, revitalización y puesta en valor del Camino de Santiago.

Valorable positivamente el adecuado **fomento del patrimonio cultural** en León,

mediante múltiples actividades relacionadas con sus recursos culturales. La agenda cultural de la ciudad de León está diseñada principalmente por el Área de Cultura del Ayuntamiento, que está en la misma concejalía que Turismo. Además, el área de actividades culturales de la Universidad de León comparte su programación cultural. Las asociaciones de vecinos también participan organizando actividades y eventos culturales en los barrios.

León en el ámbito de “**Conservación medioambiental**” ha conseguido notables logros en movilidad urbana, en energías renovables, en gestión de ruidos, en gestión sostenible y eficiente del ciclo del agua, en gestión de residuos, reciclaje y limpieza urbana, en economía circular y en contribución a la lucha contra el cambio climático, etc. Para León su política medioambiental es prioritaria. León cuenta con una **Oficina de Medio Ambiente**, cuyas principales funciones son: control de emisiones radioeléctricas, control de ruidos en la vía pública y en instalaciones industriales, comerciales y de ocio, emisión de informes medioambientales para concesión de licencias de actividad y apertura de instalaciones industriales y establecimientos comerciales y de ocio, gestión de residuos y limpieza viaria, tramitación de licencias ambientales, desarrollo sostenible, ahorro y eficiencia energética y energías renovables, planificación y mantenimiento de parques y jardines, control de contaminantes.

En relación a la **movilidad sostenible**, crea sinergias que León además de contar con un Plan de Movilidad Urbana Sostenible (PMUS) participe en el Pacto de los

Alcaldes por el clima y la Energía (PACE). En base al proyecto europeo SIMPLA (Sustainable Integrated Multi-sector Planning), dentro del programa Horizonte 2020 de la Unión Europea, se está trabajando en la armonización e integración PACE-PMUS, de esta forma se modernizará el Plan Director de Movilidad. El objetivo es un PMUS armonizado más ecológico e inteligente. También se busca incrementar la habitabilidad de los espacios urbanos, la calidad de vida de los ciudadanos, y la experiencia del turista, así como crear un entorno favorable para atraer inversores y estimular el desarrollo económico. En la **Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible Integral** (EDUSI) de León 2017-2022 se contemplan acciones de fomento de movilidad peatonal y en bicicleta y de la accesibilidad universal en la ciudad. Se van a mejorar los accesos entre el resto de la ciudad de León con los barrios del norte. También va a permitir la mejora de los aparcamientos de la zona norte con la utilización de sensórica.

El agua es el elemento básico de todo destino turístico, la gestión sostenible y eficiente del **ciclo integral del agua** es fundamental. Reseñable en este aspecto, como factor de sostenibilidad diferenciador, que “Aguas de León” dispone de un Código de conducta que define los valores de organización, constituyendo una referencia de calidad, además trabaja con proveedores sostenibles. Estos valores éticos han sido siempre una parte central de la estrategia y el desarrollo de Aguas de León, que sigue una estrategia de sostenibilidad y tiene un compromiso de desarrollo sostenible.

Respecto a la **contaminación acústica**, León dispone de mapas de ruido desde el

año 1995, siendo pioneros a nivel nacional. El último mapa de ruido es de 2017, y también se hicieron en los años 1995, 2001, 2007 y 2012. Además, cuenta con un plan de acción sobre contaminación acústica, que propone intervenciones en el barrio húmedo y en el centro histórico, por ser zonas saturadas.

Se cuenta también con una “Ordenanza Municipal de Protección de la Atmósfera”. El plan de **calidad del aire** de 2002 hizo desviar el transporte pesado de la ciudad de León y la medida de peatonalizar el casco histórico también ha contribuido de forma muy positiva a la mejor calidad del aire.

León ha realizado un notable esfuerzo en **eficiencia energética** y en gestión energética basada en energías renovables. El Ayuntamiento de León dispone de un Aula de energías renovables en el río Bernesga, que realiza acciones didácticas para escolares y también para empresas, se trabaja en colaboración con EREN (Ente Regional de la Energía de Castilla y León). Este Centro Demostrador de Energías Renovables de León fue galardonado en 2016 con el premio a práctica sostenible en energía.

León está renovando su **alumbrado público**, un total de 20.000 luminarias que pasarán a ser de tecnología LED, más eficientes y menos contaminantes, con el ahorro energético adicional. El objetivo es reducir en un 75% el consumo eléctrico del alumbrado con las nuevas instalaciones. En León se sigue además la Estrategia de Eficiencia Energética de Castilla y León (EEE-CyL) 2020 diseñada por ENRE, con sede en León. Esta Estrategia recoge: a) Soluciones

bioclimáticas y de alta eficiencia energética en los edificios b) Recuperación de efluentes energéticos gratuitos en industria y/o edificación, c) Eficiencia Energética en el transporte y d) Nuevos materiales para la construcción de edificios de consumo casi nulo.

En relación a la **recogida de Residuos Sólidos Urbanos (RSU)** y a la gestión de **limpieza de la ciudad**, León realiza de forma satisfactoria todas las acciones que se indican en la regulación legal. En conjunto, la recogida selectiva de León asciende a cerca de 10.500 toneladas, equivalentes al 20% del total de los residuos producidos. Por tanto, un 80% siguen siendo residuos mezclados que llegan juntos al Centro de Transformación de Residuos (CTR), donde se someten a tratamiento y preparación. Ello implica que los ratios de separación aún están muy por debajo del objetivo a conseguir para el año 2020, pues la Ley 22/2011 de 28 de julio, de Residuos y Suelos contaminados, establece que antes del 2020 el 50% de las fracciones reciclables procedentes de los residuos domésticos se destinarán a la preparación para la reutilización y reciclado. El ratio por habitante de residuos sólidos urbanos en León es de 422 kg, siendo inferior a la media nacional de 466 kg. (Datos INE para 2015, último año publicado). El Ayuntamiento de León promociona la economía circular y el reciclaje. Se fomenta el autocompostaje y se realizan campañas de concienciación sobre medioambiente con frecuencia.

La “**sostenibilidad social y económica**” pasa porque los beneficios del turismo en León influyan en el bienestar de sus ciuda-

danos, en creación de empleo, en protección de su patrimonio cultural y tradiciones y en su desarrollo sostenible.

En este ámbito es destacable que León cuenta con una potente herramienta de **apoyo a la economía local**, la formación y el empleo, se trata del ya mencionado Instituto Leonés de Desarrollo Económico, Formación y Empleo (ILDEFE), juega el rol de agencia de desarrollo local de la ciudad de León, referente leonés para quienes buscan empleo o quieren crear su propio negocio. León destaca por el sector servicios, el comercio, la ciberseguridad y la biotecnología. El objetivo es la retención del talento. Destacable el prestigio de la Escuela de Hostelería Municipal de León, que surgió como iniciativa del ILDEFE en el año 2007. Además de “Innova León”, fruto de la Escuela de Hostelería, que es una empresa de distribución de licores y productos gourmet de gastronomía fusión.

En relación a la **calidad turística** la ciudad de León está integrada en el Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destinos (SICTED). Este sistema promueve un nivel de calidad homogéneo en el destino. La adhesión se realizó en 2006 y actualmente cuenta con 73 empresas turísticas (55 distinguidas y 18 adheridas). A raíz de cumplir los requisitos del SICTED se está promoviendo desde el Área de turismo municipal que los agentes turísticos adheridos conozca la oferta turística global de León y se comuniquen entre sí con “Conoce tu destino”, creándose así sinergias.

Además, León cumple las normativas en materia de salud, consumo, higiene y segu-

ridad alimentaria, y asistencia sanitaria, y se presta unos servicios públicos relativos a consumo y salud de manera correcta. En su mayor parte los turistas atendidos sanitariamente en León suelen ser peregrinos del Camino de Santiago, que acuden a la oficina de turismo solicitando ayuda y se les deriva a los centros de salud o al hospital. Desde el Área de Comercio y Salud del Ayuntamiento se fomentan los hábitos saludables, con sinergias trabajando con Ministerio de sanidad y la Agencia Española de Seguridad Alimentaria, el Instituto de Biomedicina de la Universidad de León. León es una ciudad saludable, pertenece a la Red Española de Ciudades Saludables y ha puesto en marcha un programa de hábitos saludables. También se fomentan los hábitos saludables y las buenas prácticas de consumo en el sector de la hostelería.

Por otra parte, también destacar el fomento en la oferta gastronómica de León de los productos locales de forma prioritaria, apoyando así al productor local de kilómetro 0. Además, se realiza un “Ecomercado” (productos ecológicos y de comercio justo) cada dos sábados en la terraza del mercado de abastos municipal.

Respecto al ámbito de **“gestión de la sostenibilidad turística e Instrumentos para una política de turismo responsable y sostenible”**, la ciudad de León cuenta con un ente gestor responsable de gestionar este aspecto, que es el Área municipal de Turismo. Y es positivo que tiene un Plan Estratégico de Turismo (2015). En dicho plan la sostenibilidad medioambiental, económica y social es transversal y es la base del modelo turístico. Sin embargo, es importante

indicar que este plan no ha sido todavía implementado de forma completa, y sería positivo ir actualizándolo a través de los planes de acción anuales, incorporando a los mismos una estrategia para la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas para 2030, con el fin de hacer del turismo un sector más sostenible y competitivo.

En la ciudad de León existe un compromiso firme con la sostenibilidad turística, documentado mediante la certificación Biosphere obtenida en 2018, por iniciativa de la Diputación de León para la provincia y la capital. Pero se trata de una acción puntual, ya que en la práctica no se sigue un plan de acción estructurado respecto del turismo sostenible. A nivel municipal el Área de Medioambiente sí que cuenta con un plan de política ambiental integral y común, pero en el Área de Turismo no se dispone de un plan de turismo responsable ni una gestión sostenible en el sector privado. Por tanto, en el ámbito de la gestión sostenible del turismo sí existe margen de mejora.

IV.5. El eje de accesibilidad

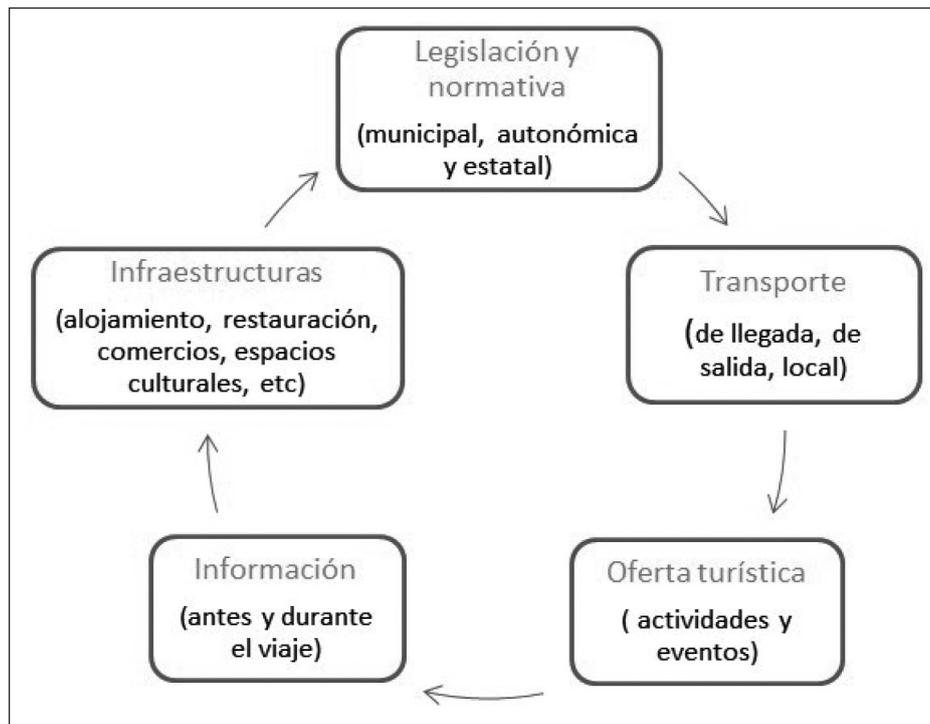
La accesibilidad universal constituye un derecho fundamental de las personas, tal como establece el Código Ético Mundial para el turismo de la OMT en su artículo 7 *“el derecho abierto por igual a todos los habitantes de nuestro planeta de disfrutar del turismo...”*. Además, es un elemento básico en 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.

Según el último informe de la discapacidad elaborado por la Organización Mundial de la Salud (2011), más de mil millones de personas viven en todo el mundo con alguna forma de discapacidad, lo que supone alrededor del 15% de la población mundial. Además, se espera que en el año 2050 el número de personas con más de 60 años alcance el 20%. En lo que respecta a España, existen 3,3 millones de personas con una discapacidad superior al 33%, según el último censo oficial del 2008 (2).

Los DTI deberán convertir la accesibilidad en eje fundamental de su estrategia turística y desarrollar un turismo que garantice su cumplimiento en la totalidad de la “cadena de valor del turismo accesible”, tanto en la búsqueda de información y contratación de servicios, el uso y disfrute de las infraestructuras, espacios culturales y naturales, la señalización de recursos o la adecuación de las aplicaciones móviles y portales web según las pautas de accesibilidad al contenido del W3C (3), sin olvidar la seguridad o el cumplimiento de la legislación. Los ejes fundamentales en los que debe trabajar un destino turístico inteligente en materia de accesibilidad se pueden resumir en los siguientes:

En el estudio realizado por Fundación ONCE a través del Observatorio de Accesibilidad Universal al Turismo en España en 2017 se desprende que más de la mitad de los encuestados viajan como mínimo dos veces al año, reservan sus viajes con antelación y a través de internet, realizan un gasto en destino un 28% superior a los turistas sin necesidades especiales y suelen viajar acompañados (solo el 4% declara haber viajado solo).

Figura 6
Ámbitos de trabajo para la gestión de la accesibilidad en un Destino Turístico Inteligente



FUENTE: SEGITTUR.

Según dicho estudio, el turismo cultural es la segunda motivación principal de los turistas con necesidades especiales y los criterios más importantes para elegir un destino son el trato recibido, la información disponible sobre la accesibilidad del destino y la movilidad dentro de las instalaciones y establecimientos.

La **legislación relacionada con accesibilidad y turismo** que afecta al territorio en el que se ubica el destino será el punto de partida para comenzar a construir un destino para todos. Velar por su cumplimiento,

así como la formación y capacitación necesarias por parte de los responsables para su aplicación son elementos indispensables.

El impulso de la accesibilidad en ámbito turístico a nivel normativo en Castilla y León se debe a la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, de Turismo de Castilla y León, que incluye el fomento de la accesibilidad en ámbito turístico (art. 1) entre los fines que forman parte de la estrategia global de la comunidad autónoma y el apoyo a las iniciativas de turismo accesible, bajo la denominación Castilla y León accesible, como

principio entre los que presiden la ordenación turística. Otro aspecto importante que destaca la ley, es el derecho de información de los turistas, que comprende *“la recepción de una información veraz, comprensible, objetiva y completa [...] en particular, aquella que se refiere a las condiciones de accesibilidad de las instalaciones y establecimientos turísticos.*

La **movilidad es sin duda otro de los pilares** en los que se debe constituir un DTI y uno de los documentos principales de movilidad en las ciudades son los Planes de Movilidad Urbana Sostenibles (PMUS), que deben tener un enfoque o trabajar acciones relacionadas con la accesibilidad. En León, el PMUS incluye el **Plan Especial de “Accesibilidad para todos”**, un plan transversal que constituye el principal documento de diagnóstico de la situación y planificación de acciones relativas a la accesibilidad, en su vertiente más relacionada con la movilidad. Además, dentro del Área de Movilidad existe un **Técnico de Movilidad Sostenible**, con una visión transversal y una labor multidisciplinar.

En general, los **principales itinerarios peatonales** urbanos en León cuentan con unas buenas condiciones de accesibilidad, los semáforos cuentan con señales acústicas que se activan mediante un mando que puede solicitarse en la ONCE y se han comenzado a instalar avisadores sonoros, que pueden activarse mediante un sistema de Beacons.

Como mecanismo de participación ciudadana se ha creado la figura del **Defensor de las Personas con Discapacidad** para mediar entre colectivos o ciudadanos par-

ticulares y las diferentes concejalías del Ayuntamiento de León y se ha implantado un consejo Sectorial dirigido a las personas con discapacidad y a sus entidades representativas, el **Consejo Municipal para la Discapacidad**, promoviendo así su presencia en la elaboración de políticas sociales. Dentro de la Concejalía de Servicios Sociales se ha designado a un **Técnico responsable** de la organización y puesta en marcha de proyectos relacionados con las personas con discapacidad, habida cuenta de la transversalidad inherente a la accesibilidad.

Desde el Área de Servicios Sociales se han puesto en marcha diferentes **campañas de sensibilización**, principalmente dirigidas a la población local. Entre ellas, las campañas “Ponte en su lugar” y “Sé natural”. También se ha realizado una campaña de sensibilización dirigida al sector turístico con la colocación de un distintivo de accesibilidad para los establecimientos comerciales que, tras realizarse un diagnóstico de accesibilidad de sus instalaciones, demuestren que cumplen un nivel mínimo de accesibilidad.

En cuanto a las **actuaciones de accesibilidad de la información** se han realizado diversas acciones entre las que destacan la instalación de paneles con información en braille en la entrada de los principales recursos turísticos o la utilización pictogramas en la entrada de los edificios de competencia municipal (Ayuntamiento, Auditorio,...) que facilitan la comprensión del espacio. Será importante ahora velar por mantenerlos en un estado de conservación óptimo.

Desde el Área de Servicios Sociales también se están elaborando documentos en

“Lectura Fácil”, principalmente dirigidos a los residentes de la ciudad, para facilitar trámites administrativos. No obstante, en breve se incluirá información en Lectura Fácil en el Palacio de Conde Luna y en el Centro de Interpretación del León Romano.

En lo relacionado con la **accesibilidad de los contenidos culturales**, espacios como el MUSAC o Casa Botines han adoptado medidas desde el punto de vista sensorial y cognitivo que permiten a personas con discapacidad visual o dificultades de comprensión disfrutar de su propuesta con la instalación de planos hápticos e información del edificio en braille y en altorrelieve. La Casa Botines es un Museo Gaudí que realiza proyectos de recreación de visitas virtuales a 360° para llevarlas fuera de las instalaciones, permitiendo así que un mayor número de personas pueda disfrutar de sus contenidos y ha puesto marcha de un proyecto tiflotecnológico y el lanzamiento de otras soluciones tecnológicas para dar soporte a las audioguías a través de códigos QR.

Sin bien es cierto que los principales espacios culturales, como el Auditorio municipal, cumplen un buen número de medidas de accesibilidad física (aseos adaptados, espacios reservados para usuarios de silla de ruedas en el Anfiteatro), auditiva (bucle de inducción magnética en las taquillas) y cognitiva (pictograma en la puerta de entrada que facilita la comprensión del espacio), todavía existe un margen de mejora en cuanto a la accesibilidad de los contenidos culturales municipales, por lo que deberá trabajar en la generación de obras con subtítulos, audiodescripción, visitas en Lengua de Signos Española (L.S.E.) y adaptación de los contenidos museísticos a las necesidades sensoriales.

V. CONCLUSIONES

León, consciente de la importancia del turismo en su economía, dota al Ayuntamiento de un **área específica de turismo**, dentro de la Concejalía de Cultura, Patrimonio y Turismo que favorecerá la gobernanza del destino. También cuenta con instrumentos de planificación, con un plan de estrategia de ciudad y un plan estratégico de turismo, que servirán como base para el establecimiento de una planificación integral del destino. Se debe seguir trabajando en la coordinación entre las áreas del Ayuntamiento, en la colaboración público-privada y en la implicación de todos los agentes turísticos.

La innovación ya ha dado sus primeros pasos en el desarrollo turístico de la ciudad de León, lo que sin duda sentará las bases para el futuro. El papel del Ayuntamiento en el **impulso innovador** del destino es fundamental, así como la colaboración público-privada, que reportará beneficios a ambas partes. En el ámbito de la innovación en la capacitación y formación, el destino ha hecho ya muchos avances, apoyado en el Instituto de desarrollo local que trabaja activamente en la capacitación de los agentes, en el apoyo a las empresas, el emprendimiento, la atracción de inversiones y la retención del talento. En el lado opuesto, se debe trabajar en el establecimiento de una estructura que impulse la innovación en los procesos de gestión del destino.

León cuenta con herramientas tecnológicas para el fomento de la **comunicación entre el residente y el turista** desde distintas plataformas y enfoques y dispone

de una infraestructura de comunicaciones robusta para la **trasmisión de datos**. Sin embargo y de acuerdo con la metodología de los Destinos Turísticos Inteligentes, se deberá mejorar la capacidad de introducir mejoras tecnológicas, así como impulsar y dar continuidad a las iniciativas que se han desarrollado hasta el momento.

El Destino Turístico Inteligente (DTI) León realiza desde hace mucho tiempo un enorme esfuerzo por ser un **destino sostenible y responsable**, como se refleja en la excelente gestión de los ámbitos de “Conservación y mejora del patrimonio cultural”, “Conservación y protección medioambiental”, “Sostenibilidad socioeconómica” y en “Gestión y disposición de instrumentos de política turística sostenible y responsable”, en este último ámbito es donde existe un mayor margen de mejora, no obstante se sigue trabajando con profesionalidad y excelencia en los cuatro ámbitos desde la colaboración pública-pública y pública-privada.

En cuanto a la accesibilidad, cabe destacar que la ciudad ha puesto a disposición de asociaciones, ciudadanos y residentes, una estructura de participación y comunicación con el ayuntamiento. Este, por su parte, ha realizado esfuerzos para asegurar el cumplimiento de la ley y para **mejorar las condiciones de accesibilidad** en determinados servicios, prestado especial atención a la movilidad. Existe un amplio margen de mejora en infraestructuras privadas, como los comercios o restaurantes del municipio.

BIBLIOGRAFÍA

- CARTA MUNDIAL DEL TURISMO SOSTENIBLE. Organización Mundial de Turismo. Año 1995.
- CATÁLOGO DE EDIFICACIONES Y BIENES PROTEGIDOS DE LA CIUDAD DE LEÓN. Ayto. de León. Año 2010.
- CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO FEMP. Federación Española de Municipios y Provincias. Año 2015.
- ESTRATEGIA DE DESARROLLO SOSTENIBLE INTEGRADA LEÓN NORTE – Barrios Entrevías. Ayuntamiento de León. Año 2017.
- ESTUDIO DEL MERCADO LABORAL DE LEÓN Y ALFOZ. Resumen ejecutivo Informe segundo trimestre 2018. ILDEFE. Año 2018.
- EVOLUCIÓN DEL SECTOR TURÍSTICO EN LA PROVINCIA DE LEÓN (1985-2012). Gonzalez y Pertejo. Monográfico 2013-2014. Universidad León Año 2014.
- GUÍA DE ESCAPADAS URBANAS ACCESIBLES EN CIUDADES ESPAÑOLAS. Predif. Año 2016.
- INFORME BRUNDTLAND: NUESTRO FUTURO COMÚN. Comisión Mundial sobre Medioambiente y Desarrollo. Año 1987.
- INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE EL MUNICIPIO DE LEÓN: LEÓN ANTE EL RETO DEL FUTURO. Ayuntamiento de León. Año 2014.
- INFORME 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.
- INFORME LIBRO BLANCO DE LOS DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES: CONSTRUYENDO EL FUTURO. SEGITUR. Madrid. Año 2015.
- INFORME RUMBO A 2030: POR UN TURISMO MÁS INTELIGENTE, COMPETITIVO Y RESPONSABLE. Organización Mundial de Turismo. Año 2018.
- INFORME “TOURISM AND THE SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS – JOURNEY TO 2030”. Organización Mundial de Turismo. Año 2017.

LEÓN CAPITAL GASTRONÓMICA DE ESPAÑA EN 2018, Editorial MIC. Año 2017.

MEMORÁNDUM DE ARONA FRUTO DE LA CONFERENCIA INTERNACIONAL “SOSTENIBILIDAD Y COMPETITIVIDAD EN LOS DESTINOS TURÍSTICOS”. Organización Mundial de Turismo. Año 2017.

MEMORIA DE ACTIVIDADES DEL MUSAC EN 2016. MUSAC. Año 2017.

MEMORIA DE ACTUALIZACIÓN DEL MAPA DE RUIDOS DE LEÓN. Ayto. de León. Año 2017.

MEMORIA INSTALACIÓN RED DE RIEGO Y AUTOMATISMOS EN PARQUES Y JARDINES. Ayto. de León. Año 2016.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS). Naciones Unidas. Año 2015.

PLAN ESTRATÉGICO DE LEÓN 2018-2027. Ayuntamiento de León. Año 2018.

PLAN ESTRATÉGICO TURISMO CIUDAD DE LEÓN. Deloitte para Ayto. de León. Año 2015.

THE GLOBAL SUSTAINABLE TOURISM COUNCIL (GSTC) Criteria. Año 2013.

PLAN INTEGRAL DE MOVILIDAD SOSTENIBLE (PMUS) PARA LA CIUDAD DE LEÓN, PLAN DIRECTOR DE MOVILIDAD. Ayto. de León. Año 2009.

PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA ELABORACIÓN ARMONIZADA DEL PLAN INTEGRAL DE MOVILIDAD URBANA SOSTENIBLE, PLAN DIRECTOR DE TRANSPORTES Y DEL PLAN DE ACCIÓN PARA EL CLIMA Y LA ENERGÍA SOSTENIBLE DEL MUNICIPIO DE LEÓN – Plan PMUS / PACES del municipio de León. Ayto. de León. Año 2018.

SOCIEDAD MIXTA PARA LA PROMOCIÓN TURÍSTICA DE LA CIUDAD DE LEÓN. Ayto. de León. Año 2007.

TURISMO, TERRITORIO Y MEDIO AMBIENTE: LA NECESARIA SOSTENIBILIDAD. Papeles de Economía Española, 102: 271-287. Vera Rebollo, y Baños Castiñeira. Año 2004.

URBANTUR 2016: UN INSTRUMENTO PARA EL FOMENTO DE LA COMPETITIVIDAD TURÍSTICA DE LAS CIUDADES ESPAÑOLAS. Exceltur. Año 2017.

LEGISLACIÓN

Constitución Española de 1978. BOE 29 Diciembre 1978.

Decreto 37/2007, de 19 de abril, por el que se aprueba el Reglamento para la protección del Patrimonio Cultural de Castilla y León. Junta de Castilla y León.

Decreto 111/1986, de desarrollo parcial de la Ley 16/1985, Patrimonio Histórico Español. BOE 10 enero 1986 de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español. Estatuto regulador modificado Consorcio Patronato Provincial de Turismo de León. Boletín Oficial de Castilla y León, 15 enero 2015.

Decreto 37/2007, de 19 de abril, por el que se aprueba el Reglamento para la protección del Patrimonio Cultural de Castilla y León, Junta de Castilla y León.

Declaración de Zona Acústicamente Saturada (ZAS) en el Casco Antiguo de León, Boletín Oficial de la Provincia de León. 28 noviembre 2007.

Ley 12/2002, de 11 de julio, de Patrimonio Cultural de Castilla y León, Junta de Castilla y León.

Ley 4/2015, de 24 de marzo, del Patrimonio Natural de Castilla y León, Junta de Castilla y León.

Ley 16/1985 de Protección y Conservación del Patrimonio Histórico Español, BOE 155 de 29 junio de 1985.

Normas generales de actuación en caso de emergencia. Ayto. de León. Año 2018.

Normativa reguladora de subvenciones del programa ARU (Área de Regeneración Urbana) León Oeste - fase 2015-2017. Ayto. de León. Año 2015.

Ordenanza municipal de protección de la atmósfera. Ayto. de León. Año 2013.

Ordenanza municipal reguladora de la distancia y localización de establecimientos destinados a la venta y consumo inmediato de bebidas alcohólicas en el municipio de León, para contribuir a la reducción de su abuso. Ayto. de León. Año 2013.

Ordenanza municipal de parques y jardines. Ayto. de León. Año 2005.

Ordenanza municipal reguladora de la tarjeta de estacionamiento de vehículos para personas con movilidad reducida. Ayto. de León. Año 2017.

Ordenanza municipal sobre protección de la convivencia ciudadana y prevención de las conductas antisociales. Ayto. de León. Año 2016.

Ordenanza municipal de tráfico y seguridad vial. Ayto. de León. Año 2012.

Ordenanza municipal sobre la regulación del tráfico en el caso histórico. Ayto. de León. Año 2018.

Ordenanza municipal de circulación y seguridad vial de peatones y ciclistas. Ayto. de León. Año 2018.

Ordenanza municipal reguladora de la limpieza y de residuos urbanos en el término municipal de León. Ayto. de León. Año 2016.

Ordenanza municipal sobre la protección del medio ambiente contra la emisión de ruidos y vibraciones. Ayto. de León. Año 2005.

Ordenanza municipal reguladora de la instalación de terrazas y elementos auxiliares en terrenos de uso público. Ayto. de León. Año 2011.

Plan General de Ordenación Urbanística (PGOU) de León. Año 2004.

Presupuesto general del Ayuntamiento de León 2017. Ayto. de León. Año 2016.

Presupuesto general del Ayuntamiento de León 2018. Ayto. de León. Año 2017.

Presupuesto del Instituto Leonés de Desarrollo Económico, Formación y Empleo para 2018. Ayto. de León. Año 2017.

Reglamento de participación ciudadana. Ayto. de León. Año 2005.

Reglamento del Consejo municipal de Mujeres del Ayuntamiento de León. Ayto. de León. Año 2007.

Reglamento de la Comisión especial de sugerencias y reclamaciones. Ayto. de León. Año 2007.

Reglamento para la utilización del Auditorio Ciudad de León. Ayto. de León. Año 2010.

WEB GRAFÍA

AENA www.aena.es

Ayuntamiento: www.aytoleon.es

Casa Botines: <https://www.casabotines.es/>

Capital española de la gastronomía: <https://capitalespanoladelagastronomia.es/leon-2018>

Catedral de León <https://www.catedraldeleon.org/>

Centro de los Oficios Antiguos y Taller de Artes Plásticas de León: <https://www.centrooficios.com>

Centro de interpretación multimedia de la ciudad de León: CIMCL

Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible EDUSI

Instituto Nacional de Estadística www.ine.es

Instituto Turismo Responsable <http://www.responsibletourismminstitute.com/es>

Libro Blanco DTI de SEGITTUR: Informe Libro Blanco destinos turísticos inteligentes: construyendo el futuro

Observatorio de la movilidad metropolitana: <http://www.observatoriomovilidad.es/>

Ordenanzas municipales: <http://www.aytoleon.es/es/ayuntamiento/ordenanzasDisposicionesReglamentos/Paginas/home.aspx>

Pacto de los Alcaldes por el clima y la energía, iniciativa de la UE: <https://www.pactodelosalcaldes.eu/es/>

Plan estratégico de León. Participación ciudadana. Ayto: <https://planestrategico.leon.es>

Red de Destinos Inteligentes <http://www.destinosinteligentes.es/>

Red Española de Ciudades Saludables: <http://reecs.es/>

Sede electrónica del Ayuntamiento de León: <https://sede.aytoleon.es/GDCarpetaCiudadano/welcome.do>

Sistema de Inteligencia Turística SEGITTUR: SIT

Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destinos (SICTED) <http://www.calidaddestino.es/Contenidos/InformacionGeneral.aspx>

Tarjeta León Pass: <https://www.leonpass.es/es#inicio>

Turespaña: [http: https://www.tourspain.es/es-es](https://www.tourspain.es/es-es)

The Global Sustainable Tourism Council (GSTC) <http://www.gstcouncil.org/>

Turismo de la Ciudad de León : www.leon.es

Turismo de Castilla y León: <https://www.turismocastillayleon.com/>

Turismo de la Diputación de León: www.turismoleon.org/turismo/leon-ciudad.php

Turismo del Consorcio provincial de turismo: <http://turisleon.com/es/>

NOTAS

(1) Por ejemplo, las charlas divulgativas “Jueves conTICgo” acerca de Business Intelligence y Blockchain, organizadas por Ildefe-Ayuntamiento de León y la Asociación Leonesa de Empresas de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (ALETIC).

(2) El Instituto Nacional de Estadística (INE) llevará a cabo cuatro grandes estudios sobre la realidad social de la discapacidad en España a lo largo de 2018.

(3) World Wide Web Consortium.