



Destino Turístico Inteligente

Líneas estratégicas del
modelo de Destino
Turístico Inteligente de
Isla de Tenerife



TURISMO DE
TENERIFE
webtenerife.com

TENERIFE
100% VIDA



SECRETARÍA DE ESTADO
DE TURISMO

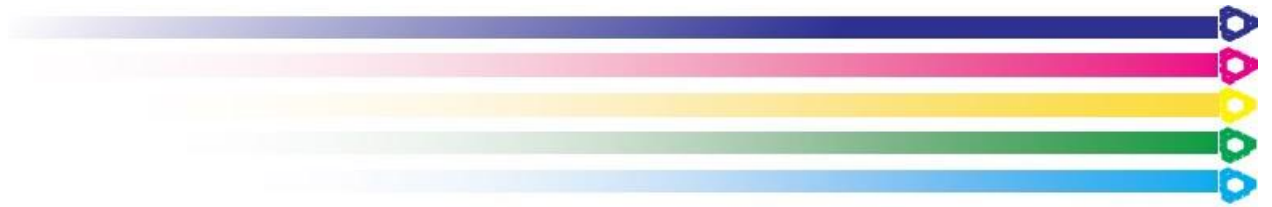


SEGITTUR
Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la
Innovación y las Tecnologías Turísticas, S.A.M.P.

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

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



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

FECHA: Octubre de 2020

Texto e imágenes: SEGITTUR

Índice

1. Introducción	5
2. Destino Turístico Inteligente: definición y metodología	8
2.1. Qué es un DTI y sus beneficios	8
2.2. Cómo convertirse en un DTI.....	10
2.3. El informe diagnóstico y el plan de acción	11
3. Caracterización del destino	13
3.1. Marco geográfico y sociodemográfico	13
3.2. Infraestructuras de transporte.....	17
3.3. Estructura productiva.....	20
3.4. Sector turístico	22
3.5. DAFO sobre el destino ante la pandemia COVID-19	27
3.6. Principales recursos y productos turísticos.....	28
4. Evaluación de los pilares estratégicos del destino	47
4.1. GOBERNANZA	49
4.1.1. Grado de cumplimiento de los requisitos	50
4.1.2. Diagnóstico y recomendaciones por ámbitos de evaluación.....	52
Ámbito A. Visión estratégica e implementación	52
Ámbito B. Eficiencia en la gestión	62
Ámbito C. Gestión transparente, abierta y participativa	71
Ámbito D. Gestión responsable y controlada	77
4.2. INNOVACIÓN	83
4.2.1. Grado de cumplimiento de los requisitos de innovación	84
4.2.1. Diagnóstico y recomendaciones por ámbitos de evaluación.....	86
Ámbito A. Innovación en los procesos de gestión del destino	86
Ámbito B. Innovación en productos y servicios	94
Ámbito C. Innovación en comercialización y marketing	98
Ámbito D. Innovación en capacitación y conocimiento	101
4.3. TECNOLOGÍA.....	109
4.3.1. Grado de cumplimiento de los requisitos de tecnología	110
4.3.2. Diagnóstico y recomendaciones por ámbitos de evaluación.....	112

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

Ámbito A. Tecnologías aplicadas a la gobernanza	112
Ámbito B. Tecnologías aplicadas al marketing turístico	122
Ámbito C. Infraestructuras tecnológicas	137
Ámbito D. Sistemas de conocimiento turístico	146
4.4. SOSTENIBILIDAD	151
4.4.1. Grado de cumplimiento de los requisitos de sostenibilidad.....	152
4.4.2. Diagnóstico y recomendaciones por ámbitos de evaluación.....	155
Ámbito A. Instrumentos de política de turismo responsable y sostenible	155
Ámbito B. Conservación y mejora del patrimonio cultural.....	171
Ámbito C. Conservación medioambiental	178
Ámbito D. Desarrollo social y económico del destino y la comunidad local	195
4.5. ACCESIBILIDAD.....	208
4.5.1. Grado de cumplimiento de los requisitos de accesibilidad	209
4.5.2. Diagnóstico y recomendaciones por ámbitos de evaluación.....	212
Ámbito A. Marco Normativo	212
Ámbito B. Gestión de la Accesibilidad en el destino	220
Ámbito C. Implantación de la accesibilidad en el destino.	242
Ámbito D. Accesibilidad de herramientas tecnológicas	275
5. Conclusiones diagnóstico del destino	282
5.1 Conclusiones del eje de Gobernanza	282
5.2 Conclusiones del eje de Innovación	285
5.3 Conclusiones del eje de Tecnología	287
5.4 Conclusiones del eje de Sostenibilidad	288
5.5 Conclusiones del eje de Accesibilidad	290
6. Líneas estratégicas	292
7. Bibliografía y web gráfica.....	298

1. Introducción

El turismo es uno de los fenómenos económicos y sociales más importantes del mundo y así lo reflejan las cifras que recogen cada año los principales indicadores turísticos. Sin embargo, las transformaciones constantes del entorno económico mundial, los cambios demográficos, medioambientales y, fundamentalmente, los rápidos avances tecnológicos, suponen para los destinos turísticos múltiples retos, a la vez que ofrecen grandes oportunidades de desarrollo.

Además, la actualidad ha puesto de manifiesto cómo la incertidumbre, asociada hasta ahora y fundamentalmente a escenarios concretos, es un factor clave a considerar en los procesos de planificación, capaz de impactar de manera absoluta y de forma inmediata en el sector turístico.

De hecho, el **brote de COVID-19**, declarado pandemia global por la Organización Mundial de la Salud el 11 de marzo de 2020, ha evidenciado cómo el impacto tanto de la enfermedad como de las medidas adoptadas por los países para su ralentización ha sido mayor en la industria turística que en otros sectores productivos. Y lo ha sido, además, en una magnitud sin precedentes.

Con subsectores desplomados en términos absolutos, como el aéreo o el hotelero, el **alcance de la crisis** en el sector turístico dependerá de diversos factores que afectarán a su capacidad y velocidad de recuperación.

En este escenario los **destinos desempeñarán un papel clave** en el impulso de políticas activas de reactivación de la demanda y en la puesta en marcha de planes de acción específicos en respuesta a la crisis actual.

Por todo ello, el presente informe, elaborado en un contexto que sitúa a España como uno de los epicentros de la pandemia, refleja dicha situación contextualizando las acciones que sirvan de apoyo a la respuesta de la Isla de Tenerife **a los desafíos para su gestión turística** derivados de la crisis del COVID-19.

A todos estos elementos se añaden cuestiones que están presentes desde hace décadas en la gestión turística como la estacionalidad, la redistribución de flujos o la movilidad, y se incorporan a esta lista aspectos que han pasado a ser prioridades, la participación de la ciudadanía en las decisiones y la concertación público-privada.

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

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

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

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

La Secretaría de Estado ha trabajado también en la creación de un marco homogéneo para el [proyecto DTI](#) alineado con el proceso de creación de ciudades inteligentes, impulsando un subcomité para destinos inteligentes en AENOR, la Asociación Española de Normalización y Certificación. De ese trabajo, surge 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*.

El liderazgo de España en política turística se refuerza gracias a este proyecto y así lo demuestra el interés despertado en organismos internacionales como la Organización Mundial del Turismo (OMT) que celebra anualmente el congreso UNWTO World Conference on Smart Destinations. SEGITTUR ha participado además en la revisión del marco sectorial del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) que ha incluido una referencia al modelo de Destino Turístico Inteligente. Por su parte, la Comisión Europea ha creado un reconocimiento, el European Capital of Smart Tourism, con el objetivo de premiar el desarrollo del turismo inteligente en las ciudades europeas basado en el modelo DTI, poniendo en valor las buenas prácticas en turismo innovador, inclusivo y sostenible.

La Isla de Tenerife ha dado un paso adelante para formar parte del grupo de destinos a la vanguardia del desarrollo turístico desde el enfoque de la metodología DTI. Una estrategia de futuro con la Gobernanza integral, la sostenibilidad, la accesibilidad, la innovación y la tecnología como ejes vertebradores.

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

Tenerife **ha superado los requisitos exigidos por la metodología de SEGITTUR**, lo que supone la obtención del distintivo de **Destino Turístico Inteligente**.



Isla de Tenerife
Destino Turístico Inteligente

Destacable que el Cabildo de Tenerife apuesta por la estrategia y el modelo Destinos Turísticos Inteligentes, habiendo realizado previamente ya dos proyectos de conversión a DTI en la Isla como han sido Arona y Puerto de la Cruz. Una estrategia de futuro con la gobernanza integral, la sostenibilidad, la accesibilidad, la innovación y la tecnología como ejes vertebradores.

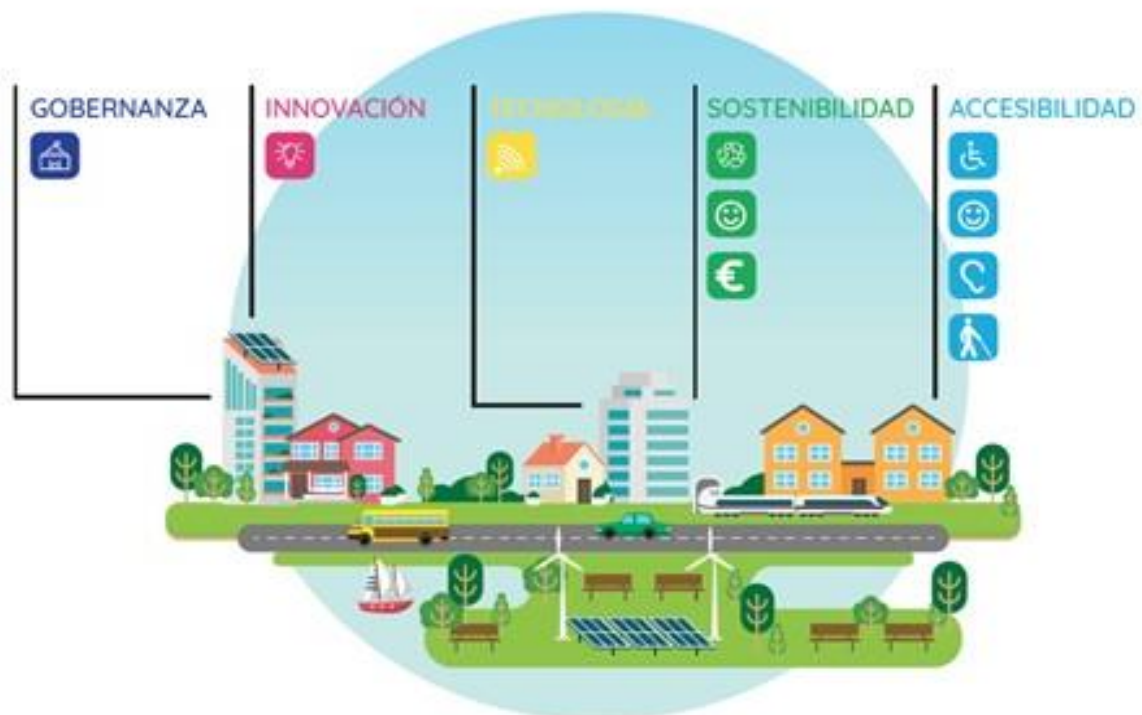
El diagnóstico de situación del destino se realizó en plena crisis sanitaria derivada de la pandemia del COVID-19. Por lo que es motivo de agradecimiento toda la colaboración ofrecida por el ente gestor, más aún en este contexto. SEGITTUR **expresa el agradecimiento**, tanto al equipo humano de **Turismo de Tenerife**, como de todos aquellos responsables **por áreas o departamentos de fuera y dentro del Cabildo Insular, empresarios, universidad y demás actores relevantes**, que colaboraron en todo momento, en muchos casos, por encima de las posibilidades que permitían las circunstancias mostrando un gran compromiso con el proyecto y con su trabajo.

2. Destino Turístico Inteligente: definición y metodología

2.1. Qué es un DTI y sus beneficios

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

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



Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

La aplicación de esta metodología supone para el destino:

-  Un aumento de la competitividad, gracias al mejor aprovechamiento de sus recursos turísticos y a la identificación y creación de otros.
-  Una mejora en la eficiencia de los procesos de producción y comercialización.
-  Un impulso al desarrollo sostenible del destino en sus tres vertientes: medio-ambiental, económica y socio-cultural.
-  Una mejora de la calidad de la estancia de los visitantes y de la calidad de vida de los residentes.
-  Hacer de la estrategia turística la base para la dinamización económica del territorio garantizando sus efectos positivos en el largo plazo.



Red DTI

Red de Destinos Turísticos Inteligentes

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

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

2.2. Cómo convertirse en un DTI

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

Así, en un primer paso, se sientan las bases del proceso con la elaboración de un diagnóstico del destino según el grado de cumplimiento de los requisitos que contempla la metodología por ejes. Derivado de éste, se elabora una estrategia y planificación de acciones para alcanzar el máximo alineamiento con la metodología. Todo ello se recoge en el informe diagnóstico y en el plan de acción que elabora SEGITTUR y que se explica con mayor detalle en el siguiente apartado. En ese punto del proceso, el destino pasa a formar parte de la [Red DTI](#) como adherido si el grado de cumplimiento metodológico está entre el 20% y el 80%, pero si supera este último porcentaje el destino ya es considerado **Destino Turístico Inteligente**, y este es el caso de **Isla de Tenerife**.

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

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

> CICLO 1: DIAGNÓSTICO Y PLANIFICACIÓN



> CICLO 2: EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO



2.3. El informe diagnóstico y el plan de acción

Establecer el grado de alineamiento del destino con la metodología DTI y planificar las acciones, **líneas estratégicas por ejes**, para alcanzar los objetivos de este proyecto es la finalidad del presente informe.

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

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

Para la **evaluación de requisitos** se trabaja con los cinco ejes a los que ya se ha hecho referencia: Gobernanza, sostenibilidad, accesibilidad, innovación y tecnología.

Se valora en una escala de 0 a 5 el grado de cumplimiento de los que definen cada eje. Esta es la escala de valoraciones:



Para facilitar el proceso y el análisis posterior de los resultados, los ejes se dividen en ámbitos de actuación y estos a su vez en categorías. De esta manera, se obtienen porcentajes de cumplimiento que se presentan disgregados, lo que da una imagen más clara de los puntos fuertes o aquellos en los que hay más capacidad de mejora para el destino.

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

Como introducción a cada eje, se encuentra una presentación gráfica de los datos obtenidos, para después, dar paso al análisis por ámbitos en el que se incluyen las recomendaciones para alcanzar la excelencia como destino turístico inteligente.

En último lugar, **el plan de acción de líneas estratégicas** provee al destino de una herramienta de trabajo con la que ejecutar las recomendaciones propuestas. Se trata de establecer plazos y presupuestos para su ejecución y facilitar el seguimiento posterior.



3. Caracterización del destino

3.1. Marco geográfico y sociodemográfico

En la caracterización del destino es fundamental conocer su marco geográfico y sociodemográfico de cara a las recomendaciones posteriores que se recogerán en el plan de acción para la conversión de la [Isla de Tenerife](#) en Territorio Turístico Inteligente.

Así mismo, la división territorial del destino y su gestión es clave a la hora de atender las necesidades de recursos y servicios públicos, la integración del territorio y la distribución del impacto turístico, entre otros.

La Isla de Tenerife es la más grande del archipiélago canario, forma parte de la España insular, ubicado geográficamente en el océano Atlántico, frente a las costas del África occidental. Tenerife con las islas de La Palma, La Gomera y El Hierro constituye la provincia de Santa Cruz de Tenerife.

La Isla de Tenerife tiene una extensión de 2.034,4 km² y una población de 917.841 habitantes (dato de enero de 2019), siendo la isla canaria más extensa y la más poblada de España.



Tenerife ubicación en España. Fuente: Google Maps

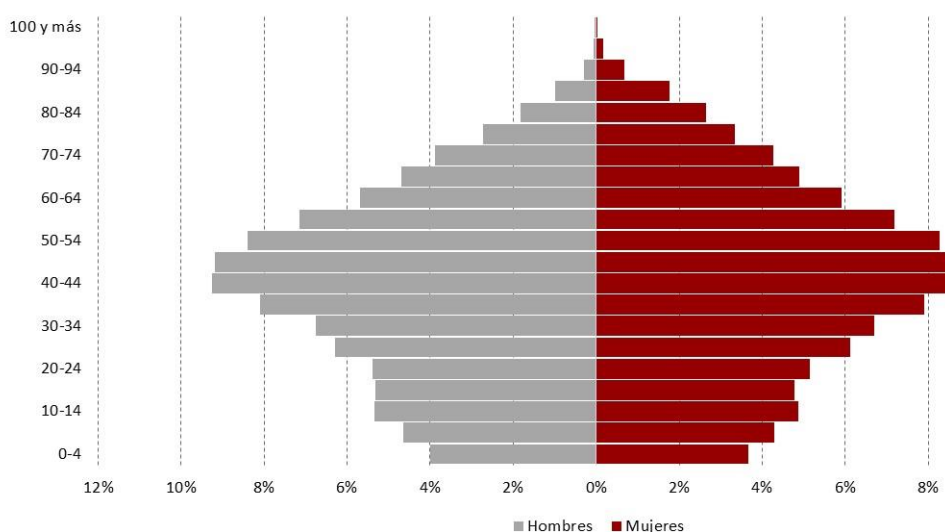
La densidad poblacional es de 451,2 habitantes por Km² superior a la media regional de 283,1 hab/Km². Además, muchos de los municipios turísticos tinerfeños reflejan elevadas densidades de población, siendo un claro exponente de esto Puerto de la Cruz con, 3.440,5 habitantes por km², y otros ejemplos como Arona, con 965,0 habitantes por km² y Adeje, con 442,0 habitantes por km².

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

Se debe considerar, además, que cerca del 50% de la superficie de la Isla es catalogada como [Espacio Natural Protegido](#), gracias a su enorme biodiversidad y excepcionales condiciones climáticas, geológicas y ambientales.

Pirámide poblacional por tramos de edad y sexo en la Isla de Tenerife. Año 2019.

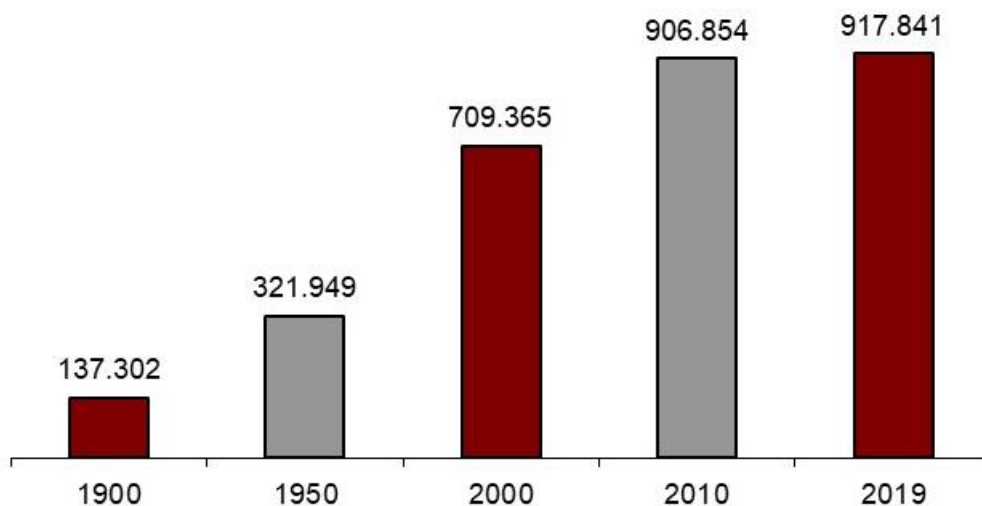


Fuente: Instituto Canario de Estadística a partir de datos del del Instituto Nacional de Estadística

En Tenerife, como ya se ha indicado residen cerca de un millón de habitantes. La distribución de la población por sexos es: 50,9% mujeres y 49,1% varones. Otro de los datos sociodemográficos que influyen en la configuración de los servicios e infraestructuras del destino y repercuten en el desarrollo turístico es el progresivo envejecimiento de la población residente. En la actualidad, según datos del INE para el año 2019 el 29,9% de la población tinerfeña tiene menos de 30 años, el 53,9% está entre los 30 y los 64 años, siendo el 16,2% de la población isleña los que tiene más de 65 años. Se trata de una población joven, con menor tasa de mayores que la media nacional.

El siguiente gráfico refleja la evolución de la población que ha experimentado Tenerife, que pasó de 137 mil habitantes en 1900 a 709 mil en el año 2000, a los actuales 917 mil.

Evolución de la población residente en la Isla de Tenerife



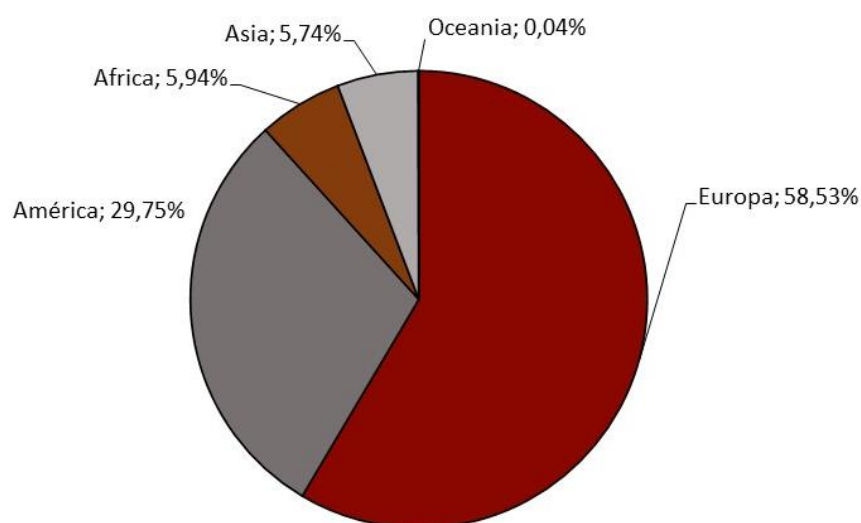
Fuente: Elaboración propia a partir de Banco de datos del cabildo de Tenerife y del Instituto Nacional de Estadística (INE).

El carácter insular y el gran desarrollo económico experimentado por Tenerife en los últimos años son los factores determinantes para que las características demográficas de la Isla posean también características específicas. Su territorio acoge a más de 900.000 habitantes y en él se asientan 2 de las 3 ciudades canarias con más de 100.000 habitantes, Santa Cruz y La Laguna, además de Arona que supera los 90.000 habitantes y Adeje, ambas en el sur turístico de Tenerife. La zona costera y de litoral son las áreas más habitadas.

El crecimiento de la [población de Tenerife](#) ha dependido más de los flujos migratorios recibidos que del crecimiento vegetativo, aunque éste es superior al de la media nacional. Estos flujos, en gran medida, se derivan de la circulación de personas nacidas en Estados miembros de la Unión Europea y en otras regiones españolas. La inmigración, procedente de terceros países, también ha sido un factor considerable de crecimiento de la población, especialmente la procedente de Iberoamérica.

La **población extranjera** supone el 12,9% del total de la población residente en Tenerife, en total 118.190 personas a 1 de enero de 2019, es superior este porcentaje al del total nacional (10,1%).

Procedencia de la población extranjera residente en la Isla de Tenerife



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Instituto Canario de Estadística (ISTAC)

El 58,5% de los extranjeros residentes proceden de Europa, siendo el 90% de ellos de la UE, l el 30% de los mismos originarios de Italia; de América proceden el 29,7% de los extranjeros residentes, siendo el mayor peso con un 40/ de este colectivo los llegados de Venezuela. África aporta el 5,9%, Asia un 5,7% y apenas un 0,04% Oceanía.

Todas estas características sociodemográficas deben ser tenidas en cuenta en aras a la consecución de la sostenibilidad sociocultural y socioeconómica.

Por otra parte, según datos del [Instituto Canario de Estadística](#), la población turística equivalente en la Isla ascendía 97.493 personas en 2019.

3.2. Infraestructuras de transporte

El carácter insular del destino hace que el principal acceso a Tenerife desde fuera del archipiélago sea obviamente el avión.

Conectividad aérea

La isla de Tenerife dispone de dos aeropuertos estratégicamente ubicados en las zonas Norte y Sur: Aeropuerto Tenerife Sur y Aeropuerto Tenerife Norte.

El **aeropuerto de Tenerife Norte** es el decimotercer aeródromo español en el total de llegadas. En 2019 aterrizaron 2,9 millones de pasajeros con un aumento interanual, siendo casi el 100% de estos procedentes de aeropuertos nacionales. Dispone de rutas con las ciudades peninsulares (Madrid, Barcelona, Palma de Mallorca, Alicante...). Los vuelos son realizados tanto por compañías tradicionales (Iberia, Air Nostrum, Air Europa, Binter) como de bajo coste (Canaryfly, Norwegian, Ryanair, Vueling...). Madrid, Gran Canaria y La Palma fueron los aeropuertos de procedencia del mayor número de pasajeros en 2019.

Principales aeropuertos de origen de los vuelos con destino el aeropuerto de Tenerife Norte. Año 2019.

Aeropuerto	Pasajeros
MADRID-BARAJAS ADOLFO SUÁREZ	738.307
GRAN CANARIA	499.347
LA PALMA STA. CRUZ DE LA PALMA	380.991
BARCELONA-EL PRAT J.T.	283.617
LANZAROTE CÉSAR MANRIQUE	196.147
FUERTEVENTURA	148.809
SEVILLA	127.465
EL HIERRO VALVERDE	105.683

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Aeropuertos Españoles (AENA).

Tenerife Sur es el aeropuerto con más tráfico de pasajeros internacionales de la provincia de Santa Cruz de Tenerife y el séptimo aeropuerto nacional por volumen de pasajeros recibidos. A diferencia de Tenerife Norte, apenas el 10% de los pasajeros proceden de aeródromos españoles frente al 41% de las llegadas con origen en Reino

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

Unido. Durante 2019 registró 5,5 millones de pasajeros cifra que superó la registrada el año anterior. Con conexiones con las capitales europeas y con vuelos procedentes de las principales aerolíneas de bajo coste, tradicionales y de touroperadores, Manchester, Londres-Gatwick y Londres-Stansted son los aeropuertos de origen del mayor número de pasajeros.

Principales aeropuertos de origen de los vuelos con destino el aeropuerto de Tenerife Norte. Año 2019.

Aeropuerto	Pasajeros
MANCHESTER INTERNACIONAL	435.638
LONDRES GATWICK	348.082
LONDRES STANSTED	203.878
BIRMINGHAM INTERNACIONAL	190.665
MADRID-BARAJAS ADOLFO SUÁREZ	171.209
DUSSELDORF	165.828
EAST MIDLANDS	164.900
BRUSELAS	136.929

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Aeropuertos Españoles (AENA).

El **Círculo de Empresarios y Profesionales del Sur de Tenerife (CEST)**¹ reivindica desde hace algunos años que el aeropuerto debe ser modernizado y plantea la necesidad de construir una nueva terminal.

Transporte marítimo

Los dos puertos más importantes de la isla de Tenerife son el de la capital, Santa Cruz de Tenerife, y el de los Cristianos en Arona, al sur. El primero es la puerta de entrada para los pasajeros de los ferris de las islas orientales (Las Palmas, Lanzarote y Fuerteventura) y los cruceros mientras que la actividad más importante del segundo es el transporte regular con las otras islas de la provincia (La Palma, La Gomera y El Hierro).

¹ Asociación multisectorial sin ánimo de lucro compuesto por empresas y profesionales que deseen entablar relaciones e intereses comerciales en la Comarca Sur de Tenerife.

Número de pasajeros por puerto y tipo de servicio marítimo. Año 2019.

Puerto	Transporte regular	% var. Interanual	Cruceros	% var. Interanual
Santa Cruz de Tenerife	1.620.008	7,67	739.101	11,43
Los Cristianos	1.728.253	0,24	-	-

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Puertos del Estado.

La autoridad portuaria de Santa Cruz de Tenerife ocupó en 2019 la segunda posición en el ranking de puertos españoles en llegada de pasajeros totales y la cuarta posición en pasajeros de cruceros.

Transporte por carretera

Las conexiones por carretera en la isla se concentran en la autopista del norte y del sur, como se expone a continuación.

La **Autopista del Norte de Tenerife (TF-5)** recorre el norte de la isla desde Santa Cruz de Tenerife hasta Los Realejos, pasando por San Cristóbal de la Laguna, La Orotava o Tacoronte.

La **Autopista del Sur de Tenerife (TF-1)** es la vía que conecta el Sur de Tenerife con la capital.

Por su parte, la carretera general del Sur o TF-28 es una alternativa a la TF-1 para viajar hacia el sur de la isla de Tenerife o hacia alguna de las poblaciones intermedias. Constituye un segundo cinturón costero a la isla por la costa-este, pero más hacia el interior de la misma, pasando por las principales poblaciones existentes (Güímar, Fasnia, Arico, Granadilla, etc.).

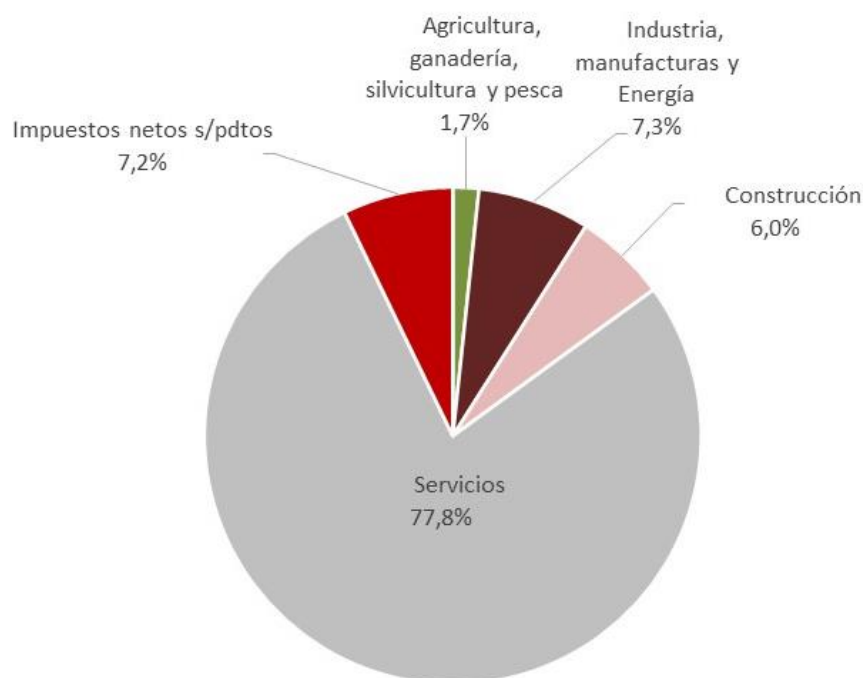
TITSA, empresa pública perteneciente al Cabildo de Tenerife, gestiona las líneas de autobús urbanas e interurbanas de la isla que conectan las diferentes ciudades entre sí y con los aeropuertos de Tenerife Norte y Tenerife Sur.

El destino dispone de una amplia oferta de **servicio de taxi** y de coches de alquiler.

3.3. Estructura productiva

La Isla de Tenerife generó un [Producto Interior Bruto](#) de 20.117 millones de euros (en 2018), siendo el empleo total de 362 mil personas ocupadas en ese año, el 86% asalariados y el 14% autónomos. La renta per cápita ascendía a 21.408 euros.

Isla de Tenerife: distribución del PIB por actividades económicas. Año 2018



Fuente: elaboración propia a partir de datos de Banco de datos del Cabildo de Tenerife y el Instituto Canario de Estadística (ISTAC)

El sector Servicios es la actividad principal en Tenerife, estando el turismo englobado en dicho sector. El sector terciario supone el 78% del Producto Interior Bruto de la isla, según los datos del Instituto Canario de Estadística (ISTAC). Siendo de especial importancia para la economía insular el subsector turístico y las actividades vinculadas o asociadas al mismo.

La construcción, por su parte, aporta el 6% al PIB de Tenerife, cifra algo inferior a la de la industria energía y manufacturas, con un 7,3%. La actividad agrícola en la isla, con una superficie cultivada de unas 16.000 hectáreas, un 10% del territorio insular, siendo de

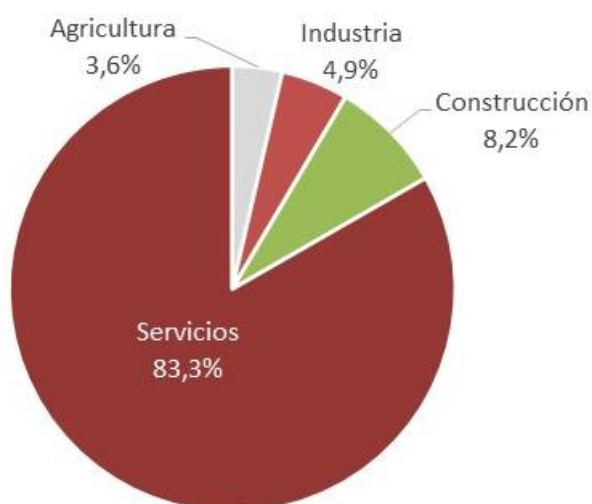
Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

secano la mayoría (vid y papas), y de regadío una minoría (plátanos y tomates) generando el 1,7% del PIB, a pesar de ser la isla con más superficie cultivada de Canarias

El empleo en Tenerife está vinculado, en su mayoría, al sector servicios, siguiendo el esquema de las actividades económicas principales en la isla. En las actividades relacionadas directa o indirectamente con los servicios trabajan casi 9 de cada 10 personas en la isla (el 87%). También se refleja en la planta empresarial este carácter de economía terciarizada, según el registro de empresas por actividades económicas, más del 83% se dedicaban a actividades de servicios.

Isla de Tenerife: distribución de las empresas por sectores productivos. Año 2019



Fuente: elaboración propia a partir de datos de Tenerifedata, procedentes de la Estadística de Empresas Inscritas en la Seguridad Social por CNAE2009.

3.4. Sector turístico

En este apartado se analiza el peso del sector turístico en el destino para obtener un conocimiento necesario en la realización del diagnóstico de Tenerife de cara a su proceso de conversión en DTI.

El análisis de los principales indicadores turísticos de la Isla de Tenerife revela que en 2019 se alojaron en los establecimientos reglados un total de 6,1 millones de viajeros, el 66% en hoteles o similares, según las encuestas a alojamientos realizadas por Desarrollo Económico del Cabildo Insular de Tenerife. Esto ha supuesto un incremento interanual del 5,3%.

Principales indicadores turísticos Tenerife. Año 2019

			2018	2019	Var. Interanual	diferencia
Tenerife	Alojados	Alojados total	5.801.954	6.110.838	5,3%	308.884
		Alojados hoteleros	3.852.529	4.071.188	5,7%	218.659
		Alojados extrahoteleros	1.949.425	2.039.650	4,6%	90.225
	Pernotaciones	Pernotaciones total	41.979.299	43.317.197	3,2%	1.337.898
		Pernotaciones hoteleras	26.338.044	27.113.371	2,9%	775.327
		Pernotaciones extrahoteleras	15.641.255	16.203.826	3,6%	562.571
	Estancia media	Estancia media total	7,24	7,09		-0,15
		Estancia media en hoteles	6,84	6,66		-0,18
		Estancia media extrahotelera	8,02	7,94		-0,08
	Ocupación	Ocupación total	68,6%	67,2%	-2,0%	-1,4
		Ocupación hoteles	75,8%	75,0%	-1,1%	-0,9
		Ocupación extrahotelera	59,0%	57,2%	-3,1%	-1,8
	Plazas estimadas	Plazas totales	171.029	177.274	3,7%	6.245
		Plazas hoteleras	95.723	100.563	5,1%	4.840
		Plazas extrahoteleras	75.306	76.711	1,9%	1.405

Fuente: Turismo de Tenerife

Por lo que respecta a las zonas de alojamiento, la zona sur concentra el 76% de las llegadas, seguida a mucha distancia por la zona norte en la que se alojan el 19% de los viajeros, Santa Cruz (3,8%) y la Laguna-Bajamar, la Punta (1,5%) como ilustra el siguiente gráfico:

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

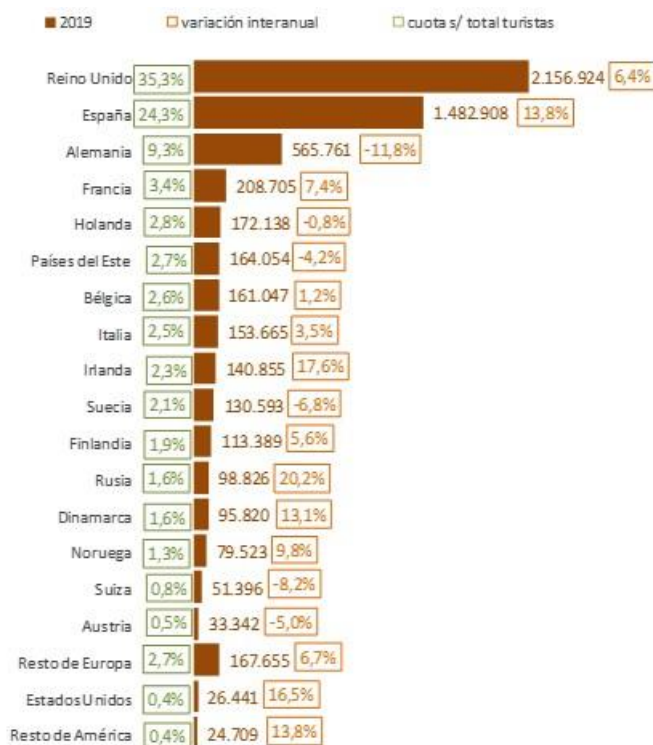
Viajeros en alojamientos reglados según zona de alojamiento. Año 2019



Fuente: Turismo de Tenerife

En lo que respecta a la procedencia de los viajeros, Reino Unido era el líder con el 36% de la cuota, seguido del mercado nacional que congrega el 25% de las llegadas.

Viajeros en alojamientos reglados según nacionalidad. Año 2019



Fuente: Turismo de Tenerife

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

La distribución por meses de los viajeros alojados en Tenerife pone de manifiesto la escasa estacionalidad que caracteriza a la isla frente a otros destinos nacionales, como es el caso de Baleares que concentra en la época estival el grueso de sus llegadas.

Evolución mensual de los viajeros alojados en Tenerife



Fuente: Turismo de Tenerife

El número de pernoctaciones totales ascendió a 43,3 millones concentrando el alojamiento hotelero el 63% de las mismas. La estancia media ascendió a 7,1 días registrando la zona más visitada, la sur, una estancia media de 7,5 días.

La estimación de la demanda turística también se realiza a través de la operación estadística **Movimientos Turísticos en Fronteras- Frontur Canarias**, del ISTAC, que mide los turistas recibidos en la isla de Tenerife procedentes de España o del resto de mercados internacionales y que tiene en cuenta el alojamiento no de mercado, es decir, vivienda propia, de familiares o amigos, etc.

Según estos datos Tenerife recibió en 2019 cerca de 6 millones de turistas que se alojaron mayoritariamente en hoteles o similares (el 72%). Esta cifra muestra un descenso respecto a la registrada en 2018.

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

Turistas recibidos en Tenerife según tipo de alojamiento. Año 2019

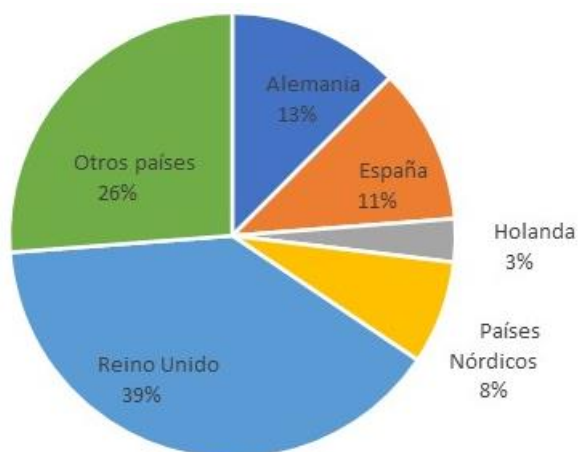
	Turistas	% Vertical
TOTAL ALOJAMIENTO	5.889.454	100%
Hoteles o similares	4.243.151	72%
Alojamiento en alquiler	564.694	10%
Alojamiento en propiedad	187.095	3%
Cruceros	161.636	3%
Alojamiento de familiares o amigos y otros alojamientos	732.435	12%

Fuente: ISTAC

La distribución por mercados otorgaba el liderazgo al mercado internacional (86%) frente al mercado doméstico. Reino Unido se corona como líder indiscutible internacional con el 45% de las llegadas.

En lo que respecta al gasto turístico, la **Encuesta de Gasto Turístico** del ISTAC revela que Tenerife recibió un total de 5.615 millones de euros en 2019. El 39% del mismo correspondió a Reino Unido, su principal mercado emisor, situándose Alemania y el mercado nacional a continuación con pesos respectivos del 11% y del 12%.

Porcentaje de gasto turístico en Tenerife según país de residencia. Año 2019



Fuente: Encuesta de gasto turístico ISTAC

Oferta alojativa

La oferta alojativa de la isla se compone de 168 mil plazas, según datos de diciembre de 2019. Los hoteles concentran más de la mitad de las plazas correspondiendo a la vivienda vacacional un 17% de la cuota de mercado.

Plazas turísticas autorizadas en Tenerife según tipologías. Año 2019



Fuente: Turismo de Tenerife

3.5. DAFO sobre el destino ante la pandemia COVID-19

Para ello, se ha utilizado de base la información publicada sobre las principales variables

DAFO del sector turístico de Tenerife ante el contexto de la pandemia COVID19

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Posicionamiento como destino turístico responsable y sostenible. Disponibilidad de conocimiento y ente gestor eficiente. Destino puntero en calidad turística certificada. Amplias zonas verdes y espacios naturales protegidos. Relación calidad precio. Climatología templada, horas de sol. Playas de calidad. Fiscalidad. Conectividad.	Reducción de movilidad. Dependencia de conectividad aérea Dependencia de mercados internacionales Capacidad de aforo limitado la hostelería. Rentabilidad hotelera. Aumento de la desigualdad social por causa de la crisis. Reducción del poder adquisitivo.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Demanda turística con elevada fidelidad al destino. Elevado grado de satisfacción del turista con el destino. Estancia media elevada. Apoyo al emprendimiento desde el Cabildo Puesta en relieve de la fortaleza del destino en sostenibilidad, accesibilidad y responsabilidad en turismo.	Evolución de la pandemia y la nueva normalidad y posibles rebrotes del virus con la consiguiente vuelta a reducir movilidad. No tener en cuenta a la población residente en el proceso de reactivación económica del turismo. Comunicación insuficiente sobre las medidas tomadas en el destino en los protocolos de seguridad al turista.

Fuente: elaboración propia.

En el cuadro anterior se han expuestos las fortalezas, amenazas, oportunidades y debilidades del destino. Resaltar la importancia de apoyar al sector y contar con la

población residente, siguiendo con el trabajo en turismo responsable y el plan de acción liderado por Turismo de Tenerife.

3.6. Principales recursos y productos turísticos

Uno de los ámbitos de referencia incluidos en las políticas turísticas de cualquier destino es el **desarrollo de nuevos productos y la estrategia de comercialización de los mismos** y éste es precisamente uno de los requisitos clave de la gobernanza de un destino que, aunque se recoge oportunamente en el análisis del eje de gobernanza para hacer las recomendaciones pertinentes, se presenta aquí como parte de la caracterización del destino.

La **Isla de Tenerife** es un destino turístico muy consolidado donde tiene sus orígenes el turismo en España, dada su bondad climatológica muy buena para el tratamiento de enfermedades convirtiéndose en el lugar elegido por los científicos e ilustrados para realizar su actividad. Tradicionalmente más asociado al sol y playa, tiene entre sus recursos turísticos importantes activos culturales y patrimoniales, gastronómicos, de naturaleza, deportivos... que unidos a la importante dotación de infraestructuras que posee la isla hacen que se pueda diversificar la oferta y atraer a diferentes segmentos de mercado buscando siempre una sólida estructuración de producto. La actual estrategia de turismo y de marketing y comunicación de la isla apuesta por el desarrollo de productos prioritarios y por reforzar el posicionamiento del destino en torno a estos productos y que sirvan de materia prima para la creación de experiencias e interacciones con la vida local atendiendo a las nuevas demandas de los turistas.

El lugar que sin duda identifica más a Tenerife es el **Parque Nacional del Teide** declarado Patrimonio Mundial de la Humanidad por la UNESCO en 2007 en la categoría de Bien Natural. Su interés científico dada su peculiaridad geomorfológica y los cientos de conos, coladas o cuevas que posee se une a su interés paisajístico, lo que hace que sea uno de los parques nacionales más visitados de España y Europa.

Se da la particularidad de que este Parque Nacional acoge las instalaciones del **Instituto Astrofísico de Canarias (IAC)** que se encuentran entre las más importantes del planeta. Tenerife cuenta con uno de los mejores cielos del mundo para la observación de las estrellas existiendo empresas e instituciones especializadas en el “turismo de las estrellas”.

Tenerife cuenta también con una ciudad Patrimonio de la Humanidad desde 1999, **La Laguna**, como ejemplo único de ciudad colonial no amurallada que aún conserva su

trazado original del S. XV. Su estado de conservación es muy bueno destacando entre sus edificaciones la Catedral, el Real Santuario del Santísimo Cristo de la Laguna y el Palacio de Nava o la Casa de los capitanes.

En la categoría de parques y jardines destaca el famoso **Drago milenario** situado en la localidad de Icod de los vinos. Se considera uno de los símbolos naturales, culturales e históricos de Canarias. Mide más de 16 metros de altura y su base tiene unos 20 metros de circunferencia.

Tenerife ofrece muchas actividades deportivas marítimas como el windsurf, el submarinismo, la navegación, etc. Entre las actividades más demandadas de la isla se encuentra el avistamiento de cetáceos. Además, dispone de actividades de naturaleza como el senderismo donde está ganando terreno gracias al Tenerife Walking festival que está ayudando a impulsarlo.

Conscientes de la importancia de desarrollar productos turísticos de calidad y de la necesaria diversificación de los productos, el Cabildo Insular de Tenerife, junto con los ayuntamientos y el sector participan en *Integratur*, un proyecto que ha impulsado el senderismo, el cicloturismo o la gastronomía entre otros dentro de la Isla de Tenerife y que marca las líneas de actuación para los próximos años en el desarrollo de estos productos turísticos con el consenso insular y municipal.

A continuación, se analizan brevemente los principales productos turísticos y recursos del DTI Isla de Tenerife.

Turismo de sol y playa

Tenerife goza de una extensión de costa de 398 km de los cuales casi 70 Km son de playas y 47,6 km de costa baja, con una gran diversidad de zonas de baño, de arena negra, de arena clara, volcánica, playas salvajes, etc. a las que se unen los charcos volcánicos y las piscinas naturales. Estos recursos naturales privilegiados unidos a la buena climatología de la isla, han hecho que el modelo turístico insular haya pivotado tradicionalmente en torno al producto de sol y playa.

Según el Plan estratégico de Tenerife 2017-2020/2030 el producto sol y playa pasa a denominarse “clima y mar o clima y baño litoral”. La promoción de este producto

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

turístico está ligada a la comunicación general de la isla dada su relevancia en el posicionamiento turístico de Tenerife.

La zona sur de la isla concentra los principales núcleos turísticos asociados al turismo de sol y playa. Allí se ubican la **playa de las Américas**, **Costa de Adeje** o la **playa de los Cristianos**.

Cabe mencionar la **playa de las Vistas** que cuenta con la bandera de AENOR de Accesibilidad Universal lo que implica la existencia de una zona totalmente accesible con servicio de baño asistido en el mar para personas con movilidad reducida, gracias al convenio de colaboración entre SINPROMI (Sociedad Insular para la Promoción de las Personas con Discapacidad) y el Ayuntamiento de Arona.



Playa del Duque, en Adeje. Fuente: imagen tomada durante la visita

En la zona norte destaca el **complejo Playa Jardín** en Puerto de la Cruz compuesto por tres playas de arena negra volcánica rodeadas por cuidados senderos, jardines, cascadas de agua y cuevas de piedra.

Entre las zonas de baño cabe añadir el **complejo Turístico Municipal Costa Martiánez** buque insignia a nivel de ocio y cultural en Puerto de la Cruz diseñado por el afamado arquitecto canario César Manrique. Este complejo tiene capacidad para algo más de 4.300 usuarios y dispone de 4 piscinas para adultos y tres piscinas infantiles. Fue declarado BIC en 1995.

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife



Complejo Costa Martiánez. Fuente: imagen tomada durante la visita

Santa Cruz de Tenerife, la capital, cuenta con la **playa de las Teresitas** situada en el pueblo de San Andrés destaca por estar poblada de palmeras.

En la actualidad en Tenerife hay 12 playas con el galardón de **Bandera Azul** de la Federación Europea para la Educación ambiental (FEE). Entre ellas se encuentran el Duque y Tornaviscas en Adeje, las Vistas y el Camisón en Arona y el complejo Playa Jardín y San Telmo en Puerto de la Cruz. El municipio de Garachico entra por primera vez en las certificaciones de 2020 con el Muelle y las piscinas naturales de El Caletón.

Turismo cultural, de tradiciones y patrimonial

Tenerife cuenta con una gran riqueza y diversidad cultural y patrimonial sobre la que se sustenta la cultura canaria y que sirve de materia prima para la configuración del producto turístico cultural y patrimonial donde se incluyen los bienes patrimoniales, las visitas a museos, conciertos, exposiciones y los eventos tanto culturales como populares o folclóricos.

Para algunos municipios el producto cultural y patrimonial tienen la consideración de producto prioritario como es el caso de: Garachico, Icod de los Vinos, La Orotava, Puerto de la Cruz, La Laguna, Santa Cruz de Tenerife, Candelaria y Arona. En otros casos forman parte de los productos secundarios o complementarios, situación en la que se encuentran: Buenavista del Norte, Los Silos, El Tanque, La Guancha, San Juan de la Rambla, Los Realejos, Santa Úrsula, La Victoria, La Matanza, El Sauzal, Tacoronte, Tegueste, El Rosario, Arafo, Güímar, Fasnia, Arico, Granadilla, San Miguel, Vilaflor, Adeje, Guía de Isora y Santiago del Teide.

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

Entre los principales equipamientos culturales de la isla destacan:

-Auditorio de Tenerife, considerado el icono de la isla desde su inauguración que tuvo lugar en 2013.

-Tenerife Espacio de las Artes (TEA), alberga el Instituto Oscar Domínguez, el Centro de Fotografía Isla de Tenerife y la Biblioteca Insular.

- A mencionar por su singularidad, el **Museo de arte urbano Puerto Street Art** en la ranilla en Puerto de la Cruz.

-El destino dispone de tres **Centros de Congresos** sobre los que pivota el turismo de congresos y eventos, a saber: MAGMA en Adeje, el Centro Internacional de Ferias y Congresos de Tenerife y el Centro de Congresos de Puerto de la Cruz.

En lo que se refiere al turismo patrimonial destacan los siguientes **conjuntos históricos**:

- San Cristóbal de La Laguna. Ciudad Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO desde 1999 por ser el primer ejemplo de ciudad colonial no amurallada y precedente directo de las nuevas fundaciones americanas.
- La Orotava. Su casco antiguo fue declarado en 1976 Monumento de Interés Histórico Artístico Nacional.
- Icod de los Vinos, declarado Bien de Interés Cultural en 2002, y su emblemático Drago milenario, uno de los seres vivos más ancianos del mundo.
- Garachico con su importante patrimonio arquitectónico y su peculiar entorno natural con las piscinas naturales formadas por la lava de la erupción del volcán en 1706.



San Cristóbal de la Laguna. Fuente: imagen tomada durante la visita

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

En la categoría de Museos cabe precisar que existen los museos gestionados por el Cabildo y otros que son de gestión municipal. Sobresalen el Museo de la Ciencia y el Cosmos (La Laguna), el **Museo de la Naturaleza y el Hombre** (Santa Cruz) y el **Museo de Bellas Artes de Santa Cruz de Tenerife**, este último municipal.

Respecto a **espacios de artes escénicas** merecen una especial mención la Pirámide de Arona, el Auditorio Infanta Leonor también en Arona y el Teatro Timanfaya en Puerto de la Cruz. Todos cuentan con una programación más destinada al público local, pudiendo además ser oferta complementaria para el turista con un adecuado binomio turismo-cultura.



Imagen: Garachico. Fuente: imágenes tomadas durante la visita

Tenerife dispone además de un amplio abanico de **eventos y festivales** que se consideran una manifestación de su cultura y tradiciones y que pueden servir como foco de atracción para los turistas que buscan experiencias e interacción con la vida local.

Entre las fiestas asociadas a tradiciones están las **Fiestas de San Andrés** la noche del 29 de noviembre. Se celebra en Icod de los vinos donde los residentes se deslizan en tablas de madera por la empinada calle del Pino y también en Puerto de la Cruz junto con la **Fiesta de los Cacharros** en la que se recuerda la antigua celebración de la apertura de las bodegas y el estreno del vino nuevo amarrando latas y botes a una cuerda metálica y arrastrándolo por las calles.

Por otra parte, las **alfombras del Corpus** son confeccionadas con flores en la celebración del corpus en la Orotava, la alfombra principal ocupa toda la superficie de la plaza del

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

Ayuntamiento y se elabora con arena volcánica de todos los colores traída del Parque Nacional del Teide.

Se pueden mencionar los siguientes festivales: Festival de ópera de Tenerife, Festival Internacional de Música de Canarias, consolidado como uno de los más importantes en su especialidad y el Festival Internacional de Arte en la calle, Mueca.



Imagen: alfombras del Corpus. Fuente: Turismo de Tenerife

Turismo de naturaleza y deportivo

Tenerife ofrece infinidad de posibilidades ligadas al turismo de naturaleza y deportivo que le dan la oportunidad de diversificar la oferta turística y de optar a segmentos de turistas que no son de sol y playa. Todo ello es posible por la riqueza y variedad de sus espacios naturales.

Espacios naturales

En esta categoría destaca por encima de los demás recursos el **Parque Nacional del Teide**, Patrimonio Mundial de la Humanidad por la Unesco en 2007 con la categoría de Bien Natural, Diploma Europeo por el Consejo de Europa y pertenece a la Red Natura 2000.

Es considerado una maravilla de la naturaleza desde el punto de vista geomorfológico; la estructura de la caldera y el estratovolcán Teide-Pico-Viejo son únicos en el planeta. Además, los cientos de conos, coladas o cuevas con las que cuenta enriquecen su interés científico y paisajístico. Todo esto es completado con la riqueza de su fauna y flora, con una gran cantidad de endemismos canarios y especies exclusivas del parque.

Recibe en torno a 3 millones de turistas al año lo que le convierte en el parque nacional más visitado de Europa. Situado en el centro de la isla tienen una altitud media de 2 mil metros. Su cima representa el pico más alto de España con 3.718 metros.

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife



Imagen: Parque Nacional del Teide. Fuente: Imagen tomada durante la visita

Entre los demás espacios naturales destaca el **Parque Rural de Teno** por sus grandes valores ecológicos, paisajísticos y culturales que le proporcionan una gran belleza. La variedad del paisaje abarca impresionantes acantilados, entre los que sobresale el acantilado de los Gigantes, valles, islas bajas, zonas boscosas de laurisilva y magníficas muestras de arquitectura tradicional.



Imagen: Parque Rural de Teno. Fuente: Imagen tomada durante la visita

El **parque rural de Anaga** es otra joya con la que cuenta la isla. Recién declarado Reserva de la biosfera se caracteriza por la laurisilva flora del terciario que se puede ver en muy pocos sitios del mundo. La conservación y puesta en valor de este valioso paraje natural se ha visto incrementado con la declaración de Reserva de la Biosfera.



Imagen: Sendero de los sentidos. Fuente: imagen tomada durante la visita

Dentro del parque se sitúa el **Sendero de los Sentidos** compuesto por tres rutas que transcurren por un antiguo camino real que unió los pueblos de Anaga con la ciudad de La Laguna. Todas proponen diferentes experiencias a través del olfato, la vista y el tacto con los que descubrir distintos elementos del entorno. A lo largo del recorrido, los paneles con signos sensoriales (nariz, mano, ojo) intentan captar la atención de los usuarios para que huelan, toquen o miren algún elemento determinado del sendero.

Senderismo

La buena climatología de la isla durante todo el año y su gran biodiversidad hacen que esta actividad sea muy atractiva para los turistas.

En la actualidad la isla dispone de una red de 895 km de senderos homologados o en proceso de homologación, es decir, señalizados y mantenidos por la administración competente, de los que unos 2 km son senderos accesibles.

Anualmente se celebra el **Tenerife Walking Festival** organizado por el Cabildo de Tenerife, a través de Turismo de Tenerife, con la colaboración de la ERA (Asociación

Europea de Senderismo), la Fedme (Federación Española de Deportes de Montaña y Escalada), la Fecamon (Federación Canaria de Montañismo), el Ayuntamiento de Puerto de la Cruz y la Fundación Santa Cruz Sostenible. Se trata de un encuentro abierto a los senderistas de todo el mundo compuesto por un completo programa de rutas y actividades que dan a conocer los senderos de la isla.

Birdwatching

Al mismo tiempo, esta favorable coyuntura de la que goza la isla con sus valiosos recursos naturales y su biodiversidad, con la existencia de en torno a setenta aves reproductoras, acompañados por unas adecuadas infraestructuras ofrecen la posibilidad de realizar **turismo ornitológico**.

Parques y jardines

Canarias era lugar de paso obligado para los navíos europeos; de ahí que atesore una infinidad de especies arbóreas, arbustivas y herbáceas procedentes de todo el mundo. Dispone de varios jardines botánicos.

El jardín botánico de Puerto de la Cruz, fundado en 1788 e inaugurado en 1792 con la intención de cultivar diversas especies tropicales de forma previa a su paso al continente europeo, es uno de los principales atractivos de ese municipio. Tiene más de 4.000 especies vegetales, entre las que hay importantes colecciones de plantas tropicales y subtropicales de gran valor económico y ornamental; así como diversos árboles de gran belleza e interés botánico, ya sea por sus grandes dimensiones, por su antigüedad, o por su rareza.



Jardín Botánico de Puerto de la Cruz. Fuente: Turismo de Puerto de la Cruz

En esta categoría se puede englobar también el **Drago milenario** de Icod de los vinos que es un importante reclamo turístico.

Cicloturismo

La combinación entre el clima, las características topográficas del terreno y los paisajes interiores hacen que el cicloturismo haya ido ganando especialización en Tenerife, pasando de recibir turistas ocasionales con esta motivación de viaje hasta la práctica más profesional.

Se contempla el cicloturismo de carretera y de montaña con la existencia de las correspondientes infraestructuras: una amplia red de carreteras que van desde el nivel del mar hasta los dos mil metros de altitud y una importante red de pistas forestales que alcanzan los 2 mil kilómetros de los cuales 200 km están señalizadas y corresponden a la Red de pistas forestales para bicicletas de montaña y caballos (BICA). Existen espacios de descanso y esparcimiento.

Golf

Tenerife posee un poderoso atractivo para atraer a los turistas que practican golf, integra dentro de la marca turística “Tenerife golf” ocho campos de golf (nueve contando con el de la Gomera) así como una amplia oferta de alojamientos de primer nivel con servicios específicos para golfistas. Esta marca fue creada en 1999 para promocionar la isla como destino para la práctica de este deporte.

Actividades náuticas

Enmarcadas en la marca turística insular especializada en turismo activo “Tenerife no limits” se encuentran actividades como el **surf** y el **bodyboard** con la existencia de playas aptas para su práctica tanto en el norte como en el sur de la isla, se celebra el evento “Ola Martiánez” de búsqueda de la ola más grande en la Playa Martiánez de Puerto de la Cruz. También se realizan actividades de **windsurf** y **kitesurf**, gracias al régimen de vientos en sotavento de la costa de El Médano y se celebra un Campeonato mundial de Windsurf.

Asimismo, Tenerife ofrece unas favorables condiciones para la práctica del **submarinismo**, también bajo el paraguas de “Tenerife no limits”. Se puede bucear en cualquier época del año con una visibilidad de diez a treinta metros. Además de su biodiversidad, el fondo marino ofrece a los visitantes espectaculares paisajes submarinos fruto de la actividad volcánica de la isla y su contacto con el agua, lo que hace muy atractiva esta actividad.

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

Una de las experiencias turísticas que tienen más relevancia en la isla es el **avistamiento de cetáceos**, tercera actividad más importante por detrás de la visita al Teide y al Loro Parque. Se desarrolla en la zona de la Franja Marina-Teno Rasca, Zona de Especial Conservación reconocida por la Comisión Europea e integrada en la Red Natura 2000, donde se pueden observar durante todo el año hasta veintiuna especies de cetáceos.



Fuente: Bandera acreditativa. Imagen tomada durante la visita al destino

Existen alrededor de 100 empresas que tiene servicio de avistamiento de cetáceos, de las que **el 70% de avistamientos son ilegales** (dicha actividad ilegal crece cada vez más). Los puntos con mayor número de empresas de avistamiento de cetáceos están en Puerto Colón, Marina del sur y Los Gigantes.

El Cabildo Insular de Tenerife otorga la Bandera Azul de permiso de acercamiento a cetáceos, que es obligatoria pero no tiene más requisitos que el meramente informativo de emisión de actividad. La vigilancia del mar depende del ministerio y no del Cabildo.

Existen diversos puertos deportivos en la isla que ofrecen la actividad de **navegación**, entendiendo como tal tanto las excursiones marítimas como la navegación a través del alquiler de una embarcación, con o sin patrón, o las travesías que llegan a Canarias para cruzar el atlántico.

Turismo gastronómico

La gastronomía local es un elemento clave de la cultura, tradiciones y forma de vida de una población, manteniendo una estrecha relación con las condiciones climatológicas y del territorio donde se produce.

En el caso de Tenerife la gastronomía se configura dentro de la oferta turística como uno de los estandartes de su cultura e identidad. Sus particularidades orográficas y climáticas han traído consigo el desarrollo de cultivos, así como de usos y tradiciones propios que han ido conformando su particular gastronomía y su etnografía.

La **oferta gastronómica** en Tenerife es versátil y en ella conviven la gastronomía canaria de productos locales y la existencia de restaurantes de comida peninsular e internacional. El terreno volcánico de la isla Tenerife, rico en minerales, potencia el sabor de productos como el gofio, la miel, el queso o los vinos. En Canarias, la influencia africana y americana se funde con la tradición guanche (aborígenes canarios) y con la cocina peninsular, dando lugar a una deliciosa gastronomía isleña. De hecho, la conversión del territorio en un paisaje culinario es uno de los retos de Tenerife. El Cabildo de Tenerife lleva trabajando desde el año 2000 para posicionar a la isla por su riqueza gastronómica reconocida internacionalmente por la calidad y diferenciación de su producto local. Descubrir el territorio a través de su cocina y los vinos es una actividad en auge y responde a las expectativas del nuevo consumidor turístico.

Entre los productos locales que el turismo asocia a Tenerife se encuentran:

- El pescado, principal producto gastronómico de la isla por su condición insular y su conexión al mar.
- Las papas arrugas y el mojo picón.
- El plátano considerado dentro de la categoría de frutas como su seña de identidad.
- El queso y el gofio.

La isla cuenta con restaurantes típicos como los **guachinches** o centros de cultura gastronómica como la casa del vino o de la miel. Los “guachinches” son restaurantes típicos canarios en los que pueden degustarse los platos más representativos de la cocina tradicional. La mayoría de ellos, están en pleno campo rodeados de sus viñas. Nacen de la cultura alrededor del vino.

En cuanto al **vino**, ya escritores de la talla de William Shakespeare o Walter Scott hacían referencia al vino tinerfeño en algunas de sus obras. Hoy por hoy, la isla de Tenerife ostenta 5 denominaciones de origen en vino y cuenta con un Aula de Enoturismo en la Universidad de la Laguna. Como anécdota, la declaración de independencia de los EEUU se firmó brindando con vino canario. Destacable el vino con **denominación de Origen Valle de La Orotava**. La singularidad y diferenciación de los vinos de Tenerife reside en las cualidades sensoriales únicas propias del cultivo de la viña en suelos volcánicos unido a las múltiples oleadas de colonizadores y viajeros que trajeron una gran diversidad varietal.

Turismo de Tenerife gestiona el Club de Producto turístico “**Saborea Tenerife**” compuesto por empresariado, asociaciones, etc. vinculadas a la gastronomía de la isla. Fomenta la promoción de la riqueza gastronómica del territorio.

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

Toda la isla esta además adherida al Club de Producto Saborea España, bajo la marca Saborea Tenerife, desde el año 2011.

Entre las infraestructuras asociadas a la gastronomía se encuentra **La Casa del Vino la Baranda**, antigua hacienda canaria del S.XVII propiedad del Cabildo destinada a la promoción del vino de la isla. Alberga el Museo de la vid y el vino de Tenerife.



Imagen: Casa del vino. Fuente: imagen tomada durante la visita

Asimismo, existe una importante oferta de **mercados y mercadillos del agricultor** entre los que se encuentran el Mercado de Arona, el de la Laguna o el Mercado Agrotradicional de Playa de San Juan.

Existe un **Plan Director de Gastronomía y Turismo de Tenerife 2018-2020** elaborado por Turismo de Tenerife y el área de Agricultura, Ganadería y Pesca que pretende dar continuidad a las acciones ya existentes en torno al posicionamiento del destino en la vanguardia de la gastronomía proporcionando un marco de trabajo y unos objetivos comunes bajo un modelo de gobernanza que asegura su logro.

Otros tipos de turismo

Turismo de ocio

Tenerife dispone de una amplia variedad de **parques temáticos** para visitar en familia entre los que se encuentran Siam park, el parque etnográfico Pirámides de Güímar y Loro parque.

El **parque zoológico Loro parque** se sitúa entre los recursos turísticos más visitados de Tenerife considerándose visita imprescindible, desde su apertura ha recibido más de 40 millones de visitantes. Ha sido catalogado por los usuarios de Tripadvisor como el mejor zoológico del mundo. Cuenta con más 10 mil animales exóticos y 500 especies y subespecies de todo el planeta. También es considerado como un jardín botánico tropical. Destaca por su compromiso con el medioambiente y por la protección y conservación de especies en peligro de extinción en distintos puntos del mundo.

El **turismo de compras** es otro de los recursos de ocio con los que cuenta la isla con la posibilidad de realizar compras al aire libre o en centros comerciales. Existen mercadillos, tiendas especializadas etc.

Tenerife también dispone de oferta de **ocio nocturno** con pubs, discotecas, casinos y espectáculos.

Turismo cinematográfico

El turismo cinematográfico es otro de los segmentos de turismo que tiene presencia en que cuenta con una larga e interesante trayectoria como escenario de rodajes entre los que se encuentran superproducciones estadounidenses como Rambo V: Last blood o Fast and Furious 6.

Su condición de isla “film friendly” con factores como sus más de 2 mil km² para rodar, con paisajes de playa o montaña, su bondad climatológica, buenas conexiones y los incentivos fiscales al rodaje disponibles hacen que el destino sea muy atractivo y demandado para la realización de rodajes cinematográficos.

Fruto del potencial cinematográfico de la isla, en el año 2000 se creó Tenerife Film Commission para fomentar la producción audiovisual en la isla y promocionarla como lugar de rodaje en ferias especializadas. Se encuentra bajo el paraguas de Turismo de Tenerife por su potencial en la promoción turística de la isla y en la atracción de turistas.

Turismo de congresos, eventos y convenciones

En lo que se refiere a la **organización de eventos y turismo de negocios**, Tenerife dispone de infraestructuras congresuales y hoteleras adecuadas capaces de acoger la celebración de congresos, convenciones, viajes de incentivos o presentaciones de productos. Lo complementan unas buenas conexiones aéreas y atractivos turísticos y naturales, dos de los factores más valorados por los promotores y organizadores de eventos.

Tenerife Convention Bureau es el organismo que se encarga de impulsar el turismo MICE en el destino.

Entre las infraestructuras congresuales de la isla se encuentra el **centro de Congresos de Tenerife MAGMA**, así como otros cuatro centros de congresos y 25 hoteles con salas de congresos con capacidad hasta 2 mil personas.

Astroturismo

La limpieza de la atmósfera de Tenerife de reconocimiento mundial al considerarse uno de los cuatro lugares del mundo denominados “Ventanas del Universo”, por la idoneidad excepcional de sus cielos para el desarrollo de la astronomía, le confiere una ventaja comparativa en Astroturismo.

El Teide cuenta con la certificación como destino turístico “Starlight” y las cumbres de Tenerife como “Reserva Starlight”. Forman parte de la oferta turística y las infraestructuras el Observatorio del PN del Teide, que centra sus estudios en el sol y cuenta con los mejores telescopios europeos. Se ofrecen visitas guiadas y existen paneles interpretativos y recursos audiovisuales. El Instituto de Astrofísica de Canarias, ubicado en el Parque Nacional, sentó las bases del alumbrado inteligente en la isla y la protección de la observación astronómica con la Ley del Cielo de 1988.

Turismo científico

En Tenerife se ubica el **Instituto Tecnológico y de Energías Renovables (ITER)** impulsado por el Cabildo de Tenerife en 1990 para promover el desarrollo sostenible y la innovación en la isla. En la actualidad es un centro de investigación de referencia internacional en torno a las energías renovables, ingeniería, telecomunicaciones y medioambiente.

Nació con la meta de autofinanciar su actividad y lo ha conseguido a través de la venta de la energía producida en los parques eólicos y las plantas fotovoltaicas, de la realización de proyectos de I+D+i y de la prestación de servicios de consultoría e ingeniería. Cuenta con una plataforma eólica destinada a estudiar el funcionamiento y rendimiento de distintos aerogeneradores y que produce el 35% de la potencia instalada de energía renovable en la isla. Además, a lo largo de los años se ha ido dotando de valiosas infraestructuras como el Centro de Proceso de Datos de Alta Disponibilidad D-ALiX, el Túnel Aerodinámico para Ensayos Civiles, el Centro de Control de Generación CCG-ITER o los laboratorios de Fотоволтаика (SiCellLab), de Química e isótopos de gases y aguas subterráneas, o de Electrónica.



Imágenes: ITER y CPD D-ALiX. Fuente: imagen tomada durante la visita

Entre las instalaciones de I+D del ITER se encuentra el Teide HPC, más conocido como el Superordenador Teide, el segundo más potente de España, que ofrece a investigadores, empresas del Parque Tecnológico y Científico de Tenerife, y a la Universidad de La Laguna, un medio de alta capacidad de proceso, para mejorar y ampliar el alcance tanto nacional como internacional de las investigaciones.

Asimismo, disponen de **equipamientos divulgativos** conformados por la Urbanización de Casas Bioclimáticas, el Paseo de Energías Renovables y nuestro Centro de Visitantes,

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

que reciben anualmente a más de 10.000 visitantes. Dedican esfuerzos a la divulgación, educación y sensibilización social.

El complejo urbanístico de **Casas Bioclimáticas** está compuesto por 24 viviendas unifamiliares desarrolladas bajo los criterios de la arquitectura bioclimática: optimizando su adaptación al entorno y al clima, minimizando los efectos del mismo y reduciendo los consumos de energía para acondicionamiento. Además, en las casas se han implementado energías renovables a pequeña escala para satisfacer la demanda del complejo.

Han sido diseñadas como laboratorios vivos de sostenibilidad que permiten el seguimiento mediante monitorización de las diversas técnicas bioclimáticas seleccionadas. Para ello, cuentan con un sistema de automatización y gestión técnica de la energía y con un sistema de monitorización con sensores de temperatura, sensores de humedad relativa y medidores de flujos de aire. A partir de los parámetros recogidos el usuario puede ejecutar las correspondientes estrategias bioclimáticas para mejorar el confort interior de las viviendas. Esto permite una gestión activa de la eficiencia energética de la vivienda.

Esta información se utiliza para efectuar estudios acerca de las condiciones arquitectónicas de las casas, trazar perfiles de usuarios, efectuar predicciones de consumo, etc. y usarlo luego en el sector hotelero.



Imagen: casas bioclimáticas. Fuente: imagen tomada durante la visita

Parque científico y tecnológico de Tenerife

El Parque Científico y Tecnológico de Tenerife (INtech Tenerife) es una empresa perteneciente al Cabildo de Tenerife que se creó en 2006 con la misión de *“ayudar a diversificar la economía de Tenerife desarrollando la cultura de la innovación como eje de la mejora de la competitividad, concentrando en los enclaves de INtech Tenerife empresas innovadoras y tecnológicas globales y entidades que realicen investigación, desarrollo o producción singular de tecnología aplicada, promoviendo la transferencia de conocimiento y la contratación de talento especializado, con el fin de hacer crecer a las empresas locales innovadoras o de base tecnológica, impulsar el emprendimiento tecnológico y las startups, y atraer empresas globales a los enclaves de INtech Tenerife”*.

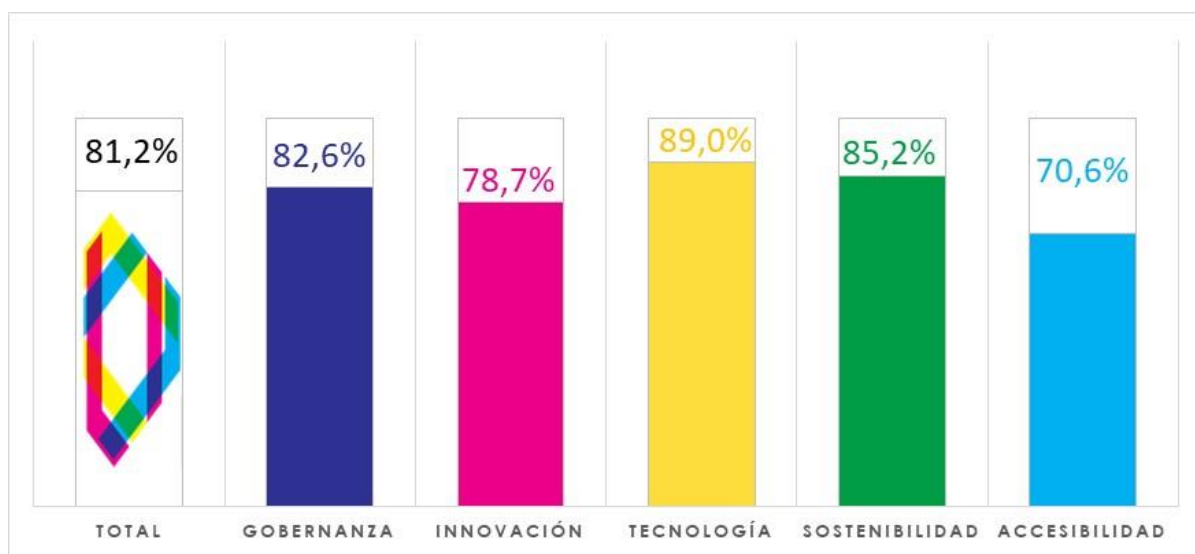
En su enclave de la Laguna se ubica IACtec, centro tecnológico vinculado al Instituto de Astrofísica de Canarias (IAC) que orientará su actividad hacia la astrofísica, el espacio y la instrumentación científica para sectores como la medicina, la seguridad y el medio ambiente y Nanotec, centro científico y tecnológico dedicado a comprender el comportamiento de nuevos materiales multifuncionales en diversas escalas.



Imagen: INTECH. Fuente: imagen tomada durante la visita

4. Evaluación de los pilares estratégicos del destino

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



Fuente: Elaboración propia por SEGITTUR

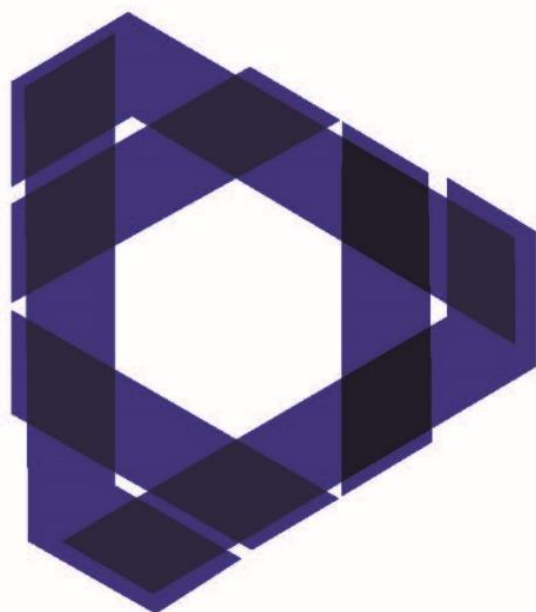
El grado de cumplimiento medio del total de requisitos por parte del destino viene determinado por el resultado obtenido por cada uno de los ejes de actuación.

Se comprueba **satisfactoriamente** que el **grado de cumplimiento medio** del total de requisitos por parte de **Isla de Tenerife es del 81,2%**.

El destino cumple con un grado suficiente de más del 80% la metodología DTI utilizada por SEGITTUR. Es decir, la **Isla de Tenerife** ha superado los requisitos exigidos, lo que supone la obtención del distintivo de **Destino Turístico Inteligente**.

Los ejes con un grado más alto de cumplimiento son **Tecnología** con un **89,0%**, **Sostenibilidad** con un **85,2%**, **Gobernanza** con un **82,6%**, e **Innovación** con un **78,7%**. Siendo el eje de **Accesibilidad** con un grado de cumplimiento del **70,6%**, en el que existe mayor margen de mejora, siendo, sin embargo, un eje con un cumplimiento elevado al ser el turismo accesible un tema pendiente en los destinos.

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

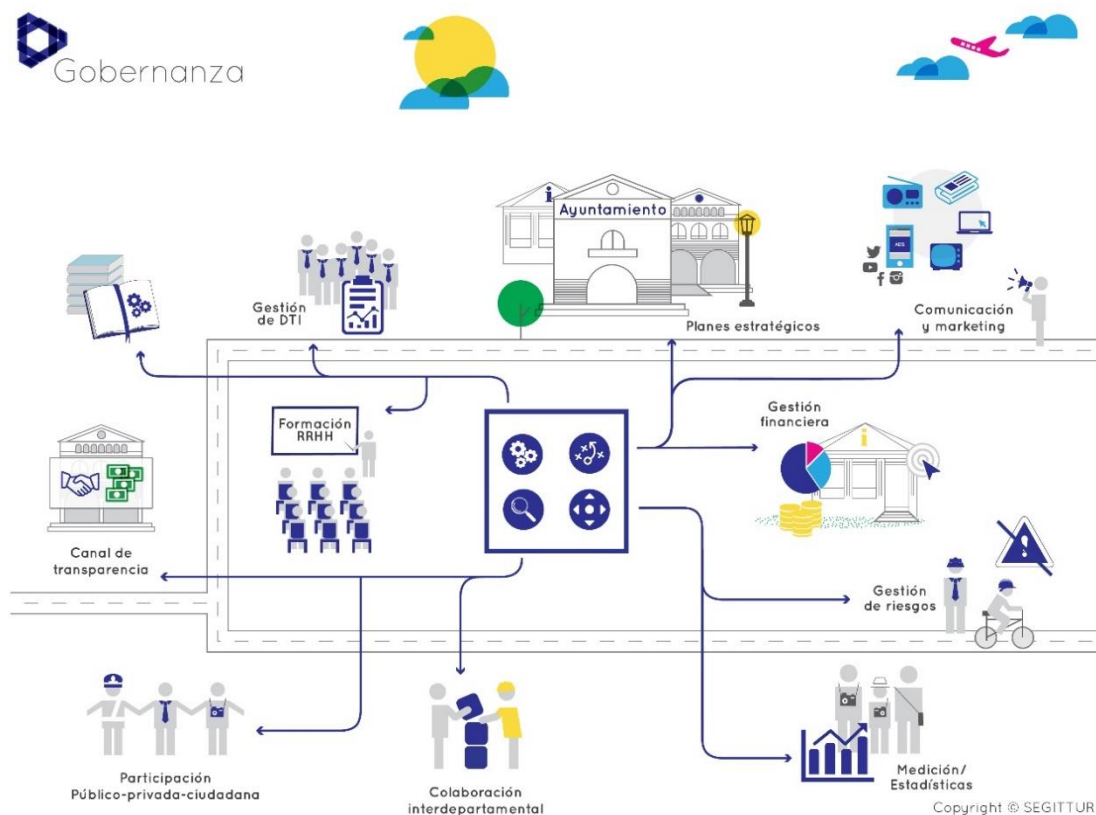


GOBERNANZA

4.1. GOBERNANZA

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

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

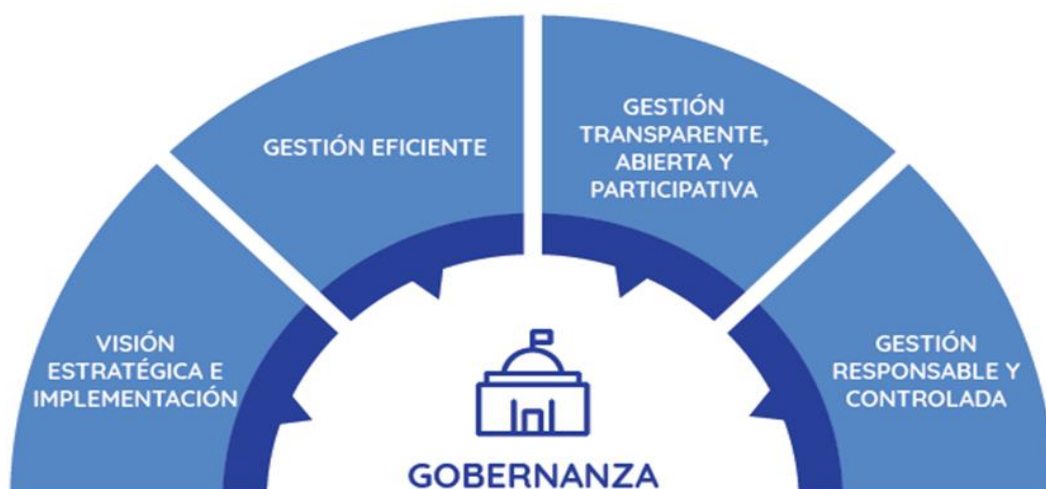


4.1.1. Grado de cumplimiento de los requisitos

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

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

- Garantizar el desarrollo futuro de la actividad turística dotando a los gestores de las herramientas de planificación necesarias y de los recursos (presupuestarios, normativos y organizativos) que garanticen su puesta en marcha: **visión estratégica e implementación.**
- Alcanzar los objetivos planteados con los recursos disponibles: **gestión eficiente.**
- Garantizar la participación de la ciudadanía y del sector en las decisiones turísticas, así como coordinarse con otros departamentos, organismos y administraciones y hacerlo con la debida transparencia: **gestión transparente, abierta y participativa.**
- Garantizar el conocimiento necesario para la planificación y la gestión de riesgos en el destino, así como la medición de los resultados en las acciones realizadas y su concordancia con los objetivos planteados: **gestión responsable y controlada.**



Destinos Turísticos Inteligentes

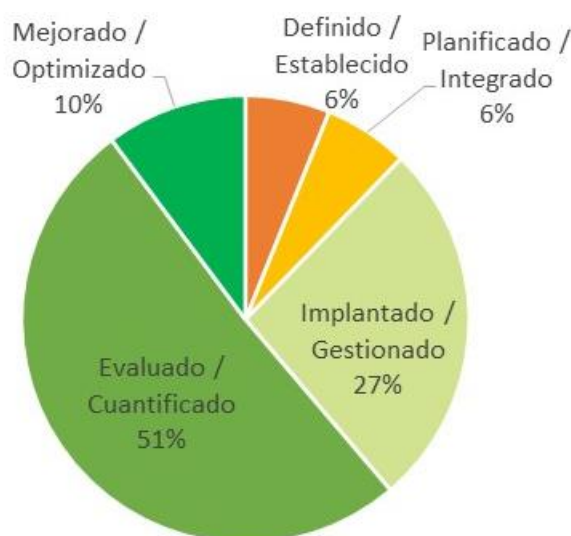
Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

El **grado de cumplimiento** de Tenerife en el eje de **Gobernanza** es del **82,6%**, lo que implica un satisfactorio cumplimiento de los requisitos de la metodología DTI.

Este resultado es fruto de la eficiente gestión turística llevada a cabo en Tenerife apoyada en un sólido ente gestor, en una planificación estratégica y en un modelo de gestión mixto de participación público-publica y público-privada, así como en la apuesta por la calidad en la prestación de los servicios, por la diversificación del producto turístico y el reposicionamiento del destino y en su potente sistema de conocimiento turístico.

El siguiente gráfico refleja que no existe ningún requisito de la metodología sin definir en el destino.

Gráfico de cumplimiento por grado de madurez de los requisitos DTI



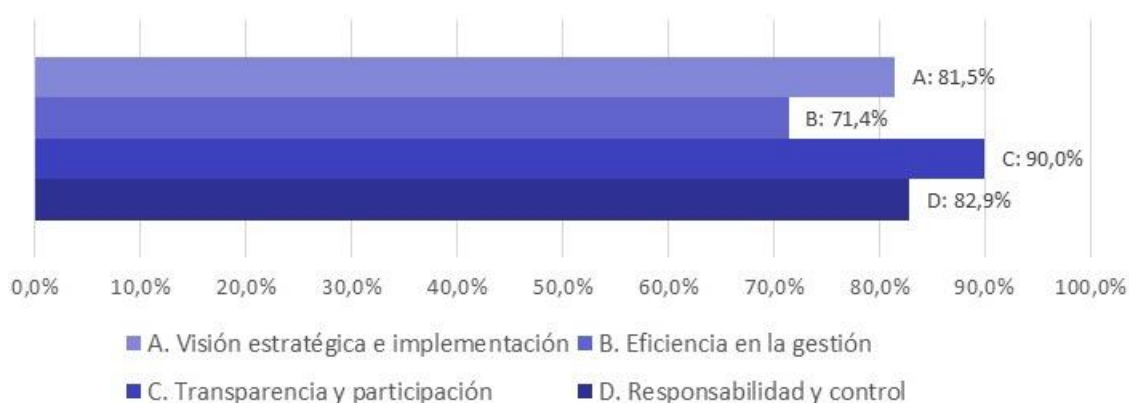
Fuente: Elaboración propia por SEGITTUR

En lo que se refiere a los ámbitos de evaluación, el destino destaca en **Transparencia y participación** (90%) por su sólido modelo de gestión público-privado. Le siguen **Responsabilidad y control** (82,9% de cumplimiento) donde se pone de manifiesto la adecuada gestión de los riesgos del DTI y su potente sistema de conocimiento turístico y **Visión estratégica e implementación** (81,5%) con su sólido ente gestor y su consistente planificación estratégica. A continuación, se sitúa, también muy bien valorada, la **Eficiencia en la gestión** (71,4%).

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

Ámbitos de evaluación de la Gobernanza



Fuente: Elaboración propia por SEGITTUR. Resultado de valoración

A continuación, se realiza un análisis de los requisitos por ámbitos. Dentro de cada uno de ellos, las conclusiones se presentan agrupadas por categorías para conseguir una mayor coherencia en el análisis y con el objetivo de trasladar mejor las valoraciones.

4.1.2. Diagnóstico y recomendaciones por ámbitos de evaluación

Ámbito A. Visión estratégica e implementación

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

En este ámbito **el grado de cumplimiento es del 81,5%.**

Instrumentos organizativos

Tenerife es un destino compuesto por varios subdestinos en el que confluyen distintas capas de competencias territoriales, desde las municipales a través de las entidades locales que conforman la isla hasta las insulares, con el Cabildo de Tenerife.

El **ente gestor del destino responsable** de todo el proceso, es el [Área de Gobierno de Planificación del Territorio, Patrimonio Histórico y Turismo](#), dentro del Cabildo Insular de Tenerife, con su instrumento de política turística que es [Turismo de Tenerife](#), para gestionar el destino.

[Turismo de Tenerife](#), empresa dependiente del Cabildo de Tenerife que tiene entre sus competencias la gestión y la promoción turística del destino, liderando el modelo turístico de Tenerife y su posicionamiento turístico. Cuenta con participación privada en su Consejo de administración y en la realización de su actividad. Tienen en torno a 600 empresas asociadas de toda la cadena de valor turística que solicitan la adhesión y son aceptadas previo cumplimiento de unos requisitos.

La empresa pública tenía como principal objeto social, desde su creación en 1992, la promoción turística. En 2008 el organigrama se amplió para desarrollar la gestión turística en destino, lo que propició la búsqueda de coordinación con distintas áreas de gobierno del Cabildo Insular.

La modalidad de sociedad mixta con **participación público-privada** garantiza la participación del sector privado, la autonomía de la entidad, la flexibilidad y agilidad en la gestión, así como el protagonismo del turismo en la gestión insular. Se consolida en el destino un modelo de gestión turística público-privado.

Instrumentos normativos

En este apartado se analiza la existencia de instrumentos normativos específicos en materia de turismo en el destino.

La normativa turística parte de la comunidad autónoma, si bien, en los propios destinos existen reglamentos y ordenanzas relativos a los diferentes aspectos objeto de análisis en el modelo DTI, dada su transversalidad.

La ley que sirve de marco para la actividad turística en Canarias es la Ley canaria 14/2009, de 30 de diciembre, que introduce importantes modificaciones en la Ley 7/1995, de 6 de abril, de Ordenación del Turismo de Canarias. Al mismo tiempo, el

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

destino cuenta con la Ley estatal 2/2013, de 29 de mayo, de renovación y modernización turística de Canarias.

También existe un Reglamento de viviendas vacacionales de Canarias (2015), un Reglamento de la Actividad Turística de Alojamiento y un Reglamento de turismo rural.

Instrumentos presupuestarios y financieros

En esta categoría se abordan los instrumentos presupuestarios y financieros con los que cuenta el ente gestor para el cumplimiento de las funciones que tiene asignadas

Turismo de Tenerife dispone de un **presupuesto** propio de 17 millones de euros que destina tanto a su propia estructura como al conjunto de subdestinos que componen la isla. Su plantilla tiene en torno a 50 trabajadores repartidos entre todas sus áreas (productos, innovación y talento digital, marketing, sostenibilidad, inteligencia turística promoción...)

Por su parte, el Área de Turismo del Cabildo de Tenerife cuenta con un presupuesto de 14 millones de euros.

El ente gestor también tiene a su disposición **instrumentos financieros de apoyo al sector**, entre los que se encuentran los siguientes:

- Servicios prestados a las empresas asociadas, principalmente de promoción, mediante la realización de campañas promocionales y visitas profesionales de familiarización con el destino.
- Patrocinio de eventos de eventos turísticos, deportivos y culturales que ayudan al posicionamiento de la Isla y a generar negocio a su empresariado.
- Apoyo a los diferentes clústeres que hay en la isla, como es el caso del Clúster de innovación turística Turisfera.

Durante el año 2020 y dada la situación de pandemia y crisis sanitaria, social y económica que se ha vivido a nivel mundial y más en especial en los destinos más dependientes del turismo, Turismo de Tenerife ha emprendido medidas especiales como la exoneración del pago de las cuotas a las empresas asociadas y la puesta en marcha de un servicio de rastreo de ayudas al sector para impulsar su recuperación.

Cabe añadir que, el Cabildo de Tenerife dispone de sus propias ayudas a las empresas del sector turístico.

Por último, Turismo de Tenerife participa activamente en la captación de fondos económicos nacionales e internacionales.

Instrumentos de planificación estratégica

Los instrumentos programáticos son la base de la gestión turística de cualquier ente gestor. Se trata de la herramienta básica que recoge las líneas, programas y acciones estratégicas y operativas para el desarrollo turístico del destino y la promoción turística.

Los requisitos establecidos en materia de planificación en los destinos requieren contar además con instrumentos de planificación para el desarrollo del conjunto del territorio. La estrategia turística debe estar enmarcada en la estrategia del territorio debiendo existir una adecuada coordinación entre todos los instrumentos de planificación existentes en el destino.

En este sentido Tenerife cuenta con multitud de instrumentos de planificación estratégica que marcan la hoja de ruta para el desarrollo de la isla y de la actividad turística asegurando la coherencia de las acciones.



Imagen: Planificación estratégica Tenerife. Fuente: Elaboración propia a partir de información del destino

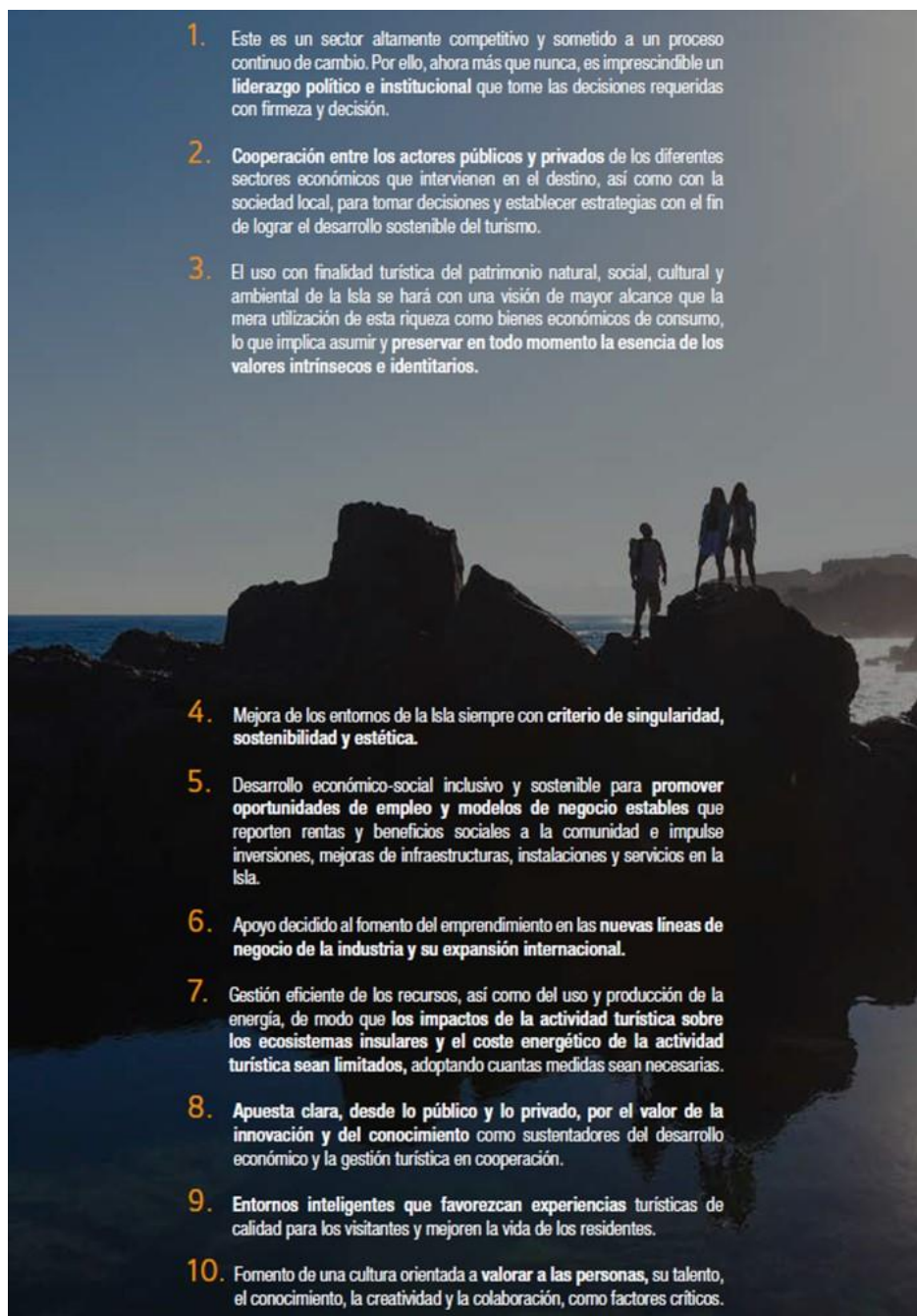
“La Estrategia Turística de Tenerife 2017-2020, con visión hasta 2030, aspira a avanzar en un destino de calidad, competitivo y mejor preparado para satisfacer a un turismo cada vez más experimentado. Un destino turístico creativo, innovador y emprendedor.

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

Un destino más cohesionado, equitativo y más sostenible, que contribuya a mejorar la calidad de vida de los residentes a través de la adaptación del modelo turístico sustentado por diez pilares fundamentales”.

La siguiente imagen recoge los diez pilares de la estrategia:



Pilares de la Estrategia Turística de Tenerife. Fuente: Turismo de Tenerife

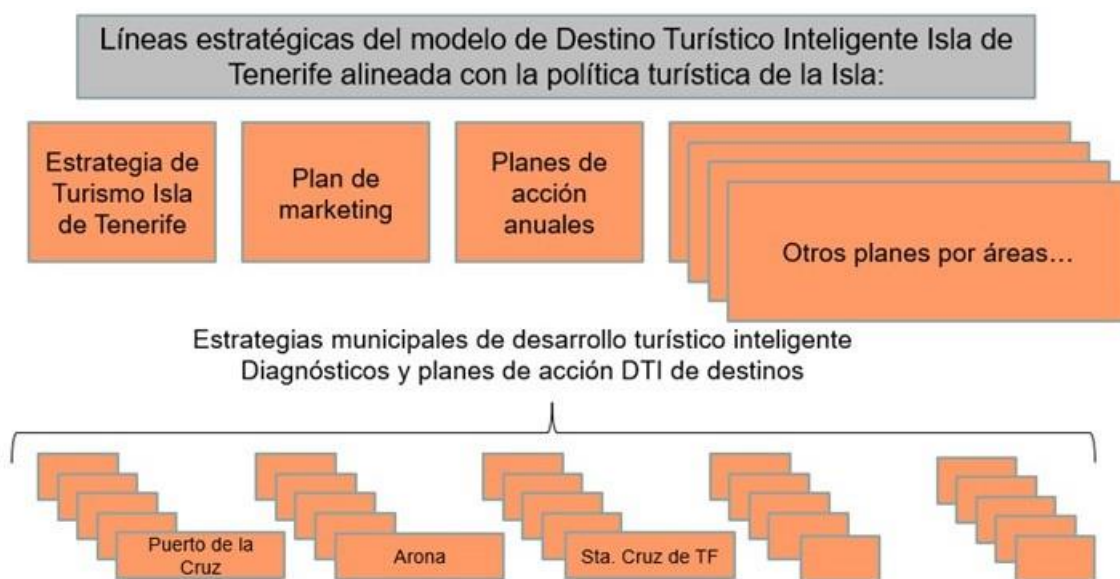
Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

El **Plan económico-estratégico de reactivación turística** recientemente publicado pone el foco en la digitalización y en la sostenibilidad para afrontar los nuevos retos que se plantean y como modelo de desarrollo turístico de la isla. Los ejes en los que se apoya este modelo son:

- Sostenibilidad directa.
- Transformación digital, inteligencia turística e investigación.
- Marketing, promoción y comunicación.
- Promoción económica turística.
- Acciones transversales.

Esta nueva estrategia está completamente alineada con el modelo DTI de la Secretaría de Estado de Turismo, impulsado por SEGITTUR, lo que asegura que las nuevas líneas estratégicas DTI que surgirán como consecuencia del presente trabajo estarán alineadas con la estrategia turística de la isla.



Modelo de gestión turística Tenerife. Fuente: Elaboración propia

Estructuración de producto

La oferta turística de Tenerife ha estado tradicionalmente asociada al producto sol y playa si bien está compuesta por numerosos recursos y productos turísticos de diversas tipologías que le permiten diversificar y enriquecer la experiencia del turista.

Se percibe una adecuada estructuración de producto reflejada en el nuevo Plan de marketing turístico que apuesta por la diversificación de productos turísticos y de segmentos y por el nuevo posicionamiento del destino atendiendo a los nuevos productos que son, además, diferenciadores como la gastronomía, el turismo de naturaleza o el turismo cultural.

El destino lleva a cabo una gestión integrada de los productos turísticos entre Turismo de Tenerife, los Ayuntamientos y las empresas de prestación de servicios en el marco del **Proyecto [INTEGRATUR](#)** que le lleva a protagonizar una buena práctica en Gobernanza a exportar a la gestión turística de otros destinos y que está ayudando a la isla a construir un modelo turístico sólido, más eficiente, apoyado en una gestión integral, integradora y compartida. Se quiere priorizar los productos turísticos y establecer un sistema de trabajo en red.

Estrategia de *branding*

Tenerife dispone de una Marca turística del destino sólida, reconocible y reconocida por residentes y visitantes y bien gestionada, con su correspondiente estrategia de branding y monitorización. Existen además numerosas submarcas asociadas a diferentes tipologías de productos que también son gestionadas adecuadamente (Tenerife no limits, golf...). La estrategia de branding que acompaña a la marca turística de Tenerife y todas sus submarcas se percibe en todos los instrumentos estratégicos de gestión turística y soportes promocionales, dotando de homogeneidad y coherencia a los esfuerzos de comunicación realizados.



Imagen: Marca turística Tenerife. Fuente: Turismo de Tenerife

En estos momentos el destino está en proceso de renovación de la Marca turística atendiendo a la nueva política de promoción y reposicionamiento del destino solo a falta de publicación.



LÍNEAS ESTRATÉGICAS DEL MODELO DE DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE

La **Línea Estratégica de la Isla de Tenerife** en relación al **eje de Gobernanza** en el ámbito **A. Visión estratégica e implementación**, se aglutina en las siguientes recomendaciones o acciones.

GOB.A1. Ente gestor turístico adaptado al DTI

Responsable	Turismo de Tenerife, Cabildo de Tenerife
Secundario	Ayuntamientos de la Isla
Prioridad	Alta

El **ente gestor del destino responsable** de todo el proceso, es el **Área de Gobierno de Planificación del Territorio, Patrimonio Histórico y Turismo**, dentro del Cabildo Insular de Tenerife, con su instrumento de política turística que es **Turismo de Tenerife**, para gestionar el destino.

La gestión y promoción turística del destino está en manos de Turismo de Tenerife que congrega las competencias y los medios necesarios para la realización de sus funciones y que establece los elementos de coordinación necesarios con todos los agentes.

Como consecuencia de la puesta en marcha del modelo DTI en el destino, el ente gestor deberá asumir nuevas competencias y realizar determinadas funciones que hasta ahora eran inexistentes para lo que deberá adecuar su estructura, teniendo en cuenta que el Cabildo de Tenerife integra varias de las áreas que deberán formar parte de la nueva gestión turística del destino, y establecer nuevos órganos de coordinación, que se abordarán en el ámbito B. Eficiencia en la gestión, de este eje de Gobernanza.

Para la adecuada transformación del destino en DTI, **se debe efectuar una transformación del ente gestor y dotarle de todas las competencias requeridas para la gestión del DTI**, acompañado de los correspondientes medios técnicos, humanos y presupuestarios.

El ente gestor debe liderar los procesos requeridos para la aplicación del nuevo modelo turístico, coordinando las actuaciones de todas las áreas implicadas en el proceso y las futuras áreas clave de gestión por competencias estratégicas.

El ente gestor debe englobar también a los agentes privados que intervienen en la actividad turística y otorgarles un papel activo en la planificación y en la gestión turística del destino. Este hecho se ve favorecido por el carácter de sociedad mixta de Turismo de Tenerife.

Al tratarse de un territorio, también deben estar representados los intereses de los Ayuntamientos que lo componen. Tenerife es un territorio insular que engloba 31 municipios y, por tanto, a diferencia de un destino único municipal, está sometido a diferentes capas de competencias territoriales que deben tomarse en consideración a la hora de implementar el modelo de desarrollo turístico.

GOB.A2. Instrumentos de planificación estratégica alineados con los objetivos del DTI

Responsable	Turismo de Tenerife, Cabildo de Tenerife
Secundario	Ayuntamientos, Consejo Insular de turismo, sector turístico y ciudadanía
Prioridad	Alta

Tenerife debe seguir trabajando en la alineación de sus instrumentos de planificación estratégica con el consenso y participación de todos los agentes.

Los planes estratégicos deben ir acompañados de sus correspondientes planes operativos o planes de acción que conviertan los objetivos estratégicos en líneas de acción, materializando la estrategia insular en acciones concretas que estén planificadas, priorizadas, calendarizadas, presupuestadas y cuyos resultados se monitoricen, haciendo un seguimiento del grado de cumplimiento. A este respecto, se debe hacer una medición de los resultados e impactos de todas las acciones ejecutadas para comprobar su eficacia en la consecución de los resultados y hacer las correcciones pertinentes si fuera necesario.

La estrategia turística del destino debe mantener su perspectiva integral e integradora e incorporar los 5 ejes de la metodología DTI (Gobernanza, Innovación, Tecnología, Sostenibilidad y Accesibilidad) y sus requisitos emprendiendo acciones transversales encaminadas a lograr un destino sostenible, accesible, innovador, tecnológico y con

una adecuada gobernanza, que ofrezca una mejor experiencia tanto al turista como al residente.

De esta forma el plan estratégico de turismo estará alineado con el Plan de acción DTI, debiendo estar ambos planes dotados de presupuesto y garantizar su ejecución y seguimiento con el apoyo del responsable del ente gestor, que debería encargarse a su vez del seguimiento y ejecución del Plan DTI resultante de este diagnóstico (**GOB.A1 Ente gestor turístico adaptado al DTI**).

El destino debe asegurar también el cumplimiento de la normativa turística como garantía de una adecuada gestión turística y prestación de los servicios turísticos.

Hay que hacer hincapié en **la importancia que tiene la coordinación** en este proceso, siendo un elemento esencial para lograr la máxima eficiencia. Bajo el liderazgo y supervisión de Turismo de Tenerife, resultan decisivas la participación y aportación de todos los agentes relevantes en la isla, tanto públicos, atendiendo a las diferentes capas territoriales existentes, como privados. A este respecto contar con un mapa de actores relevantes será de gran ayuda.

El papel del futuro **Consejo Insular de Turismo**, recomendado en **GOB.B1 Puesta en marcha del Consejo Insular de turismo**, como órgano que integrará a la mayor parte de los agentes, será de vital importancia en todo este proceso.

Por último, hay que destacar que es imprescindible una adecuada comunicación del plan, que favorezca y promueva la participación y los resultados deseados.

Ámbito B. Eficiencia en la gestión

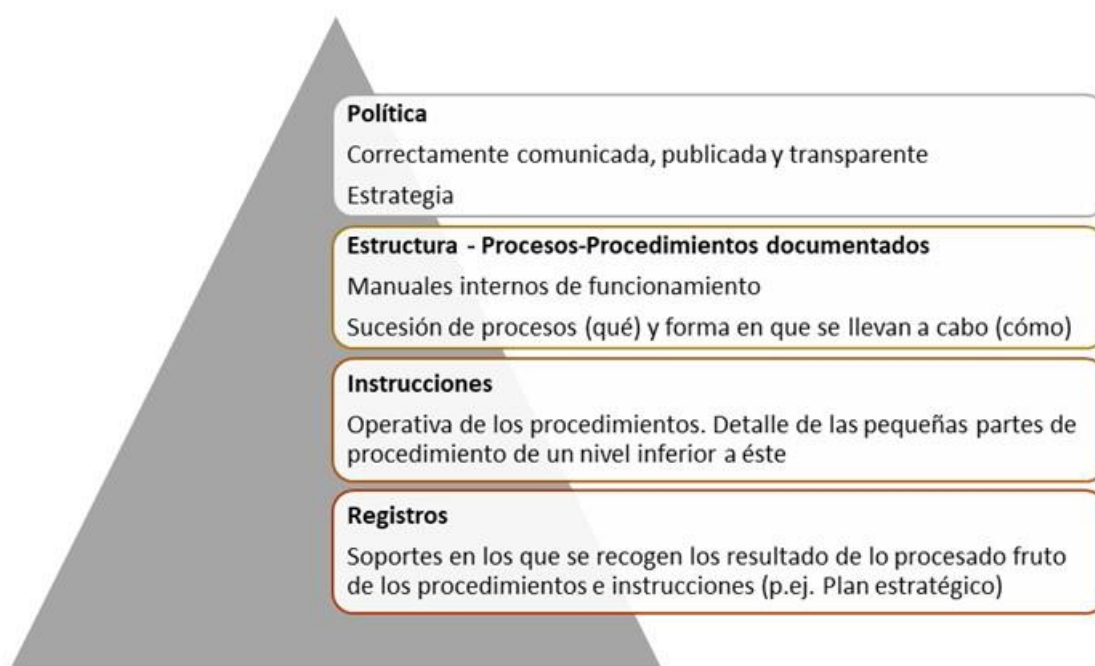
Los requisitos de este ámbito analizan la estructura de la entidad responsable de la gestión turística, su organización, procesos, las funciones que le dan capacidad para alcanzar los objetivos propuestos y adaptarse a la realidad cambiante y cada vez más exigente optimizando los esfuerzos y recursos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

En este ámbito **el grado de cumplimiento es del 71,4%.**

Eficiencia en la gestión y coordinación interna

Una vez identificado el ente gestor del destino en el apartado anterior, requisito indispensable con el que debe contar todo Destino Turístico Inteligente, procede definir el alcance del sistema de gestión del destino, que será la estructura operacional de trabajo del ente gestor y sus integrantes. Ésta integra todos los elementos del ente gestor que se interrelacionan para formular políticas y objetivos, planificar, ejecutar y medir todos aquellos procedimientos que permitan alcanzar los objetivos.

ELEMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE UN DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE



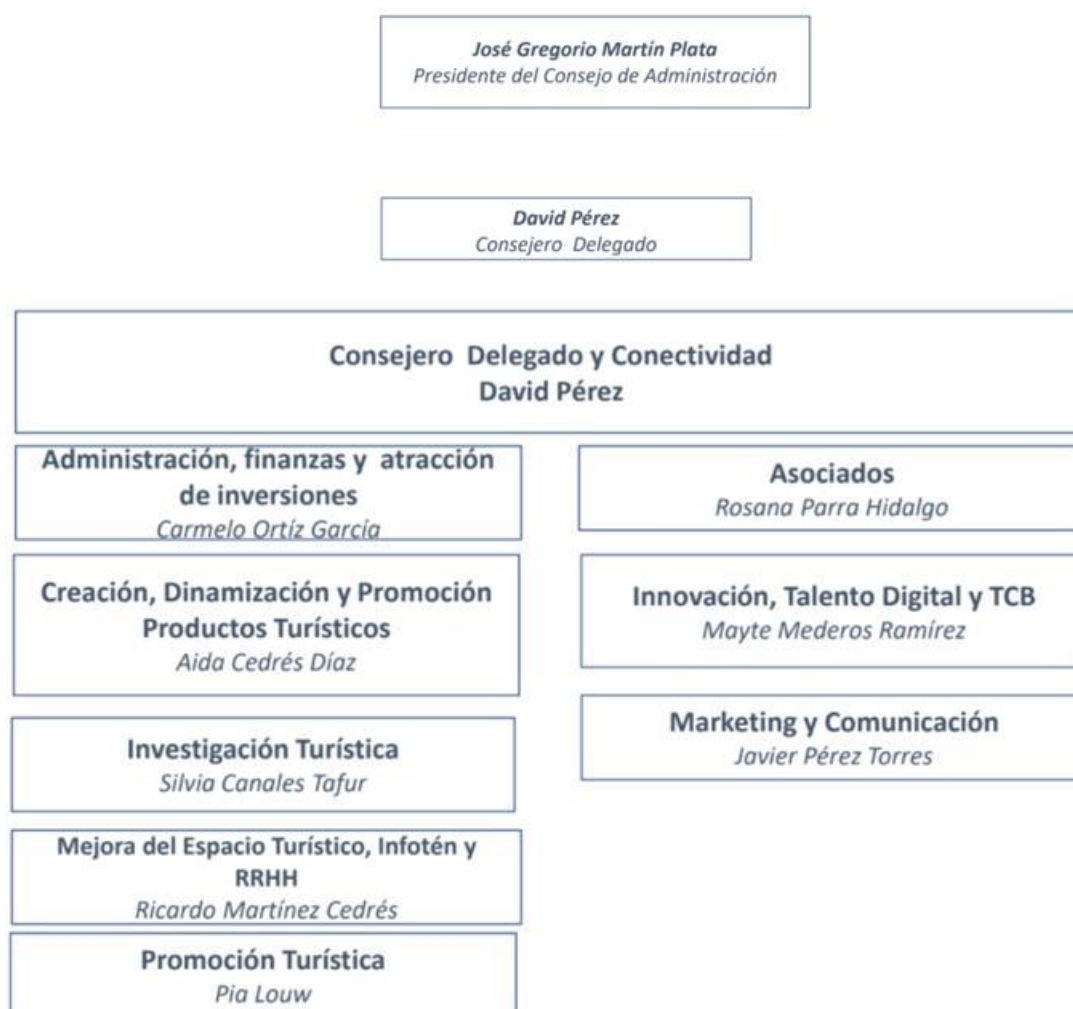
Fuente: Elaboración propia a partir de la definición del sistema de gestión

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

La estructura de Turismo de Tenerife está compuesta por las siguientes áreas tal y como ilustra su organigrama:

ORGANIGRAMA SPET, TURISMO DE TENERIFE, S.A.



Organigrama de Turismo de Tenerife. Fuente: Turismo de Tenerife.

La gestión interna de Turismo de Tenerife se apoya en el manual de funcionamiento interno del organismo en el que se detalla el personal que conforma cada una de las áreas y sus funciones, así como los procesos y procedimientos llevados a cabo y su correspondiente registro documental.

Existe una fuerte cultura corporativa dentro de la empresa que incide positivamente en la organización interna del organismo.

El nivel de tecnificación del sistema de gestión es elevado con la existencia de herramientas de gestión interna y de proyectos y de softwares que dan soporte a la actividad realizada y facilitan el registro documental.

Por tanto, **las funciones del personal de Turismo de Tenerife están debidamente delimitadas y existe una descripción de procesos y registro oportunamente documentado**, requisitos imprescindibles de un sistema de gestión. Esto hace que el destino cumpla de manera muy satisfactoria los requisitos de esta categoría.

En consonancia con la mencionada cultura corporativa que caracteriza a la empresa y fruto del esfuerzo realizado en la gestión de los recursos humanos, **la comunicación interna en Turismo de Tenerife** es muy fluida y está procedimentada con la existencia de reuniones semanales de coordinación del equipo directivo de las que son puntualmente informados los niveles técnicos. Además, existen espacios más informales para el intercambio de información de forma más distendida.

La relación con el Cabildo de Tenerife, al que pertenecen, es también muy fluida fruto de las nuevas competencias que asumió Turismo de Tenerife en el año 2008 en la gestión turística del destino. Se apoya en **órganos de coordinación permanentes** tales como las Mesas técnicas de Sostenibilidad, medioambiente y carreteras y movilidad en las que participan los diferentes departamentos de Turismo de Tenerife según el tema a abordar.

También se relacionan con Agricultura y otros integrantes de la cadena de valor de la gastronomía a través del Consejo Asesor del Plan director de gastronomía y con Patrimonio a través de reuniones para empezar algún trabajo conjunto.

Está prevista la creación de una Mesa de trabajo con Intech para desarrollar un proyecto de largo recorrido en torno a la innovación turística dentro del Cabildo.

Se está trabajando en la creación de un **Consejo Insular de Turismo** que integre a todos los actores que participan en la actividad turística del destino desde un punto de vista transversal, que servirá como como órgano de coordinación y punto de encuentro para la gestión turística del destino.

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

Smart office de destino

Tenerife no dispone por el momento de una Smart Office si bien cuenta con una amplia batería de fuentes de información propias y de terceros que le han llevado a desarrollar un potente sistema de conocimiento turístico capitaneado por el área de Inteligencia turística de Turismo de Tenerife que marca el rumbo de la gestión turística del destino.

El nuevo Plan de reactivación turística incluye entre sus líneas maestras la Transformación digital, inteligencia turística e investigación.

Desde el Cabildo se llevan a cabo proyectos de Big Data e inteligencia artificial para mejorar la eficiencia en la gestión y solucionar problemáticas existentes como la movilidad.

Además, Tenerife ha diseñado una estrategia de **Smart Island** que comenzó a implementar e impulsará próximamente y que sentará las bases para monitorizar el destino y para centralizar la información generada en una plataforma con la consiguiente mejora en la eficiencia de la gestión.

Tenerife debe coordinar todos los esfuerzos realizados en torno al uso de los datos y debe aprovechar para introducir dentro de la plataforma de Isla inteligente un vertical de turismo que monitorice turísticamente el territorio alimentando el sistema de conocimiento existente previamente y contribuyendo a la mejora de la competitividad.

Formación de recursos humanos

Turismo de Tenerife cuenta con un plan de formación anual para los recursos humanos a partir de la identificación previa de las necesidades formativas. Se deberán incluir y adecuar las capacitaciones del personal al nuevo modelo DTI a poner en marcha.



LÍNEAS ESTRATÉGICAS DEL MODELO DE DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE

La **Línea Estratégica de la Isla de Tenerife** en relación al **eje de Gobernanza** en el ámbito **B. Eficiencia en la gestión**, se aglutina en las siguientes recomendaciones o acciones.

GOB.B1. Puesta en marcha del Consejo Insular de turismo

Responsable	Turismo de Tenerife
Secundario	Cabildo de Tenerife, Ayuntamientos de la isla, sector turístico, población residente
Prioridad	Alta

Para el adecuado desarrollo de Tenerife como destino turístico y para que su gestión turística esté basada en las premisas del Destino Turístico Inteligente (DTI) y en sus cinco ejes de actuación, resulta imprescindible la existencia de un órgano de participación que aglutine a los principales actores del sector turístico del destino, iniciativa pública e iniciativa privada, de tal forma, que estén representados todos los intereses y puntos de vista.

Se recomienda la puesta en marcha del **Consejo Insular de Turismo**, liderado por Turismo de Tenerife, en el que participen todas las áreas del Cabildo de Tenerife necesarias para la gestión del destino como DTI, dada la transversalidad que caracteriza al modelo, y los ayuntamientos, así como representantes del sector privado y de los ciudadanos. Debe articular la colaboración público-privada del territorio en materia turística, teniendo en cuenta todas las perspectivas a la hora de determinar la política turística y las actuaciones a seguir.

Dentro de este Consejo se pueden crear grupos o mesas de trabajo por ejes del modelo DTI, que agrupen a los representantes públicos, privados, la sociedad civil y el sector académico relacionado con cada uno de ellos: Sostenibilidad, Accesibilidad, Innovación y Tecnología. De esta forma se consolida y sistematiza la ya importante colaboración público-privada existente en la isla.

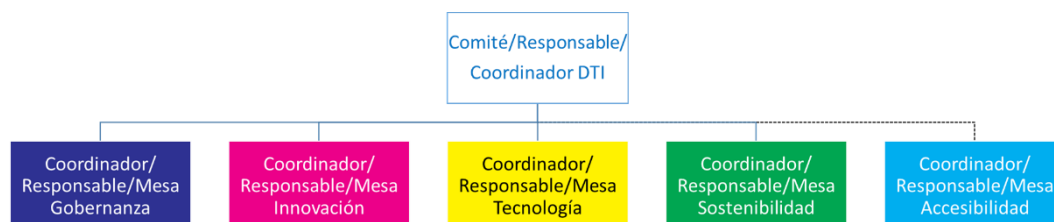
El **Consejo Insular de Turismo** es un órgano de participación que forma parte de la organización complementaria insular. Sus funciones quedan establecidas en un reglamento. Son de carácter consultivo, así como de asesoramiento e información de la política territorial en materia turística.

GOB.B2. Creación del comité/unidad DTI	
Responsable	Turismo de Tenerife
Secundario	Cabildo de Tenerife
Prioridad	Alta
La transformación de un destino en Destino Turístico Inteligente trae consigo muchas interacciones entre actores de diferente naturaleza y con diferentes niveles jerárquicos, siendo la transversalidad el denominador común en buena parte de las acciones llevadas a cabo en el proceso. La interrelación o participación de todos los agentes y la coordinación y comunicación de las acciones son factores clave para el éxito del proceso. La puesta en marcha de un Plan de Destino Turístico Inteligente en un territorio supramunicipal conlleva mayores retos que los proyectos locales, derivados fundamentalmente de la heterogeneidad del territorio y actores competentes. El resto es especialmente acusado en términos de coordinación y ejecución equilibrada de los proyectos, motivo por el cual, es indispensable contar con un equipo responsable de estas funciones. Para asegurar el éxito del proyecto, Tenerife debe constituir un comité, unidad o responsable del DTI que se haga cargo de la coordinación, ejecución y seguimiento del proyecto Tenerife DTI. Este comité estará imbricado en Turismo de Tenerife e interactuará con los diferentes niveles de la gestión pública implicados en el desarrollo turístico del territorio, el Cabildo de Tenerife y los Ayuntamientos, y con otros representantes públicos y privados. El comité debe contar con un coordinador único para el conjunto del proyecto que puede ser el responsable de la interlocución con SEGITTUR y con los demás agentes institucionales. Desde la perspectiva más operativa, debería contar con personal para la recopilación de la información necesaria para desarrollar el proyecto y para generar información sobre los avances, acciones y propuestas. El comité se estructuraría en mesas/ reuniones de trabajo por ejes con responsables de cada uno de los ejes, que pueden pertenecer a cualquier área del ente gestor, y representantes de los sectores implicados para cada uno de ellos, con un calendario	

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

de reuniones y eventos informativos públicos a medida que se vayan alcanzando hitos en la ejecución del proyecto para su correcta comunicación.



Para empezar, se podría trabajar de la siguiente forma en la coordinación del DTI:

Coordinación DTI: Responsable de Turismo de Tenerife y/o persona en quien delegue.

Mesas temáticas:

- Gobernanza: Responsable de innovación y talento digital + técnicos relevantes + sector
- Innovación: Responsable de innovación y talento digital + técnicos relevantes + sector
- Tecnología: Responsable de tecnología + técnicos relevantes + sector
- Sostenibilidad: Comisión/Mesa de sostenibilidad + técnicos relevantes + sector
- Accesibilidad: Comisión/Mesa de accesibilidad + técnicos relevantes + sector

Entre las funciones que debe asumir el Comité DTI se encuentran las siguientes:

- Coordinación, ejecución y seguimiento del Proyecto Tenerife DTI
- Integración de datos, análisis y publicación de informes basados de inteligencia turística;
- Integración de datos relevantes del territorio, adicionales a los turísticos, facilitar su disposición para los municipios integrantes del territorio y facilitar la inclusión de datos propios de los mismos, idealmente, en una plataforma de destino inteligente
- Coordinación e impulso de la participación de los municipios del territorio en la Red de Destinos Turísticos Inteligentes;
- Impulso y apoyo en la supervisión y ejecución de los planes de Destino Turístico Inteligente locales y velar por su alineamiento con iniciativas insulares;

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

- Coordinación de las acciones desarrolladas por las diferentes áreas del Cabildo de Tenerife para asegurar su máximo aprovechamiento de cara a alcanzar los objetivos de desarrollo del modelo de turismo inteligente;
- Desarrollo de funciones de vigilancia tecnológica y gestión de la innovación sistemática en el destino o coordinar estas funciones con el/las áreas/s competentes.

Por último, si el proyecto adquiriera una envergadura tal que requiriese la formación de un equipo para su gestión, sería recomendable la **creación una Smart Office**, liderada por la persona responsable del proyecto DTI. La Smart Office estaría dotada de herramientas específicas para la gestión de la implantación de un modelo DTI.

Tenerife podría aprovechar las infraestructuras que se van a desarrollar en el marco del proyecto Smart Island para disponer en el futuro de un centro de control de la isla e incluso integrar la gestión del DTI en el mismo.

GOB.B3. Sistema de gestión del Destino Turístico Inteligente

Responsable	Turismo de Tenerife
Secundario	Cabildo de Tenerife
Prioridad	Alta

Para una adecuada gestión del Destino Turístico Inteligente (DTI), Tenerife debe contar con un **documento marco** en el que se defina la **gestión del proyecto**, es decir, la estructura organizativa, con responsables, funciones y procesos, una planificación de acciones y la evaluación de los objetivos planteados con su nivel de ejecución.

En definitiva, el DTI debe de contar con un **sistema de gestión** a partir del cual, el ente gestor pueda desarrollar e implementar una política de gestión para el destino y establecer objetivos, metas y planes de acción, en torno a los cinco ejes fundamentales sobre los que se asienta un DTI: gobernanza, innovación, tecnología, accesibilidad universal y sostenibilidad.

El sistema de gestión permitirá al DTI alcanzar los compromisos derivados de su política, tomar decisiones para mejorar su gestión y demostrar la conformidad del sistema.

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

El comité DTI planteado en la acción **GOB.B2. Creación del comité/unidad DTI** liderará esta organización y velará por el correcto funcionamiento del sistema de gestión DTI, siendo este uno de los principales requisitos de la norma *UNE 178501 Sistema de gestión de los Destinos Turísticos Inteligentes*.

GOB.B4. Planes de formación adaptados a las necesidades del DTI

Responsable	Turismo de Tenerife
Secundario	Cabildo de Tenerife
Prioridad	Alta

Aunque el requisito en materia de formación de manera satisfactoria, se recomienda maximizar las herramientas de formación disponibles en Turismo de Tenerife para articular un **Programa de formación** que dé respuesta a las necesidades formativas de cada unidad, dotando al personal de las capacitaciones necesarias para el correcto desempeño de su actividad. En este programa de formación se deben contemplar las competencias profesionales asociadas a un DTI, estableciendo un mínimo de horas de formación obligatorias para los empleados del nuevo ente gestor, sin que ello exija una mayor dedicación que la jornada laboral.

El programa deberá estar definido por los objetivos del ente gestor y, por tanto, los contenidos definidos por los responsables de gestión para garantizar la adquisición de nuevas competencias estratégicas.

Se recomiendan especialmente acciones formativas en materia de nuevas tecnologías, accesibilidad universal, sostenibilidad y talleres de innovación.

Ámbito C. Gestión transparente, abierta y participativa

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

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

En este ámbito **el grado de cumplimiento es del 90,0%.**

Colaboración y participación

En una actividad tan transversal como la turística, donde convergen diferentes capas de competencias territoriales, es fundamental alinear estrategias para crear el marco más favorable para el desarrollo del sector y maximizar el impacto de las acciones de promoción turística, entre otras, ya sea con otros niveles territoriales (regional, nacional, internacional) u otras entidades en el marco de las redes de colaboración.

El grado de cumplimiento de los requisitos de **colaboración público-privada** en Tenerife es muy satisfactorio gracias al modelo de gestión turística público-privado implantado en el destino. Este modelo se apoya en la participación privada en el Consejo de administración de Turismo de Tenerife, el programa de empresas asociadas que participan en las acciones del destino a través de las marcas promocionales a las que pertenecen y el programa **INTEGRATUR** de gestión integrada de producto turístico de los municipios, que coordina los recursos turísticos y las empresas que prestan los servicios.

Los instrumentos de planificación estratégica reflejan este modelo de gestión otorgando un papel protagonista a la Gobernanza y a la Gestión coordinada del destino turístico como ejes fundamentales sobre los que debe pivotar el desarrollo turístico.

La **coordinación con el Cabildo** cuenta con los diferentes órganos de coordinación permanente ya expuestos en el ámbito A, como la Mesa técnica de turismo y medioambiente que sirve como entorno colaborativo. Se debe seguir incidiendo en la participación del turismo en las Mesas técnicas del Cabildo e incluso en la creación de una Mesa específica de turismo que concentre todos los aspectos relativos a la gestión turística del destino.

Se debe intensificar la gestión transversal del destino y la coordinación de las acciones desarrolladas por las diferentes áreas del Cabildo lo que sin duda mejorará el desarrollo económico y la competitividad del destino.

La **coordinación con los Ayuntamientos** está asegurada en el marco de INTEGRATUR debiendo Turismo de Tenerife impulsar su participación en el proyecto DTI y la alineación con las iniciativas insulares.

En este ámbito del eje de Gobernanza se evalúa el grado de **participación de los ciudadanos** en la política del destino y en qué medida esta se refleja en sus instrumentos y programas estratégicos. En el marco de otros ejes, como Sostenibilidad y Tecnología, se analizan aspectos relacionados con sus ámbitos de actuación concreta.

La participación ciudadana en los procesos decisorios del destino se hace patente a través de los procesos participativos que acompañan las estrategias turísticas diseñadas, como el Plan Director de gastronomía, así como en las diferentes campañas de concienciación turística que se han llevado a cabo a lo largo de los años, desde Tenerife amable hasta Yo soy Tenerife y Somos Tenerife y todas sus derivadas.

Se constata la existencia de diversos canales que articulan la participación ciudadana como la [plataforma Hey Tenerife](#) impulsada por el Cabildo de Tenerife, así como Cabildo abierto, el Portal de transparencia o el Portal de datos abiertos Tenerife Data.

Comunicación y transparencia

Los **canales de comunicación** con los que cuentan los destinos son: los medios online (portal web, redes sociales), que en este eje se analizan únicamente a efectos comunicativos, los soportes físicos (mapas, folletos, guías de alojamiento y restauración etc.) y las Oficinas de Turismo.

La **comunicación turística online** del destino se articula a través del [Portal de turismo de Tenerife](#) y las redes sociales, con perfiles activos en Facebook, Twitter, Instagram, Pinterest y YouTube que se analizarán en detalle en el eje de tecnología. Turismo de Tenerife dispone también de un blog corporativo.

En lo que respecta a los **soportes físicos**, el catálogo de materiales promocionales es amplio y variado, acorde con la imagen de marca del destino y los principales productos y segmentos a quienes va dirigido. Son documentos descargables en todos los idiomas objetivo y están disponibles para la consulta tipo revista electrónica.

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife



Imagen: Díptico Puerto Street Art. Fuente: Turismo de Tenerife

Tenerife dispone de un **Manual para la señalización informativa de los Espacios Naturales Protegidos (ENP)** y sus usos, que se ha trabajado en la Mesa técnica de turismo y medio ambiente.

Existen **Paneles informativos** vinculados a diferentes ENP y actividades turísticas, entre los que se encuentran:

- Sendero de los Sentidos (parque rural de Anaga).
- Paneles sobre la riqueza volcánica.
- Paneles astrovolcánicos en el Parque Nacional del Teide.
- Mesas y paneles sobre el avistamiento de cetáceos y la carta por la Sostenibilidad en los puertos y en los paseos marítimos de Adeje y Arona.



Panel informativo Parque Rural de Teno. Fuente: Imagen tomada durante la visita.

Las Oficinas de turismo son objeto de análisis en la siguiente categoría.

Turismo de Tenerife cuenta con un área de comunicación y con su correspondiente **Plan de comunicación** que recoge su política y actuaciones en concordancia con su política de marketing.

Cabe destacar la buena política de comunicación interna existente en el organismo. Se divulga entre todos los empleados lo hablado en las reuniones semanales de dirección.

En lo que se refiere a la transparencia el grado de cumplimiento de los requisitos también es muy satisfactorio con la existencia del correspondiente **Portal de transparencia** acorde con la legislación vigente tanto en el Cabildo como en Turismo de Tenerife.



Imagen: Portal de transparencia Cabildo de Tenerife. Fuente: Cabildo de Tenerife

Oficinas de turismo

Las oficinas de turismo de la isla de Tenerife están integradas en la red **INFOTEN**, un total de 35 oficinas del Cabildo, Ayuntamientos y CIT. Esta iniciativa surgió a petición de los propios informadores turísticos con la finalidad de homogeneizar la imagen e información que se da de Tenerife y promover la movilidad del destino y el gasto del turista.

Las oficinas solicitan al Cabildo su adhesión a la Red, y éste previo estudio del cumplimiento de los requisitos firma con ellas un convenio y les ofrece una subvención.

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

Este modelo de gestión se apoya en un software común y en un manual de estilo. Se crean comisiones de trabajo específicas según temática, es una red participativa en la que las decisiones las toman los informadores

La finalidad perseguida por la red es crear valor, aumentar la satisfacción y fidelidad, conocer al visitante, prescribir el posicionamiento del destino y la capacidad de respuesta.

Existe un plan de formación mensual al que se suscriben todas las oficinas.

En estos momentos se está llevando a cabo un proceso de renovación de la imagen de las oficinas y de digitalización, para aumentar su eficiencia.

Cabe añadir que Tenerife dispone de oficinas de representación en los mercados emisores más representativos.



Oficina de turismo de Masca. Fuente: Turismo de Tenerife

La **capacitación técnica de los recursos es elevada**, con estudios superiores y conocimiento de idiomas, además están sujetos al plan de formación proporcionado por la red INFOTEN.

Por tanto, las **necesidades de información turística están muy bien cubiertas** en el destino, por el número y ubicación de las oficinas de turismo, por la diversidad y calidad de los servicios prestados, por la capacitación y profesionalidad de su personal y por el material informativo disponible.



LÍNEAS ESTRATÉGICAS DEL MODELO DE DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE

La **Línea Estratégica de la Isla de Tenerife** en relación al **eje de Gobernanza** en el ámbito **C. Gestión transparente, abierta y participativa**, se aglutina en la siguiente recomendación.

GOB.C1. Impulso de la colaboración de los agentes del destino

Responsable	Turismo de Tenerife, Cabildo de Tenerife
Secundario	Sector turístico privado, académico y ciudadanía
Prioridad	Alta

En el destino está muy asentado el modelo de gestión turística público-privado si bien, se debe seguir apostando más si cabe por la colaboración público-privada, por la participación del sector turístico en la estrategia turística, en la gestión de la actividad turística y en la política de marketing y comunicación del destino. Se debe colaborar también con empresas no turísticas que puedan ofrecer inputs al nuevo modelo de gestión al que aspira la isla.

Se debe seguir impulsando y reforzar la colaboración con los diferentes niveles administrativos que actúan en el destino, así como la participación de todos los agentes relevantes del destino, de la ciudadanía, del sector académico, etc.

Se debe fomentar la transversalidad, debiendo ocupar el turismo un lugar destacado en los instrumentos de gestión o coordinación del Cabildo internamente y con terceros, así como en el mundo académico y en la investigación.

El turismo como un sector trascendental de la economía tinerfeña debe formar parte del ecosistema del conocimiento y la innovación del destino para aportar su granito de arena y para buscar soluciones para sus problemáticas.

La transformación del destino en DTI y la implementación del correspondiente plan de acción requieren la participación y coordinación de todos los agentes relevantes del destino. En este sentido, la creación del Consejo insular de turismo recomendado en **GOB.B1** contribuirá positivamente.

Ámbito D. Gestión responsable y controlada

Se valora en este ámbito la gestión del conocimiento, las herramientas y la medición de resultados de planes y programas, así como la gestión de seguridad y calidad del servicio. El análisis técnico de los sistemas como tales, se analiza en la sección de tecnología.

En este ámbito **el grado de cumplimiento es del 82,9%**.

Monitorización y medición de resultados

Las herramientas de planificación estratégica con las que cuenta Turismo de Tenerife culminan con la monitorización y medición de la ejecución de las acciones incluidas en los correspondientes planes de acción o planes operativos.

Cada director de área hace un seguimiento de los objetivos del Plan de actuación y la estrategia, valorando los resultados, eficacia y dificultades para lograrlo. Se hace un seguimiento cualitativo y en aquellas áreas donde la actividad puede cuantificarse, se hace un seguimiento cuantitativo a través de indicadores y medidas de seguimiento de las acciones.

Esta información se debe reportar sistemáticamente al sector, otras áreas de gestión, medios de comunicación y la propia ciudadanía.

Gestión de riesgos y seguridad

En cuanto a los **sistemas de gestión de riesgos y seguridad**, tal y como se detallará en el eje de sostenibilidad, Tenerife hace un correcto seguimiento de su situación para determinar riesgos y oportunidades y cubrirlos oportunamente. Las fuerzas del orden y seguridad del destino están adecuadamente coordinadas.

Asimismo, cuenta con un Plan Territorial Insular de Emergencias (PEIN), herramienta clave para la gestión y rápida respuesta ante las posibles emergencias.

Gestión de la calidad

La calidad es un aspecto fundamental en la prestación de los servicios turísticos de un destino que debe ser impulsado por el ente gestor con la colaboración del sector privado. Tenerife apuesta por la calidad en los productos turísticos y en la prestación de los servicios como avalan las certificaciones con las que cuenta: Q de calidad turística, Biosphere y SICTED. Se debe impulsar una cada vez mayor participación de las empresas y municipios en estos sistemas de gestión.

Se debe seguir trabajando en esta línea y desde el ente gestor se debe impulsar y prescribir la participación de todos los municipios que integran la isla en los sistemas de gestión de calidad de tal forma que se convierta en una práctica generalizada que permita asociar al destino con la calidad y la sostenibilidad en la gestión.

Gestión del conocimiento

En el eje de Gobernanza se analiza la importancia estratégica que tiene la gestión de la información y el conocimiento sobre la actividad turística, el análisis permanente y sistemático y la comunicación, interna y externa, de los resultados analizados.

En este apartado, se analiza exclusivamente la calidad de los datos y el conocimiento generado y compartido, correspondiendo al eje de tecnología la evaluación de la tecnificación y uso de tecnología para la estructuración e interrelación de datos.

Se constata que **el ente gestor dispone de un área especializada en la inteligencia turística y de un potente sistema de conocimiento turístico** compuesto por estadísticas propias y de terceros.

Las encuestas propias de demanda otorgan al destino una valiosa herramienta para la toma de decisiones en materia turística aportándoles un gran valor añadido y diferencial frente a otros destinos. Permiten cuantificar (a nivel de número de turistas y de gasto turístico) y caracterizar la demanda turística, a través de variables como lugar de procedencia, motivo del viaje, tipo de alojamiento, medio de transporte, duración de la estancia, etc. También se recoge información acerca de las variables de comportamiento viajero como actividades realizadas en el destino, grupo del viaje... así como de la satisfacción del turista por conceptos, la fidelidad al destino...

Consciente de la importancia del conocimiento en el desarrollo turístico del destino, la isla de Tenerife potencia en la nueva estrategia turística el uso de la inteligencia para la gestión, promoción y posicionamiento.

El sistema de conocimiento turístico de Tenerife está compuesto fundamentalmente por fuentes de información tradicionales que le permiten caracterizar la demanda turística y medir el impacto del turismo en la economía de la isla. También se ha trabajado con fuentes asociadas a entornos digitales, pero no satisfacían sus necesidades de información. La información se comparte y publica abiertamente, contribuyendo a diseminar el conocimiento. Por otra parte, en Turismo de Tenerife se es conocedor de otros proyectos de BIG DATA realizados en el Cabildo. Hay que potenciar la realización de proyectos conjuntos que tengan en cuenta todas las necesidades, más en concreto,

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

coordinar el sistema de conocimiento turístico de la isla con el proyecto Smart Island y con todas las iniciativas en torno al BIG DATA y la inteligencia artificial llevados a cabo.

Por tanto, Tenerife ha demostrado ser plenamente consciente de la importancia que tienen los datos y el conocimiento en la gestión del destino y en la toma de decisiones, así como en la mejora de los servicios turísticos y, en definitiva, en la mejora de la competitividad. Esto le lleva a cubrir sobradamente los requisitos establecidos en materia de gestión de conocimiento, contando con todos los subrequisitos necesarios: conocimiento de la demanda real, demanda potencial, comunicación, conocimiento de la oferta turística, grados de ocupación y monitorización de la contribución económica.

Se aconseja la realización de encuestas al residente sobre su percepción del fenómeno turístico, al igual que encuestas al propio sector.



LÍNEAS ESTRATÉGICAS DEL MODELO DE DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE

La **Línea Estratégica de la Isla de Tenerife** en relación al **eje de Gobernanza** en el ámbito **D. Gestión responsable y controlada**, se aglutina en las siguientes recomendaciones o acciones.

GOB.D1. Monitorización y seguimiento de instrumentos estratégicos

Responsable	Turismo de Tenerife
Secundario	Cabildo de Tenerife
Prioridad	Alta

Se recomienda seguir trabajando en los procesos de monitorización de los diferentes documentos estratégicos responsabilidad de Turismo de Tenerife. Los sistemas de medición de los objetivos suelen contemplar los siguientes aspectos:

- Cumplimiento de los plazos establecidos para cada una de las acciones
- Nivel de cumplimiento del indicador establecido (% ejecución, inversión...)
- Existencia de desviaciones en términos de plazos
- Existencia de desviaciones en términos de presupuestos

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

- Necesidad de cambio / medidas correctivas

Asimismo, el destino debe implementar un sistema de monitorización y seguimiento del grado de participación de los agentes en la estrategia turística.

GOB.D2. Sistema de Inteligencia Turística

Responsable	Turismo de Tenerife
Secundario	Cabildo de Tenerife
Prioridad	Alta

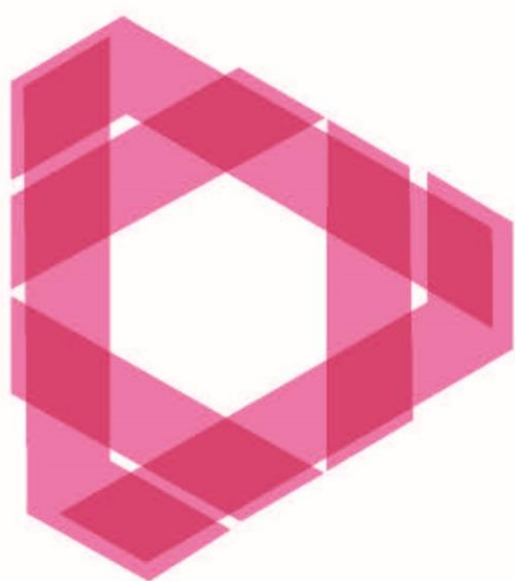
Tenerife debe aprovechar la enorme oportunidad que le otorga su **potente sistema de conocimiento turístico** y sus encuestas propias de demanda para generar conocimiento de valor, útil para los gestores de la estrategia turística y el marketing, y para el sector turístico. Este conocimiento ayudará a cumplir con los objetivos turísticos, a consolidar el modelo turístico del destino y a rentabilizar el turismo, lo que sin duda redundará en una mayor calidad de vida del ciudadano y una mejor experiencia para el turista. Se sugiere desarrollar las siguientes actuaciones:

- Se debe seguir trabajando en la introducción de nuevas fuentes de información de valor asociadas al BIG DATA y a los entornos digitales y en la analítica predictiva.
- Trabajar conjuntamente con Marketing y promoción e incluir en el análisis de la coyuntura turística los datos de redes sociales y análisis de sentimiento.
- Potenciar la realización de proyectos conjuntos con el Cabildo de Tenerife que tengan en cuenta todas las necesidades de información.
- Coordinar el sistema de conocimiento turístico de la isla con el proyecto Tenerife Smart Island y con todas las iniciativas en torno al BIG DATA y la inteligencia artificial llevados a cabo en el Cabildo.
- Trabajar más si cabe la coordinación con el sector privado para canalizar adecuadamente sus necesidades de información, para transferirles el conocimiento y para nutrirse de los datos y conocimiento generado por ellos y enriquecer el sistema.

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

- Incluir la medición de la sostenibilidad turística como pieza clave del conocimiento turístico del destino y del modelo de Destinos Turísticos Inteligentes, como se abordará en el eje de sostenibilidad.
- Se aconseja la realización de encuestas al residente sobre su percepción del fenómeno turístico, al igual que encuestas al propio sector.
- Esta acción está directamente relacionada con la del eje de Tecnología:
TEC.D2. Plataforma del Sistema de Inteligencia Turística.

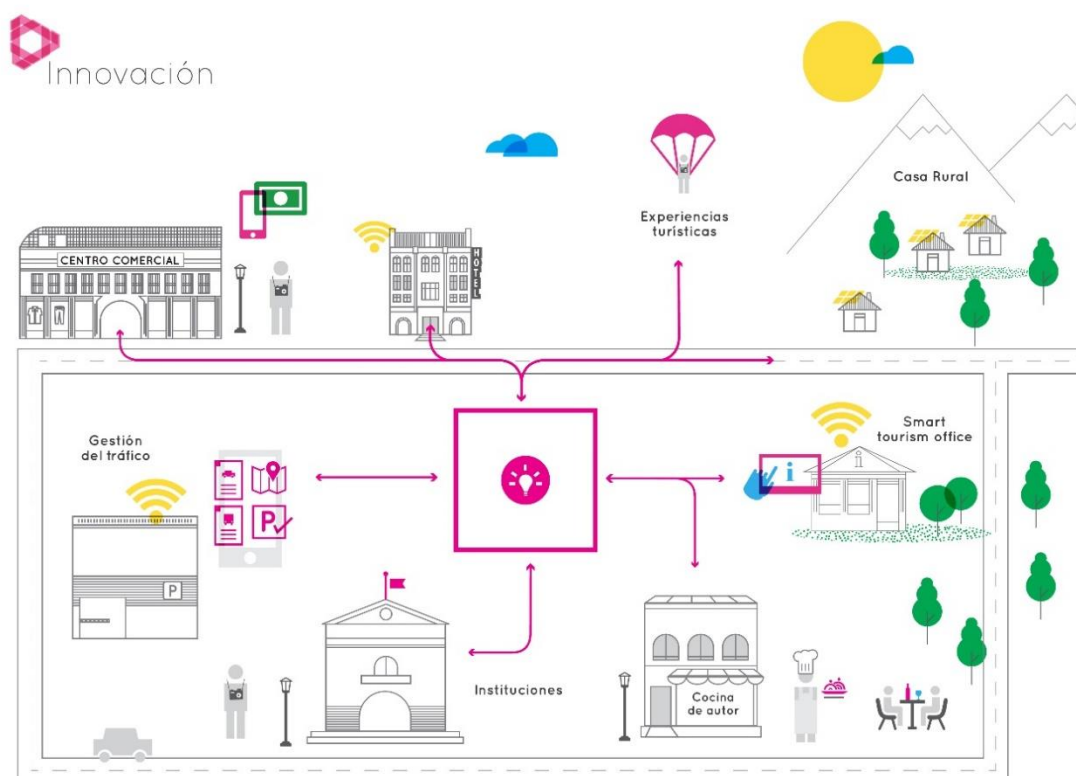


INNOVACIÓN

4.2. INNOVACIÓN

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

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



4.2.1. Grado de cumplimiento de los requisitos de innovación

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



Fuente: elaboración propia por SEGITTUR

El **grado de cumplimiento** de los requisitos analizados en el eje **de innovación en Tenerife** es del **78,7%**.

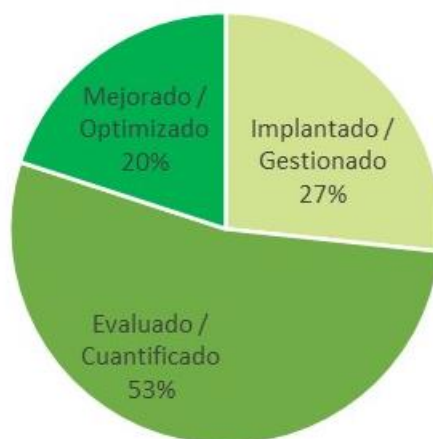
Tenerife hace una fuerte apuesta por la innovación como palanca para aprovechar las oportunidades y afrontar los nuevos retos que se plantean en el contexto turístico y general. Tanto el **Cabildo** como **Turismo de Tenerife** están dotados con áreas de innovación y planes de gestión de la innovación que sirven de catalizadores de la innovación en la gestión, ayudados por el potente ecosistema de conocimiento e innovación con el que cuenta el destino con el **Instituto Tecnológico y de Energías Renovables** (ITER), el **Parque científico y tecnológico** (INtech) y la **Universidad de la Laguna** entre sus integrantes y su potencialidad dadas las potentes infraestructuras existentes.

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

Según refleja el siguiente gráfico, el 27% de los requisitos analizados ya están implantados, el 53% evaluados y el 20% optimizados.

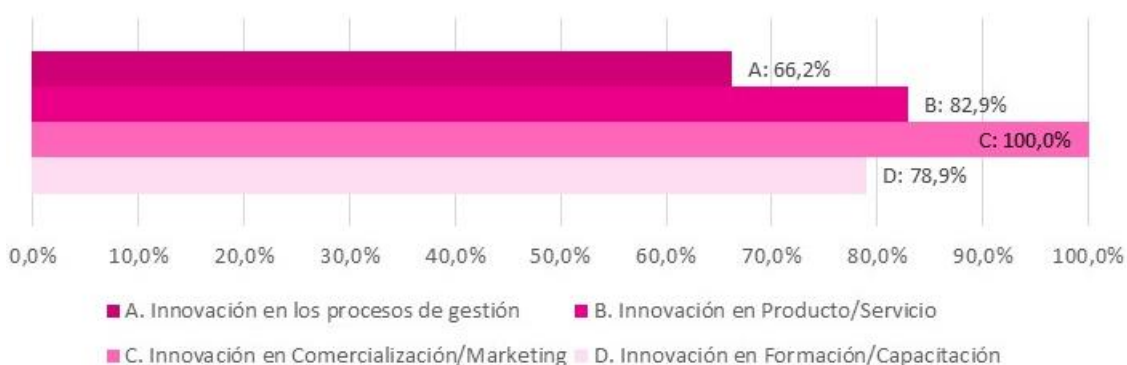
Evaluación cumplimiento Innovación



Fuente: elaboración propia por SEGITTUR

En lo que se refiere a los ámbitos de evaluación, el destino logra el mayor porcentaje de cumplimiento en el **Ámbito C. Comercialización y marketing**, que registra un 100,0% de cumplimiento, el **Ámbito B. Aplicación de la innovación en productos y servicios** con el 82,9%; le sigue el después el **Ámbito D. Formación y capacitación**, con un 78,9%, y el que tiene mayor margen de mejora es el **Ámbito A. Innovación en procesos de gestión**, con el 66,2%.

Ámbitos de evaluación de la Innovación



Fuente: elaboración propia por SEGITTUR

A continuación, se realiza un análisis de los requisitos por ámbitos. Dentro de cada uno de ellos, las conclusiones se presentan agrupadas por categorías para conseguir una mayor coherencia en el análisis y con el objetivo de trasladar mejor las valoraciones.

4.2.1. Diagnóstico y recomendaciones por ámbitos de evaluación

Ámbito A. Innovación en los procesos de gestión del destino

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

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

En este ámbito **el grado de cumplimiento es del 66,2%.**

Gestión de la innovación

Tenerife cuenta con una larga trayectoria en impulso de la innovación en la gestión insular como refleja la estructura orgánica del Cabildo y la estrategia y las actuaciones llevadas a cabo.

La gestión de la innovación en el destino está a cargo del **área de Carreteras, Movilidad e Innovación** del Cabildo de Tenerife donde hay una dirección específica de Innovación compuesta por un servicio administrativo y un servicio técnico. De esta área han partido las iniciativas innovadoras emprendidas por la isla, así como el impulso del ecosistema de conocimiento e innovación.

Se trabaja la innovación desde una perspectiva global enfocada al residente y al turista con la finalidad de transformar el modelo turístico de la isla crucial para el desarrollo económico. La innovación se focaliza además de en el turismo en la movilidad y en la seguridad.

En el seno de **Turismo de Tenerife** ya se ha empezado la andadura de la innovación con la creación de la Dirección de Innovación y Talento Digital y Tenerife Convention Bureau

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

compuesta por la directora del departamento y una técnica superior que tienen otras áreas de responsabilidad. Esta dirección será la encargada de impulsar la innovación en los procesos internos de la empresa y en la gestión del destino por lo que se debe dotar con los adecuados medios humanos y financieros.

Tenerife dispone de un Plan de innovación que marca la hoja de ruta, el **Programa Tenerife Innova 2016-2021** precedido por el 2008-2011. Este programa sitúa a la innovación en el centro de la modernización y la sostenibilidad económica y social.



Programa TFinnova 2016-2021. Fuente: Cabildo de Tenerife

*La estrategia que subyace en el Programa TFinnova es **dinamizar, canalizar y sistematizar las oportunidades de innovación en la isla de Tenerife, fomentando la capacitación de agentes implicados en el sistema local de innovación, la difusión social de la I+D+i y la creación y consolidación de infraestructuras para la I+D+i** (Parque Científico y Tecnológico de Tenerife, Instituto Tecnológico y de Energías Renovables, Clusters, etc.).*

La Corporación Insular ha destinado más de 8 millones de euros desde el año 2008 para la puesta en funcionamiento del Programa TFinnova, de los cuales aproximadamente

1,6 millones de euros son para convocatorias de subvenciones para la ejecución de proyectos de I+D+i y puesta en marcha de empresas de base tecnológica.

Este Plan se ejecuta a través del Área Tenerife 2030 (Innovación, Educación, Cultura y Deportes y sus Servicios Técnico y Administrativo de Innovación), del Parque científico y tecnológico de Tenerife y del Instituto tecnológico y de Energías renovables, entidades adscritas al área con personalidad jurídica propia.

Como parte del programa TFinnova están la dotación y consolidación de infraestructuras para la I+D+i y la mejora de las comunicaciones con el proyecto ALiX que incluye un punto de acceso neutro, anillo de fibra óptica y cableado submarino.

En la actualidad el Cabildo está en proceso de licitación de un **Plan Director de Innovación para la isla**. Este plan surge con la idea de apoyarse en la innovación para diversificar la economía insular muy dependiente de la industria turística, dando continuidad, pero a la vez reordenando y reorientando las acciones ya emprendidas hasta el momento por el área de Innovación del Cabildo. Se busca acometer acciones que impacten de manera determinante y sostenible en el ecosistema innovador de la isla, organizar y coordinar a todos los agentes implicados en procesos de innovación, definiendo los objetivos y su priorización, utilizando buenas prácticas internacionales. En definitiva, establecer una metodología de trabajo que convierta a Tenerife en un Hub de innovación de primer nivel en los sectores que más favorezcan al desarrollo socio-económico de la isla.

Por su parte, **Turismo de Tenerife** ha desarrollado un **Plan de gestión de la innovación** que le aporta las herramientas necesarias para introducir la innovación dentro de la organización. Consta de un diagnóstico y un plan de acción con una cartera de proyectos cuyo desarrollo traerá consigo la creación de un ecosistema turístico y tecnológico que aportará valor y liderazgo al destino.

Se prevé la puesta en marcha de una **unidad funcional de innovación** de facto con el área de Innovación del Cabildo para que este Plan de innovación se integre en el Plan Tenerife innova. Durante el proceso de elaboración del presente informe se ha creado una **Mesa de coordinación e impulso de la innovación y la transformación tecnológica de la isla** formado por Turismo de Tenerife y las Direcciones insulares de Innovación y Modernización del Cabildo de Tenerife.

Además, está prevista la creación de un **Comité de Innovación turística** como estructura transversal de apoyo a la innovación, que estará formado por clústeres de empresas turísticas y tecnológicas de la Isla, universidades, centros tecnológicos y expertos/as de

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

ambos sectores y del ámbito de la innovación. También tendrán cabida otras áreas de interés del Cabildo como Agricultura, Medioambiente...

Desde el área de Innovación y Talento Digital de Turismo de Tenerife también parte el **Plan para el impulso de la innovación y la transformación digital en el sector turístico de Tenerife** que apuesta por llevar a Tenerife a nuevas cotas de competitividad, replanteando sus estrategias de comunicación y promoción y apostando por nuevos productos turísticos, segmentos y mercados. Para esta transformación se apoya en el modelo DTI y el trabajo coordinado de sus 5 ejes de actuación (Gobernanza, Innovación, Tecnología, Sostenibilidad y accesibilidad).

Las líneas estratégicas del plan son las siguientes:

- Creación de un ecosistema local turístico y tecnológico
- Innovación abierta a todos los agentes y sectores
- Rastreo de fondos públicos para el fomento de la I+D+i en la isla
- Aplicación al turismo de tecnologías disruptivas y exponenciales
- Apoyo al emprendimiento turístico
- Prototipado de nuevos servicios y productos
- Atracción de nuevos perfiles de visitantes
- Aplicación de las líneas estratégicas del modelo DTI de SEGITTUR y de BIOSPHERE.



Plan para el impulso de la innovación y la transformación digital en el sector turístico de Tenerife.

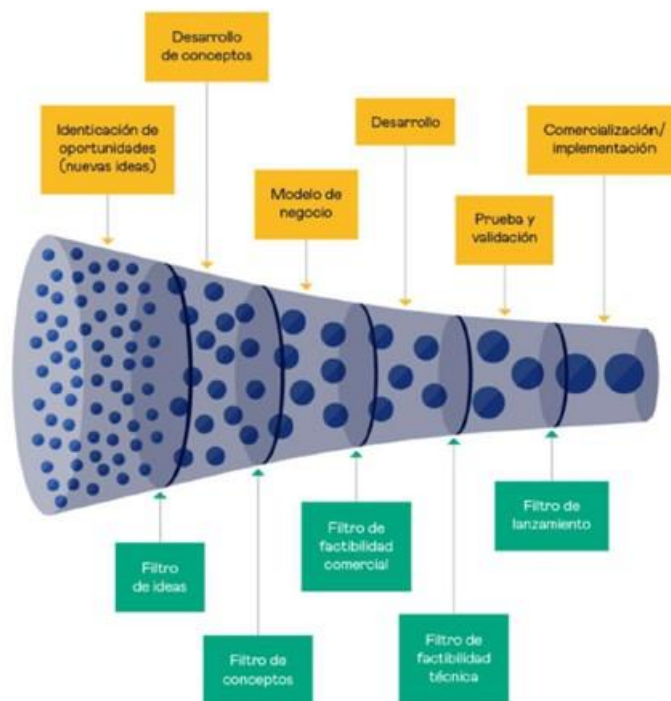
Fuente: Turismo de Tenerife

Herramientas de Gestión de la innovación. Vigilancia tecnológica

Turismo de Tenerife cuenta con una fuerte cultura organizativa que servirá como base para trasladar esta cultura innovadora a toda la organización. Se trabajará de manera colaborativa y se formará a los equipos en herramientas de innovación que se adapten a la organización, tales como:

- Design Thinking.
- Lean Startup.
- Blue Ocean.
- Canvas Business Model Generation.
- Open Innovation.

Además, se fijará un embudo de innovación para seleccionar las ideas en torno a factibilidad técnica, deseabilidad de usuario y viabilidad económica.



Embudo de la innovación. Fuente: Plan de innovación Turismo de Tenerife



LÍNEAS ESTRATÉGICAS DEL MODELO DE DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE

La **Línea Estratégica de la Isla de Tenerife** en relación al **eje de Innovación** en el ámbito **A. Innovación en los procesos de gestión del destino**, se aglutina en las siguientes recomendaciones o acciones.

INN.A1. Incremento de los recursos dedicados a innovación

Responsable	Turismo de Tenerife, Cabildo de Tenerife
Secundario	
Prioridad	Alta

Turismo de Tenerife debe dedicar a la innovación los suficientes recursos tanto humanos como financieros para dotarse de una estructura adecuada y para poder implementar su plan de acción de innovación turística y el plan de acción DTI. Esto permitirá sistematizar la innovación y que pase a formar parte de los procedimientos internos del organismo y de la gestión turística del destino.

Se recomienda mantener la idea de destinar en 2021 y años sucesivos un 3-5% del presupuesto operativo del organismo a la I+D+i, según lo marcado por el objetivo europeo de dedicar el 3% del PIB de los territorios a la I+D+i.

La ubicación en la isla de multinacionales de sectores punteros en investigación y tecnología hace necesario el desarrollo de una política de inversión pública que acompañe al gasto del sector privado en I+D+i.

Paralelamente, se debe idear un sistema de seguimiento de programas de ayudas nacionales o internacionales a la I+D+i en el sector turístico.

INN.A2. Coordinación de la estrategia de innovación turística

Responsable	Turismo de Tenerife, Cabildo de Tenerife
Secundario	Ecosistema de I+D+i
Prioridad	Alta
Tenerife debe seguir apostando por el impulso a la innovación y contar con una estrategia de innovación turística única que cuente con el consenso y la participación de todos los agentes relevantes en materia turística desde su perspectiva integral, en materia tecnológica y de innovación. Para ello, el Plan de innovación de Turismo de Tenerife debe estar integrado en el Programa Tenerife Innova y en todas las iniciativas que partan de él, así como en el futuro Plan Director de Innovación de Tenerife. Estos instrumentos deben estar alineados con el Plan de acción DTI del destino. La normativa de I+D+i del territorio debe ir en consonancia con la estrategia de innovación y debe regirse por la aplicación de criterios innovadores en la contratación pública. Se deben poner en marcha mecanismos de coordinación que incorporen al turismo dentro de los procesos de innovación ya establecidos en el seno del Cabildo de Tenerife, así como para integrar al Cabildo en la nueva planificación de innovación diseñada por Turismo de Tenerife. Se debe apostar por una gestión integral de la innovación que tenga en cuenta todas las perspectivas. A este respecto, apuntar la reciente creación de la Mesa de coordinación e impulso de la innovación y la transformación tecnológica de la isla compuesta por Turismo de Tenerife y las Direcciones de Innovación y Modernización del Cabildo. Asimismo, desde Turismo de Tenerife está previsto crear un Comité de innovación que introduzca en los procesos decisorios los flujos de información y conocimiento existentes en el ecosistema de I+D+i.	

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

INN.A3. Introducción de herramientas para la innovación en turismo

Responsable	Turismo de Tenerife
Secundario	
Prioridad	Media

Turismo de Tenerife debe dotarse de herramientas y formar adecuadamente al personal para llevar a cabo internamente labores de **vigilancia tecnológica o inteligencia competitiva en materia turística**.

Entre las herramientas, se valorará la pertinencia de incorporar las siguientes:

1. Acceso a bases de datos especializadas en publicaciones científicas, investigaciones académicas o financiación a la innovación en turismo.
2. Sistemas de alertas que provean un servicio personalizado sobre aspectos concretos de subsectores del turismo que la futura estrategia turística identifique como prioritarios para el destino.
3. Herramientas colaborativas para el trabajo en red en la gestión de proyectos que incidan en turismo.
4. Implantación de software de vigilancia tecnológica / inteligencia competitiva, con especial preferencia por herramientas open source.

Ámbito B. Innovación en productos y servicios

Un DTI es aquel que incorpora de forma sistemática experiencias o características innovadoras a su cartera de productos, ya que la innovación puede actuar como palanca para solucionar o dar respuesta a algunas de las problemáticas del destino.

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

Este ámbito presenta el **grado de cumplimiento mayor del eje, con un 82,9%.**

Nuevos productos, servicios y segmentos

La innovación en productos y servicios es uno de los aspectos clave para mantener la competitividad y la rentabilidad de los destinos turísticos y sus empresas.

Un destino debe ofrecer experiencias y productos innovadores que le permitan fidelizar al cliente y diferenciarse de sus competidores, así como aumentar su competitividad. Para poder diseñar, desarrollar y comercializar estos productos es necesario identificar los recursos disponibles, espacios e inmuebles cuyo uso sea compatible con actividades turísticas, sectores complementarios y los nichos de mercado objetivos.

Tenerife, destino consolidado, conocido tradicionalmente por su modelo de sol y playa se ve en la necesidad de diversificar y apostar por nuevos segmentos y mercados para mejorar su competitividad y mantener su liderazgo.

Fruto de esta práctica se han creado nuevos productos turísticos en torno a la gastronomía, el turismo de naturaleza, la cultura, etc. Los productos se han agrupado en torno a submarcas turísticas donde se integran las empresas asociadas a Turismo de Tenerife que prestan los correspondientes servicios turísticos.

El destino ha hecho un gran esfuerzo en su reciente **Plan de Marketing** por posicionarse en torno a una diversidad de productos turísticos que difieren del tradicional sol y playa. Se recurre a la innovación para buscar soluciones a los nuevos retos que plantea el entorno global y el sector turístico y para ser más competitivos.

Además, la fuerte apuesta por la innovación que hace el destino como palanca para el cambio hace que entre las líneas estratégicas del **Plan de impulso de la innovación y la**

transformación digital en el sector turístico de Tenerife se incorpore la **Atracción de nuevos perfiles de visitantes**:

- Vacacional experiencial.
- Congresos y reuniones.
- Científico y de creación tecnológica.
- De creación artística y diseño.
- De trabajo en remoto, turista digital que pueda teletrabajar desde la isla.

Por tanto, el grado de cumplimiento de los requisitos del modelo DTI es muy elevado.

Innovación social

Tenerife introduce la innovación en la gestión insular de manera global de tal forma que una de sus finalidades es ofrecer una mejor experiencia a los residentes en la isla y dar solución a las problemáticas encontradas.

La innovación social se encuentra recogida dentro del programa TFinnova con programas encaminados a la adaptación a un entorno cambiante y la participación conjunta de las administraciones y la sociedad civil.

Movilidad

La movilidad es uno de los principales retos a los que se enfrenta la isla de Tenerife, objeto de muchos de los proyectos innovadores llevados a cabo por el Cabildo. La movilidad sostenible forma parte de la estrategia turística del destino.

El área de Carreteras, Movilidad e Innovación del Cabildo trabaja en la introducción de fórmulas innovadoras que mejoren la experiencia de los residentes y turistas. Son pioneros en la realización de estudios sobre movilidad aplicando BIG DATA y técnicas predictivas. Entre los proyectos llevados a cabo para la mejora de la movilidad destaca la tarjeta de transporte Ten+, que hace las veces de tarjeta ciudadana, válida para moverse por toda la isla, con la existencia de abonos turísticos. También destaca el proyecto para acercar a la población a las paradas de autobús más cercanas y así rentabilizar el servicio de transporte público.

En el eje de Sostenibilidad se abordará con más detalle el tema de la movilidad.

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife



Tarjeta ten+. Fuente: potal.tenmas.es

Existe una Mesa técnica de carreteras y movilidad con el área de turismo donde se abordan temas como el cicloturismo y las tarjetas de transporte para turismo activo.



LÍNEAS ESTRATÉGICAS DEL MODELO DE DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE

La **Línea Estratégica de la Isla de Tenerife** en relación al **eje de Innovación** en el ámbito **B. Innovación en productos y servicios** se aglutina en las siguientes recomendaciones o acciones.

INN.B1. Desarrollo de nuevos productos turísticos

Responsable	Turismo de Tenerife
Secundario	Sector turístico privado, Ayuntamientos de la isla
Prioridad	Alta

El destino debe seguir trabajando e impulsando el diseño y la creación de productos turísticos innovadores que le hagan diferenciarse de los competidores. Para ello se debe contar con las empresas turísticas y con los diferentes municipios que componen la isla de tal forma que todos los intereses se vean representados.

El modelo de gobernanza del destino, el proyecto INTEGRATUR, las empresas asociadas a Turismo de Tenerife y las marcas turísticas contribuirán positivamente en este proceso.

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

Se puede crear una mesa de trabajo especializada que englobe a todos los actores y que permita identificar potencialidades y crear productos turísticos innovadores.

El desarrollo de los nuevos productos deberá contar con la participación de todas las partes interesadas y exigirá una capacitación adecuada de los intervinientes, así como un plan de comercialización y marketing que tenga en cuenta la estrategia de branding general del destino.

INN.B2. Nuevo uso para espacios infravalorados como recursos turísticos

Responsable	Turismo de Tenerife
Secundario	Ayuntamientos de la isla
Prioridad	Alta

Tenerife debe seguir impulsando más si cabe la identificación y puesta en valor de los espacios infravalorados como recursos turísticos con la participación de Turismo de Tenerife y las empresas de prestación de servicios.

Es necesario tener en cuenta que la mera existencia de espacios valiosos no implica que los mismos sean recursos turísticos, o que estén en disposición de ser promocionados o comercializados. Por ello, se hace necesario desarrollar una estrategia que parta de un **estudio básico de oportunidades**. El objetivo es identificar no sólo cuáles de estos espacios son susceptibles de uso turístico, sino también si existen recursos infrautilizados a los que se puedan dar usos complementarios.

Una vez se identifiquen estos recursos, deberá dotarse de contenidos a los mismos.

La estrategia debe contar con la participación de todos los departamentos de Turismo de Tenerife y con todos los agentes relevantes del sector, trabajando así desde los diferentes ámbitos de la cadena de valor turística. Además, Turismo de Tenerife debe hacer de prescriptor de esta práctica entre los municipios que componen el territorio.

Ámbito C. Innovación en comercialización y marketing

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

El **grado de cumplimiento** en este ámbito es pleno, del **100%**.

Se refleja un excelente trabajo en relación a la Innovación en comercialización y marketing por parte de Turismo de Tenerife.

Así en el plan de marketing turístico se recogen las diferentes fórmulas innovadoras de comercialización del destino.

Nuevas formas de comercialización y marketing

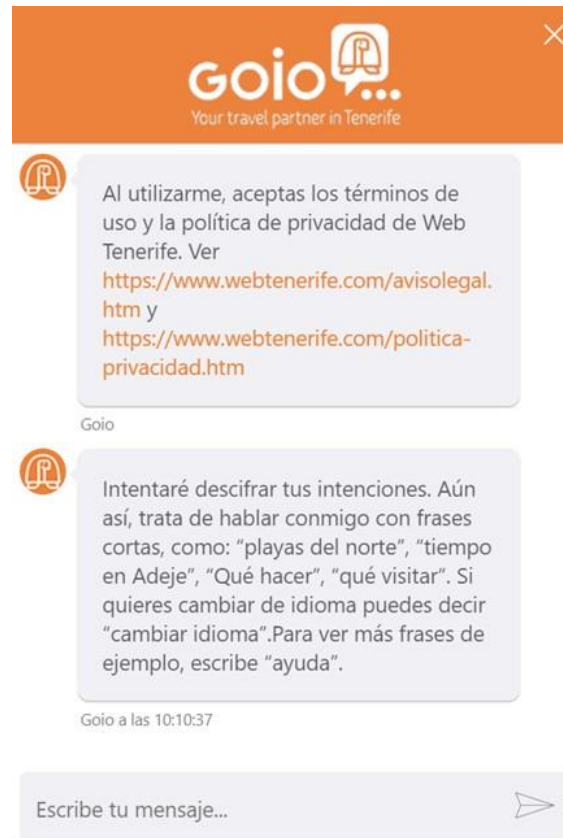
En este apartado se abordan las **fórmulas innovadoras de comercialización del producto turístico** y se analiza la existencia de una plataforma que integre y comercialice toda la oferta turística del destino y su contenido.

Turismo de Tenerife dispone de una [página web de Turismo](#) que aglutina la oferta turística del destino y las experiencias y actividades que se pueden realizar durante la estancia con su correspondiente agenda. Ofrece información acerca de las empresas de prestación de servicios asociadas al organismo, así como de las diferentes tipologías de alojamientos existente. Los folletos del destino están digitalizados y se pueden descargar a través de la página web.

La web de Turismo de Tenerife dispone de un **chatbot “GOIO”** para resolver las dudas de los usuarios constituyendo una importante herramienta de comunicación con el turista que permite a su vez un mayor conocimiento de la demanda turística.

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife



Conversación con el Chatbot GOIO de Turismo de Tenerife. Fuente: Turismo de Tenerife

La página web se complementa con perfiles en las principales redes sociales con contenido adaptado a las particularidades de cada una que se configuran como los principales canales de comunicación con el turista y una fuente de conocimiento.

Desde el departamento de Marketing y Comunicación de Turismo de Tenerife se trabaja en la gestión de las redes sociales, la escucha activa y el posicionamiento online del destino apoyados en el Plan de Marketing. Se utilizan todas las herramientas disponibles para realizar campañas de marketing innovadoras o dirigir comunicaciones.

El destino, va más allá y está trabajando en una plataforma con voluntad integradora en la que se apuesta por un modelo de comercialización online directa de todos los productos y servicios turísticos.



LÍNEAS ESTRATÉGICAS DEL MODELO DE DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE

La **Línea Estratégica de la Isla de Tenerife** en relación al **eje de Innovación** en el ámbito **C. Innovación en comercialización y marketing**, se aglutina en la siguiente acción.

INN.C1. Fomento de fórmulas innovadoras en la comercialización

Responsable	Turismo de Tenerife
Secundario	Sector turístico privado
Prioridad	Alta

El destino debe seguir apostando por las nuevas fórmulas de comercialización y marketing para mantener su liderazgo y hacer frente a los nuevos retos que se plantean. Se plantea emprender las siguientes acciones:

-Poner en marcha la plataforma de venta directa de los productos y servicios turísticos prevista.

-Se debe recurrir a formas innovadoras en la relación con los clientes para el logro del establecimiento de perfiles y la realización de marketing segmentado.

-Impulsar la digitalización de las empresas turísticas con el acercamiento a tecnologías facilitadoras de comercialización y marketing para mejorar su competitividad y la experiencia de usuario en los procesos de compra, como pueden ser:

- Herramientas de e-commerce.
- Realidad Aumentada.
- Escaparates Virtuales.
- Marketing digital.
- Herramientas de gestión empresarial.

Se deberá valorar la utilidad o no de constituir una central de compras que favorezca la eficiencia en costes.

-Hacer de prescriptores de estas prácticas en los Ayuntamientos en el seno de INTEGRATUR.

El destino se puede plantear establecer un sistema de fidelización para los turistas. Se puede aprovechar el desarrollo tecnológico basado en *blockchain* que se ha realizado para la tarjeta Ten+.

Ámbito D. Innovación en capacitación y conocimiento

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

El grado de **cumplimiento en este ámbito es del 78,9%**.

Formación y ocupación innovadoras

Tenerife apuesta por la formación y la capacitación de sus ciudadanos en innovación y tecnología para disponer de perfiles que den respuesta a las necesidades de las empresas de base tecnológica o científica instaladas en la isla. El principal impulsor de la formación y ocupación innovadoras en la isla es el Cabildo de Tenerife alineado con la Cámara de Comercio, la EOI, la Universidad de la Laguna, etc.

Entre los objetivos específicos del Plan de innovación de la isla, TFinnova, se encuentra Mejorar las capacidades de los actores del sistema insular de I+D+i y la cualificación del capital humano. Por un lado, se deberá fomentar la demanda de innovación y, por otro lado, acoplar la demanda con la oferta de tecnología y conocimiento.

Uno de los subprogramas del programa TFinnova está dedicado a la Capacitación y Formación. La formación en innovación se centraliza en el Parque tecnológico y en el ITER, fundamentalmente, y está dirigida a mejorar la capacitación de los profesionales y también de los estudiantes en la etapa escolar. Incluye:

- Centro de Excelencia para el desarrollo y la Innovación (CEDeI): contempla un plan de formación y empleo en el sector tecnológico, especialmente en el campo de las Tecnologías de la Información y la Innovación en Ciencia.
- Programas dirigidos a la comunidad escolar como: First lego league, Escuela de innovación, Laboratorio de pensamiento computacional y robótica...

Innovación colaborativa

En Tenerife se pone de manifiesto la existencia de un **auténtico ecosistema de I+D+i** donde conviven los buques insignia de la innovación, el conocimiento y las tecnologías del Cabildo, el Parque científico y tecnológico y el Instituto Tecnológico y de Energías Renovables (ITER) con destacados centros de conocimiento y tecnológicos, como IACTec y Nanotec, con empresas de base científica y tecnológica donde se impulsa el emprendimiento, la atracción de inversiones y de empresas (proyecto Why Tenerife) y la transferencia de conocimiento. El área de innovación del Cabildo juega aquí un papel importante como órgano impulsor de la innovación en la isla y el área de innovación de Turismo de Tenerife en innovación turística, con la apuesta de introducir el turismo dentro del ecosistema innovador, tecnológico y de conocimiento de la isla en busca de soluciones que puedan ser prototipadas en la isla.

Se constata una **excelente coordinación público-privada** en materia de I+D+i con el consiguiente beneficio para todo el ecosistema. Destacan los siguientes actores relevantes:

- Parque Científico y Tecnológico de Tenerife, perteneciente al Cabildo, que tiene como misión favorecer el establecimiento de centros científicos de referencia, apoyar la evolución y creación de un nuevo tejido económico basado en el conocimiento o fomentar la formación en I+D+i.
Se trata de un parque multisectorial donde las diferentes áreas se interrelacionan entre si favoreciendo la cooperación entre los diferentes Sistemas y agentes científico-tecnológico-empresarial y la transferencia de conocimiento.
- Instituto Tecnológico y de Energías Renovables, del Cabildo de Tenerife, para promover el desarrollo sostenible y la innovación en la isla. En la actualidad es un centro de investigación de referencia internacional en energías renovables, ingeniería, telecomunicaciones y medio ambiente.
- La Asociación de hoteles de Tenerife, ASHOTEL, actor clave en la innovación empresarial que cuenta con su propia estrategia de innovación y sostenibilidad.
- La Cátedra de Turismo de la Universidad de la Laguna, que trata de dar valor al conocimiento turístico que se genera en la universidad.
- Observatorio de la innovación: investigación aplicada a la política pública en innovación para mejorar el diseño e implantación de estas políticas en el territorio y reducir la brecha público-privada.

- Turisfera, el Clúster Tenerife de innovación turística que aporta soluciones con sus empresas a las problemáticas de la isla. Su misión es generar y canalizar las iniciativas innovadoras de las empresas del sector turístico y crear una red de empresas turísticas que emprendan proyectos innovadores; una red que fortalezca modelos de negocio sostenibles y reinvente los insostenibles. En estos momentos están desarrollando un proyecto de vertebración de un mercado insular de emisiones de CO₂ para Tenerife.
- Factoría de Innovación Turística de Canarias (FIT), integrada por el Parque Científico y Tecnológico de Tenerife, Turismo de Tenerife, Cámara de Comercio de Santa Cruz de Tenerife, Ashotel y Ayuntamiento de Adeje. Es un espacio destinado a fomentar la creatividad y la innovación en el sector turístico.

Emprendimiento

La metodología DTI exige analizar en este apartado las políticas y programas de apoyo al emprendimiento.

De nuevo, el potente ecosistema innovador de Tenerife explica el **dinamismo del emprendimiento** en la isla, apoyado en el Parque científico y tecnológico en el que se concentran las siguientes iniciativas:

- Viveros de empresa a disposición de emprendedores o empresas con proyectos empresariales innovadores y de base tecnológica e intensivos en conocimiento en su fase inicial de funcionamiento.
- Espacio TFcoworkIN, espacio de trabajo abierto, flexible y dinámico a disposición de empresas y emprendedores para el fomento de proyectos empresariales innovadores bajo una cultura de trabajo colaborativo.
- Programa de emprendimiento STARTIN de apoyo al emprendimiento tecnológico con formación y tutorización al diseño, validación y lanzamiento de sus modelos de negocios.
- Tenerife Invierte: identifica startups innovadoras y las ayuda a desarrollarse y a conseguir financiación a través de capital riesgo.
- Servicios a empresas:
 - Superordenador HPC Teide.
 - Servicio General de Apoyo a la Investigación (SEGAI) de la Universidad de La Laguna.
 - Centro de Excelencia de Desarrollo e Innovación para promover la formación y el empleo en el sector tecnológico.

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

- Búsqueda de perfiles especializados.
- Asesoramiento en la solicitud de financiación pública.
- Facilities.
- Visibilidad y networking local.

Además, desde Turismo de Tenerife se gestiona el programa **Why Tenerife** destinado a la atracción de empresas, emprendedores y nómadas digitales en la isla y contribuir al desarrollo económico y a la diversificación.



San Cristóbal de La laguna. Foto tomada durante la visita.

El destino debe aprovechar sus fortalezas en torno al apoyo al emprendimiento, el impulso de actividades económicas que aportan valor añadido y la colaboración público-privada lo que sin duda debe ser trasladado al sector turístico.

La Universidad de La Laguna es un potente polo de atracción y de encuentro de talento.



LÍNEAS ESTRATÉGICAS DEL MODELO DE DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE

La **Línea Estratégica de la Isla de Tenerife** en relación al **eje de Innovación** en el ámbito **D. Innovación en capacitación y conocimiento**, se aglutina en las siguientes recomendaciones o acciones.

INN.D1. Impulso de la innovación en las empresas turísticas

Responsable	Turismo de Tenerife
Secundario	Empresas turísticas
Prioridad	Alta

Se recomienda seguir trabajando desde Turismo de Tenerife en el impulso de la innovación y de la cultura innovadora en las empresas turísticas, así como en la sistematización de la innovación de forma coordinada con todos los agentes.

Para ello, puede impulsar un programa de innovación en las empresas, que dé a conocer las posibilidades que ofrece la innovación en la gestión empresarial y por ende en el destino y que, a través de los diferentes planes de formación en innovación existentes en la isla, otorgará las competencias necesarias a los trabajadores para introducir la innovación en las empresas.

Se debe hacer un esfuerzo en la capacitación de los agentes públicos y privados en la gestión innovadora del destino, que les permita usar la innovación en la búsqueda de soluciones y el aprovechamiento de las oportunidades, que haga posible el establecimiento de procedimientos de vigilancia tecnológica e inteligencia competitiva, fomentando las nuevas ideas y la creatividad. Esto implica un gran esfuerzo de colaboración público-privada que traerá consigo una gestión más eficiente y alineada con los ejes del DTI.

INN.D2. Impulso de la innovación colaborativa en turismo

Responsable	Turismo de Tenerife, Cabildo de Tenerife
Secundario	Centros de conocimiento, sector turístico privado
Prioridad	Media

Se recomienda impulsar la participación del turismo y sus empresas en el ecosistema de innovación y conocimiento de la isla.

Para ello se puede impulsar la creación de una red, plataforma, asociación o instrumento similar en el que estén representados tanto las empresas turísticas como los proveedores de tecnología/conocimiento, universidades y administración para llevar a cabo las siguientes actividades:

- Identificación de necesidades.
- Identificación y puesta en marcha de herramientas colaborativas.
- Desarrollo de proyectos innovadores que den respuesta a las necesidades identificadas.

El objetivo es trasladar la experiencia insular en la cooperación en I+D+i a los retos asociados al desarrollo turístico de la isla.

INN.D3. Fomento del emprendimiento innovador en turismo

Responsable	Turismo de Tenerife, Cabildo de Tenerife
--------------------	--

Secundario	
-------------------	--

Prioridad	Alta
------------------	------

La transversalidad de la industria turística y su permeabilidad a la innovación a través de la tecnología, así como los nuevos patrones de consumo y el tamaño de un mercado que no para de crecer, hacen del **Travel Tech** un ámbito extraordinariamente atractivo para el surgimiento de proyectos disruptivos y modelos de negocio innovadores en turismo.

Dado el importante ecosistema innovador que posee Tenerife y su importante dotación de infraestructuras, así como la importancia que tiene el turismo en la economía de la isla, se podría configurar como una isla laboratorio para testear las innovaciones del sector turístico. Se acercaría de esta forma la I+D+i al sector favoreciendo la aplicación en la industria turística de soluciones tecnológicas innovadoras de las que, por ejemplo, establecimientos turísticos de Tenerife puedan hacer de beta testers.

De esta manera, **Tenerife podrá ser el escaparate de innovaciones** que acerquen las novedades del sector a las empresas turísticas.

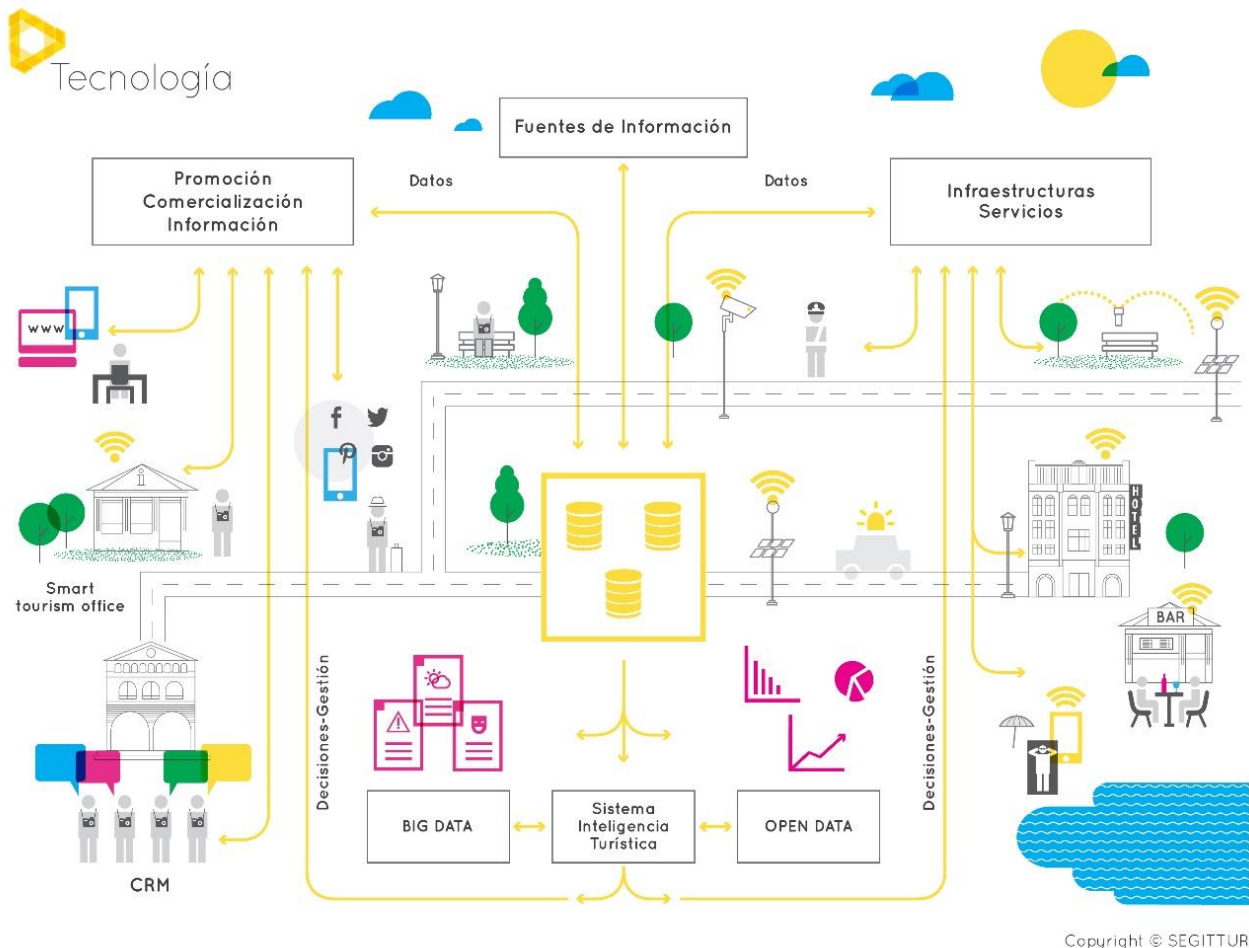


TECNOLOGÍA

4.3. TECNOLOGÍA

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

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



4.3.1. Grado de cumplimiento de los requisitos de tecnología

Esta sección analiza el estado actual de las tecnologías de la información aplicadas en el destino evaluando tanto la implantación actual como en un futuro cercano de nuevos proyectos innovadores tecnológicamente avanzados. Todo ello se hace desde diferentes perspectivas coincidentes con los ámbitos en los que se agrupan los requisitos:



Fuente: Elaboración propia por SEGITTUR

El grado de **cumplimiento de Isla de Tenerife** para los requisitos analizados en el eje de tecnología es del **89,0%**.

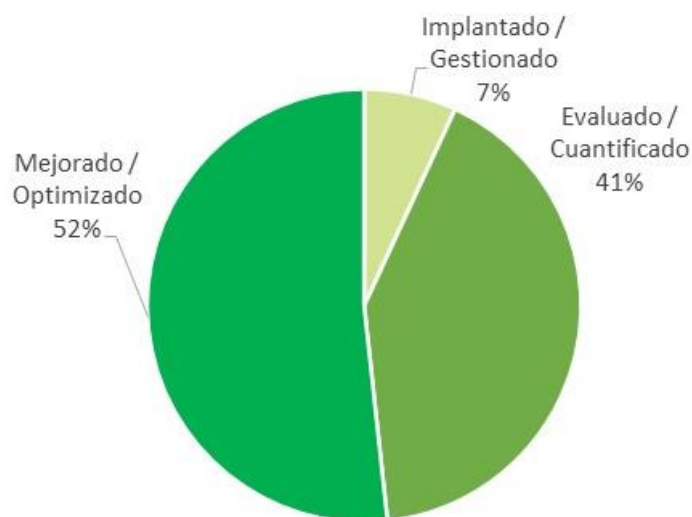
Tenerife han hecho grandes esfuerzos en implantar tecnologías que mejoren la calidad de vida del destino, promoviendo su uso, por ejemplo, en el ámbito de la gobernanza. Lo mismo ha ocurrido en el diseño de infraestructuras tecnológicas, del desarrollo del marketing y sistemas de conocimiento turístico aplicando las nuevas tecnologías.

Por este motivo destaca en el siguiente gráfico que el 100% de las medidas que se analizan ya están en marcha, bien en fase de implantación (7%) o ya de evaluación tras su implantación (41%). El 52% de estas medidas están completamente optimizadas.

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

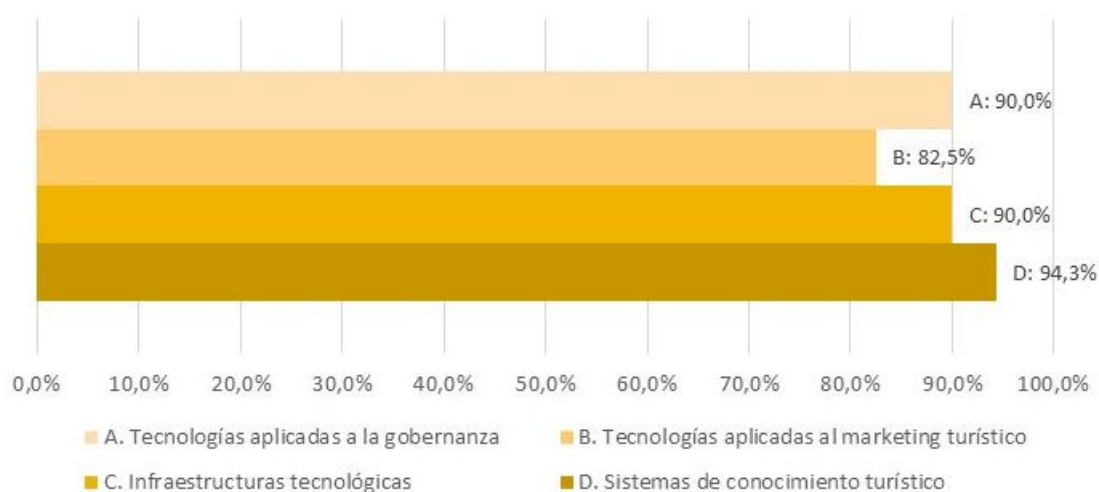
Evaluación cumplimiento tecnología



Fuente: Elaboración propia por SEGITTUR

En lo que respecta a los ámbitos de evaluación del eje de Tecnología, destaca el Ámbito D. **Sistemas de conocimiento turístico** con un cumplimiento del **94,3%**, seguido de los ámbitos **A. Cumplimiento en Tecnologías aplicadas a la gobernanza** con un **90,0%**, y el **C. Infraestructuras tecnológicas** con un **90,0%**, y por último el Ámbito B. **Tecnologías aplicadas al marketing turístico** con un cumplimiento del **82,5%**.

Ámbitos de evaluación de Tecnología



Fuente: Elaboración propia por SEGITTUR

A continuación, se realiza un análisis de los requisitos por ámbitos del eje de Tecnología. Dentro de cada uno de ellos, las conclusiones se presentan agrupadas por categorías para conseguir una mayor coherencia en el análisis y con el objetivo de trasladar mejor las valoraciones.

4.3.2. Diagnóstico y recomendaciones por ámbitos de evaluación

Ámbito A. Tecnologías aplicadas a la gobernanza

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

En este caso, se debe velar por el fomento y utilización de avances tecnológicos que permitan gestionar el destino de una forma eficiente y con información de calidad para que la toma de decisiones sea efectiva. Será responsabilidad de Gijón/Xixón promover e impulsar la participación digital, ofrecer al ciudadano acceso a la información o datos abiertos y permitir una comunicación eficaz para que el destino pueda conocer y solventar con agilidad las posibles incidencias en los servicios prestados, siempre apoyándose en el uso de las nuevas tecnologías para facilitar el establecimiento de un gobierno abierto y transparente.

En este ámbito **el grado de cumplimiento es del 90%.**

Gobernanza inteligente

Desde el Cabildo de Tenerife se ha elaborado el **Plan de Modernización del Cabildo de Tenerife 2020-2023**, cuyo objetivo está encaminado a mejorar la organización interna con el objetivo de ofrecer una mejor gobernanza y hacer más efectivo el uso de las tecnologías implantadas para atender a los ciudadanos. Se tiene, por tanto, una buena plataforma tecnológica de base para la gobernanza y se pretende mejorar los indicadores de tramitación electrónica.

Por otro lado, el proyecto **Smart Island Tenerife** también contempla en uno de sus verticales la Gobernanza Inteligente, fundamental para el futuro competitivo y prometedor de Tenerife.

Destinos Turísticos Inteligentes

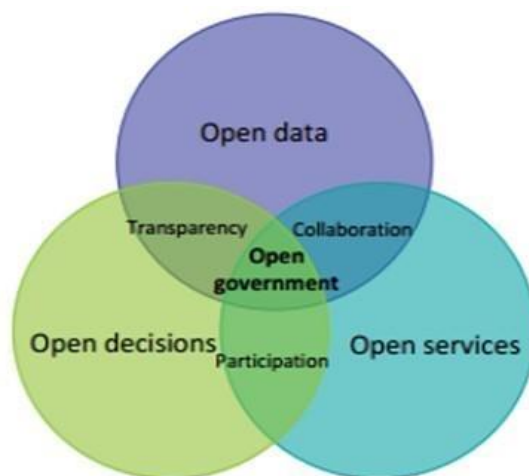
Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

Otro elemento innovador es la tarjeta inteligente de Tenerife plataforma pago por uso construyendo verticales sobre la plataforma beneficios para residentes y turistas esto se une al plan de modernización. La tarjeta está pensada para los residentes, pero también para los visitantes que la pueden adquirir por un determinado número de días La tarjeta inteligente ciudadana es similar a la de Gijón y se comenzó como tarjeta transportes este proyecto lo realiza el Cabildo con Indra.

Gobierno abierto

El Cabildo insular cuenta en la actualidad con un [portal de gobierno abierto](#) en el que se agrupan otra serie de subportales que vienen a completar los requisitos que define todo gobierno abierto.

- Portal de transparencia.
- Portal de participación y colaboración.
- Portal de datos abiertos.



Fuente: Open Governance. Comisión Europea (2013)

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife



Portal web de Gobierno abierto del Cabildo. Fuente: Cabildo de Tenerife

Sin embargo, llama la atención que no se encuentre enlazada a este portal la [sede electrónica](#), que se encuentra únicamente disponible desde la web oficial del Cabildo de Tenerife, eso sí, en un lugar destacado.

Analizando su catálogo de trámites y servicios, se puede comprobar que es ajustado a las competencias que tiene el Cabildo, y a pesar de que la mayoría de los trámites más usados en este tipo de sedes electrónicas son competencias municipales, cuenta con un total de 633 elementos, que sin lugar a dudas mejorará cuando esté completamente implantado el Plan de Modernización.

Una práctica interesante puesta en marcha en esta sede electrónica, es la posibilidad de realizar trámites sin disponer de certificado digital, como se exige en la mayoría de portales similares.

El Cabildo de Tenerife ha adoptado la posibilidad de **Firma delegada por la Sede Electrónica**: En este caso no se necesita ningún certificado ya que la firma la realiza el Cabildo en nombre del ciudadano. Para ello sólo es necesario aceptar la autorización.

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

Se va a presentar tu solicitud con firma delegada. Esto significa que el Cabildo firmará tu solicitud en tu nombre y la dará por presentada. Lo puedes comprobar cuando descargues la solicitud presentada, viendo que en el pie de firma aparece el Cabildo de Tenerife como firmante.

Verás que añadiremos un fichero adicional a tu solicitud con los datos relativos a la firma delegada. Si no sabes lo que es este fichero, no te preocupes, no te hace falta para tramitar. Si quieres saber qué contiene, puedes informarte en la página de la [firma delegada](#).

☒ **Sí, deseo que el Cabildo de Tenerife firme y presente la solicitud en mi nombre.**
Al marcar esta opción, manifiestas tu voluntad de autorizar al Cabildo de Tenerife para que firme y presente tu solicitud en tu nombre.

[Continuar](#) [Cancelar](#)

Fuente: Cabildo de Tenerife

A continuación, se analizan los aspectos más relevantes de la **sede electrónica**:

CONCEPTO	Presente en el Portal del Cabildo de Tenerife SÍ/NO	COMENTARIO/RECOMENDACIÓN
Uso de dominios	sede.tenerife.es/	El uso del dominio .es se considera adecuado. Los dominios .org, .com y .info están siendo utilizados por empresas privadas.
Diseño responsivo	SI	El diseño responsivo permite adaptar la apariencia del portal a los distintos formatos de pantalla. Esto mejora su usabilidad desde dispositivos móviles, por lo que es una buena alternativa a contar con una versión específica para estos dispositivos.
Mapa Web	NO	El mapa web ayuda a la correcta indexación de los portales por parte de los buscadores y sirven de orientación a los usuarios para la

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

		navegación, por lo que es recomendable incorporarlo.
Buscador interno en una posición destacada	SI	El buscador interno es visible desde todas las secciones del portal en la parte superior derecha de la pantalla.
Presencia institucional	SI	Se identifica claramente que se trata del Cabildo de Tenerife y se hace un uso adecuado de textos y logos.
Aparecen iconos de aplicaciones web 2.0 vinculadas con el territorio	SI	En el pie de la página figuran los enlaces a todos los perfiles sociales del Cabildo.
Enlaces reconocibles y predecibles	SI	Los enlaces del portal se muestran subrayados al hacer <i>mouse over</i> .
Orientación del usuario en la navegación Ej.: Rastro de migas.	SI	El rastro de migas es una herramienta muy útil para orientar al usuario en la navegación y contribuye positivamente al posicionamiento en buscadores.
Existe una sección de FAQs y/o ayuda al usuario.	NO	Las preguntas frecuentes son un buen recurso para orientar al usuario en la navegación, por lo que se recomienda su uso. Sin embargo, este portal lo integra en cada una de las secciones, por lo que una sección específica como tal no sería necesaria.
Mapa de situación referencial	NO	La sede principal de la Diputación no aparece georreferenciada.
Eventos/agenda	NO	No es necesario en un portal de sede electrónica.

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

Contacto institucional	SI	En pie de todas las páginas figura un enlace a la información de contacto a través de un formulario.
Coordinación gráfica y consistencia visual	SI	El portal mantiene la coordinación gráfica y la consistencia visual en todas sus secciones.
Actualización del contenido	SI	El contenido del portal tiene un nivel adecuado de actualización.
Legibilidad	SI	El texto se lee con claridad gracias al uso correcto de la tipografía y la adecuada disposición de interlineados y espaciados, así como una correcta longitud de línea.
Calidad de las imágenes	SI	Las imágenes están bien recortadas y tienen buena resolución.
Iconos o metáforas visuales	SI	Algunas secciones sí que disponen de iconos, que son comprensibles para cualquier usuario.
Idiomas	NO	El portal está disponible sólo en español.
Adecuado tratamiento de la marca	SI	El tratamiento de la marca es muy bueno y el <i>look & feel</i> del portal está acorde con la misma y es homogéneo en todas las secciones.

Analizando en profundidad este portal, obtiene una buena calificación tras el análisis llevado a cabo por la [herramienta 1&1 Análisis Web](#). Su principal debilidad es la velocidad, seguido muy de cerca por la visibilidad. Además, es analizada específicamente con la herramienta de [Google PageSpeed Insights](#) vemos que, si bien la velocidad de carga en un pc es moderada, penalizando la carga responsiva en teléfonos móviles y tabletas.



Fuente: *ionos.es*

Las recomendaciones que este portal realiza son:

Presencia online:

- **Crear Touch-Icon.** Utilizar un Touch Icon para dotar a la página web de un logotipo atractivo, haciendo que cause una buena impresión como marcador en dispositivos móviles.

Visibilidad:

- **Crear mapa de sitio.** Añadir un mapa de sitio para que los motores de búsqueda tengan en cuenta todas las páginas de la web.
- **Alargar título de página.** El título de página seleccionado no tiene la longitud adecuada con 37 caracteres. Un título demasiado corto no tiene suficiente relevancia en los resultados de los motores de búsqueda.
- **Mejorar descripción de página.** La descripción de página es demasiado corta con 48 caracteres

Velocidad:

- **Activar CDN.** Una red de entrega de contenidos o *Content Delivery Network* (CDN) optimiza la entrega de contenido de tu página web para tus visitas. Es especialmente útil si tu web tiene visitas procedentes de diferentes puntos geográficos.

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

Como se mencionaba con anterioridad, el Cabildo también dispone de un [portal de transparencia](#), a través del que se ofrece información sobre la Institución, organización, personal, empleo público, retribuciones, normativa, procedimientos, datos económicos financieros, patrimonio, planificación, obras públicas, contratos, convenios, etc.

Este portal de transparencia se rige por la metodología adoptada por el Gobierno Canario, que dispone de un [Comisionado de Transparencia](#), organismo elegido por los 2/3 del parlamento.

Este comisionado, evalúa anualmente a más de 278 entidades de las islas y en su último informe publicado sobre 2018, otorgaba al Cabildo Insular de Tenerife de un 7,24 sobre 10 de nota. Este grado de cumplimiento corresponde a su evaluación de 2018 y el actual portal data de junio de 2020. En la actualidad parece mucho más consolidada la información que se ofrece, por lo que la nota podría mejorar en la próxima evaluación.

En materia de **datos abiertos**, el [portal](#) destinado a tal fin, tiene disponibles 84 conjuntos de datos.

Analizando este conjunto de datos distribuidos en categorías disponibles (comercio, indicadores económicos, medio ambiente, mercado laboral, demografía, movilidad, turismo, prensa, bienestar social e industria), se puede verificar que estos datos son más del tipología estadística, por lo que hasta que no se desarrolle el proyecto Tenerife Smart Island y se publiquen en él los datos de la sensórica distribuida por la isla, no estaremos hablando de un verdadero portal de **open data**, cuyo principal objetivo es aportar datos de calidad a terceros para crear valor añadido.



LÍNEAS ESTRATÉGICAS DEL MODELO DE DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE

La **Línea Estratégica de la Isla de Tenerife** en relación al **eje de Tecnología** en el ámbito **A. Tecnologías aplicadas a la gobernanza**, se aglutina en las siguientes recomendaciones o acciones.

TEC.A1. Impulso al proyecto Smart Island Tenerife

Responsable	Cabildo de Tenerife
Secundario	
Prioridad	Alta

Se debe seguir impulsando el proyecto Smart Island Tenerife. El plan Smart Island es fundamental para el futuro competitivo y prometedor de Tenerife. Ya se ha realizado un despliegue de fibra muy importante con la fase 1 y la fase 2 con anillos alrededor de la isla, con la fase 3 se está ejecutando el despliegue a los municipios de la banda ancha, la fase 4 la dispersión de la red dentro de cada municipio con una red de prestación de servicios a nivel isla de Tenerife la sede electrónica. El objetivo es en 2022 tener cobertura total y pleno desarrollo del Smart Island.

Para que un destino de primer orden desde una perspectiva turística, como es el caso de Isla de Tenerife, sea plenamente inteligente, se necesita implantar una gran red de sensores y mejora de la conectividad, entre otros elementos, que favorezcan la calidad de vida de los ciudadanos y mejore la experiencia turística de los visitantes.

Esto es lo que define el proyecto Tenerife Smart Island, que en la actualidad se encuentra paralizado por la crisis sanitaria, pero que se configura como fundamental para todo DTI.

Por este motivo urge que se planifique el desarrollo de este plan durante los próximos 2 años, dotándolo presupuestariamente suficiente para su implementación.

TEC.A2. Impulso al Plan de Modernización del Cabildo

Responsable	Cabildo de Tenerife
Secundario	
Prioridad	Alta

Se debe seguir impulsando el **Plan de Modernización del Cabildo de Tenerife 2020-2023**, herramienta para la modernización real de la Administración Pública de la isla, racionalización y transformación digital, promoviendo un modelo de Administración más eficiente y cercana, con la que la ciudadanía pueda relacionarse con comodidad, así como un **gobierno abierto** que evalúe sus políticas públicas y que esté al servicio de las personas que quieren obtener más información.

Y la mejora de la organización interna con el objetivo de ofrecer una mejor gobernanza y hacer más efectivo el uso de las tecnologías implantadas para atender a los ciudadanos.

Ámbito B. Tecnologías aplicadas al marketing turístico

La transformación digital de la sociedad tiene consecuencias en todos los ámbitos de las relaciones humanas y, en particular en el turismo, ha cambiado el modo que tienen los destinos de interactuar con sus visitantes y residentes.

Los nuevos turistas hiperconectados tienen nuevas necesidades y los destinos se deben adaptar a esta nueva realidad haciendo uso de las TIC (portales Web, redes sociales y aplicaciones móviles) para mantener un diálogo permanente con sus visitantes durante todas las fases del viaje. Además de estas posibilidades, las redes sociales crean efectos positivos en las relaciones usuario-marca, que a la vez comporta una mayor credibilidad y lealtad de marca.

En este ámbito **el grado de cumplimiento es del 82,5%.**

Portal de turismo

La principal herramienta para la promoción en todos los destinos es su [página web de turismo](#). A continuación, se analizan los aspectos más relevantes de este **Portal Turístico**:

CONCEPTO	Presente en el Portal de Planificación y Promoción turística Isla de Tenerife SÍ/NO	COMENTARIO/RECOMENDACIÓN
Uso de dominios	webtenerife.com	El uso del dominio .com se considera adecuado. El dominio .es redirige al portal tenerifewalkingfestival.com que parece un producto del destino y las extensiones de dominios idiomáticos están bien usados.
Diseño responsivo	SI	El diseño responsivo permite adaptar la apariencia del portal a los distintos formatos de pantalla. Esto mejora su usabilidad desde dispositivos móviles, por lo que es una buena alternativa a contar con una versión específica para estos dispositivos.

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

Mapa Web	NO	El mapa web ayuda a la correcta indexación de los portales por parte de los buscadores y sirven de orientación a los usuarios para la navegación, por lo que es recomendable incorporarlo.
Buscador interno en una posición destacada	SI	El buscador interno es visible desde todas las secciones del portal en la parte superior derecha de la pantalla.
Presencia institucional	SI	Se identifica claramente que se trata del portal turístico del destino y se hace un uso adecuado de textos y logos de la marca Tenerife 100% vida.
Aparecen iconos de aplicaciones web 2.0 vinculadas con el territorio	SI	En la parte superior derecha de la página figuran los enlaces a todos los perfiles sociales del destino, además de canal Youtube.
Enlaces reconocibles y predecibles	SI	Los enlaces del portal se muestran destacados o cambian de color al hacer <i>mouse over</i> .
Orientación del usuario en la navegación Ej.: Rastro de migas.	SI	El rastro de migas es una herramienta muy útil para orientar al usuario en la navegación y contribuye positivamente al posicionamiento en buscadores.
Existe una sección de FAQs y/o ayuda al usuario.	NO	Las preguntas frecuentes son un buen recurso para orientar al usuario en la navegación, por lo que se recomienda su uso.
Mapa de situación referencial	SI	La sede principal de Turismo de Tenerife no aparece georreferenciada, pero si toda la red de Oficinas de Turismo de la isla.

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

Eventos/agenda	SI	El portal cuenta con una detallada Agenda de eventos que permite su consulta mediante un buscador de palabras, categorías, fechas y municipios.
Contacto institucional	SI	En pie de todas las páginas figura un enlace al formulario de contacto.
Coordinación gráfica y consistencia visual	SI	El portal mantiene la coordinación gráfica y la consistencia visual en todas sus secciones.
Actualización del contenido	SI	El contenido del portal tiene un nivel adecuado de actualización.
Legibilidad	SI	El texto se lee con claridad gracias al uso correcto de la tipografía y la adecuada disposición de interlineados y espaciados, así como una correcta longitud de línea.
Calidad de las imágenes	SI	Las imágenes están bien recortadas y tienen buena resolución. Si embargo, los textos de las imágenes no cambian al cambiar de idioma y se siguen mostrando en español.
Iconos o metáforas visuales	SI	El único espacio que dispone de iconos que son comprensibles para cualquier usuario, es en el que se puede elegir la sección.
Idiomas	SI	El portal está disponible en español, inglés, francés y alemán.
Adecuado tratamiento de la marca	SI	El tratamiento de la marca es muy bueno y el <i>look & feel</i> del portal está acorde con la misma y es homogéneo en todas las secciones.

Analizando en profundidad la web, obtiene una buena calificación tras el análisis llevado a cabo por la [herramienta 1&1 Análisis Web](#). Su principal debilidad es visibilidad seguido de la velocidad. Pero además es analizada específicamente con la herramienta de

[Google PageSpeed Insights](#) vemos que, si bien la velocidad de carga en un pc es muy alta, penaliza negativamente la carga responsiva para teléfonos móviles y tabletas.



Fuente: ionos.es

Las recomendaciones que esta herramienta realiza son:

Presencia online:

- **Crear Touch-Icon.** Utilizar un Touch Icon para dotar a la página web de un logotipo atractivo, haciendo que cause una buena impresión como marcador en dispositivos móviles.

Visibilidad:

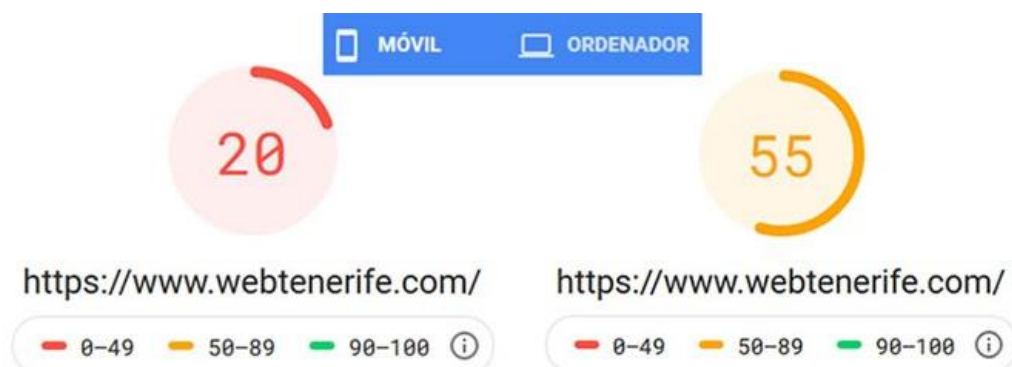
- **Crear mapa de sitio.** Añadir un mapa de sitio para que los motores de búsqueda tengan en cuenta todas las páginas de la web.
- **Ampliar contenido de la página.** La página de inicio no tiene contenido suficiente con 435 palabras. Añadir más contenido a la página web, dará la posibilidad de atraer más visitas. Se debería añadir un mínimo de 500 palabras.

Velocidad:

- **Activar CDN.** Una red de entrega de contenidos o *Content Delivery Network* (CDN) optimiza la entrega de contenido de tu página web para tus visitas. Es especialmente útil si tu web tiene visitas procedentes de diferentes puntos geográficos.

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife



Fuente: PageSpeed Insights

Esta herramienta, para mejorar sustancialmente la velocidad de la versión responsiva, recomienda:

- Publicar imágenes con formatos de próxima generación (JPEG 2000, JPEG XR y WebP). Ahorro estimado de 7,95 seg.
- Quitar los recursos JavaScript que no se usen. Ahorro estimado de 6,45 seg.
- Codificar las imágenes de forma eficaz. Ahorro estimado de 5,55 seg.
- Eliminar archivos CSS sin usar. Ahorro estimado de 1,65 seg.
- Posponer la carga de imágenes que no aparecen en pantalla. Ahorro estimado de 1,5 seg.
- Eliminar los recursos que bloqueen el renderizado. Ahorro estimado de 1,46 seg.
- Carga previa de las solicitudes clave. Ahorro estimado de 1,2 seg.

Un recurso muy valorado con el que cuenta este portal, es la sección [Visita Tenerife 360º](#), que enlaza con una aplicación de visita virtual, tanto para la ascensión al Teide, como a un importante número de recursos turísticos de la isla a través de la sección Tenerife desde el aire en 360º.

Para analizar la calidad de los contenidos, usabilidad y posicionamiento SEO de esta web, se utiliza la herramienta de metricspot.com.



Fuente: metricspot.com

El contenido y los aspectos técnicos de la web son los mejor valorados por esta herramienta, con un 83,9% y un 80,0% respectivamente, aunque no se encuentran lejos la usabilidad (con un 77,3%) o el SEO básico aplicado a la web (en el diseño), con un 75%, es decir, un buen resultado al que ayuda el [blog](#) del que dispone el portal y que le nutre de noticias con una frecuencia alta.

En lo referente a la autoridad SEO, que es una medición que agrupa los factores externos que afectan a su posicionamiento, el resultado no es tan positivo, ya que se queda en tan sólo un 4%.

Mejorar los factores que determinan la autoridad de un dominio lleva mucho tiempo y dedicación, y los resultados de los esfuerzos en Marketing Online no suelen ser visibles hasta pasados unos meses. Por este motivo deber ser una línea de trabajo por el que transitar, ya que mejorar la autoridad SEO mejorará la llegada de potenciales visitantes a la web de turismo.

Las previsiones de Turismo de Tenerife, aunque aún sin fechas de puesta en servicio, es mejorar la tecnología del portal web, basándola en la plataforma [Sitecore](#), de tal forma que se ofrezcan contenidos adaptados al perfil del usuario.

Es importante reseñar que la web del Cabildo de Tenerife también cuenta con una [sección de turismo](#), en la que se da igualmente información detallada sobre gastronomía, actividades, etc... Esta duplicidad en los portales web sobre la información turística del destino, aunque pudiera parecer que refuerza la promoción, si no se mantienen actualizados y coordinados los contenidos, puede provocar el efecto contrario y desincentivar la promoción, por lo que sería conveniente abordar la fusión de ambos contenidos, principalmente redirigiendo esta información del portal institucional hacia la de turismo.

Chatbot GOIO

A principios de 2019, Turismo de Tenerife lanza Goio, un asistente virtual al turista, que ofrecía en su inicio información acerca de más de 3.000 atractivos del destino y que hoy ya suma más de 10.000.

Este chatbot está disponible en la web turística de Tenerife (webtenerife.com) y a través de su perfil turístico en las plataformas Facebook Messenger, Telegram y Skype, lo que garantiza un amplio alcance de usuarios.

Este chatbot ofrece información al viajero acerca de aspectos sobre Tenerife como qué hacer y visitar durante una estancia, cuáles son las previsiones meteorológicas o la agenda de actividades mensuales.

Goio es una plataforma vanguardista debido a su capacidad de aprendizaje, a su uso de varios idiomas (español e inglés) y a otras características difíciles de implantar en un programa de este tipo, como son el uso de un lenguaje natural, el guiado por los lugares de interés o la gran variedad de plataformas en las que está disponible.

Actualmente se está trabajando en un pliego que mejore las prestaciones de Goio, como su incorporación a Whatsapp o la ampliación a idiomas como el alemán y francés.

App de promoción turística

En la actualidad el destino no cuenta con una app oficial que permita la promoción turística del destino o provea de información relevante una vez que el turista se encuentre ya en la isla.

Esto es debido a experiencias previas en las que este tipo de herramientas no han resultado atractivas para los visitantes.

Sin embargo, a raíz de la primera ola del COVID-19, sí que se ha comenzado a trabajar en la idea de relanzar una App como herramienta de promoción turística, en la que se aplique gamificación y se pueda interactuar con los **códigos QR** de los recursos turísticos y **beacons** en comercios, aunque aún no se ha adoptado una decisión al respecto.

Si que se está trabajando desde el Cabildo en una App lanzadera que aglutine todas las aplicaciones de servicios públicos, para facilitar su uso.

Igualmente, desde Turismo de Tenerife se ha trabajado en una app de realidad aumentada para mapas, [Tenerife AR](#), que aún no se ha lanzado, aunque ya se encuentra disponible en las bibliotecas de app habituales.

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

El objetivo de esta App es permitir que el visitante conozca los principales atractivos de interés turístico de Tenerife. Una vez descargada, el usuario solo tendrá que dirigir la cámara de su teléfono móvil a cualquier punto de alguno de los seis **mapas oficiales** en papel que, editados por Turismo de Tenerife, están conectados con esta aplicación. Estos mapas se pueden obtener gratuitamente en cualquiera de las cerca de 50 oficinas de información turística de la red INFOTEN repartidas por toda la Isla.

Los mapas en los que es posible interactuar con esta aplicación son:

-  Los imprescindibles de Tenerife.
-  Senderos a pie.
-  Rutas en bicicleta.
-  Actividades acuáticas.
-  Webcams con imágenes en vivo de los diferentes enclaves de interés de la Isla.

También es posible interactuar con los salvamanteles específicamente creados para esta App y que han adoptado numerosos establecimientos de restauración de Tenerife.

Una ficha que se abre en la pantalla al orientar la cámara del móvil al punto del mapa elegido permite al usuario conocer cuáles son sus principales características, además de, con el botón “cómo llegar”, darle la posibilidad de abrir la aplicación en Google Maps. La App también muestra la ubicación aproximada del usuario en el mapa. En el caso de desear obtener más información acerca del recurso turístico concreto en el que esté interesado, pulsando sobre la ficha se le redirigirá automáticamente al apartado de webtenerife.com donde encontrará una reseña completa del mismo.



Fuente: App Tenerife AR

Además de esta funcionalidad, la app da acceso al asistente virtual Goio, a los perfiles sociales y a la web de Turismo Tenerife.

Redes sociales

La gestión de las redes sociales de Turismo de Tenerife se divide en dos bloques: las corporativas, que se gestionan desde la agencia Metrópolis, y las de promoción turística, que son las que se analizan a continuación.

Perfil	Actualizaciones	Idiomas	Seguidores
	Diarias	Español	120.000
	Diarias	Español	32.800
	Frecuentes	Español / inglés / alemán / francés	41.500
	Frecuentes	Español / inglés	962 suscriptores
	Poco frecuentes	Español / inglés	10.100 visitas/mes

Lo primero que cabe mencionar es el máximo cuidado en la aplicación de la imagen de marca del destino. Su branding se hace presente en todas las acciones multimedia con un cuidado exquisito, que fortalece, sin lugar a dudas, esta imagen.

Cada red social mantiene un alineamiento de comunicación independiente, focalizando en el lenguaje propio y exclusivo del perfil de usuarios y del target definido en las acciones de promoción y enmarcada en la estrategia de marketing online elaborada. Dichos contenidos se definen semanalmente y se establece un tema diario a comunicar en cada red social.

Los productos también se encuentran diversificados por cada red, de tal forma que mientras en Twitter los contenidos son de carácter más generalista, en Facebook se focaliza en los grandes viajes y en Instagram se dirige hacia la promoción de los viajes experienciales, con un uso muy adecuado de los hashtags en cada red social.

Además, se producen muchas interacciones con otros usuarios y se responden preguntas en su idioma de manera casi inmediata. Igualmente, se trabaja muy activamente en la localización de *influencers* que permitan viralizar la promoción, especialmente en Instagram.

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

En lo referente a los idiomas, en Instagram las publicaciones son multi idiomáticas (español, francés, inglés y alemán) y para el resto de redes se utiliza la versión en inglés de la misma, que también es accesible desde la web de turismo en su versión idiomática.

Además de estas acciones, Turismo de Tenerife también realiza campañas pagadas adaptadas a los diferentes mercados.

Con respecto a la escucha activa, se hizo un intento hace unos años con la herramienta Microsoft Social Engagement, pero no resultó útil la información que aportaba.

Herramientas de promoción digital

En la mayoría de los municipios que conforman el destino existen paneles turísticos, con poca homogeneidad entre ellos, en los que se ofrecen **códigos QR** que complementan la información a los visitantes.

Recientemente se ha confeccionado por parte del Cabildo de Tenerife, un Modelo Integral de Señalización Urbana de la Isla de Tenerife que propone un nuevo modelo de señalización urbana para los municipios de la Isla de Tenerife, homogéneo e integrado con la señalización de orientación y turística de carreteras.

De este modo, se crea la necesidad de completar y dar continuidad al mencionado Modelo Integral, con un doble objetivo:

- Dar continuidad a la señalización de carreteras con la elaboración de un plan de señalización urbana para los municipios del Consorcio y, por otra parte,
- Incorporar la nueva señalización que incluya las nuevas tecnologías para ofrecer información al turista, conectando los soportes físicos de señalización informativa a sistemas de información turística con las últimas tecnologías disponibles, como por ejemplo *beacons*.

Con este fin, en 2018 el Cabildo de Tenerife contrató la prestación de los servicios de redacción del Plan de Señalización Turística Urbana Inteligente, que fue adjudicado a la consultora Sismotur, quien quedó encargada de desarrollar los trabajos en cuatro fases.

Por otro lado, está en estudio la puesta en marcha de una **Island Card** desde Turismo de Tenerife. El Sistema de CRM se ha diseñado con Dynamics 365, pero aún no se han implantado sus funcionalidades. Su puesta en marcha es una de las acciones de transformación digital de Turismo de Tenerife.

Comercialización Online

Ha habido dos intentos de poner en marcha una plataforma de comercialización online de la isla y ambas no han resultado positivas. Para la primera ocasión se apostó por una herramienta de Segittur. En la segunda ocasión, la más reciente ya que data de principios de 2019, Turismo de Tenerife pone en marcha una plataforma de comercialización de actividades turísticas a través de la dirección experience.webtenerife.com. Meses antes, se informó a los asociados de Turismo de Tenerife de esta iniciativa y se les invitó a enviar sus propuestas con arreglo a ciertos criterios, entre ellos, que se tratase de actividades turísticas encuadradas en la categoría de ecoturismo o enogastro turismo y que tuvieran escasa potencia comercializadora o fuesen de nueva creación.

Red de oficinas de Turismo de Tenerife (INFOTEN)

La Isla de Tenerife cuenta con una red de Oficinas de Turismo repartidas por toda la isla. Recientemente, y a petición de los informadores turísticos, se ha iniciado un proyecto de homogeneización de estas oficinas, de su imagen y de su mobiliario, con una apuesta importante por la transformación digital de todas ellas, dotándolas de tablets, pantallas táctiles y acceso wifi gratuito. Además, se homogeneizará el CRM de recogida de datos en las oficinas. La oficina de Masca ha sido la primera en remodelarse, pero la seguirán otras 30 que lo han solicitado, priorizando en su remodelación a las oficinas que atienden a más turistas y que estén ubicadas en enclaves prioritarios de la isla.



LÍNEAS ESTRATÉGICAS DEL MODELO DE DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE

La **Línea Estratégica de la Isla de Tenerife** en relación al **eje de Tecnología** en el ámbito **B. Tecnologías aplicadas al marketing turístico** se aglutina en las siguientes recomendaciones o acciones.

TEC.B1. Mejoras en el portal de turismo

Responsable	Turismo de Tenerife
Secundario	
Prioridad	Media

Se aconseja realizar las siguientes mejoras del portal de turismo:

Presencia online:

- Crear Touch-Icon. Utilizar un Touch Icon para dotar a la página web de un logotipo atractivo, haciendo que cause una buena impresión como marcador en dispositivos móviles.

Visibilidad:

- Crear mapa de sitio. Añadir un mapa de sitio para que los motores de búsqueda tengan en cuenta todas las páginas de la web.
- Ampliar contenido de la página. La página de inicio no tiene contenido suficiente con 435 palabras. Añadir más contenido a la página web, dará la posibilidad de atraer más visitas. Se debería añadir un mínimo de 500 palabras.

Velocidad:

- Activar CDN. Una red de entrega de contenidos o Content Delivery Network (CDN) optimiza la entrega de contenido de tu página web para tus visitas. Es especialmente útil si tu web tiene visitas procedentes de diferentes puntos geográficos.

Para mejorar sustancialmente la velocidad de la versión responsiva, se recomienda:

- Publicar imágenes con formatos de próxima generación (JPEG 2000, JPEG XR y WebP). Ahorro estimado de 7,95 seg.
- Quitar los recursos JavaScript que no se usen. Ahorro estimado de 6,45 seg.

- Codificar las imágenes de forma eficaz. Ahorro estimado de 5,55 seg.
- Eliminar archivos CSS sin usar. Ahorro estimado de 1,65 seg.
- Posponer la carga de imágenes que no aparecen en pantalla. Ahorro estimado de 1,5 seg.
- Elimina los recursos que bloqueen el renderizado. Ahorro estimado de 1,46 seg.
- Carga previamente las solicitudes clave. Ahorro estimado de 1,2 seg.

Igualmente es necesario trabajar mucho más intensamente el *marketing online* del destino para conseguir generar más tráfico web y, por lo tanto, más potenciales turistas, mejorando así la autoridad SEO del portal.

Por último, sería interesante implementar un “**cuaderno del viajero**”, un planificador que configure la visita usando Inteligencia artificial con los criterios marcados por el turista.

TEC.B2. Estrategia de comercialización digital

Responsable	Turismo de Tenerife
Secundario	
Prioridad	Media

Se recomienda valorar la conveniencia o no de una estrategia de comercialización completa para la isla, que pivote o se articule mediante una plataforma de comercialización única.

Esta estrategia debería contemplar las siguientes líneas de actuación:

- Concienciar a los propietarios de los recursos turísticos de la necesidad de ofrecer su producto online.
- Seleccionar las herramientas más usadas por el público objetivo para realizar reservas online y conocer, para cada una de ellas las características, las condiciones para aparecer, las comisiones y las tipologías de acuerdos para elaborar un catálogo de sitios webs o apps en las que cada establecimiento deba aparecer.

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

- Designar al menos una estrategia de comercialización que ofrezca posibilidades de gestión y que debería materializarse en las siguientes acciones:

o Adaptación del Plan de Marketing turístico a esta estrategia

o Acuerdos comerciales de financiación y promoción

- Formar a los establecimientos en las distintas posibilidades de venta, así como las acciones que deben realizar para cuidar cada canal, como la gestión de las opiniones de usuarios.

Una vez establecida esta estrategia, se deberá medir la trazabilidad de la promoción, para ir adecuándola a la realidad de ventas.

TEC.B3. Impulso al plan de digitalización de las oficinas de información turística

Responsable	Cabildo de Tenerife, Turismo de Tenerife
Secundario	Ayuntamientos de la isla
Prioridad	Alta

Se aconseja impulsar la digitalización de las oficinas de información turística, mediante la ejecución del plan que ya hay en marcha para digitalizar las oficinas de la red INFOTEN.

Se realizan las siguientes recomendaciones que completen el proyecto:

- **Escaparate interactivo que ofrezca información al visitante las 24 horas los 365 días al año.**
- Dotar de un **portal cautivo propio de turismo** en el que deben destacarse enlaces al portal de turismo, a la descarga de las *apps* y de cualquier otro contenido digital que esté disponible y sea de interés para los visitantes.
- Del mismo modo, se recomienda la **instalación de una pantalla táctil o tótem en el exterior** que permita seguir dando servicio fuera del horario de apertura de la oficina y al mismo tiempo sirva como canal de venta.

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

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

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

TEC.B4. Wereables para niños en playas

Responsable	Turismo de Tenerife
Secundario	Ayuntamientos de la isla
Prioridad	Baja

En consonancia con la estrategia de turismo familiar de este tipo de destinos, se propone que en todos los municipios se trabaje en un plan que favorezca implantar dispositivos *wereables* que permitan a padres y niños encontrarse en la playa en caso de perderse. Se propone el uso de *Smartbands*, que son dispositivos que funcionan con tecnología NFC que posibilita la búsqueda del menor.

Estas pulseras inteligentes contienen un chip o código QR que incorpora información del pequeño y de sus familiares, así como su dirección y teléfono de contacto. De esta

forma no hay ningún dato visible, para respetar el derecho a la protección de datos del menor y de la familia. También existen otras opciones que envían un mensaje al dispositivo móvil que se configure (de los padres normalmente) cuando el niño se aleja más de una distancia determinada.

Ámbito C. Infraestructuras tecnológicas

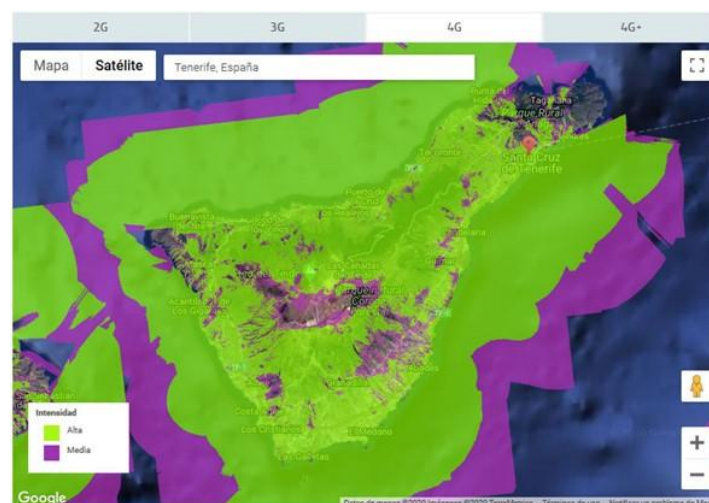
Las infraestructuras tecnológicas desplegadas en un destino son la base para el óptimo aprovechamiento de las nuevas tecnologías en el desarrollo de los Destinos Turísticos Inteligentes. Los turistas demandan conectividad por lo que es importante que cualquier despliegue de infraestructuras tecnológicas permita realizar una gestión más eficiente de los servicios y que los gestores del destino tengan un mejor conocimiento de su realidad a la hora de la toma de decisiones informadas e inteligentes.

En este ámbito **el grado de cumplimiento es del 90%.**

Conectividad

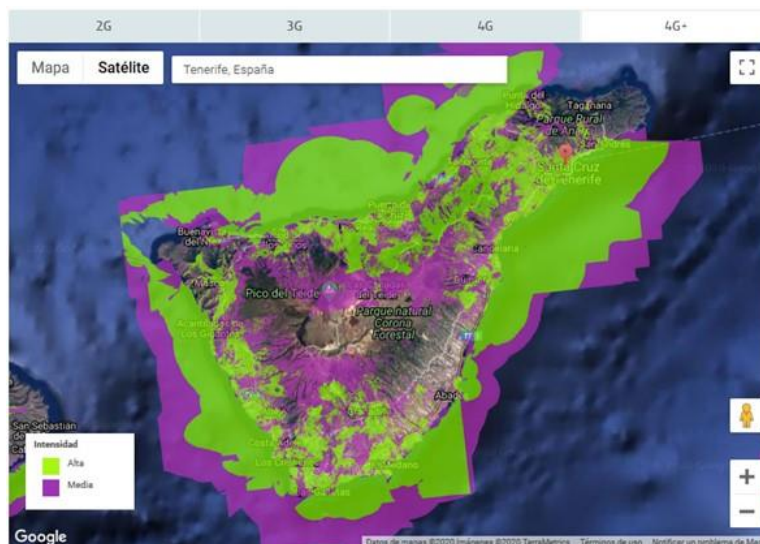
El despliegue de infraestructuras de telecomunicaciones es uno de los primeros pasos que se deben acometer en el desarrollo de un destino turístico inteligente, ya que funcionan como fuente de conocimiento del comportamiento del turista a través de la huella digital que generan y permiten al destino interactuar con el turista y mejorar la experiencia viajera. Los aspectos más importantes a tener en cuenta son:

Penetración de la banda ancha (fibra óptica), disponibilidad de redes wifi y cobertura 4G, que satisfaga las necesidades del turista.



Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife



Mapa de coberturas 4G y 4G+ en la isla de Tenerife. Fuente: Movistar

La isla de Tenerife dispone de un sistema de telecomunicaciones excelente. Tanto la **cobertura 4G como la 4G+** es alta en casi todo su territorio, existiendo solo pequeñas zonas de calidad media en el interior, pero que aparentan ser zonas sin población.

Especialmente relevante es el proyecto para generar infraestructuras de alta velocidad de conexión a internet en la isla, que llevó al desarrollo de un anillo de fibra óptica y que se está desarrollando en 4 fases:

- Fases 1 y 2: Despliegue del anillo de fibra óptica bajo la red de carreteras.
- Fase 3 (actualmente en ejecución): Interconexión mediante ramales del anillo de fibra con los municipios.
- Fase 4: Dispersión de la red en cada municipio.

Esta infraestructura de red de alta velocidad favorecerá que los precios de conexión a internet bajen considerablemente, al no tener que depender de las compañías de telefonía, mejorando la competitividad y por tanto la oferta, ya que en la hasta hace poco solamente operaba con fibra la compañía Movistar.

Igualmente, reseñable es la inversión que se ha realizado en la isla por interconectarla por mar con la península y América y África, resultando casi imposible que la isla se quede incomunicada, ya que además se trabaja en una nueva interconexión con el denominado cable "Google", que ofrecerá un servicio redundante, convirtiendo a Tenerife en un espacio muy atractivo para el desarrollo de operaciones y mejores servicios de compañías canarias en África.

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

A esta magnífica conectividad se le añade el superordenador “Teide”, el segundo más importante del país, que ofrece una alta capacidad de cómputo de datos. Esta infraestructura sitúa a la isla como polo de atracción de empresas tecnológicas y de cine animado y para configurar un nuevo producto turístico innovador: el freelance que se puede asentar en la isla largas temporadas al disponer de unas magníficas comunicaciones para desarrollar el trabajo desde su residencia.

Por otro lado, existe un **proyecto de red inalámbrica de banda ancha** para llevar la conectividad a los lugares de difícil orografía. Tenerife cuenta también con una **red pública de puntos WIFI** distribuidos por el territorio, que se pretende mejorar y ampliar.

Smart Island Tenerife

Smart Island Tenerife pretende gestionar de forma inteligente la isla, como forma de contribuir a la mejora de la calidad de vida de sus ciudadanos, reactivación económica y a creación de empleo.

Su objetivo general es convertir a la Isla de Tenerife en una Isla inteligente, a través de una visión única e integrada de toda la información, utilizando la tecnología como herramienta para satisfacer necesidades, alcanzar objetivos estratégicos, superar barreras y aprovechar oportunidades.

Este proyecto se construye a partir de una infraestructura tecnológica común y transversal, la Plataforma, y cuatro pilares de aplicación, o verticales, iniciales: destino, movilidad, seguridad y ciudadanía.

Tenerife Smart Island se basa en utilizar tecnología como elemento tractor para la transformación de la Isla en un marco abierto, inclusivo y sostenible, centrándose en la ciudadanía no sólo como usuaria de servicios, sino buscando su participación, contribución y colaboración activa, a través del cual se pretende alcanzar los siguientes objetivos:

- Transformar la Isla de Tenerife en un destino turístico inteligente
- Incrementar la calidad de vida de los residentes y visitantes.
- Promover el paradigma de ciudadanía inteligente.

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

Estos objetivos se distribuyen en 6 líneas de actuación:

-  Plataforma Isla Inteligente.
-  Destino Inteligente.
-  Movilidad Inteligente.
-  Seguridad Inteligente.
-  Ciudadanía Inteligente.
-  Plataforma de Turismo Inteligente.

Para el correcto seguimiento y control de la estrategia Smart Island Tenerife y el conocimiento del grado Smart, se presenta un Cuadro de Mando Smart en el que aparecen los indicadores los ámbitos:

-  Smart Environment.
-  Smart Mobility.
-  Smart Governance.
-  Smart Economy.
-  Smart People.

Movilidad y Transporte

La isla de Tenerife se encuentra muy bien dotada en cuanto a infraestructuras tecnológicas destinadas a la movilidad y el transporte. En lo referente al transporte público, toda la información referente a las guaguas y el tranvía, se aglutina en una herramienta ofrecida por [Titsa](#), que se ofrece a través de su web y que también está diseñada para prestar servicio en el móvil.

Esta plataforma geoposiciona al usuario y le facilita las paradas más cercanas en su entorno, informándole en tiempo real sobre los minutos que restan para que pase la siguiente guagua. Para utilizarlo se accede a través del navegador del móvil, la herramienta identifica la posición del usuario y le sitúa en un plano con las paradas más próximas a su posición.

Destinos Turísticos Inteligentes

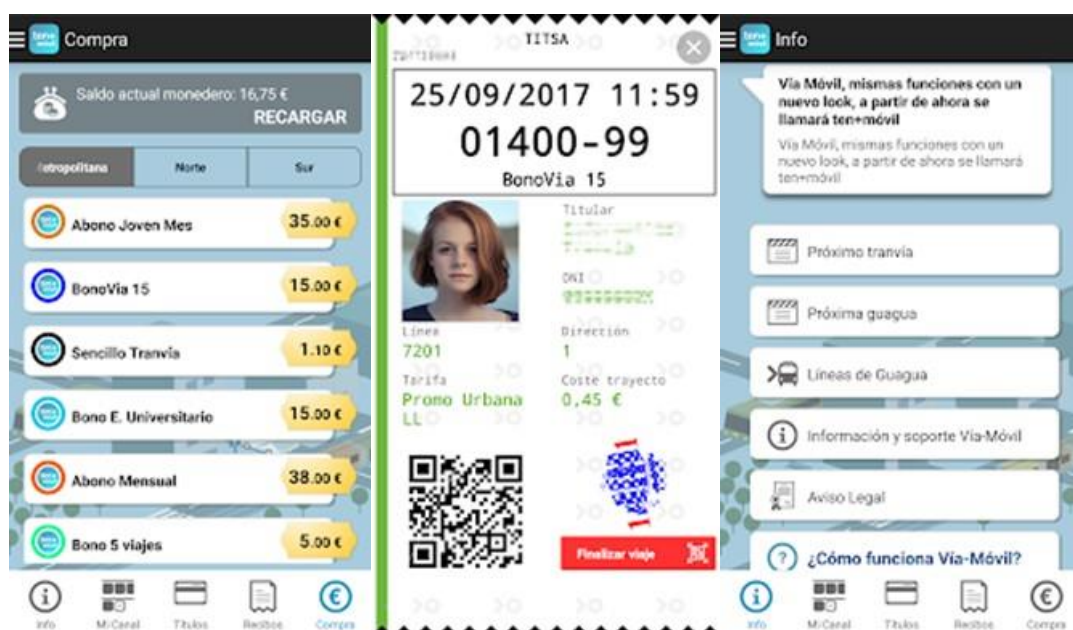
Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife



Herramienta de información del transporte público. Fuente: TiTSA

Ofrece información de cómo ir a un punto concreto de la isla, informa sobre las tarifas vigentes en billete y bono, y orienta y facilita propuestas de destinos turísticos o de ocio.

Para la gestión de los títulos de transportes, se ha puesto en marcha la tarjeta de transportes Ten+, que también se encuentra virtualizada a través de la [aplicación Ten+](#). Esta tarjeta permite viajar en el tranvía y en las guaguas de Tenerife de la forma más cómoda y económica. Además, la aplicación permite comprar los bonos, validarlos y recibir puntualmente toda la información a través del teléfono móvil.



Aplicación Ten+ móvil. Fuente: Google Play

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

Reseñable que para los turistas existen dos modalidades de títulos de transporte que permite su uso durante la vigencia de ese abono, que puede ser de un día o de una semana, por lo que esta aplicación les puede resultar de mucha utilidad.



Publicidad tarifas turísticas. Fuente: Web Titsa

Para mejorar la movilidad del destino, el Cabildo de Tenerife, a través del Centro de información de Carreteras, ofrece una herramienta que ofrece información, en tiempo real, sobre el estado del tráfico en todas las carreteras de la isla.



Esta herramienta está accesible por vía [web](#) y también da acceso a las cámaras ubicadas en las carreteras, para obtener además una información visual de su estado.

Seguridad

El destino no tiene habilitado ningún sistema de **alerta en tiempo real** a ciudadanos y turistas de un eventual riesgo natural o de **incidencias** relacionadas con el tráfico, la movilidad o la seguridad ciudadana, más allá de las webs de Cabildo de Tenerife y/o de Turismo de Tenerife, en las que se podría realizar este aviso a través de los perfiles sociales. Sin embargo, estos canales se han demostrado poco efectivos en comparación con las **notificaciones push** ante riesgos inminentes. La ausencia de una app dedicada a la promoción turística también dificulta la implementación de esta tecnología destinada a los visitantes de la isla.

Por otra parte, en playas, la incidencia más relevante es la pérdida de niños para lo que se recomendará el uso de **wereables**.

Para aglutinar toda la información procedente de Tenerife Smart Island y dar respuesta inmediata en todos los frentes, sería recomendable la creación de un **Centro de Control Integral** en el **Centro Insular de Seguridad Torre Azul**, que recogiera toda la información y pudiera adoptar medidas integrales en un corto espacio de tiempo, incluido entre ellas el aviso en tiempo real a la población, fija o itinerante de la isla.

Por último, el destino no impulsa sistemas de gestión de denuncias online o a través de aplicación o de cualquier otro aplicativo móvil (como [AlertCops](#)), que facilitaría esta labor, ya que también está disponible en varios idiomas, es rápido y no tiene coste para el destino, por lo que se configura como línea estratégica a seguir para su implantación y difusión en todo el territorio del destino.

Tampoco cuenta con una **herramienta unificada que permitan trasladar quejas y sugerencias** a todas las instituciones involucradas en el destino, estableciendo un protocolo común y tiempos máximos de respuesta a estas quejas y sugerencias, que pudieran ser accesibles, tanto para los vecinos, como los turistas de la isla.



LÍNEAS ESTRATÉGICAS DEL MODELO DE DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE

La **Línea Estratégica de la Isla de Tenerife** en relación al **eje de Tecnología** en el ámbito **C. Infraestructuras tecnológicas**, se aglutina en las siguientes recomendaciones o acciones.

TEC.C1. Creación de un Centro de Control Integral

Responsable	Cabildo de Tenerife
Secundario	Turismo de Tenerife, Ayuntamientos de la isla
Prioridad	Baja

En línea con la Plataforma Smart se aconseja la creación de un Centro de Control Integral.

La incorporación de sistemas de información y gestión en tiempo real en los diferentes servicios de la isla (alumbrado, riego, mantenimiento de edificios, tráfico, movilidad, etc.) implica la necesidad de tener un **Centro de Control Integral** para gestionar de manera eficiente y coordinada estos servicios.

Para ello se requiere un espacio físico que permita alojar los puestos y herramientas de gestión integral de todos los servicios e iniciativas inteligentes de la ciudad, además del personal técnico especializado en la plataforma de datos de ciudad inteligente y los servicios de ciudad integrados.

Los servicios de isla inteligente identificados en el seno del Cabildo que se podrán coordinar, son los relativos a la gestión de incidencias en vía pública, servicios de mantenimiento, monitorización y gestión de los verticales de Tenerife Smart Island, control inteligente de riego, control de calidad del aire, control del ruido, policía, tráfico y movilidad y redes sociales, entre otros.

En este servicio se podría integrar en el Centro Insular de Seguridad Torre Azul.

TEC.C2. Homologación del pago en infraestructuras de movilidad

Responsable	Cabildo de Tenerife
Secundario	Turismo de Tenerife
Prioridad	Baja

El destino ha realizado un gran esfuerzo en homologar todo el pago referente al transporte público en la tarjeta Ten+. Esta herramienta resulta de una gran utilidad tanto para visitantes como para ciudadanos.

Con el objetivo de seguir trabajando en esta línea y ampliar las prestaciones de esta tarjeta, tanto en la versión plástico, como en su versión virtualizada, se debería ir incorporando el pago de otras infraestructuras de movilidad, como parkings públicos, vehículos de compartición, recarga eléctrica, etc.

TEC.C3. Sistema de alertas por notificaciones *push*

Responsable	Cabildo de Tenerife
Secundario	Turismo de Tenerife
Prioridad	Media

Disponer de la Plataforma Smart y un Centro Integral de Control, va a favorecer dar alertas a vecinos y turistas en tiempo real a ciudadanos y turistas ante un eventual riesgo natural o incidencias relacionadas con el tráfico, la movilidad o la seguridad ciudadana

Para ello, lo que se ha mostrado más efectivo es poner en marcha un sistema de notificaciones *push* que se debería integrar en una *app* que se defina para la prestación de servicios a vecinos y visitantes

TEC.C4. Fomento de aplicativos móviles de denuncias online

Responsable	Cabildo de Tenerife
Secundario	Turismo de Tenerife, Ayuntamientos de la isla
Prioridad	Baja
El destino no cuenta con difusión de sistemas de gestión de denuncias online o a través de aplicativos móviles (AlertCops), que facilitaría esta labor, ya que está disponible en varios idiomas, es rápido y no tiene coste, para mejorar el servicio al turista en relación a seguridad ciudadana, por lo que se recomienda el estudio de la idoneidad de su implantación y difusión en el destino.	

Ámbito D. Sistemas de conocimiento turístico

La gestión del conocimiento e inteligencia turística generados en un destino es un factor clave en el proceso de toma de decisiones. Los requisitos para un DTI pasan por el conocimiento individualizado del turista, de la oferta y una gestión transparente y pública de los datos del sistema.

En este ámbito **el grado de cumplimiento es del 94,3%.**

Inteligencia turística

Turismo de Tenerife cuenta con un departamento de Investigación Turística, como ya se mencionó en el eje de Gobernanza, que es el encargado de analizar tanto la oferta como la demanda del turismo en la isla.

En este departamento se trabaja con un sistema de base de datos basada en SQL utilizando Tableau y Business Intelligence para su visualización.

Esto permite tener accesibles permanentemente los datos en la página web, de tal forma que el sector puede consultarlos en todo momento para establecer sus estrategias empresariales, aunque se traslada que las empresas que más demandan datos o realizan consultas sobre ellos son las empresas consultoras.

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

Se trabajan con una importante cantidad de **fuentes de datos**, como son para la capacidad aérea de AENA, de alojamientos turísticos procedentes del registro de alojados de la policía turística, gasto turístico facilitado por el ISTAC (Instituto de Estadística de Canarias), Frontur Canarias, Eurostars, empleo turístico, INE, IET, etc... lo que les permite tener una fotografía muy aproximada del perfil del visitante y de la oferta del destino.

Además, frecuentemente, se realiza la **encuesta a visitantes**, en el que va siempre un bloque fijo de preguntas y otro variable en función de la coyuntura.

Todos estos datos se vuelcan al sistema y sirven para, de forma manual analizarlos y realizar informes frecuentes que son publicados en la misma [sección de investigación del portal de turismo](#).

Por otro lado, es imprescindible señalar que también se colabora con **proyectos pilotos** que pueden aportar valor al sistema de inteligencia turístico, como son los ya desarrollados por el Cabildo en materia de **movilidad**, a través de la empresa pública Titsa o de **Big Data**, utilizando datos de bluetooth, WIFI pública y telefonía móvil.

Otro de los pilotos que se realizó hace unos años 8 o 9 años, estuvo relacionado con la **escucha activa** en las redes sociales, pero las herramientas que existían entonces, no ofrecían información de valor y no se continuó realizando. Sin embargo, a raíz de la crisis sanitaria actual, se están volviendo a plantear desde este departamento volver a realizar este análisis sobre el sentimiento de las marcas del destino en redes sociales.

Asimismo, se colabora fluidamente con la **Cátedra de Big y Open Data y Blockchain** de la Universidad de La Laguna, donde recientemente Turismo de Tenerife ha pasado a formar parte del Consejo Asesor y ha incorporado a la directora de Innovación a su cátedra, con el objetivo de estrechar lazos de colaboración y seguir mejorando este sistema de inteligencia turístico, entre otros.

En cuanto al conocimiento de la oferta, Turismo de Tenerife cuenta con más de 500 asociados fluye la información, por lo que sumado a la información que arroja las encuestas que se realizan, se obtiene una fuente de datos muy amplia.

También, de manera frecuente, se analiza internet con un motor de búsqueda de realización propia, para obtener los datos de precios del sector turístico y mantenerlos actualizados.

En definitiva, se ha desarrollado a lo largo de los años una inteligencia turística adecuada, pero siempre mejorable, se podrían crear sinergias, como ya se recoge en las

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

líneas de actuación del proyecto Smart Island Tenerife que habla de crear una **“Plataforma de Turismo Inteligente”**.



LÍNEAS ESTRATÉGICAS DEL MODELO DE DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE

La **Línea Estratégica de la Isla de Tenerife** en relación al **eje de Tecnología** en el ámbito **D. Sistemas de conocimiento turístico**, se aglutina en las siguientes recomendaciones o acciones.

TEC.D1. Integración de escucha activa en redes sociales

Responsable	Turismo de Tenerife
Secundario	
Prioridad	Media

Se recomienda que Turismo de Tenerife utilice sistemas de escucha activa de Internet profesionalizados, sobre todo para redes como Facebook, Instagram y Twitter, mediante los que el equipo gestor del destino podrá anticiparse a los hechos y actuar de la forma que mejor corresponda.

Los datos obtenidos se deberán analizar por el Área de Inteligencia Turística de Turismo de Tenerife. Tener herramientas de escucha activa resulta interesante, pero lo que verdaderamente genera valor añadido es integrarlo en un cuadro de mando.

TEC.D2. Plataforma del Sistema de Inteligencia Turística

Responsable	Turismo de Tenerife
Secundario	Smart Island Tenerife, Futuro Consejo Insular de Turismo, Universidad de La Laguna
Prioridad	Media

Se aconseja impulsar en el marco del proyecto Smart Island Tenerife disponer de un vertical de turismo que alimente un Sistema de Inteligencia Turística (SIT).

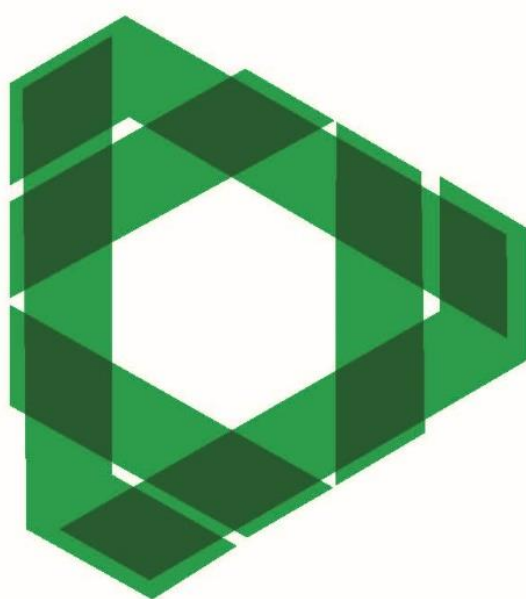
Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

Se ha desarrollado a lo largo de los años una inteligencia turística excelente pero se podrían crear sinergias, como ya se recoge en las líneas de actuación del proyecto, con el Smart Island Tenerife que habla de crear una **“Plataforma de Turismo Inteligente”**.

En el marco del proyecto Smart Island y con la colaboración de la Universidad, se podrán crear sinergias y diseñar e implementar un SIT.

Esta acción está relacionada con la del eje de Gobernanza: **GOB.D2. Sistema de Inteligencia Turística.**

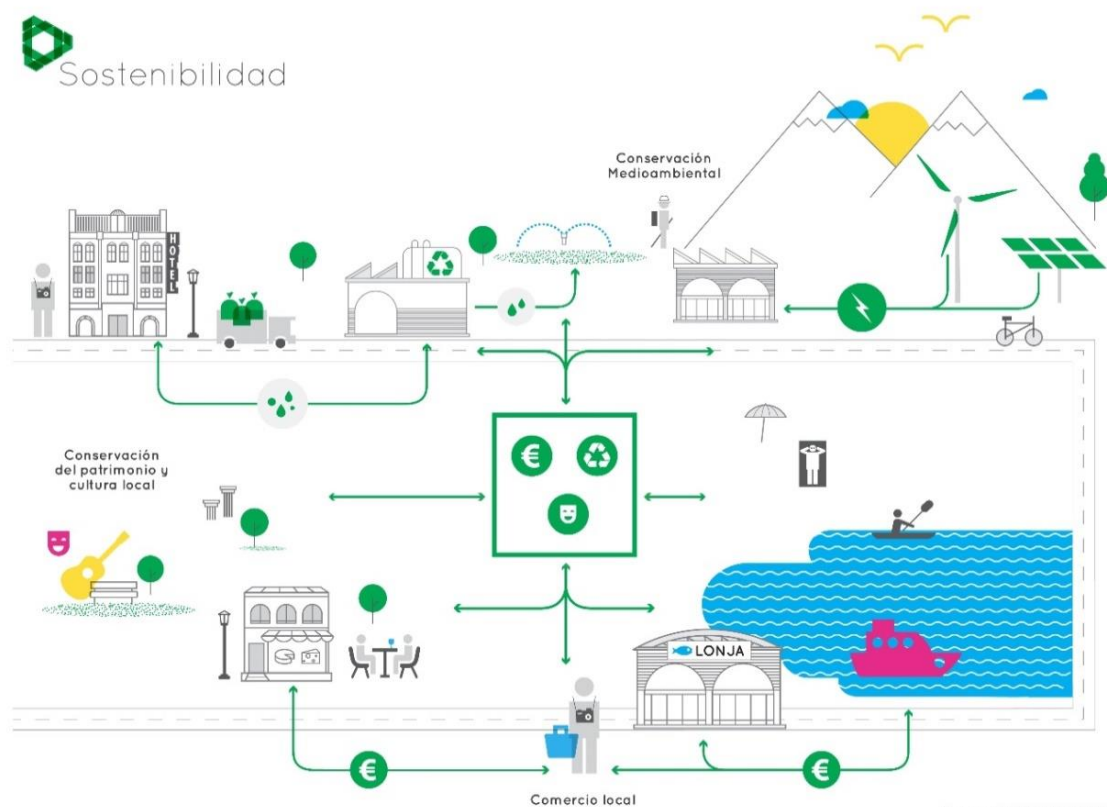


SOSTENIBILIDAD

4.4. SOSTENIBILIDAD

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

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



4.4.1. Grado de cumplimiento de los requisitos de sostenibilidad

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

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



Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

En Tenerife se han analizado los **cuatro ámbitos del eje de sostenibilidad**, comprobando que se ha realizado un esfuerzo continuo y sobresaliente en Sostenibilidad.

El **grado de cumplimiento** de los requisitos analizados en **el eje de Sostenibilidad es del 85,2%**.

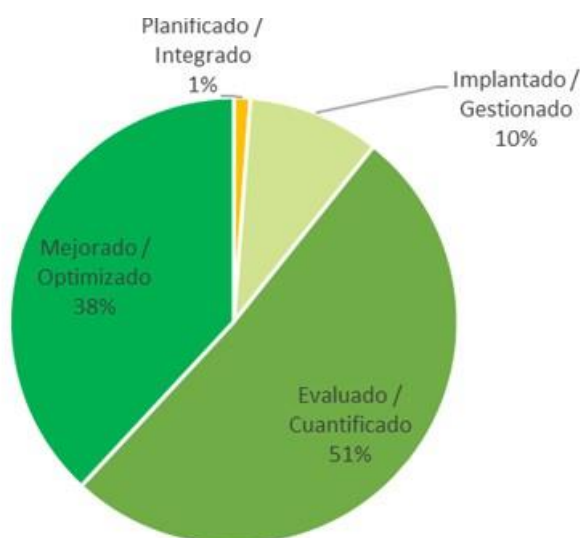
Tenerife en sostenibilidad es referencia de saber hacer y buenas prácticas.

Esto es fruto de la apuesta de la Isla de Tenerife por la salvaguarda de su patrimonio, tanto cultural y artístico como natural y medioambiental, y del fomento a la sostenibilidad económica y social del destino, sobre todo en lo referido al apoyo a su economía local y al bienestar de los residentes y visitantes.

Se ha detectado un gran esfuerzo en conservación del patrimonio cultural artístico y arquitectónico y la preservación de sus tradiciones y festividades, además de la protección del medio natural, tanto de monte como marino, el apoyo a su economía local y a su sector turístico, con una adecuada planificación y gestión.

En un elevado porcentaje se da un cumplimiento satisfactorio de los requisitos exigibles. Para otra gran parte existen proyectos en marcha alineados con el cumplimiento, o bien existen proyectos para ser ejecutados en el corto/medio plazo.

Evaluación cumplimiento sostenibilidad



Fuente: Elaboración propia por SEGITTUR

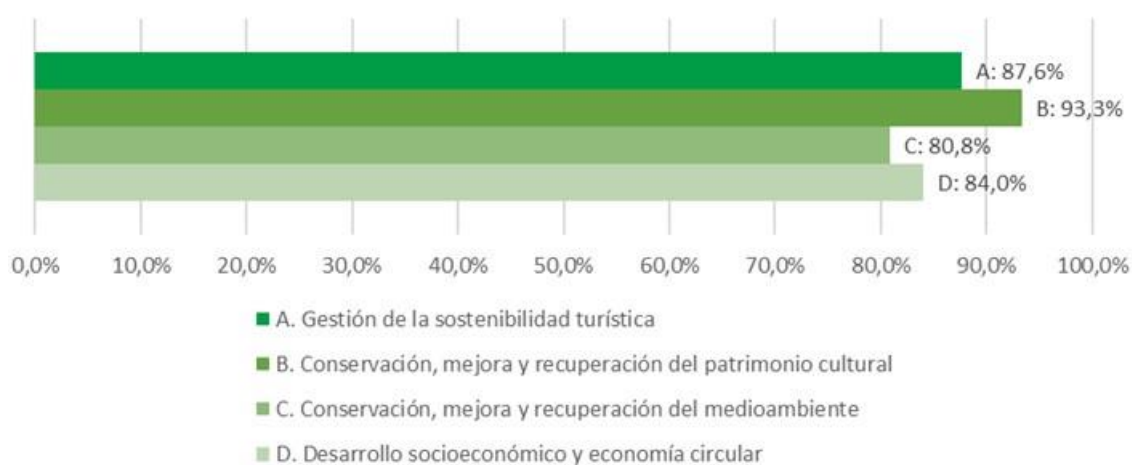
En cuanto a los cuatro ámbitos de evaluación del eje, destaca muy positivamente que todos ellos superan el 80%, resaltando la **Conservación y mejora del patrimonio cultural**

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

(93,3% de grado de cumplimiento), seguido de la **Gestión de la Sostenibilidad turística y disponibilidad de instrumentos de turismo sostenible** (87,6% de cumplimiento), del **Desarrollo en Sostenibilidad socioeconómica y economía circular** (84,0% de grado de cumplimiento), y finalmente de la **Conservación y mejora ambiental** (80,8%)

Ámbitos de evaluación de la sostenibilidad



Fuente: Elaboración propia por SEGITTUR

A continuación, se realiza un análisis de los requisitos por ámbitos. Dentro de cada uno de ellos, las conclusiones se presentan agrupadas por categorías para conseguir una mayor coherencia en el análisis y con el objetivo de trasladar mejor las valoraciones.

4.4.2. Diagnóstico y recomendaciones por ámbitos de evaluación

Ámbito A. Instrumentos de política de turismo responsable y sostenible

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

En este ámbito **el grado de cumplimiento es del 87,6%**, refleja como Tenerife viene realizado un importante trabajo en políticas turísticas responsables y sostenibles.

La propia Estrategia Turística de Tenerife está basada en conseguir un modelo turístico sostenible y responsable.



Enfoque de la Estrategia Turística de Tenerife. Fuente: Turismo de Tenerife

Planificación y monitorización

En Tenerife **respecto a la planificación** se ha analizado por una parte la gestión de la sostenibilidad turística en el destino, la existencia de un ente gestor y de un plan de política turística sostenible y responsable, la disponibilidad de un plan de acción con ejes de actuación basados en la sostenibilidad con carácter de estrategia de turismo plurianual, y un compromiso documentado con la sostenibilidad, la gestión de la sostenibilidad en el sector privado, los planes de gestión de los visitantes, la gestión de la estacionalidad, etc. Y por otra parte se ha examinado la existencia de una política común ambiental en la Isla con proyectos integrales de sostenibilidad territorial, estrategias de desarrollo urbano sostenible, economía circular, movilidad sostenible, eficiencia energética, sostenibilidad social, económica y cultural, etc.

Y se ha comprobado que Tenerife tiene una excelente proactividad y convicción respecto a su conversión en Territorio o Destino Turístico Inteligente (DTI) y para ello cuenta con un **ente gestor responsable** de todo el proceso, que es el [Área de Gobierno](#) de Planificación del Territorio, Patrimonio Histórico y Turismo, dentro del Cabildo Insular de Tenerife, con su instrumento de política turística que es [Turismo de Tenerife](#), además de una adecuada y [documentada estrategia](#) de política turística sostenible y responsable con objetivos y líneas de actuación.

El ente gestor, cuenta con una política turística sólida, que trabaja con el sector privado en un turismo responsable y sostenible, alineado con los [17 ODS](#) de Naciones Unidas en la Agenda 2030.



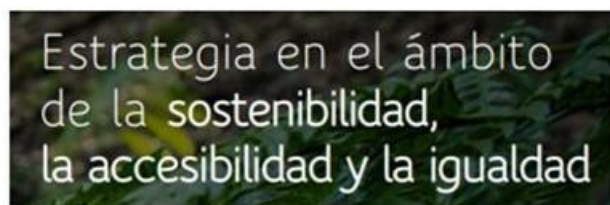
Estrategia ODS 2030. Fuente: Naciones Unidas

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

Respecto al eje de Sostenibilidad, varios son los documentos referentes en donde se recoge una **estrategia turística sostenible y responsable** de forma planificada:

- A) La [Estrategia Turística de Tenerife](#), 2017/2020 con horizonte 2030.
- B) Plan de Marketing Turístico de Tenerife.
- C) Plan Insular de [modernización](#) 2020-2023.
- D) Plan estratégico Smart Island Tenerife 2018-2022.
- E) Marco [Estratégico de Desarrollo Insular](#) (MEDI 2016-2025)
- F) Plan [Insular de Ordenación de Tenerife](#) (PIOT) y de Ordenación Turística.
- G) Plan Territorial Especial de [Ordenación del Transporte](#) de Tenerife
- H) El [Plan Hidrológico de Tenerife](#).
- I) Plan Territorial Especial de [Ordenación de Residuos](#).
- J) Estrategia Insular de apoyo al emprendimiento: [Tenerife emprende 2018-2022](#).
- K) [Plan de Calidad del aire](#).
- L) Plan de [acción de la energía sostenible](#).
- Ñ) Marco estratégico de convivencia intercultural “[Tenerife vive diversidad](#)”.



Estrategia Turística Tenerife 2030. Fuente: Cabildo de Tenerife

[Estrategia Turística de Tenerife](#), está enfocada a conseguir que el Turismo interiorice y promueva la sostenibilidad, la accesibilidad y la igualdad en la Isla. La Estrategia Turística de Tenerife plantea un modelo turístico responsable, a través de diez ejes estratégicos

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

transversales, políticas y líneas de trabajo planteadas con un enfoque integrador para maximizar su contribución al desarrollo turístico sostenible

Además, la Isla de Tenerife está alineada con la [Estrategia de Turismo del Gobierno Canario](#) para todo el archipiélago. La Isla se esfuerza en ser un destino de todos y para todos. Sectores públicos y privados trabajan por los valores de la accesibilidad y sostenibilidad en la oferta turística ofreciendo a los visitantes un [turismo más sostenible](#).



Comunicación de Turismo Sostenible en Tenerife Fuente: Turismo de Tenerife

Destacable que el destino ya había asumido su compromiso por la sostenibilidad integral, mediante el Área de Desarrollo Sostenible y Lucha contra el Cambio Climático del Cabildo de Tenerife impulsando, por ejemplo a los [municipios tinerfeños](#) a su adhesión al [Pacto de las Alcaldías por el clima y la Energía](#) (PACE), iniciativa a nivel global promovida por la Unión Europea (UE) para desarrollar planes de acción y orientar las inversiones hacia la atenuación de las emisiones a la atmósfera y los efectos del cambio climático. Actualmente 23 de los 31 municipios de Tenerife, el 74% del total de ayuntamientos de la isla, se han adherido ya al PACE.

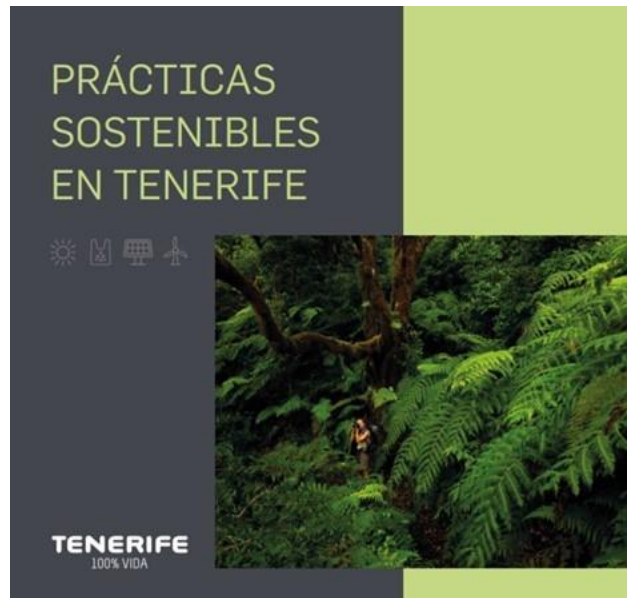
Y que tanto Turismo de Tenerife como el Cabildo Insular colaboran intensamente con el sector académico en aras a la sostenibilidad.

Ya desde hace años se trabaja en Sostenibilidad, en 2012 por ejemplo se firmó por el Cabildo el [Acuerdo de Buenas Prácticas en Sostenibilidad](#), que abordaba las compras y contratación pública responsable.

Se da una intensa colaboración pública-privada y concienciación en sostenibilidad a las empresas y destinos de Tenerife, como queda reflejado en el recopilatorio de [Prácticas Sostenibles de Tenerife](#).

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife



Prácticas Sostenibles. Fuente: Turismo de Tenerife

Turismo de Tenerife cuenta con presupuesto público y parte de este está destinado a ejecutar líneas y acciones sostenibles. Es decir, el plan de turismo sostenible está dotado de presupuesto, en el marco de la Estrategia Turística de Tenerife, en la línea estratégica de sostenibilidad el departamento cuenta con un presupuesto estimado de 200.000 €. Cabe indicar que los presupuestos para la sostenibilidad son transversales en todo el organismo, por lo que no coinciden con el presupuesto general destinado a la Sostenibilidad que son cerca de 700.000 €.

Y Turismo de Tenerife, además refleja su firme compromiso en sostenibilidad con:

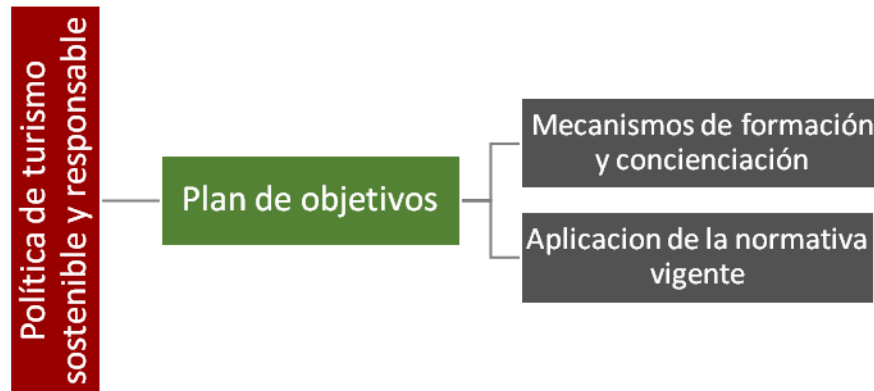
- [Carta por la Sostenibilidad.](#)
- [Compromiso Biosphere Tenerife.](#)
- [Carta por la sostenibilidad en el avistamiento de cetáceos.](#)
- Carta por la sostenibilidad en las actividades por la naturaleza

La sostenibilidad ya no es solo una opción o un atributo, sino una apuesta irrenunciable para guiar el desarrollo turístico en los destinos, y Tenerife es referencia a nivel nacional e internacional, competitividad y sostenibilidad son un binomio indisoluble en cualquier política turística seria.

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

Política de turismo sostenible y responsable.



Fuente: Elaboración por SEGITTUR

El camino hacia la Sostenibilidad se entiende como un proceso dinámico y continuo. Y así se refleja en los esfuerzos realizados hasta el momento en el destino.

Proceso o etapas hacia la sostenibilidad



Fuente: Memorándum de Arona sobre Sostenibilidad (2017)

Tenerife, como ya se ha indicado dispone de una adecuada **estrategia en turismo responsable**, realizando monitorización y seguimiento de las acciones del mismo en la consecución de sus objetivos, además de un **plan de marketing turístico sostenible**, es decir, el destino sigue de forma documentada una estrategia de promoción sostenible.

En relación a la **gestión de la estacionalidad turística**, dado que la misma es prácticamente inexistente, solo destacar que se realizan acciones para atraer flujos turísticos todo el año a la isla. Reforzando la oferta de eventos culturales en los meses algo menos receptivos, como forma de desestacionalizar la demanda turística. Otros factores desestacionalizadores son el turismo de reuniones y congresos, el turismo de práctica deportiva, y el de filmaciones de películas, documentales o series, etc.

En relación a la [Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible](#), y que contempla 17 [Objetivos de Desarrollo Sostenible](#) (ODS) [Canarias](#) está en fase de elaboración de su propia Agenda para implementarla.

El Cabildo de Tenerife está [adherido desde 2018](#) a la [Red Española para el Desarrollo Sostenible \(REDS\)](#). Y se sigue la [Guía para un turismo sostenible](#): retos y criterios de evaluación para el sector turístico ante la Agenda 2030, elaborada por REDS y el Instituto de Turismo Responsable (RTI) para medir los ODS en el turismo.

En conclusión, **Tenerife realiza una gestión responsable y sostenible del turismo** de forma clara y siguiendo una estrategia estructurada y documentada por parte del ente gestor. Y se dispone de conocimiento turístico para la toma de decisiones. El ente gestor es ejemplo de buen hacer, como se ha demostrado en su forma de afrontar la situación de crisis debido a la pandemia COVID-19, apoyando al sector turístico local en todo momento y esforzándose por hacer de Tenerife un destino seguro y responsable

Legislación

Tenerife cuenta con [legislación específica](#) sobre la protección del **patrimonio cultural y natural**, que se detalla a continuación:

Patrimonio Cultural de Canarias:

- [Ley 11/2019, de 25 abril, de Patrimonio Cultural de Canarias.](#)
- [Ley 4/1999, de 15 de marzo, de Patrimonio Histórico de Canarias.](#)
- [Ley 11/2002, de 21 de noviembre. Modificación de la Ley de Patrimonio Histórico de Canarias.](#)
- [Decreto 118/2001, de 14 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento del Consejo del Patrimonio Histórico de Canarias.](#)
- [Decreto 262/2003, de 23 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre intervenciones arqueológicas en la Comunidad Autónoma de Canarias.](#)

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

- [Decreto 111/2004, de 29 de julio, por el que se aprueba el Reglamento sobre Procedimiento de Declaración y Régimen Jurídico de los Bienes de Interés Cultural.](#)
- [Orden de 19 de abril de 1989, de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, por la que se crea el Registro Regional de Bienes de Interés Cultural.](#)

Artesanía de Canarias:

- [Ley 3/2001, de 26 junio 2001. Artesanía de Canarias.](#)
- [Decreto 178/2004, de 13 diciembre 2004, por el que se regula el Registro de Artesanía de Canarias.](#)
- [Decreto 124/2010, de 14 septiembre 2010, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Registro de Artesanía de Canarias.](#)
- [Decreto 177/2004, de 13 de diciembre, por el que se establecen la definición de los oficios artesanos y las normas generales para la obtención de la calificación de Artesano.](#)

Patrimonio Histórico Canario:

- [Decreto 662/1984, de 11 de Octubre, por el que se regula el procedimiento para la declaración de monumentos y conjuntos históricos – artísticos de interés para la Comunidad Autónoma de Canarias.](#)
- [Orden de 14 de febrero de 1985, por la que se aprueba el reglamento de las Comisiones Territoriales del Patrimonio Histórico Artístico.](#)
- [Decreto 152/1994, de 21 de julio. Traspasos de funciones y servicios a los Cabildos Insulares en materia de Cultura, Deportes y Patrimonio Histórico-Artístico.](#)

Legislación cultural de ámbito nacional, principalmente:

- Constitución Española de 1978 (Artículo 46).
- [Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español.](#)
- [Real Decreto 111/1986, de 10 de enero, de desarrollo parcial de la Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español.](#)
- [Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.](#)
- [Ley Orgánica 12/1995, de 12 de diciembre, de Represión del Contrabando.](#)
- [Orden CUL/1014/2007, de 30 de marzo, por la que se constituye la Comisión Española sobre la digitalización y la accesibilidad en línea del material cultural y la conservación digital.](#)

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

- [Real Decreto 697/2007, de 1 de junio, por el que se crea el Centro Documental de la Memoria Histórica.](#)
- [Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas.](#)
- [Ley 23/2011, de 29 julio. Ley de Depósito legal.](#)
- [Ley 55/2007, de 28 de diciembre, del Cine.](#)
- [La Ley 14/2014 de 26 de diciembre de Armonización y simplificación en materia de Protección del Territorio y de los Recursos Naturales.](#)

De ámbito internacional:

- [Carta de Atenas de 1931.](#)
- [Convención de la Haya de 1954.](#)
- [2º Protocolo de la Convención de la Haya de 1954 para la protección de los bienes culturales en caso de conflicto armado.](#)
- [Convención para la Protección del Patrimonio Mundial Cultural y Natural \(UNESCO, 1972\).](#)
- [Recomendación sobre la Salvaguardia de la Cultura Tradicional y Popular \(UNESCO, 1989\).](#)
- [Carta internacional sobre Turismo Cultural \(ICOMOS, 1999\).](#)
- [Declaración de Kinshasa sobre el tráfico ilícito de bienes culturales \(UNESCO, 1996\).](#)
- [Carta de Nara sobre la noción de autenticidad en la conservación del patrimonio cultural \(UNESCO, 1994\).](#)
- [Carta de Venecia \(ICOMOS, 1964\).](#)
- [Carta de Cracovia \(Conferencia Internacional sobre Conservación, 2000\).](#)
[Principios para la conservación y restauración del patrimonio construido.](#)
- [Convención para la Salvaguardia del Patrimonio Cultural Inmaterial \(UNESCO, 2003\).](#)

Patrimonio natural de Canarias

- Se aplica la legislación Canaria: Ley 4/2017, de 13 de julio, del Suelo y de los Espacios Naturales Protegidos de Canarias.

Legislación nacional e internacional sobre medio ambiente:

- [Ley 42/2007, de 13 de diciembre, del Patrimonio Natural y de la Biodiversidad](#).
- Ley 21/2013, de 9 de diciembre, de evaluación ambiental.
- Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.
- Ley 41/2010, de 29 de diciembre, de protección del medio marino.
- Ley 42/2007, de 13 de diciembre, del Patrimonio Natural y de la Biodiversidad, modificada por la Ley 33/2015, de 21 de septiembre.
- Ley 45/2007, de 13 de diciembre, para el desarrollo sostenible del medio rural.
- Ley 43/2003 de Montes, de 21 de noviembre, modificada por la Ley 21/2015, de 20 de julio.
- [Convenio sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestres](#).

El amplio dossier de [legislación](#) sobre protección y conservación medioambiental se completa con el recopilatorio realizado al respecto por el [Ministerio para la Transición Ecológica](#), que entre otras materias regula temas de costas, biodiversidad, espacios naturales protegidos, medio marino, medio rural, economía sostenible,... destacar además planes como el Plan sectorial de turismo de naturaleza y biodiversidad 2014-2020, y las Estrategias de conservación de especies de fauna y flora silvestres.

También el destino tiene a su disposición respecto a la gestión en sostenibilidad turística, las principales declaraciones y convenciones como son: la [Carta Mundial del Turismo Sostenible](#) (1995) de la Organización Mundial de Turismo, los [Objetivos de Desarrollo Sostenible](#) (ODS) de las Naciones Unidas (2015) y el [Memorándum de Arona](#) (2017), fruto de la **Conferencia Internacional “Sostenibilidad y Competitividad en los Destinos Turísticos”**, auspiciada por la OMT y que se celebró en Arona (Isla de Tenerife) en junio de 2017.

Se debe considerar también las Directrices generales de la [Estrategia de Turismo Sostenible de España 2030](#), en elaboración.

Además, cada municipio tinerfeño dispone de ordenanzas municipales al respecto de la sostenibilidad, y a nivel Insular se sigue los objetivos de [Tenerife Más Sostenible](#) (T+S) que son los de la Educación para el Desarrollo Sostenible (EDS), tal y como fueron definidos por la UNESCO dentro del Plan de Acción Global que se aprobó en la Conferencia Internacional de Nagoya, en noviembre de 2014.

Se dispone del Plan [Insular de Ordenación de Tenerife](#) (PIOT), además cada ayuntamiento de la Isla cuenta con su propio PGOU y sus planes de protección de los Bienes de Interés Cultural (BIC). San Cristóbal de La Laguna por ejemplo es Ciudad Patrimonio de la Humanidad y tiene un plan especial de protección arquitectónica y urbanística, además el 50% de la Isla es espacio natural protegido.

Participación y comunicación

La participación ciudadana es uno de los retos principales del destino en su esfuerzo por desarrollarse como Isla Inteligente. Se cuenta ya con un portal de participación ciudadana que se denomina “[Infórmate y participa](#)”

Tenerife dispone de un canal Web principal de comunicación: su [website](#) institucional y su [sede electrónica](#). Además de otros canales de prestación de servicios, como pueden ser el Centro de atención Ciudadana de forma presencial, online o telefónica en el 922239 500 ó 901501901.

[Tenerife](#) es una isla comprometida con la sostenibilidad. El proyecto Smart Island aspira a un modelo de isla inteligente pensada en el ciudadano 360º, en el que se pueda conocer sus necesidades, demandas e inquietudes para poder conseguir el máximo bienestar social.

Su Estrategia Turística se realizó de forma participativa siendo un claro ejemplo de participación y colaboración público- privada y pública-publico. Se realiza un marketing para un turismo sostenible y responsable. Se ha tenido en consideración la sostenibilidad en el plan de [Marketing turístico](#). Como queda reflejado en “Tenerife más sostenible” o en “Somos Tenerife”.

Otra herramienta fundamental de comunicación y a la vez de monitorización es [INTEGRATUR](#) que conforma el procedimiento de trabajo colaborativo con todos los ayuntamientos de la isla, se constata en el dossier de buenas [Prácticas Sostenibles de Tenerife](#).

En la web de [Turismo sostenible de Tenerife](#) se puede ver municipio a municipio las acciones en sostenibilidad de cada uno de ellos y su alineación con los ODS en esta materia o eje. El destino realiza una supervisión concreta de turismo sostenible, se trabaja en sostenibilidad y Calidad, con Biosphere y SICTED.

Turismo de Tenerife a través de su Departamento de Productos turísticos impulsa la sostenibilidad turística mediante planes de acciones sostenibles, Mesas técnicas de

sostenibilidad Turística y de Turismo y Medio Ambiente donde se analizan, debaten y resuelven muchas cuestiones medioambientales, INTEGRATUR, ya mencionado, que conforma el procedimiento de trabajo colaborativo con todos los ayuntamientos de la isla, y la comunicación online de forma permanente.

Se efectúan campañas de **integración del turismo en la vida social** como **“YO SOY TENERIFE”** que parte del Cabildo insular de Tenerife, al ser conscientes de la importancia que el turismo ha tenido y tiene en el desarrollo económico y social de la isla

Además, el [Cabildo de Tenerife](#) en materia de medio ambiente y sostenibilidad realiza una enorme labor respecto a la participación y comunicación, en todo lo relativo a educación ambiental como: el programa [“En la Naturaleza, disfruta y respeta”](#), el [“Banco de Ideas de Negocios Ambientales Sostenibles”](#) [“Buenas prácticas ambientales”](#), [“Administración y ciudadanía, juntos por la sostenibilidad”](#) programa de [“Educación Ambiental”](#), etc. Asimismo el Cabildo a través de su Unidad de Educación Medioambiental ofrece colaboración y asesoría en temas de [sensibilización medioambiental](#).

Y desde el sector privado es destacable el gran impulso y proactividad en relación a la sostenibilidad, a través de asociaciones como pueden ser la Asociación Hotelera y Extrahotelera de Tenerife, La Palma, La Gomera y El Hierro ([ASHOTEL](#)) y la Asociación de Empresarios Turísticos [Excelencia Turística de Tenerife](#). **ASHOTEL** se define como *“la asociación líder del cambio en el sector, que represente los intereses de sus asociados y les preste el mejor servicio, aportándoles herramientas innovadoras para ser más competitivos, **sostenibles y eficiente**”*. Además, cuenta con una Fundación ASHOTEL que realiza acciones de responsabilidad social corporativa, colaborando con fines y asociaciones sociales. La asociación **Excelencia Turística de Tenerife** se define como *“una organización empresarial constituida con el firme propósito de crear valor, desarrollando iniciativas alineadas con la estrategia empresarial de sus empresas asociadas y la sociedad en general. Centramos nuestra aportación en la mejora de la gestión empresarial, a través de la transferencia de conocimiento en los ámbitos de la excelencia, **el desempeño ambiental y la responsabilidad social corporativa**”*.

Por otra parte, destacar muy positivamente que en Tenerife se garantiza de forma plena **el acceso de los turistas** a los espacios turísticos, recursos culturales, gastronomía, costumbres, etc. Y también de forma prioritaria se garantiza **el acceso de la población local** a la oferta e infraestructuras turísticas y oferta cultural. También se fomenta la filantropía del turista con el territorio, por ejemplo, mediante jornadas de voluntariado para fines sostenibles y limpiezas del litoral.



LÍNEAS ESTRATÉGICAS DEL MODELO DE DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE

La **Línea Estratégica de la Isla de Tenerife** en relación al **eje de Sostenibilidad** en el ámbito **A. Instrumentos de política de turismo responsable y sostenible**, se aglutina en las siguientes recomendaciones o acciones.

SOS.A1. Impulso a la Mesa o Comisión de Sostenibilidad en turismo

Responsable	Turismo de Tenerife
Secundario	Futuro Consejo Insular de Turismo, empresariado turístico, Universidad de La Laguna
Prioridad	Alta

Tenerife es ejemplo de buenas prácticas en turismo sostenible, dispone de una mesa de sostenibilidad turística y un plan de sostenibilidad en turismo, trabaja junto con el sector privado en certificaciones de turismo responsable, apuesta por las energías renovables, y apoya planes de manejo ambiental y apoyo al producto local.

Se recomienda el impulso de la Mesa o Comisión de Sostenibilidad, en el marco del futuro Consejo Insular de Turismo que se pondrá en funcionamiento. Esta Mesa funcionará de manera coordinada con el Departamento de Productos Turísticos de Turismo e Tenerife, que lidera la línea de Sostenibilidad de la estrategia turística implementa las políticas de sostenibilidad y realiza un seguimiento de las mismas.

La Mesa de Sostenibilidad es una Comisión Permanente que vela por la sostenibilidad en el destino.

Destacar que también existe una Mesa de Turismo movilidad y carreteras y otra mesa de Turismo y Medio Ambiente.

Esta acción está relacionada con: **GOB.B1 Puesta en marcha del Consejo Insular de turismo.** Y de la **GOB.B2. Creación del Comité o Unidad DTI.**

SOS.A2 Monitorización del Turismo Sostenible en los municipios de la Isla

Responsable	Turismo de Tenerife, Mesa de Sostenibilidad Turística, Ayuntamientos de la Isla
Secundario	Futuro Consejo Insular de Turismo
Prioridad	Alta
Se aconseja seguir impulsando la participación de los destinos tinerfeños en INTEGRATUR, como herramienta de seguimiento de las acciones de turismo sostenible y la consecución de los ODS, en la actualidad no todos los municipios cuentan con contenido integrado en la plataforma.	

SOS.A3. Indicadores de Sostenibilidad

Responsable	Turismo de Tenerife, Mesa de Sostenibilidad Turística, Ayuntamientos de la Isla
Secundario	Futuro Consejo Insular de Turismo, Smart Island, Universidad de la Laguna
Prioridad	Media
Sería conveniente disponer de Indicadores de Sostenibilidad, para el diseño de los mismos se puede trabajar con la Universidad de La Laguna y con el sector turístico. Algunos indicadores ya existen como por ejemplo el cálculo de la población turística equivalente, huella de carbono, pero otros deben ser definidos. Entre los mismos, se aconseja no olvidar la medición de la capacidad de carga, en los meses mayor afluencia de visitantes y en los lugares con mayor concentración de visitantes. Se puede aprovechar la sensórica del proyecto Smart Island para establecer indicadores de capacidad de carga del turismo que puedan ser comparables intertemporalmente, podría servir para la redistribución de los flujos turísticos entre los diferentes destinos de la Isla. Y así, disponer de un cuadro de mando en el marco del Smart Island con indicadores de sostenibilidad, entre ellos también de capacidad de carga del turismo, para	

SOS.A3. Indicadores de Sostenibilidad

prevenir la sobreexplotación turística y deterioro del medio. Esto permitía realizar reportes de los avances en los compromisos de Sostenibilidad.

Se podría realizar mediante distribución de sensórica, y la explotación de los datos disponibles de consumos de energía eléctrica, agua y generación de residuos, e integrar y difundir dicha información en la web de [Investigación Turística de Turismo de Tenerife](#). Esta acción está estrechamente relacionada con las acciones: **SOS.D2. Conocimiento de Sostenibilidad turística. Y la TEC.D2. Sistema de Inteligencia Turística.SOS.A2 Monitorización del Turismo Sostenible en los municipios de la Isla.**

SOS.A4. Impulso de la contribución del turista a la Sostenibilidad

Responsable	Turismo de Tenerife, Mesa de Sostenibilidad Turística, Ayuntamientos de la Isla
Secundario	Futuro Consejo Insular de Turismo
Prioridad	Media

Se debe contar con mecanismos para la contribución del turista a la sostenibilidad del destino, filantropía del turista, en esta línea se podría diseñar un mecanismo tipo donativo voluntario en acciones sostenibles para que el gasto turístico revierta en la sostenibilidad del destino o realizar actividades o eventos que impliquen al turista en la limpieza de entornos naturales, apoyo a la economía local o la cultura local.

Se ha constatado que se está trabajando en estos temas y que se realizan campañas de concienciación medioambiental y en solidaridad del visitante.

SOS.A5. Sostenibilidad turística en el sector privado

Responsable	Turismo de Tenerife, Mesa de Sostenibilidad Turística, Ayuntamientos de la Isla
Secundario	Futuro Consejo Insular de Turismo, empresariado turístico
Prioridad	Media

Se debe seguir impulsando la concienciación en Sostenibilidad y la gestión sostenible por parte del empresariado turístico tinerfeño. Uno de los aspectos más valorado por los viajeros que llegan a la Isla de Tenerife es el esfuerzo del sector hotelero por garantizar la sostenibilidad de su actividad minimizando el impacto en el medio ambiente y, por este motivo, el sector hotelero de la ciudad presta especial atención a esta cuestión.

El destino cuenta con un ente gestor y una política turística sólida, que trabaja con el sector privado en un turismo responsable y sostenible, alineado con los 17 ODS de Naciones Unidas. Además, de que muchas de las empresas turísticas trabajan en Compromiso Biosphere Tenerife. Los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030 aplicados al turismo deben inspirar la gestión turística, como se reflejó en el [Memorándum de Arona](#) en 2017. Y la [Guía para un Turismo Sostenible](#) de 2019, herramienta que ayuda a los gestores del sector turístico a valorar el grado de cumplimiento de los ODS de Naciones Unidas.

En relación con todo lo mencionado, se aconseja que se siga impulsando a que las empresas sigan planes de manejo ambiental, es decir, se aconseja que todas las empresas turísticas, trabajen o no con [Biosphere](#) o [SICTED](#) o con los dos, dispongan de un **plan de manejo ambiental**, el cual incluya medidas de reciclaje, uso de envases retornables, eficiencia energética, uso de energías renovables, e implementar otras medidas de control para evitar la contaminación.

Se podría incrementar el apoyo económico a la sostenibilidad de las empresas turísticas. Además, el ente gestor, en coordinación con el resto de actores competentes en el seno de la mesa de sostenibilidad, debe promover la economía circular en el sector gastronómico y hotelero. Esta medida está relacionada con las acciones: **SOS.C5. Gestión ambiental en las empresas turísticas.**

Ámbito B. Conservación y mejora del patrimonio cultural

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

En este ámbito **el grado de cumplimiento es muy elevado, del 93,3%**, refleja este resultado el sobresaliente y continuo esfuerzo realizado en [Tenerife](#) en aras a la sostenibilidad sociocultural. Se debe continuar en esta línea de trabajo, apostando por la conservación y el fomento de su cultura como activo fundamental de la Isla.

Conservación del patrimonio cultural

El **patrimonio cultural** es el conjunto de bienes, materiales e inmateriales, que son identificados por una sociedad concreta como portadores de valores culturales propios de la comunidad. La **gestión turística del patrimonio cultural** tiene un objetivo primordial: preservar los bienes culturales o la herencia cultural para generaciones futuras. El papel del ente gestor en su conservación es fundamental, no sólo a través de su acción directa, sino también a través de su capacidad de influencia sobre los visitantes por un lado y su rol de catalizador a otros agentes públicos competentes.

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

En el destino se ha comprobado que el compromiso público y privado va en esta línea y se está trabajando desde hace mucho tiempo en la mejora, conservación y gestión eficiente del patrimonio cultural tangible e intangible, y del patrimonio arquitectónico, histórico y artístico. Y se constata que se **cumple de forma muy satisfactoria con la protección del patrimonio cultural, artístico, arquitectónico y con la preservación de sus tradiciones.**

El ente gestor **Turismo de Tenerife** es conocedor de la importancia de la Cultura como activo turístico y así lo recoge en su web: *“Tenerife no se puede entender sin un acercamiento a sus costumbres y sus tradiciones, a sus literatos y músicos, a la forma de hablar y sentir de sus habitantes, a su arquitectura y a su vasta oferta artística: un acercamiento a la esencia de la Isla. Arropado por su paisaje único y sus gentes, el visitante puede disfrutar de una amplia variedad de museos, centros culturales,*

exposiciones, obras arquitectónicas de renombre y un sinfín de actividades que lo vinculan aún más al modo de vida tinerfeño”. “La cultura forma parte de la identidad de un lugar, y en Tenerife encuentras cada día, en alguna parte de la isla, actividades que te ayudan a entender mejor a sus habitantes, a la vez que, a enriquecer tus días en la isla, haciéndolos más fructíferos y memorables. Sus tradiciones, sus festivales o romerías, bulliciosas y alegres, conectan con los ancestros, y te permiten integrarte en ellas como uno más”.

Todo ello va en línea con la propia definición de DTI que implica la integración e interacción del visitante con el territorio, con el destino y sus costumbres.

[Tenerife](#) dispone de una adecuada [legislación](#) respecto a la sostenibilidad cultural, como ya se recogió en la categoría de Legislación del ámbito A. En la gestión y conservación del patrimonio histórico artístico las [competencias de las Administraciones Públicas](#) están repartidas entre los [ayuntamientos o entidades locales](#), el Cabildo, la [Administración Autonómica](#) y el Estado.

Resaltar en los destinos la importancia a nivel municipal de esta coordinación en que los ayuntamientos son los responsables de velar por el Patrimonio Histórico municipal, notificando al Cabildo la existencia de factores de amenaza y adoptando las medidas cautelares necesarias, y son los que elaboran los Planes Especiales de Protección (PEP) de conjuntos históricos, zonas arqueológicas y sitios históricos, así como los catálogos municipales, y autorizan las obras en conjuntos históricos con PEP en vigor, proponen al Cabildo iniciativas en materia de protección y conservación de los bienes históricos municipales y colaboran con el cabildo en todos los temas de conservación y protección del patrimonio cultural cuando es necesario.

Se dispone de un mapa online del [Patrimonio Histórico de Tenerife](#) que permite visualizar y ubicar los diferentes Bienes de Interés Cultural existentes en la Isla: Monumento, Conjunto Histórico, Zona Arqueológica, Jardín Histórico, Sitio Histórico, Zona Paleontológica y Sitio Etnológico.

El Plan Insular de Ordenación de Tenerife (PIOT) y de Ordenación Turística también vela por la salvaguarda del patrimonio natural y arquitectónico del destino.

Los [niveles de protección](#) del patrimonio cultural en Tenerife, según la legislación vigente, son tres:

-  **Bienes de Interés Cultural (BIC).** Se declararán bienes de interés cultural aquellos bienes muebles, inmuebles e inmateriales más sobresalientes de valor histórico, artístico, arquitectónico, arqueológico, etnográfico, bibliográfico,

documental, lingüístico, paisajístico, industrial, científico o técnico o de naturaleza cultural, así como los que constituyan testimonios singulares de la cultura canaria.

 **Bienes catalogados.** Serán bienes catalogados aquellos bienes muebles, inmuebles e inmateriales del patrimonio cultural de Canarias que ostenten los valores a los que se refieren los artículos 39 y 50 de la presente ley que sean incluidos en catálogos insulares o municipales, respectivamente.

Cuando se realizan obras en un Bien de Interés Cultural (BIC) se requiere un informe especial. Los planes de Ordenación Urbana municipales y el PIOT son garantistas de la conservación del patrimonio arquitectónico histórico.

Los municipios disponen de inventarios de bienes protegidos, edificios, palacios, yacimientos arqueológicos, Además, en el Cabildo también se cuenta con un listado de Bienes de interés Cultural e inventario del Patrimonio Cultural de la isla, donde se recogen los activos culturales patrimoniales

Además, del patrimonio tangible Tenerife tiene un enorme patrimonio intangible englobado por sus costumbres y tradiciones.

Fomento del patrimonio cultural

Tenerife tiene una gran tradición cultural. Se organizan gran número de actividades culturales relacionadas con su patrimonio cultural tangible e intangible. Destacable en este sentido el papel tanto del Cabildo como de los 31 municipios de la isla y de las asociaciones culturales. En el fomento del patrimonio cultural también juega un papel relevante el Cabildo de Tenerife.

Se difunde amplia información cultural a nivel de cada municipio vía web. Los centros culturales de la isla publican sus agendas de actividades, además de Turismo de Tenerife en su web recoge la [actividad cultural](#) disponible más destacada.

Agenda cultural Tenerife

24 abril 2020 - 31 diciembre 2020



Imagen: Web de Agenda Cultural de Tenerife

En Turismo de Tenerife se difunde una detallada información, pormenorizada y útil de museos, rutas, salas de exposiciones, centros culturales, monumentos, cine, personajes ilustres, recursos culturales del destino. En la isla se organizan múltiples actividades culturales, resaltable que se involucra a los turistas. Se promueven y conservan las tradiciones culturales canarias.

En la actualidad, además dada la situación de crisis sanitaria por la pandemia mundial, Tenerife acerca la cultura a los hogares a través de los medios digitales. A través de Museos de Tenerife, el Museo de Naturaleza y Arqueología (MUNA) difunde al público la visita virtual de las exposiciones que acogen sus espacios. Por su parte, el Museo de Ciencias Naturales del MUNA ofrece contenidos digitales denominados Ciencia encriptada, un proyecto que presenta relatos cortos con acertijos y enigmas a resolver de forma interactiva a través de la web y las redes sociales. Y el Museo de la Ciencia y el Cosmos (MCC) acoge Astronomía desde el balcón, un evento que propone abrir una ventana al cielo para que desde casa se puedan observar los fenómenos astronómicos.

La Orquesta Sinfónica de Tenerife pone al alcance de todos sus seguidores una iniciativa de conciertos virtuales incluidos en diversos programas como Emociones desde el salón donde toman parte los músicos de la formación.

Además, de teatro online: el Teatro Guimerá tiene una serie de espectáculos online de forma gratuita. Una iniciativa que tiene como objetivo ayudar al sector cultural de las islas, apostando por las artes escénicas y las compañías canarias.

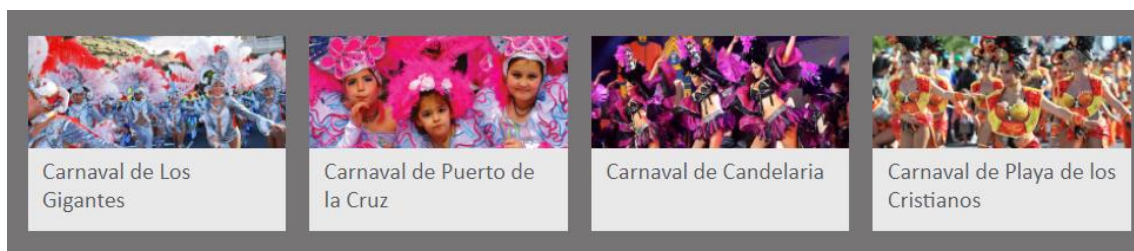
La [Universidad de La Laguna](#) también ofrece actividades culturales.

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

Por otra parte, destacar que se desarrollan acciones concretas de [conservación de la autenticidad de la artesanía](#), la Ley 3/2001 de Artesanía de Canarias entre sus objetivos tiene el fomento y la recuperación de las manifestaciones artesanales propias de Canarias y consolidar el mantenimiento de las existentes, además de Promover la creación y el desarrollo de los cauces de comercialización adecuados para los productos artesanos de Canarias, ejemplo en Tenerife es la Fundación Tenerife Rural.

Entre todos los eventos culturales, por destacar uno de ellos, dada su relevancia internacional, se puede mencionar el prestigioso [Carnaval](#) de la isla que se celebra en los diferentes municipios de Tenerife, el de la capital Santa Cruz es reconocido como Fiesta de interés turístico internacional.



Promoción del carnaval. Fuente: Turismo de Tenerife

Tenerife es una isla muy innovadora social y culturalmente. Resaltable el fomento del talento local en artes y cultura. Se cuenta con museos al aire libre que son referencia a nivel turístico, como las obras de César Manrique (Lago Martiánez, etc.)

Además, se realizan esfuerzos en crear sinergias entre Cultura y Turismo con el objetivo principal de acercar la cultura tanto a los residentes como a los visitantes.



LÍNEAS ESTRATÉGICAS DEL MODELO DE DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE

La **Línea Estratégica de la Isla de Tenerife** en relación al **eje de Sostenibilidad** en el ámbito **B. Conservación y mejora del patrimonio cultural**, se aglutina en las siguientes recomendaciones o acciones.

SOS.B1. Fomento del binomio Cultura y turismo

Responsable	Cabildo de Tenerife, Turismo de Tenerife
Secundario	Futuro Consejo Insular de Turismo, empresariado turístico, visitantes
Prioridad	Media

Se recomienda seguir impulsando como hasta ahora la relación “Cultura y Turismo” para seguir creando sinergias en aras de la sostenibilidad sociocultural y el desarrollo económico. Se aconseja seguir apostando por actividades relacionadas con los recursos culturales locales, es además una forma de diferenciación la oferta turística. Existe un importante segmento de oferta y demanda turística relacionada con el turismo cultural (eventos culturales, festivales, etc.). Cada vez más se realiza mayor tematización y paquetización de productos temáticos en torno a experiencias culturales.

Por otra parte, la disponibilidad de edificios catalogados como de interés cultural que estén infrautilizados podrían ser de uso turístico-cultural.

SOS.B2. Fomento de la participación ciudadana en sostenibilidad sociocultural

Responsable	Cabildo de Tenerife, Ayuntamientos de la Isla
Secundario	Residentes y visitantes
Prioridad	Media

Se debe seguir motivando la actitud participativa ciudadana en sostenibilidad sociocultural. Continuar con el fomento de la Cultura en Tenerife con indicativas

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

participativas. La estrategia cultural de Puerto de la Cruz es un excelente ejemplo de esta participación ciudadana.

SOS.B3. Impulso de la filantropía del turista en Sostenibilidad sociocultural

Responsable	Turismo de Tenerife, Ayuntamientos de la Isla
Secundario	Futuro Consejo Insular de Turismo, empresariado turístico, visitantes
Prioridad	Media

Se recomienda diseñar mecanismos que ofrezcan a los turistas que llegan al destino la posibilidad de colaborar activamente con el destino en promocionar proteger y conservar su patrimonio cultural. El patrimonio cultural debe ser considerado como un valioso legado recibido del pasado, que se debe cuidar, mantener y seguir transmitiendo a generaciones futuras. Para generar filantropía es necesario la comunicación y sensibilización sobre los valores culturales del territorio.

SOS.B4. Apoyo a la artesanía local

Responsable	Áreas de Cultura y Promoción Económica del Cabildo de Tenerife
Secundario	Turismo de Tenerife
Prioridad	Media

Se recomienda continuar con el apoyo a la artesanía local, desarrollando acciones concretas de conservación y promoción de los oficios artesanos locales.

Destacable que el destino fomenta y conserva la artesanía local, por una parte, ofreciendo formación y subvenciones, y por otra, cediendo espacios.

La iniciativa [Tenerife Mercadeando](#) del Cabildo reactiva el sector de la artesanía, supone organizar mini ferias artesanas en los municipios, en las que, de manera gratuita para los expositores, se puedan mostrar y comercializar los productos manufacturados de una manera cómoda y segura.

Ámbito C. Conservación medioambiental

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

En este ámbito **el grado de cumplimiento** es del **80,8%**, fruto de un continuo esfuerzo en conservación y mejora de su entorno medioambiental.

El [Cabildo de Tenerife](#) dispone en relación con este ámbito de varias áreas insulares con competencias directas como son: Desarrollo Sostenible y Lucha Contra el Cambio Climático, Gestión del Medio Natural y Seguridad, Carreteras, Movilidad e Innovación.

Una de las muchas iniciativas en aras a la conservación medioambiental detectada es el [Banco de Ideas de negocios ambientales sostenibles](#).

Espacios naturales, flora y fauna

En temas de [biodiversidad](#) en la isla la gestión se realiza de forma eficiente en lo que respecta al Cabildo de Tenerife

Desde el Cabildo insular se trabaja en la conservación de la biodiversidad, se lucha contra [especies invasoras](#), una amenaza para la biodiversidad. Cuenta Tenerife con inventario de recursos y espacios naturales, además de con [planes de conservación](#) y recuperación de especies endémicas de la isla, como pueden ser el [lagarto gigante tinirfeño](#), gallotia intermedia, la jarilla de Agache, Helianthemum teneriffae, el cardo de plata, Stemmakantha cynaroides, y jarilla de cumbre, Helianthemum juliae, y la picopaloma, Lotus berthelotii, y del pico de El Sauzal, Lotus maculatus. Se vela de forma activa por el mantenimiento y mejora de los hábitats naturales, la biodiversidad de fauna y flora.

Tenerife dispone de un **Plan insular de Biodiversidad**, que tiene como objetivo enmarcar y dirigir las actuaciones en materia de biodiversidad y sostenibilidad de las especies, razas y cultivo de variedades autóctonas. Además, se cuenta con un Vivero insular de flora autóctona que contribuye a la conservación de la biodiversidad y da la posibilidad al ciudadano de comprar plantas canarias. Y un centro de recuperación de fauna silvestre "La Tahonilla", que acoge y atiende los ejemplares de animales

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

accidentados que son recogidos por los ciudadanos y por diferentes organismos públicos.

Tenerife trabaja además con el Proyecto Life-Naturaleza que tiene como objetivo la restauración de los bosques termófilos de *Juniperus* (bosques de sabinas) en la isla.

Se ha puesto a disposición de los ciudadanos una [Guía interactiva de especies vegetales](#) que permite realizar consultas sobre las mismas referidas a las 11 comarcas ambientales de la isla en base al PIOT, se incluye 165 especies (100 autóctonas y 65 exóticas).

Se debe recordar que el 47% de la isla es considerada espacio natural protegido, siendo una herramienta fundamental en la conservación de la naturaleza la [Red Canaria de Espacios Naturales Protegidos de la Isla de Tenerife](#) que engloba a 14 monumentos naturales, 4 reservas naturales integrales, 6 reservas naturales especiales, 6 sitios de interés científico, 4 paisajes protegidos, 2 parques rurales, 1 parque natural y 1 parque nacional (El Teide).

El [Teide](#), patrimonio natural de la humanidad es el símbolo de Tenerife y de Canarias, y ejemplo del cuidado y respeto de los tinerfeños por sus espacios naturales.



El Teide y el centro de recepción de visitantes. Imagen: foto tomada durante la visita

Señalética

Respecto a la señalética de Tenerife la señalización informativa no causa impactos paisajísticos y es clara y adecuada. La señalización es vertical y horizontal.

Por otra parte, aunque la señalización actual es correcta, existe margen de mejora en señalética turística, tanto en el medio urbano como en el rural del destino, el ente gestor ya ha contemplado su renovación, mejora y actualización incluyendo señalética con soporte tecnológico.

Movilidad

El Cabildo de Tenerife respecto al fomento de la movilidad sostenible, dispone de un Área de movilidad y un **Plan de Movilidad** a nivel insular. Además, se ha realizado de forma innovadora un [estudio y análisis de la movilidad](#) en la isla para desde ese punto de partida mejorar la misma, en el marco de la [Mesa Insular de Movilidad](#). Desde el Cabildo se impulsa la movilidad eléctrica, ejemplo de ello son la distribución de puntos de recarga eléctrica y la movilidad urbana en tranvía eléctrico.

El Plan Insular de movilidad sostenible a medio y largo plazo, años 2030 y 2040, se están desarrollando los pliegos, la idea es la adaptación a los nuevos modos de transporte y fuentes de energía eléctrica e hidrógeno.

En el proyecto Smart Island Tenerife se contempla un vertical sobre movilidad.

Destacable que la [tarjeta ciudadana Ten+](#) también está pensada para los Transportes de Tenerife, se enmarca dentro del plan de modernización de la isla. Existen [descuentos y bonificaciones](#) en el transporte público de la isla para diversos colectivos: discapacitados, familias numerosas, mayores y jóvenes.

La empresa pública [TITSA](#) (Transporte Interurbano de Tenerife, S.A.) tiene encomendado el servicio de transporte público por carretera en la isla de Tenerife, cuenta con una flota de 600 guaguas, que mueven a 45 millones de viajeros al año, recorriendo 35 millones de kilómetros anuales a través de sus 180 líneas interurbanas.

TITSA se encuentra en [fase de renovación](#) de la flota de guaguas a vehículos más [accesibles y sostenibles](#), según el Acuerdo Marco de Renovación 2019-2023 con el que se van a incorporar un total de 170 guaguas. La edad media de la flota se reduce a 6,5 años. La apuesta por guaguas de baja emisión e híbridas colabora con la lucha contra el cambio climático al reducir la emisión de gases de efecto invernadero y colaborar con la mejora de la calidad del aire.

Hay 3700 paradas de guaguas en la isla también existen dos planes de aparcamientos disuasorios, uno al borde de la autopista Tenerife 5 norte y otro el de la autopista Tenerife Sur, cuentan con sistema de modelización del comportamiento de los usuarios y sirve para la toma de decisiones de forma previa es una herramienta innovadora.

TITSA tiene un departamento de Big Data con algoritmos de optimización de ruta y permite reorganizar las rutas, el superordenador Teide ayuda en esto, se hace una vez a la semana este proceso de optimización de rutas.

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

En 2018 se crea un sistema para analizar el comportamiento de los usuarios a través de terminales móviles sirve para mejorar el diseño de las rutas del transporte público en Tenerife. Otra innovación es que el billete de transporte es único sirve tanto para la guagua como para el tranvía. El 10% de las paradas de guaguas concentran el 80% de los usuarios por eso las acciones sobre accesibilidad se van a llevar a cabo en estas 10% representativo en un primer momento.

Otra acción es la del transporte a la demanda en el medio disperso, se debe implantar utilizando una herramienta tecnológica de transporte a la demanda mediante app

Respecto a los transportes intermodales hay dos intercambiadores de transporte uno en Santa Cruz y otro en la Laguna, y se va a crear otro en los Cristianos, también se espera un proyecto de tren para Tenerife Sur.

Por otra parte, el tranvía de Tenerife cuenta con dos líneas en servicio en el área metropolitana de la isla circulando entre las ciudades de Santa Cruz y La Laguna. La principal Línea 1, de 12,5 km y con 21 paradas, conectada con otra transversal Línea 2 de 3,6 km, con 6 paradas, dos de ellas de trasbordo entre ambas líneas. Indicar que el tranvía de Tenerife es el primer medio de transporte público en certificarse en accesibilidad universal gracias a las mesas de trabajo.

Movilidad urbana es competencia municipal, pero el Cabildo asesora a los municipios sobre este tema, se debe fomentar los espacios públicos para el peatón y reducir los espacios para el vehículo en el centro de las ciudades. Y los viajeros pueden conocer la ocupación de los [tranvías](#) a tiempo real mediante app.



Movilidad en Tenerife. Fuente: Cabildo de Tenerife.

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

En relación a la movilidad ciclista en el destino: en muchos municipios como Santa Cruz, La Laguna, Adeje, Arona, San Miguel, existen carriles bici. Además, en el resto de la isla se fomenta el uso y la práctica deportiva de cicloturismo para ello se trabaja en diferentes proyectos que promueven el uso de la bicicleta: proyecto piloto de carretera vieja del sur, señalética insular, y señalética de puertos de Montaña, etc.

Existe margen de mejora en movilidad eléctrica: son necesarios más puntos de recarga, se está en fase de ampliación de la oferta de puntos de recarga eléctrica.



Recarga eléctrica. Foto tomada durante la visita.

Gestión y calidad del agua.

El agua es el elemento básico de todo destino turístico, la gestión sostenible y eficiente del ciclo integral del agua es fundamental. El **Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) número 6** indica que se debe conseguir “**Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos**”. El agua es clave para el desarrollo sostenible, la mejora en el suministro de agua potable, el saneamiento y la higiene, crean economías de escala en otras áreas, entre las que se incluyen la salud, la educación y la reducción de la pobreza.

Se debe señalar que más del 80% del [agua](#) que se consume en la isla de Tenerife proviene de los 1700 kilómetros de galerías perforadas y de los 500 pozos en activo. Desde el año 1997 está vigente el Plan Hidrológico de Tenerife que analiza el consumo y estudia formas de aumentar la producción de agua. El principal sector de consumo de agua es la agricultura, seguido por las necesidades de abastecimiento de la población.

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

Algunas de las opciones que se barajan pasan por la desalación de agua de mar y depuración de aguas residuales para su uso en regadíos: la primera estación desaladora comenzó a funcionar en el sur de la isla en el año 1998. Tenerife también cuenta con plantas de mejora de la calidad de las aguas subterráneas, que eliminan los minerales nocivos del agua para consumo humano.

En relación al ciclo integral del agua en la isla de Tenerife la gestión se realiza de forma eficiente y correcta, se cumple con la normativa al respecto, como la Ley de Aguas de Canarias. Hay agua suficiente, pero es un recurso escaso en la isla y debe ser cuidado. El [Plan Hidrológico de Tenerife](#) es la herramienta fundamental en este tema.

El [Consejo Insular de Agua de Tenerife](#), organismo adscrito al Cabildo se encarga de dirigir, ordenar, planificar y gestionar de manera unitaria las [aguas de la Isla de Tenerife](#).

El abastecimiento es adecuado, la disponibilidad de agua es suficiente y el agua consumida para el uso turístico no compromete de ninguna manera al suministro de la población. Se realiza concienciación en ahorro de agua y existen tarifas por tramos de consumo favoreciendo al que menos consume.

Aguas de Tenerife y El Cabildo velan por la calidad del agua de consumo, realizando analíticas de calidad. Se realizan de forma periódica estos controles de calidad del agua por Consejo Insular de Agua de Tenerife, además de por [CANARAGUA](#) que abastece cada municipio publicando la [información](#) al respecto.

CANARAGUA realiza una [gestión sostenible](#) del ciclo del agua, se sigue la hoja de ruta [REwater Global Plan \(2017-2021\)](#), con objetivos de responsabilidad ambiental, social y económica.

Por otra parte, [Balsas de Tenerife](#) (BALTEN), también organismo adscrito al Cabildo, se encarga del abastecimiento y desalación de agua para regar cultivos y las conducciones para el abastecimiento de poblaciones tinerfeñas.

Recientemente, en julio de 2020, se ha firmado un [convenio](#) entre el Cabildo de Tenerife y el Ministerio de Transición Ecológica para la mejora en la [depuración](#) de agua de la Isla, supone unas inversiones de 170 millones de euros. La firma de este convenio permitirá solventar el incumplimiento de las Directivas sobre protección de agua, 91/271/CEE y 2000/60/CE, al mejorar el saneamiento y depuración de los Sistemas Territoriales de Arona este, San Miguel oeste, Acentejo, Granadilla de Abona y Valle de La Orotava, a la vez que permite la regeneración de las aguas residuales depuradas para posibilitar su reutilización para riego agrícola, cumpliendo con el Real Decreto 1620/2007, de 7 de

diciembre, por el que se establece el régimen jurídico de reutilización de las aguas depuradas.

Resaltable que desde el Consejo Insular del Agua se [fomenta](#) el uso de agua depurada para el riego.

Interesante el documento “Agua y Turismo en Tenerife: producción, gestión y consumo”, trabajo realizado en el marco del Proyecto ACUATUR “Análisis del impacto social, medioambiental y económico de la gestión del agua en el sector turístico de la isla de Tenerife y propuestas de mejora” en 2016.

Playas

El agua de baño en las playas de Tenerife también pasa los correspondientes controles de calidad del agua de baño. La gestión de las playas por parte del Cabildo y de los municipios se realiza de una forma correcta y eficiente.

Se publica información específica respecto a carta de servicios en playas en las diferentes webs de turismo a nivel municipal de la isla. Existen multitud de zonas de baño en la isla, además de las playas están las piscinas o charcos.

También se realiza una eficiente limpieza de [playas](#) y continuas campañas de concienciación respecto a la limpieza de playas y espacios públicos.

Además, en la Web de [Turismo de Tenerife](#) se encuentra amplia información sobre las playas del destino. De los [342 kilómetros](#) de perímetro de la isla, cerca de 70 kilómetros corresponden a playas. Hay un total de 14 playas con bandera azul de las cerca de 80 playas de la isla.

Para la temporada de playa 2020 debido a la situación provocada por la pandemia COVID-19 y los protocolos higiénicos sanitarios, el destino ha trabajado de forma transversal en el Plan de Contingencia de las playas que ejecuta acciones de protección para garantizar un destino turístico seguro. Entre las medidas tomadas tienen especial importancia la definición, control y vigilancia del aforo de las distintas playas, así como mantener la distancia social; la instalación de cartelería específica al COVID19, con instrucciones a seguir por parte de los usuarios para un disfrute seguro de las playas; y el refuerzo de la limpieza y desinfección de las instalaciones, tales como los accesos, las duchas, los módulos de aseos y sanitarios.



Playa de Las Vistas. Fuente: Turismo de Tenerife

Calidad del aire

Un aspecto importante para la salud y la calidad de vida es la calidad del aire. La calidad del aire en Tenerife en general es adecuada, pero existe margen de mejora.

El destino está integrado en la [Red de Control de Calidad del Aire de Canarias](#) y sigue el [Plan de actuación de la Calidad del aire de Canarias](#) y el Plan nacional de calidad del aire y protección de la atmosfera.

En el Tenerife se dispone de 36 estaciones fijas de medición de la calidad del aire (13 en el sur de la isla, 22 en la zona de Santa Cruz y La Laguna y 1 en los Realejos-Balsa Zamora) además de una unidad de medición móvil.

Además, también se [difunde](#) de forma diaria la información [vía web](#) del Gobierno de Canarias. Se publican además informes de la calidad del aire en la isla.

Los contaminantes medidos son: partículas en suspensión (PM10 y PM2,5), dióxido de azufre (SO2), óxidos de nitrógeno (NO y NO2), monóxido de carbono (CO), benceno (C6H6) y ozono (O3), aunque no todas las estaciones miden todos los parámetros mencionados.

Seleccione la zona deseada

Sta Cruz-La Laguna

Estación	Dióxido de azufre SO ₂	Dióxido de nitrógeno NO ₂	Partículas PM _{2.5}	Partículas PM ₁₀	Ozono O ₃
Casa Cuna [Ubicación]	Muy buena	Buena	Buena	Regular	Muy buena
Tome Cano [Ubicación]	Muy buena	Muy buena	Buena	Malo	Muy buena
Tena Artigas-Sta Cruz de Tenerife [Ubicación]	Muy buena	Muy buena	No disponible	Regular	Buena
Vuelta Los Pajaros-Sta Cruz de TF [Ubicación]	Muy buena	Buena	Buena	Regular	Muy buena
Deposito Tristan-Sta Cruz de TF [Ubicación]	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Regular	Muy buena

Medición de la calidad del aire. Fuente: Gobierno de Canarias

Las principales fuentes de emisión de contaminantes del aire son las procedentes del tráfico rodado, siendo, sobre todo, en óxidos de nitrógeno NO y NO₂ junto con partículas en el caso de los vehículos diésel, y monóxido de carbono CO, benceno y plomo en los de gasolina. Por tanto, las principales acciones para reducir la contaminación del aire pasan por la disminución del tráfico de vehículos de motor con combustibles fósiles y la potenciación del transporte público sostenible, de ahí la importancia de mejorar la movilidad y potenciar la movilidad eléctrica en el destino, como iniciativas sostenibles.

El sobresaliente esfuerzo en los espacios naturales también contribuye a una mejor calidad del aire y la lucha contra el cambio climático.

Contaminación acústica o ruidos

El destino dispone de un [mapa estratégico de ruido](#), contiene la representación de los niveles de ruido en las carreteras y aglomeraciones, de acuerdo con las exigencias legales teniendo en cuenta también la población y edificios sensibles al ruido afectados. El estudio ha considerado por un lado la elaboración de los mapas estratégicos de ruido en la aglomeración Santa Cruz de Tenerife, San Cristóbal de La Laguna y en los tramos de carretera con más de 16.000 vehículos por día.

El mapa de ruido es una herramienta efectiva con la que poder establecer la afección sonora de las distintas zonas del destino, en particular aquellas que por su uso requieren un clima sonoro silencioso, tales como zonas culturales, docentes, residenciales o sanitarias; y se constituye en un elemento calve en la futura planificación del tráfico de la ciudad o para la redacción o modificación de disposiciones legales de competencia municipal en materia de ruido.

En línea con el mapa de ruido, se ha puesto en marcha por parte del Gobierno de Canarias un [plan de acción contra el ruido](#). Se contemplan en el mismo actuaciones correctoras orientadas a reducir el ruido (reducción de velocidad, pantallas acústicas, peatonalizaciones, carreteras de circunvalación,)

En los centros urbanos las incidencias sobre contaminación acústica es competencia de la policía local que aplica las respectivas sanciones a los infractores.

Eficiencia energética, gestión de la energía, energías renovables, Cambio Climático, Gases Efecto Invernadero (GEI)

Un Destino Turístico Inteligente debe primar la eficiencia energética, fomentar el uso de energías renovables y realizar una adecuada gestión de la energía, priorizar el uso de energías renovables, luchar contra el cambio climático y la reducción de los Gases de Efecto Invernadero (GEI).

El Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) nº 7 se centra en “*Garantizar el acceso a una energía asequible, fiable, sostenible y moderna para todos*”.

Por lo que se ha podido comprobar Tenerife ha asumido ya el compromiso de la lucha contra el cambio climático, la reducción de los GEI, el fomento de la energía renovable y la eficiencia energética.

El Cabildo de Tenerife dispone de un [Área de Desarrollo Sostenible y Lucha Contra el Cambio Climático](#), y se sigue el [Plan de Acción de la Energía Sostenible](#) del Cabildo de Tenerife 2016-2020.

La mayor parte de municipios de la isla están integrados en el [Pacto de los Alcaldes por el Clima y la Energía \(PACE\)](#), herramienta de ayuda ante el cambio climático y la reducción de los GEI y crear sinergias con otros municipios. En 2013 se aprobó la adhesión del Cabildo Insular al Pacto de Los Alcaldes, tanto en calidad de signatario, como de coordinador del Pacto en la isla.

Los diferentes planes del destino están alineados con estos objetivos sostenibles de impulso de una economía de baja emisión de GEI, eficiente y saludable y se trabaja por un entorno más sostenible medioambiental y socialmente.

Respecto a la reducción de gases efecto invernadero (GEI) se estimula a las empresas y operadores turísticos a medir y reducir las emisiones de GEI y fomenta al sector turístico a participar en iniciativas de remisión y compensación de CO₂, por ejemplo en determinados eventos organizados o patrocinados se obliga a la medición por parte de

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

las empresas y participantes a medir las emisiones, el resultado se analiza y se reforesta en colaboración con el área de medio ambiente y también con voluntariado. Se tiene planteado, se llevará a una mesa de Expertos un proyecto sobre mercado local de Bonos Verdes.

Se fomenta el uso de [energías renovables](#), (eólica, fotovoltaica solar, geotérmica, biomasa,...) es clave el rol del [Instituto Tecnológico y de Energías Renovables](#) que además de impulsar el uso de energías renovables con [múltiples y pioneros proyectos](#) apuesta por la arquitectura sostenible como es el ejemplo sus viviendas bioclimáticas.



Tenerife y energías renovables. Fuente: Cabildo de Tenerife

Existen programas de concienciación sobre el ahorro energético para residentes y visitantes, incluso se han editado materiales para escolares, población local.



Tenerife y el Pacto por el Clima. Fuente: Cabildo de Tenerife

Se trabaja a nivel regional en la **Agenda de Transición Ecológica** del [Gobierno de Canarias](#), en fase de exposición de motivos la Ley de Economía circular y un paquete importante de normas y planes de desarrollo sostenible del archipiélago.

Se trabaja con el sector turístico en un proyecto de compensación de la huella de carbono de la actividad turística, a través del Clúster Turisfera de Tenerife, que trabaja en los cinco ejes DTI de forma coordinada con el Cabildo. En el [Clúster](#) participan 35 empresas y ayuntamientos a través del Cabildo, se apoya la oferta turística y experiencias turísticas innovadoras, se está creando mercados de emisiones de CO2 para compensarlo en la isla de Tenerife, compensar la huella carbono con un mercado voluntario. El turista puede compensar las emisiones de CO2 de su vuelo siempre voluntariamente, se fomenta la filantropía del viajero, y así la reducción de los gases de efecto invernadero con la compensación de las emisiones.

Además, las empresas turísticas, trabajan con el apoyo de Turismo de Tenerife en temas de eficiencia energética y sostenibilidad con la ayuda de Biosphere.

Residuos y limpieza viaria y reciclaje, economía circular

La gestión de los residuos y limpieza viaria en la isla, se realiza de forma adecuada. El objetivo fundamental del servicio de limpieza urbana es que todas las áreas rodadas y peatonales (cualquier espacio urbano de uso público) ofrezcan un nivel de limpieza óptimo, entendiendo por tal la no aparición de restos de todo tipo en el suelo, la acumulación de los mismos en los puntos de recogida y la no existencia de elementos (pintadas, carteles, etc.) que incidan negativamente en el aspecto de los municipios.

Es competencia municipal el mantenimiento de los espacios urbanos limpios y la recogida de residuos a nivel local. Desde el Cabildo Insular se fomenta la economía circular y el reciclado, se impulsa la minimización del consumo de productos químicos, reducción del consumo de productos químicos, y garantizar su máxima compatibilidad ambiental (detergentes, insecticidas, fitosanitarios...). Se fomentan prácticas generales documentadas de minimización de residuos, como el consumo de productos envasados en envases retornables en el sector turístico.

Se sigue a nivel territorial el [Plan de residuos de Tenerife](#) desde 2009 y se trabaja por una isla de [Tenerife más sostenible](#). Se prevé la creación de un Observatorio de Residuos de Tenerife dedicado en exclusiva a la recogida y análisis de la información necesaria para la futura gestión de los residuos en la isla.

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

El destino dispone de sistemas para asegurar que los residuos generados en zonas y empresas turísticas son tratados correctamente y reutilizados o depositados de forma segura, sin efectos adversos hacia la población local y el medio ambiente. Las poblaciones de la isla tienen implantado y operativo un sistema de recogida selectiva de residuos urbanos mediante la implantación en vía pública de [contenedores](#) para el depósito de diferentes fracciones: envases, papel/cartón, vidrio y fracción orgánica. Existen [puntos limpios fijos/móviles](#) con información clara para los visitantes y se gestiona la recogida de materiales peligrosos, se dispone de puntos de recogida de residuos en hospitales e industrias, talleres, etc. se sigue la normativa al respecto.



Web de Tenerife + sostenible. Fuente Cabildo Insular de Tenerife. Área de Sostenibilidad.

Resaltable que se realizan **campañas de [sensibilización](#) y fomento del reciclado**, promoviendo la separación de los residuos por clases y su depósito en los contenedores adecuados para su reciclaje, además del uso del punto limpio. Se impulsa la generación de abono orgánico a partir de los residuos domésticos y vegetales a través del compostaje. Y se publican los [datos vía web](#) sobre residuos gestionados.

Las empresas turísticas están concienciadas en el reciclaje y la sostenibilidad, además trabajan con SICTED y Biosphere.

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife



LÍNEAS ESTRATÉGICAS DEL MODELO DE DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE

La **Línea Estratégica de la Isla de Tenerife** en relación al **eje de Sostenibilidad** en el ámbito **C. Conservación medioambiental**, se aglutina en las siguientes recomendaciones o acciones.

SOS.C1. Isla de Tenerife y la Agenda 2030

Responsable	Áreas de Desarrollo Sostenible y Lucha Contra el Cambio Climático, Gestión del Medio Natural y Seguridad, Carreteras, Movilidad e Innovación, Turismo y Promoción Económica del Cabildo de Tenerife.
Secundario	Sector turístico privado, Ayuntamientos de la Isla, residentes y visitantes
Prioridad	Alta
Se aconseja en base a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para el año 2030, seguir velando por la conservación y mejora medioambiental, la lucha contra el cambio climático, impulsar el uso de energías limpias y renovables, manejo ambiental del ciclo del agua, etc.... Los ODS 2030 (ODS) son adaptados al turismo, mediante el Memorándum de Arona (2017). Se aconseja como línea estratégica en el Plan de política turística intensificar los esfuerzos por conseguir los ODS. Relevante el papel de la Mesa de Sostenibilidad turística y la implementación del plan de sostenibilidad.	

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

SOS.C2. Movilidad sostenible

Responsable	Área de Movilidad del Cabildo de Tenerife
Secundario	TITSA, Ayuntamientos de la Isla, residentes y visitantes
Prioridad	Media

Se aconseja la mejora de la movilidad en la isla, ampliar respecto a **movilidad eléctrica** la oferta de puntos de recarga eléctrica. Tiene gran importancia **la ejecución del Plan de Movilidad Sostenible Insular** que se lidera desde el Cabildo.

El Plan Insular de Movilidad Sostenible a medio y largo plazo, años 2030 y 2040, será la herramienta para la adaptación a los nuevos modos de transporte sostenibles y fuentes de energía eléctrica e hidrógeno.

Un aspecto importante para la salud y la calidad de vida es la calidad del aire, y en esto influye la contaminación del tráfico rodado. Sirva de ejemplo, que actualmente la isla de Tenerife contaba con cerca de 40.000 coches de alquiler, además de los propios vehículos de los residentes, se debe apostar por la movilidad eléctrica.

SOS.C3. Mejora de la señalética turística

Responsable	Turismo de Tenerife
Secundario	Futuro Consejo Insular de Turismo
Prioridad	Media

Se aconseja la mejora de la señalética turística, aunque la señalización actual es correcta, existe margen de mejora en señalética turística, tanto en el medio urbano como en el rural del destino, el ente gestor ya ha contemplado su renovación, mejora y actualización incluyendo señalética con soporte tecnológico.

Otros Destinos Turísticos Inteligentes pueden servir de ejemplo, incluyendo señalética con soporte tecnológico, como el ejemplo del [DTI Santander](#) que dispone de un moderno y ejemplar [Plan de Señalética](#) Turística, realizado por [Sismotur](#).

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

SOS.C4. Mejora del ciclo del agua

Responsable	Aguas de Tenerife, Cabildo de Tenerife, Consejo Insular del Agua, CANARAGUA
Secundario	Turismo de Tenerife, Ayuntamientos de la Isla, residentes y visitantes
Prioridad	Media

Se aconseja la mejora de la gestión del ciclo del agua y el fomento del ahorro de agua y un consumo eficiente, evitando las pérdidas. Se debe implicar al Consejo Insular de Agua de Tenerife.

De enorme importancia la concienciación al turista: un visitante consume de media 289 litros al día por los 142 de un isleño. Los hoteles deben buscar fórmulas para mejorar la eficiencia de sus instalaciones

SOS.C5. Gestión ambiental y economía circular en las empresas turísticas

Responsable	Turismo de Tenerife y Área de Medioambiente, Mesa de Sostenibilidad Turística
Secundario	Futuro Consejo Insular de Turismo
Prioridad	Media

Se recomienda la elaboración de un Plan de gestión medioambiental para empresas del sector turístico, que incluya medidas de ahorro y eficiencia energética, uso de energías renovables gestión de agua, contaminación atmosférica, reciclaje de residuos, uso de envases retornables, flora autóctona, etc. Además, deberá minimizarse el consumo de productos químicos, y garantizar su máxima compatibilidad ambiental (detergentes, insecticidas, fitosanitarios...).

Se debe incentivar a las empresas turísticas a realizar proyectos de Economía Circular (reducción, reutilización y reciclado), acelerando la transición ecológica a una economía verde; y en consecuencia influir en otras políticas vinculadas a los ODS, como la lucha contra el cambio climático, el consumo y la producción responsable, la protección del medio y la reducción de la huella de carbono; siendo la sostenibilidad el eje central de la transformación del modelo turístico.

SOS.C5. Gestión ambiental y economía circular en las empresas turísticas

Esto va alineado con el Plan de Turismo sostenible de Tenerife, y con la apuesta por un turismo sostenible y responsable del destino.

Los ODS 2030 aplicados al turismo deben ser los que orienten la gestión turística del sector, tal y como se reflejó en el [Memorándum de Arona](#) en 2017.

Se aconseja seguir impulsando la Sostenibilidad turística, mediante apoyo formativo, financiero y económico al sector turístico local. Además del fomento de Biosphere se podría trabajar en base a la [Guía de Turismo Responsable](#), con el sector privado.

Deberán fomentarse en el sector turístico las mejores tecnologías disponibles y viables para reducir el consumo energético: energías limpias, técnicas bioclimáticas, aprovechamiento del calor residual, etc. Deberá garantizarse la adquisición de equipos de máxima eficiencia energética, incluyendo luminarias, electrodomésticos, calderas, cámaras... Se aconseja fomentar programas de eficiencia energética y energía renovable, en el sector turístico privado y público, empresas turísticas, Oficina de turismo, etc. Acción relacionada con: **SOS.A5. Sostenibilidad turística en el sector privado.**

Ámbito D. Desarrollo social y económico del destino y la comunidad local

La Sostenibilidad económica y social es lo que se analiza en este ámbito, desde varias perspectivas, la de la calidad turística con las medidas que se adopten para alcanzarla, programas, formaciones o manuales, y desde las perspectivas de los mecanismos de protección y fomento de la economía local y la oferta turística, las medidas de redistribución de los costes y beneficios de la actividad turística, la satisfacción del residente y del turista, disponer de conocimiento en turismo, la atención sanitaria a los visitantes y residentes, y la seguridad y protección civil al turista.

En Tenerife en este ámbito **el grado de cumplimiento es del 84,0%**.

El destino es pionero a nivel isla en su conversión a Destino Turístico Inteligente.

La sostenibilidad socioeconómica pasa porque los beneficios del turismo en el territorio influyan en el bienestar de los residentes, en creación de empleo, en fijar población al territorio, en protección de su patrimonio cultural y tradiciones y en su desarrollo sostenible.

Debido a la crisis sanitaria del COVID-19 la población en general está viendo reducir su poder adquisitivo y se agravan situaciones de emergencia económica y social, por lo tanto, esto demanda un mayor esfuerzo en servicios sociales, y en promoción económica y empleo, con un plan de choque de reactivación, alineado con los ODS.

Siempre sin dejar de lado el fomento de la calidad turística, utilizando herramientas de inteligencia turística para la mejor toma de decisiones

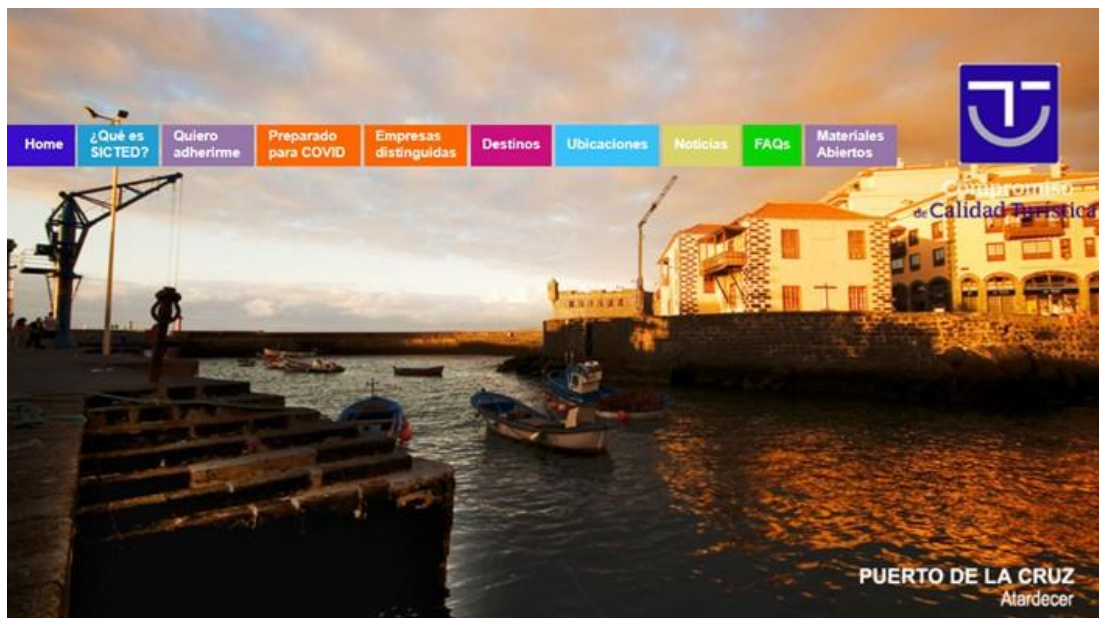
Calidad turística

El visitante de un destino espera recibir servicios turísticos de calidad que han tener una excelente experiencia turística. Así, para poder garantizar los mejores estándares de calidad en el servicio que el destino pueda ofrecer a todos los niveles, se necesita contar con medidas, acciones y planes que fomenten esta calidad turística.

En España un sistema de referencia en calidad turística es el [Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destinos \(SICTED\)](#). Tenerife es un destino con un firme compromiso en [calidad turística](#), la isla tiene a Puerto de la Cruz y Santa Cruz de Tenerife integrados en el [SICTED](#).

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife



Web del SICTED. Fuente: SICTED

El SICTED es un modelo de gestión cohesionada en calidad turística del destino y sus establecimientos turísticos, con un enfoque hacia la mejora continua y una actitud de recuperación y puesta en valor de los recursos y del espacio. Por parte del destino o la empresa que se adhiera la adhesión es gratuita y garantiza la aplicación de buenas prácticas.

El Gobierno de Canarias a través de la [Agencia de Calidad Turística de Canarias](#) impulsa la mejora en calidad turística en el archipiélago y SICTED.

Además, en Tenerife se desarrollan medidas que fomentan la calidad de los servicios turísticos a todos los niveles a través de los programas de Q de Calidad, ISOS, Certificación Biosphere. Y se realizan proyectos relacionados con la excelencia turística como las Cartas por la Sostenibilidad Turística, donde también se trabajan criterios de calidad y excelencia, y proyectos de mejora en calidad creados por las propias empresas: como TUI, Cadenas hoteleras como GF o Iberostar, etc.

La red de oficinas de turismo de la isla de Tenerife también trabaja en calidad turística, dando ejemplo de buenas prácticas, disponen de manuales internos de gestión y funcionamiento de cara a garantizar un servicio al turista de calidad.

La [Estrategia Turística de Tenerife](#) fomenta de la formación en materia de calidad turística a las empresas del sector.

Economía local, formación y empleo

La actividad turística es estratégica y fundamental como motor económico nacional, regional y local, siendo una herramienta clave en la erradicación de la pobreza y las desigualdades sociales, en línea con los [Objetivos de Desarrollo Sostenible](#) (ODS) de Naciones Unidas para el año 2030.

Se trabaja desde el sector público en el impulso del empleo local y la capacitación y formación como palancas de desarrollo local. También se apoya con asesoramiento a los emprendedores en turismo, se fomenta la responsabilidad social corporativa, la economía digital y creativa, el conocimiento y la formación, el talento, apoyando sectores como el industrial, turístico y hostelería, construcción, comercio y servicios.

Resaltable de Turismo de Tenerife dispone de un [Área de Promoción Económica](#) con el objetivo de fomentar la atracción de inversiones para proyectos estratégicos (relacionados con energías renovables, conocimiento, tecnología, comunicaciones...), asesora a empresas del exterior sobre las ayudas, créditos y subvenciones que pueden obtener, a la vez que participa en eventos, misiones y ferias en las que promover posibilidades de negocio. Promueve igualmente el carácter de plataforma tricontinental de la Isla que permita la instalación de empresas; impulsa rutas aéreas y marítimas (especialmente con África y América); y busca eventos y ferias internacionales con la finalidad de promover la candidatura de la Isla para acogerlos, turismo MICE.

Destacable el proyecto: “[Why Tenerife?](#)” Herramienta de promoción y estrategia económica, asesoramiento a empresas e inversores que, si quieren instalar e invertir en Tenerife, otra estrategia sería la de talento digital o nómadas digitales, que quieren estar dos o tres meses en la isla, o con largas estancias que se integran también con la población local y luego emprendedores startup. Es una iniciativa para atraer negocio, apoyar la deslocalización empresarial, impulsar la atracción de trabajadores digitales en remoto que vengan a Tenerife a trabajar y vivir aquí. El área de Promoción Económica intenta captar inversores, los asesora y ayuda a integrarse, instalarse y a estar operativos. También PRODESCAN, Promoción Económica del Gobierno de Canarias apoya esta iniciativa.

Desde el Cabildo de Tenerife se apoya a la economía isleña, un ejemplo de fomento del medio rural y natural es el rol de la [Fundación Tenerife Rural](#), dependiente del Cabildo. La Fundación pretende ser la entidad impulsora de esta política de valorización del medio rural de Tenerife, integra a instituciones, entidades públicas y privadas, asociaciones y ciudadanos a título particular, interesados en la conservación y valorización del medio rural de Tenerife. Se dispone de [canal online](#) de comercialización.

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

Además, se promueve el consumo de producto local en todas las acciones, eventos, etc. que organizan o patrocina Turismo de Tenerife. Y se fomenta la gastronomía local en la oferta turística, además a través del plan director de [gastronomía](#) se acude a ferias nacionales con producto local, se patrocinan eventos que ponen en valor el producto local y en fam trips, press trip, congresos, etc. organizados por Turismo de Tenerife también se promocionan productos y servicios locales. Ejemplo: TWF, Gastrocanarias, Turnatur, ... la autenticidad y el producto local es un valor diferenciador del destino y así se recoge en la promoción turística.



Web Turismo de Tenerife. Fuente: Turismo de Tenerife

Además, los mercados del agricultor a nivel local son otra forma de apoyar en producto local, de gran prestigio como el Mercado del Agricultor de Arona, Tacoronte, etc.

También se impulsa la economía local a través de las marcas turísticas de Tenerife, realmente son Club de Producto, como Tenerife Health Destination, turismo de salud o Tenerife Gold, o Tenerife natural, o Tenerife y el mar, o Tenerife Film Commission, Tenerife Convention Bureau, Tenerife Cool es 100% ocio, etc.

Turismo de Tenerife colabora activamente con centros de conocimiento como la Universidad de La laguna, y Escuelas de Hostelería, para todo el proceso continuo de formación y capacitación de los empleados del sector turístico.



Concienciación sobre el turismo. Fuente: Turismo de Canarias

Grado de satisfacción de residentes y turistas, conocimiento turístico

La satisfacción de los residentes con el turismo es fundamental para la configuración de Tenerife como Destino Turístico Inteligente, dado que, en casos extremos, la hostilidad de la comunidad puede tener como consecuencia un rechazo frontal de los visitantes en ese destino, como ya se vio en destinos turísticos de la importancia de Palma de Mallorca, Barcelona o Venecia. Aunque no es el caso de Tenerife. Para hacer frente a estos potenciales efectos negativos, el ente gestor debe procurar mantener una relación positiva entre residentes y turistas, que permita prever y prevenir incidentes y efectos negativos

La medida o cuantificación de la satisfacción del residente abarca aspectos reales y aspectos que dependen de la percepción, como la masificación, el acceso a puestos de trabajo, la participación en los beneficios, la reacción ante el comportamiento de los turistas, etc.

En este momento **no se dispone** de información completa sobre la satisfacción de residentes en el destino Tenerife respecto al turismo.

Se recomienda conocer las aspiraciones, intereses y satisfacción de la población local con respecto al turismo que recibe la isla. Para ello se deberá disponer de herramientas que permitan medir la satisfacción de la población en relación a la actividad turística, mediante encuestas, sondeos, etc.

Además de conocer la percepción que tienen los residentes sobre el turismo, es fundamental contar con un buen conocimiento del grado de satisfacción del turista, de cara a la mejora del servicio, a desarrollar un plan de política turística, un plan de marketing eficaz y adecuado, etc.

La [información](#) es la base de toda toma de decisiones y es el motor del cambio de toda sociedad. Por tanto, es fundamental y necesario disponer de un adecuado conocimiento del fenómeno turístico en el destino, de la oferta y de la demanda. Turismo de Tenerife gracias a su [Área de Inteligencia Turística](#) dispone de toda excelente información. Se explotan fuentes de datos a nivel insular, a nivel Comunidad Autónoma para comparativa y a nivel Estado también para comparativa. Además de datos de empleo en turismo con datos del Ministerio de Trabajo y de la EPA y del Observatorio de Empleo del Gobierno de Canarias, también se utilizan datos de Amadeus y de otras fuentes.

Además, en aras al buen gobierno y la transparencia, el destino publica cuadros de mando con información relevante y análisis mensuales, anuales por mercados, por productos, etc.

Se colabora con la Universidad de La laguna, en temas de conocimiento turístico.

Un paso más sería complementar toda esta amplia información y conocimiento con información procedente de un sistema de sensórica, que midiera aforos o flujos turísticos en espacios públicos, playas, etc.... Se podría realizar en colaboración entre y Smart Island Tenerife.

Seguridad ciudadana y protección civil

Un factor muy valorado por el turista a la hora de elegir su destino es la seguridad. Tenerife es un destino turístico seguro, en la isla se prestan con un elevado grado de efectividad los servicios de seguridad ciudadana y protección civil. El [Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad 112](#) de Canarias garantiza una respuesta rápida y eficaz a todas las llamadas de emergencia que se producen en las Islas.

La Isla de Tenerife cuenta con planes de emergencia y planes de seguridad, además de efectivos asignados a seguridad ciudadana, salvamento, bomberos y protección civil.

La Seguridad Ciudadana tiene como principales objetivos: asegurar la convivencia ciudadana, la erradicación de la violencia y la utilización pacífica de las vías y espacios públicos, la prevención de delitos y faltas, garantizar la seguridad pública, etc.

Resaltar que además de la policía local en cada municipio se cuenta con Policía Nacional en el medio urbano y con Guardia Civil en el medio rural. La gestión de denuncias se realiza a través de estos últimos que cuenta con los atestados en varios idiomas.

Respecto a los datos, según el INE para 2018 la tasa de homicidios y criminalidad por cada 1000 habitantes en Canarias era de 41,4, inferior a la media nacional de 45,6.

En relación a la Protección Civil Tenerife, se debe indicar que El [Plan Territorial Insular de Emergencias](#) (PEIN) es la principal herramienta con la que cuenta el Cabildo de Tenerife para afrontar situaciones extraordinarias de emergencia que impliquen grave riesgo colectivo. Y además, está el [Plan de Actuación Insular frente al Riesgo Volcánico](#) (PAIV) es el plan de emergencias para dar adecuada respuesta a las emergencias de protección civil de origen volcánico que se registren en la Isla.

Además, se cuenta con operativos específicos de atención de emergencias en el Parque Nacional del Teide y Parque Natural de la Corona Forestal.

Los servicios de seguridad ciudadana, bomberos y protección civil, salvamento en playas, se prestan con un elevado grado de profesionalidad y efectividad.

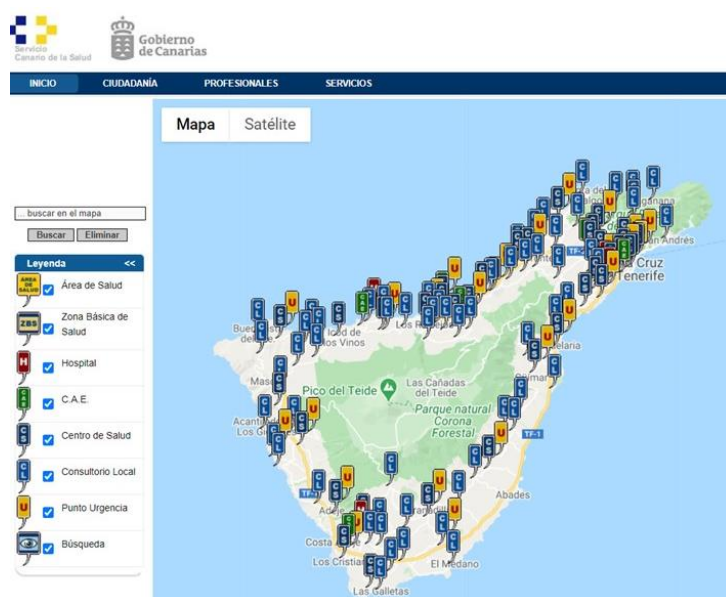
Un papel destacado tiene también el [Consortio](#) de Prevención, Extinción de Incendios y Salvamento de la Isla de Tenerife.

Ante la celebración de eventos existe una plena coordinación de Policía Local con Protección Civil y Policía Nacional y Guardia Civil, se planifican correctamente los eventos. Para eventos extraordinarios también se reúnen y coordinan.

En la actual situación de pandemia que se da en todo el territorio español, es esencial la labor de las fuerzas de seguridad, de los servicios de bomberos y de protección civil, junto a los servicios públicos esenciales de limpieza y desinfección, abastecimiento de agua, alumbrado, etc. Y En este contexto, estos servicios en Tenerife demuestran una enorme capacidad de respuesta y de saber hacer.

Salud y asistencia sanitaria

En Tenerife se cumple la legislación en materia de [salud](#), consumo y asistencia sanitaria, y se prestan unos servicios públicos relativos a la salud de forma adecuada tanto a los residentes como a los turistas. La asistencia sanitaria al turista se realiza a través del [Servicio Canario de Salud](#), en los Centro de salud de los diferentes municipios y en los hospitales de la isla. El centro de referencia es el Hospital Universitario Tenerife Norte situado en San Cristóbal de La Laguna. Los turistas senior europeos suelen contar con pólizas de seguros privados y les atienden en Hospitalen. Se dispone de un [Plan de Urgencias Sanitarias de Canarias](#). El Servicio Canario de Salud dispone de una base de datos con todos los centros sanitarios autorizados en la Isla.



Localización de centros y zonas de salud en la Isla. Fuente: Servicio Canario de Salud.

Se ofrece [asistencia sanitaria internacional](#) a ciudadanos europeos asegurados en otros Estados de la Unión Europea.

También a nivel municipal los ayuntamientos realizan acciones de Salud Pública, se realizan controles de plagas, desinsectación y desratización, que incluyen vías públicas y edificaciones municipales.

El [Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria](#) (IASS) presta servicios a personas con discapacidad, infancia y familia, gente mayor, mujeres víctimas de violencia de género y otros colectivos. También se dispone de un servicio a nivel autonómico de [Seguridad Alimentaria](#).

Además, en base a las directrices establecidas por la Sección de Sanidad Ambiental de la Dirección General de Salud Pública, se emiten Informes de los parámetros establecidos en las [zonas de baño y playas](#), con una constante vigilancia del mantenimiento de las condiciones óptimas de las aguas de baño.

Solidaridad y cooperación social

El Cabildo de Tenerife promueve y realiza [proyectos de cooperación](#), tanto directamente como a través de organizaciones, en países en vías de desarrollo, relacionados geográfica, histórica o culturalmente con las Islas. Se financia y apoya a empresas y organizaciones no gubernamentales que trabajan en [cooperación al desarrollo](#).

Un ejemplo de cooperación internacional sería el portal AfricaInfoMarket.org que tiene como objetivo fundamental proveer información que facilite la ejecución de proyectos comunes entre empresarios canarios y africanos y entre agentes de cooperación al desarrollo de las Islas y el continente vecino.

También dispone de mecanismos de ayuda a los inmigrantes residentes en el territorio, cuenta con planes de acogida. El [Servicio de Información y Atención para Inmigrantes](#) ofrece servicio de información, asesoramiento, localización de recursos locales como abogados, intérpretes o médicos; tramitación de documentos como pasaportes y tarjetas de identidad y, en algunos casos, ayudas de emergencia para problemas de salud o jurídicos.

Resaltable por otra parte que se trabaja en sostenibilidad social, en convivencia y en bienestar social. En el actual contexto de crisis social y económica debida a la pandemia del coronavirus COVID-19, se ha impulsado las acciones de ayuda ante emergencia social



LÍNEAS ESTRATÉGICAS DEL MODELO DE DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE

La **Línea Estratégica de la Isla de Tenerife** en relación al **eje de Sostenibilidad** en el ámbito **D. Desarrollo social y económico del destino y la comunidad local**, se aglutina en las siguientes recomendaciones o acciones.

SOS.D1. Fomento de la certificación en Calidad Turística

Responsable	Turismo de Tenerife
Secundario	Futuro Consejo Insular de Turismo, Ayuntamientos de la isla, empresarios turísticos
Prioridad	Media

La [Estrategia Turística de Tenerife](#) fomenta de la formación en materia de calidad turística a las empresas del sector.

En España un sistema de referencia en calidad turística es el [Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destinos \(SICTED\)](#). Tenerife es un destino con un firme compromiso en [calidad turística](#), la isla tiene a Puerto de la Cruz y Santa Cruz de Tenerife integrados en el [SICTED](#).

Se aconseja en el seno del futuro insular de Turismo que se impulse la integración en SICTED del resto de municipios tinerfeños.

Siendo positivo ofrecer ejemplo desde las entidades públicas, por ejemplo, integrando las oficinas de Turismo a esta certificación en calidad turística, si no lo estuvieran.

Indicar que esta recomendación está relacionada con: **SOS.A5. Fomento de la Sostenibilidad turística en el sector privado.**

SOS.D2. Conocimiento de Sostenibilidad turística	
Responsable	Turismo de Tenerife, Mesa de Sostenibilidad Turística
Secundario	Futuro Consejo Insular de Turismo
Prioridad	Media
Se aconseja a través del proyecto Smart Island Tenerife y Turismo de Tenerife, poner el foco en indicadores de sostenibilidad turística, tal y como se recomendó en la acción SOS.A3. La información es la base de toda toma de decisiones y es el motor del cambio de toda sociedad. Por tanto, es fundamental y necesario disponer de un adecuado conocimiento del fenómeno turístico en el destino, de la oferta y de la demanda. Turismo de Tenerife dispone de toda esta información, pero siempre existe margen de mejora, un paso más serio complementar todo este conocimiento con información procedente de un sistema de sensorica, que cuantifique aforos o flujos turísticos en espacios públicos, playas, etc.... Se podría realizar en colaboración con Smart Island Tenerife. Por otra parte, en este momento no se dispone de información completa sobre la satisfacción de residentes en Tenerife respecto al turismo. Se recomienda usar herramientas de medición de la satisfacción de los residentes en relación con la actividad turística (encuestas, sondeos, participación ciudadana). Y así, conocer las aspiraciones, intereses y satisfacción de la población local con respecto al turismo que recibe la isla, para ser tomada en cuenta esta información en la toma de decisiones de la política turística. Además, se aconseja seguir impulsando la medición de la satisfacción del turista en relación con el destino y su experiencia turística. Y conveniente además de las encuestas a residentes, encuestas al sector turístico sobre la gestión del destino y sus necesidades.	

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

SOS.D3. Oficinas de Turismo y Sostenibilidad

Responsable	Cabildo de Tenerife, Mesa de Sostenibilidad Turística, Ayuntamientos de la isla
Secundario	Futuro Consejo Insular de Turismo
Prioridad	Alta

Se recomienda seguir con la mejora en el enfoque sobre sostenibilidad en las oficinas de turismo. Las oficinas de turismo necesitan que los ayuntamientos pongan a disposición del Cabildo edificios públicos para esas oficinas, se dispone de un Plan Director de las oficinas, se sabe ya cuántas hacen falta y dónde se pueden poner, por ejemplo, en Masca ya está la oficina información turística terminada nueva y equipada. En el barranco de Masca se trabaja de forma colaborativa entre los distintos agentes, Masca ubicada en el Parque Natural de Teno está trabajando en una plataforma de reservas para Masca, Santiago del Teide y Buenavista.

SOS.D4. Resiliencia y reactivación económica y social

Responsable	Cabildo de Tenerife
Secundario	Empresas locales y población residente
Prioridad	Alta

Se aconseja seguir impulsando la reactivación económica y social de Tenerife, por una parte, continuar con el apoyo a la economía y al empleo local y por otra con las acciones de emergencia social.

En el año 2020 debido a las crisis sanitaria del COVID-19 la población está viendo reducir su poder adquisitivo y se agravan situaciones reemergencia económica, por lo tanto esto exige un mayor esfuerzo en servicios sociales, y en promoción económica y empleo, reactivación económica, todo ello alineado con los [ODS](#).

El Cabildo de Tenerife ha puesto en marcha líneas de ayuda a autónomos y micro-pymes para paliar los efectos de la crisis y colaborar a su sostenibilidad económica.

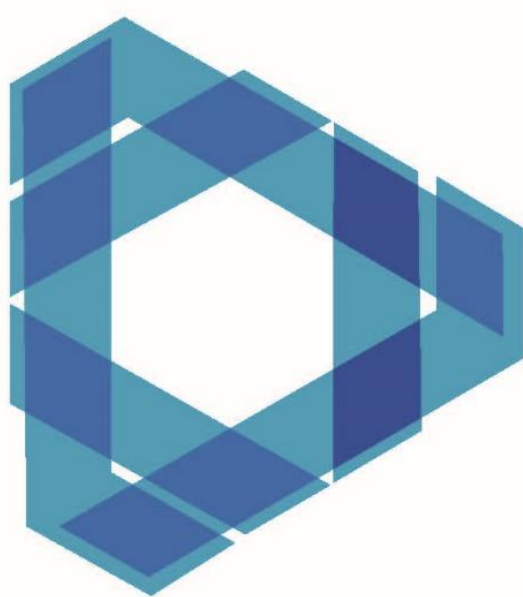
La sostenibilidad socioeconómica pasa porque una vez se pueda reactivar el turismo en el destino, sus beneficios influyan en el bienestar de los residentes, en creación

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

de empleo, en fijar población al territorio, en protección de su patrimonio cultural y tradiciones y en su desarrollo sostenible.

Se aconseja acometer acciones en modernización y reconversión de infraestructuras, la diversificación, la inversión en economía verde y la formación como palancas de desarrollo social y económico, mejorando la cohesión social, económica y territorial de la Isla.

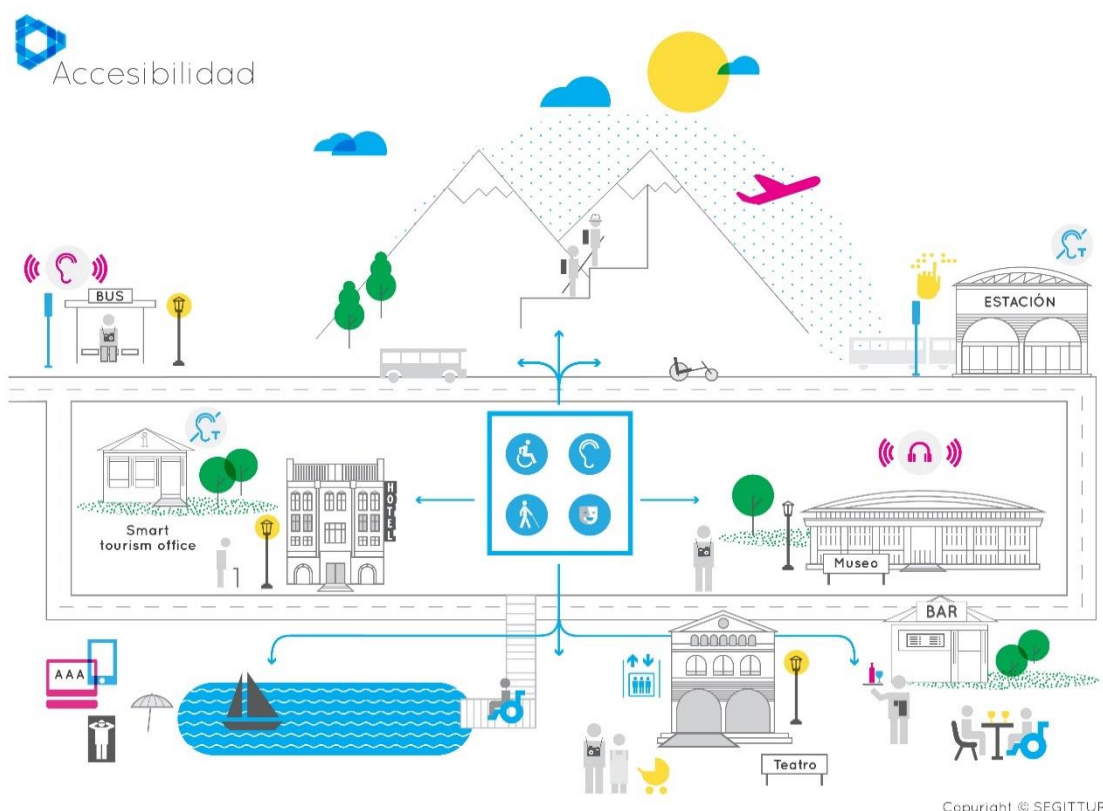


ACCESIBILIDAD

4.5. ACCESIBILIDAD

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

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



4.5.1. Grado de cumplimiento de los requisitos de accesibilidad

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

Ámbitos de análisis de la accesibilidad



El cumplimiento de los requisitos del eje de Accesibilidad en el destino Isla de Tenerife se ha analizado teniendo en consideración la información recabada en la documentación facilitada por el destino, las entrevistas realizadas y la posterior visita del destino.

A continuación, se realiza un análisis de los requisitos por ámbitos. Dentro de cada uno de ellos, las conclusiones se presentan agrupadas por categorías para conseguir una mayor coherencia en el análisis y con el objetivo de trasladar mejor las valoraciones.

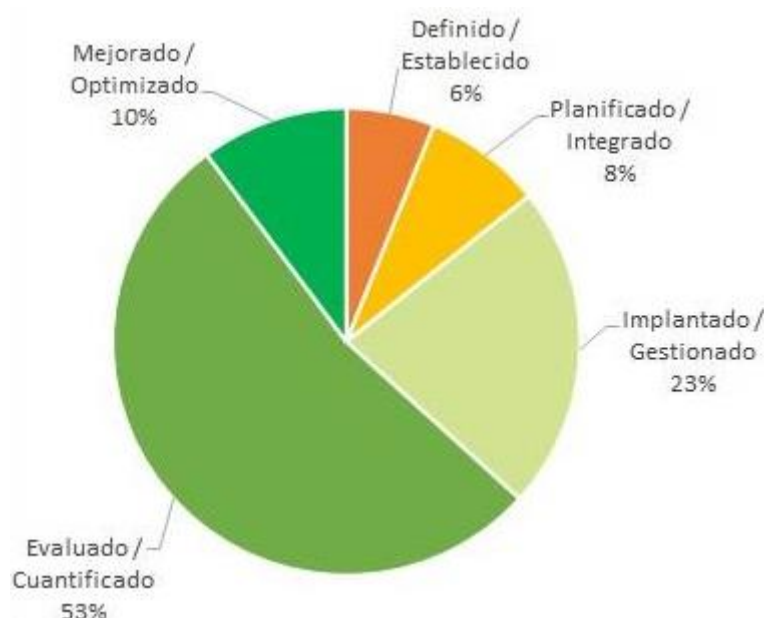
El **grado de cumplimiento** de los requisitos analizados en el **eje de accesibilidad** en Tenerife como DTI se establece en un **70,6%**.

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

Tras el análisis y diagnóstico del destino, **en un 6% de los casos se cumplen solo algunas secciones de los requisitos** o hay algún proyecto para cumplirlos, pero no ha empezado a ejecutarse; en el **8%** de los casos se cumplen las **necesidades mínimas** de los requisitos de forma aceptable; el **23%** de los elementos analizados **cumplen suficientes secciones** de los requisitos, pero de forma muy básica y con un amplio margen de mejora. Por último, **se cumplen sustancialmente los requisitos en el 53%** de los elementos analizados y **de forma excelente en el 10%** de ellos.

Evaluación cumplimiento de Accesibilidad



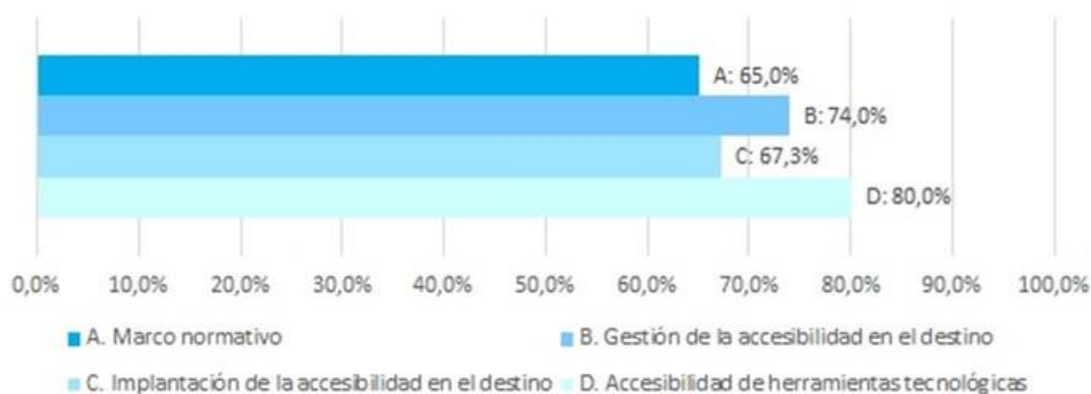
Fuente: Elaboración propia por SEGITTUR

Esto es consecuencia de lo analizado a través de la documentación disponible, de la información recogida mediante entrevistas y del trabajo de campo *in situ*: la accesibilidad está presente en diferentes ámbitos de competencia del destino, si bien no siempre de forma sistematizada y con margen de mejora en algunos aspectos.

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

Ámbitos de evaluación de la accesibilidad



Fuente: Elaboración propia por SEGITTUR

Por lo que se observa en el grado de cumplimiento de los requisitos en los diferentes ámbitos, todos alcanzan un buen nivel de cumplimiento, existiendo más margen de mejora en los ámbitos del marco normativo y de la implementación de la accesibilidad.

Por otro lado, el nivel de cumplimiento muy bueno en los requisitos relacionados con la gestión de la accesibilidad y con la accesibilidad de las herramientas tecnológicas en el destino.

En cuanto a los cuatro ámbitos de evaluación del eje, destacable que todos superan el 60%. En el **Ámbito A. Marco normativo el grado de cumplimiento es del 65%**, en el **Ámbito B. Gestión de la Accesibilidad en el destino el grado de cumplimiento es del 74%**, en el **Ámbito C. Implantación de la accesibilidad en el destino el grado de cumplimiento es 67,3%** y por último en el **Ámbito D Accesibilidad de herramientas tecnológicas el cumplimiento es del 80%**.

A continuación, se realiza un análisis de los requisitos por ámbitos. Dentro de cada uno de ellos, las conclusiones se presentan agrupadas por categorías para conseguir una mayor coherencia en el análisis y con el objetivo de trasladar mejor las valoraciones

4.5.2. Diagnóstico y recomendaciones por ámbitos de evaluación

Ámbito A. Marco Normativo

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

En este ámbito **el grado de cumplimiento es del 65%**, existiendo margen de mejora en aspectos puntuales.

Legislación

La normativa estatal y autonómica de obligado cumplimiento en materia de Accesibilidad Universal y Turismo, a tener en cuenta en el análisis del destino, es la siguiente:

Legislación Nacional

- **Real Decreto Legislativo 1/2013**, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.
- **Ley 26/2011**, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
- **Orden VIV/561/2010**, de 1 de febrero, por el que desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de espacios públicos urbanizados. BOE núm. 61 de fecha 11 de marzo 2010.
- **Código Técnico de la Edificación**: CTE-DB-SUA y CTE-DB-SI-3. (BOE del 12 de septiembre de 2006) y Real Decreto 173/2010, de 19 de febrero, por el que se modifica el código técnico de la edificación, aprobado por Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, en materia de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad.
- **Real Decreto 1544/2007**, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad. BOE núm. 290 de fecha 4 de diciembre de 2007.

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

- **Real Decreto 1494/2007**, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social.
- **Real Decreto 1112/2018**, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.

Además de la normativa nacional, que tiene por objeto garantizar la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, a nivel de Comunidad Autónoma hay legislación en materia de accesibilidad universal que continúa vigente, aunque parcialmente derogada por la normativa nacional.

Actualmente hay una propuesta de modificación de la ley autonómica, que ha quedado parcialmente obsoleta. En este proceso de revisión de la Ley Canaria de Accesibilidad, a través de una comisión de trabajo, participan las asociaciones más representativas de las personas con discapacidad, así como entidades públicas y privadas, con el objeto de actualizar el documento, alinearlos con la normativa vigente de ámbito nacional, pero con la intención de avanzar un poco más para garantizar la accesibilidad universal en todos los ámbitos, a fin de asegurar el ejercicio pleno de los derechos de las personas con discapacidad. Sociedad Insular para la Promoción de las Personas con Discapacidad (SINPROMI²) también participa en esta comisión de trabajo.

Se señala que la normativa que se aplica actualmente en el territorio insular, más que en la autonómica, se basa en los requerimientos de la normativa nacional, que establece medidas más exigentes.

² SINPROMI, S.L, Sociedad Insular para la Promoción de las Personas con Discapacidad, es una empresa pública, perteneciente al Cabildo de Tenerife, que se crea en 1993, con el objeto de emprender iniciativas innovadoras encaminadas a lograr la plena participación y normalización de las personas con discapacidad en la sociedad, siendo uno de los objetivos principales promover la accesibilidad universal.

Legislación Autonómica

- **Ley 8/1995**, de 6 de abril, de Accesibilidad y Supresión de Barreras Físicas y de la Comunicación.
- **Decreto 227/1997**, de 18 de septiembre por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 8/1995, de 6 de abril, de accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación.
- **Decreto 148/2001**, de 9 de julio, por el que se modifica el Decreto 227/1997, de 18 de septiembre, que aprueba el Reglamento de la Ley 8/1995, de 6 de abril, de accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación.
- **ORDEN** de 23 de diciembre de 2013, por la que se modifica la Orden de 5 de octubre de 1998, que regula el otorgamiento y utilización del Símbolo Internacional de Accesibilidad.
- **LEY 3/2017**, de 26 de abril, de perros de asistencia para personas con discapacidad en la Comunidad Autónoma de Canarias.

En cuanto a la legislación local de los 31 municipios de la Isla, algunos ayuntamientos han aprobado ordenanzas municipales de accesibilidad, pero estas han quedado obsoletas tras la revisión y aprobación de normativa técnica de rango nacional.

En algunos casos, a pesar de no existir ordenanzas específicas de accesibilidad, hay constancia de que se incluyen de forma transversal medidas para su fomento.

Cumplimiento y aplicación de la normativa

Respecto a la existencia de **mecanismos que garanticen el cumplimiento de la normativa en accesibilidad** en las infraestructuras y servicios, tanto de nueva implantación como existentes, dentro de las competencias del Cabildo Insular sobre el territorio, se realizan acciones para promover e instar que se asegure el cumplimiento de la normativa de accesibilidad, además del control y supervisión del cumplimiento de todas las actuaciones promovidas por el Cabildo, pero los ayuntamientos tienen la competencia y el deber de hacer cumplir la normativa de accesibilidad en sus municipios, estableciendo internamente los mecanismos de control que estimen convenientes. El destino informa que en ocasiones no son todo lo efectivos que debieran.

Tras las conversaciones mantenidas con representantes de algunos de los ayuntamientos, no se han identificado mecanismos que garanticen el cumplimiento de

la normativa de accesibilidad en infraestructuras y servicios, especialmente en relación con aquellos ya existentes antes de la normativa vigente.

Cumplimiento de la normativa sobre alérgenos

El concepto de Accesibilidad Universal implica, entre otras cosas, poder disfrutar de una actividad, un servicio, una experiencia – en este caso, turística – en igualdad de condiciones. La gastronomía es parte fundamental de la oferta turística de un destino, que cualquier persona debería poder disfrutar, por lo que es necesario que los servicios de restauración cuenten con oferta concreta de alimentos y menús aptos también para personas con diferentes necesidades relacionadas con la alimentación (personas con celiaquía, alergias, intolerancias, dificultad en la masticación y la deglución, diabetes y otras patologías metabólicas, etc.).

En particular, es necesario velar por el cumplimiento de los requisitos del R.D. 126/2015 por el que se aprueba la norma general relativa a la información alimentaria de los alimentos que se presenten sin envasar para la venta al consumidor final y a las colectividades, de los envasados en los lugares de venta a petición del comprador, y de los envasados por los titulares del comercio al por menor.

No se ha recibido información acerca de iniciativas que haya llevado a cabo la administración insular para fomentar la adopción de las medidas dirigidas a mejorar la información ofrecida en la restauración, a promover la inclusión de una oferta gastronómica alternativa y en definitiva a hacer más inclusivo el [producto gastronómico, por el que está apostando el destino](#), más allá de la realización de inspecciones o la existencia de mecanismos de control para verificar el efectivo cumplimiento de la normativa relativa a la información alimentaria facilitada al consumidor, cuya competencia concierne a otras áreas.

Tampoco hay constancia de campañas de información y sensibilización dirigidas al sector de la restauración sobre este tema por parte del destino.

En algún caso, se ha podido observar el efectivo cumplimiento, por parte de los establecimientos del sector de la restauración, del Reglamento UE nº1169/2011 sobre la información alimentaria facilitada al consumidor, así como la puesta a disposición para la consulta del cliente de la información relativa a la presencia de alérgenos.

No obstante, se considera que los servicios de restauración deberían no solo cumplir con la obligación de informar, sino también contar con una oferta concreta que permita adaptarse a las necesidades alimentarias de todas las personas.

Este aspecto cobra aún más importancia si en su estrategia de turismo, Tenerife quiere apostar por el producto gastronómico. Entre las propuestas de intervención planteadas en el Anexo 06 de la Estrategia de Turismo, relativo a la gastronomía, no se hace mención a la atención por la inclusión de las distintas necesidades alimentarias de las personas en la creación y la oferta del producto gastronómico, aspecto que tampoco contempla el Plan Director de la Gastronomía de Tenerife.

Difusión de la legislación sobre accesibilidad

Para impulsar el conocimiento de las principales normativas en materia de accesibilidad, no hay un canal específico de difusión de la legislación. Se hace a través de canales como la [web Diario de Tenerife](#), el medio de comunicación digital que ofrece toda la información que genera diariamente el Cabildo tinerfeño, notas de prensa, campañas de sensibilización, redes sociales, correo electrónico, cartas institucionales.

Medios humanos formados en accesibilidad

Existen **medios humanos formados** en la aplicación de normativas de accesibilidad y que pertenecen principalmente a **SINPROMI**. Esta sociedad insular cuenta con un equipo multidisciplinar con el objetivo de lograr la inclusión socio-laboral de las personas con discapacidad y como medio propio colabora con las diferentes áreas del Cabildo para lograr este objetivo.

Cuenta con un [Área de Accesibilidad](#) y con los siguientes recursos humanos:

- 1 Técnico Responsable del Área
- 1 Técnico en Accesibilidad
- 1 Delineante

De manera eventual y en dependencia del volumen de trabajo puntual y presupuesto, cuenta con el apoyo de:

- 1 Técnico en Accesibilidad
- 1 Delineante con experiencia en Sistemas de Información Geográfica
- 1 Delineante

Indicar que algunas de las acciones del área se realizan en colaboración con otras áreas de SINPROMI, tales como Empleo, Formación, Innovación Tecnológica, en las que hay otros perfiles profesionales como, psicólogos, pedagogos, logopedas, trabajadores sociales, informáticos, licenciados en derecho, etc.

En cuanto al **Área de Turismo**, no consta que el personal del Ente Gestor haya recibido formación específica en accesibilidad, si bien en el cronograma de las acciones de formación realizadas a lo largo de los últimos años por parte de SINPROMI, se mencionan actividades formativas dirigidas a técnicos de algunas administraciones públicas locales, especialmente de ayuntamientos de la Isla, pero en ningún caso del Área de Turismo de Tenerife, por lo que será necesario reforzar la formación en esa materia. Se desconoce el grado de formación en otras áreas, aunque en las reuniones mantenidas se ha detectado conocimiento de la materia por parte del Área de Movilidad.

Respecto a la realización de **manuales de aplicación técnica de la accesibilidad** dirigidos a los técnicos del destino, desde el Área de Accesibilidad de SINPROMI, se han elaborado a lo largo de sus 27 años de trayectoria, diferentes documentos técnicos para facilitar la aplicación de la normativa, así como para informar y concienciar a la ciudadanía sobre la importancia y beneficios de la Accesibilidad Universal.

Actualmente se encuentran [disponibles en la web de SINPROMI](#), además de otros documentos, unas Fichas Técnicas de Accesibilidad, que recogen una compilación de los requerimientos de la normativa vigente junto con algunas recomendaciones realizadas desde SINPROMI o de otras entidades como la ONCE, que tienen por objetivo facilitar el cumplimiento de la misma.



LÍNEAS ESTRATÉGICAS DEL MODELO DE DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE

La **Línea Estratégica de la Isla de Tenerife** en relación al **eje de Accesibilidad** en el ámbito **A. Marco Normativo** se aglutina en las siguientes recomendaciones o acciones.

ACC.A1 Formación técnica en Accesibilidad Universal y Turismo para personal del Área de Turismo

Responsable	Turismo de Tenerife
Secundario	SINPROMI
Prioridad	Alta

La formación en materia de accesibilidad universal de los profesionales y personal técnico encargados de diseñar, planificar, desarrollar un producto turístico, se considera necesaria para que este se conciba desde el principio como inclusivo.

El Cabildo de Tenerife dispone de un organismo, SINPROMI, que cuenta con unos profesionales cualificados en la materia, que se encargan de los aspectos relacionados con la accesibilidad en diferentes tipos de proyectos desarrollados en la Isla, varios de ellos de ámbito turístico.

Sin embargo, hay algunas competencias que son específicas del Área de Turismo (promoción, creación de producto, etc.), que no podrían competir a SINPROMI y para las cuales se evidencia la necesidad de profesionalizar al personal técnico en accesibilidad universal y necesidades de accesibilidad de las personas. Esta acción reforzaría y complementaría los conocimientos técnicos de Turismo de Tenerife, en favor de la mejora de la estrategia de creación de un destino accesible.

ACC.A2 Fomento de la oferta de productos para personas con determinadas necesidades alimentarias

Responsable	Turismo de Tenerife
Secundario	Organismo del Cabildo insular con titularidad en Consumo, Centro Insular de Calidad y Consumo Responsable
Prioridad	Media

Ofrecer la información alimentaria obligatoria, tal y como establecen el Reglamento (UE) Nº 1169/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de octubre de 2011 sobre la información alimentaria facilitada al consumidor y el Real Decreto 126/2015, de 27 de febrero, por el que se aprueba la norma general relativa a la información alimentaria de los alimentos que se presenten sin envasar para la venta al consumidor final y a las colectividades, de los envasados en los lugares de venta a petición del comprador, y de los envasados por los titulares del comercio al por menor, es sin duda el primer paso para lograr una igualdad de condiciones por parte de las personas con alguna alergia, intolerancia u otras necesidades alimentarias, que se ven discriminadas a la hora de acceder a la oferta del sector de la restauración.

Pero disponer de la información no es suficiente si el establecimiento no ofrece alguna alternativa válida a los productos con alérgenos o con otros componentes que impiden su consumo por parte de algunas personas. Es en este aspecto donde el Ente gestor del destino turístico, a través organismo del Cabildo insular competente en Consumo, debería concienciar al sector de la restauración no solamente en cumplir la normativa sino también en mejorar la calidad de la oferta gastronómica, clave en un destino como Tenerife.

A título de ejemplo, algunas medidas que se recomienda incentivar son: actividades de información y sensibilización sobre la accesibilidad en ámbito alimentario, dirigidas especialmente al sector de la restauración; realización de campañas que contribuyan a impulsar una mayor atención en la oferta gastronómica y concienciar el sector de la restauración sobre la importancia de disponer de alternativas válidas a los productos que contienen alérgenos, mediante alimentos exentos de determinados ingredientes y tratados sin contaminación; disponer de productos alimentarios envasados alternativos a los productos en granel; formación para el sector de la restauración en

alérgenos, riesgo de contaminación, reacción anafiláctica, información al consumidor, cumplimiento de la normativa, etc.

Por otro lado, se insta a colaborar con la respectiva área del Gobierno insular o autonómico competente en Consumo y Salud, con el objetivo de velar por el cumplimiento de la normativa, incentivar las inspecciones y proceder a sancionar aquellos establecimientos que la incumplen.

La fuerte apuesta por la gastronomía por parte de Turismo de Tenerife, refuerza aún más la necesidad de que esta pueda ser disfrutada por todas las personas.

Ámbito B. Gestión de la Accesibilidad en el destino

En este ámbito **el grado de cumplimiento es del 74%**.

La impresión general es que el Ente Gestor del Destino, gracias al fundamental apoyo de la Sociedad Insular para la Promoción de las Personas con Discapacidad, SINPROMI S.L., está sensibilizado y con mucha preocupación por la accesibilidad.

Este compromiso se puede deducir de varios documentos elaborados y acciones implementadas, que se detallan en las siguientes páginas. Entre ellas, la “Propuesta de SINPROMI, S.L. para evitar las barreras físicas y de la comunicación en las obras promovidas por el Cabildo Insular de Tenerife”, adoptada el 15 de septiembre de 2003.

Por parte del Cabildo de Tenerife se han aprobado diversos acuerdos con el objeto de garantizar y asegurar la accesibilidad universal de las acciones promovidas por la entidad. El primero de ellos se aprobó en 1993, cuando aún no existía normativa en esta materia que regulara las condiciones de accesibilidad, pero sí la convicción de que era necesario impulsar un cambio en la concepción de los entornos.

En 1993, se constituye la empresa pública **SINPROMI S.L., Sociedad Insular para la Promoción de las Personas con Discapacidad**, con el objetivo de lograr la plena inclusión de las personas con discapacidad en la sociedad, siendo uno de sus objetivos estratégicos la promoción de la accesibilidad de lo entornos, productos y servicios como factor esencial para garantizar la inclusión de las personas con discapacidad, pero también para elevar la calidad de vida de todas las personas.

Con el fin de establecer procedimientos para garantizar el cumplimiento de las condiciones de accesibilidad, en el año 2003 se aprueba en comisión de gobierno, la obligatoriedad de que todos los proyectos promovidos por la corporación insular,

incluyan un anexo justificativo del cumplimiento de la normativa y se solicite informe a SINPROMI. Este acuerdo ha permitido que todas las actuaciones realizadas por el Cabildo de Tenerife en la mejora, rehabilitación y restauración de los espacios públicos de la Isla, resulten accesibles, convirtiéndose en un instrumento clave para impulsar la accesibilidad universal.

Además, desde SINPROMI se ha promovido la Certificación en Gestión de la Accesibilidad Universal de acuerdo a la Norma UNE 170001-2 por AENOR, de entidades dependientes del Cabildo, teniendo en cuenta la labor realizada para garantizar la accesibilidad universal de las infraestructuras y de los servicios que prestan.

- **Tranvía de Tenerife**, primer medio de transporte público de pasajeros de España en obtener la Certificación en Gestión de la Accesibilidad Universal de acuerdo a la Norma UNE 170001-2 por AENOR.
- **MUNA - Museo de la Naturaleza y la Antropología**, primer museo de España, de gestión pública en obtener esta certificación.
- **SINPROMI, S.L.**, teniendo en cuenta el objeto de la entidad, el alcance de la certificación se centra en el servicio público y también en la gestión interna.

En el año 2014 el Cabildo de Tenerife recibe el Premio nacional Cermi.es 2014, categoría de Accesibilidad Universal - Fundación Vodafone, por la trayectoria en materia de accesibilidad universal, destacando el trabajo realizado por el Tranvía de Tenerife, el MUNA-Museo de la Naturaleza y la Antropología y SINPROMI S.L.

Planificación y gestión de la accesibilidad

El Cabildo de Tenerife cuenta con medios humanos, técnicos y económicos para la gestión de la accesibilidad universal del destino, centralizados esencialmente en la **Sociedad Insular para la Promoción de las Personas con Discapacidad, SINPROMI S.L.**

Esta gestión se concreta principalmente en las estrategias de intervención para impulsar la accesibilidad universal y la supresión de las barreras físicas y de la comunicación, que se contemplan en la Memoria de acciones Tenerife Accesible, y que se basan en diferentes ámbitos:

1. **TRANSVERSALIDAD**: el Cabildo como instrumento de acción para impulsar la accesibilidad universal.

2. **COOPERACION:** colaboración con entidades públicas, con el objeto de avanzar coordinadamente en la consecución de la accesibilidad universal. Uno de los resultados logrados en cuanto a la cooperación con las corporaciones municipales y otras entidades públicas, ha sido la formalización de convenios de colaboración con los 31 Ayuntamientos de la Isla.

3. **TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO:** informando, formando y sensibilizando sobre la importancia de la accesibilidad universal para garantizar derechos fundamentales y elevar la calidad de vida de todas las personas. A lo largo de la trayectoria de SINPROMI se han desarrollado diversas acciones formativas con este objetivo (cursos, jornadas técnicas, charlas).

4. **INNOVACIÓN:** desarrollando proyectos que generen nuevas iniciativas accesibles. Algunos de ellos son el Plan de Mejora de la Accesibilidad a las Playas de Tenerife (2003), el Proyecto Museos Accesibles en Tenerife y entre los últimos desarrollados, el Proyecto TAMAC - Desarrollo de destinos turísticos accesibles en la Macaronesia- cofinanciado por el Programa de Cooperación Transnacional MAC. El objetivo principal de este proyecto ha sido impulsar la accesibilidad universal de las infraestructuras y servicios turísticos siguiendo una estrategia basada en tres pilares básicos, todos ellos destinados a mejorar la calidad de vida de las personas con movilidad y comunicación reducida:

- La mejora de la accesibilidad de los entornos e infraestructuras con el objeto de adecuarlas a las diferentes necesidades de las personas.
- La capacitación de los profesionales y futuros profesionales para alcanzar un producto turístico accesible.
- La innovación en la gestión turística a través del desarrollo de herramientas de promoción e información accesibles basadas en las nuevas tecnologías.

En cuanto a la planificación, aunque no existe un Plan de accesibilidad universal como tal, para la Isla de Tenerife, en el año 2000 se acuerda por parte del Cabildo, tras propuesta presentada por SINPROMI, S.L, incorporar en el **Plan Insular de Ordenación del Territorio (PIOT)** postulados precisos para dar cumplimiento a la Ley de Accesibilidad. En todo caso, al margen de este acuerdo, los planes de ordenación urbanística deben ajustarse a la normativa vigente.

Además, por parte de los ayuntamientos se han realizado planes de movilidad y de accesibilidad, algunos de ellos elaborados por SINPROMI y que se detallan a continuación:

- 2011 - Plan de Accesibilidad de la Universidad de La Laguna.

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

- 2015 - Plan Integral de Accesibilidad de Santa Cruz de Tenerife.
- 2017 - Plan Estratégico de Accesibilidad de los Edificios Públicos Municipales de Los Silos.
- 2017 - Estudio de Accesibilidad Universal de los Edificios Municipales del municipio de Adeje.
- 2017 - Consultoría para la Mejora de la Accesibilidad de los Puertos Canarios.
- 2018 - Plan de Accesibilidad Municipal de Los Realejos.
- 2019 - Plan de Accesibilidad para Puertos de Tenerife.

Además, en 2001 se desarrolló un Plan Integral de Accesibilidad en la ciudad de Arona.

Oficina técnica de accesibilidad

A día de hoy no existe una oficina técnica como tal, si bien **SINPROMI realiza todas las funciones de una oficina técnica de accesibilidad** en el ámbito territorial del Cabildo Insular de Tenerife.

El Área de Accesibilidad de SINPROMI, como entidad perteneciente al Cabildo, realiza una labor de acción transversal en toda la corporación insular y las entidades participadas, así como de coordinación con los ayuntamientos, y otras entidades públicas y privadas, para avanzar conjuntamente en la consecución de la accesibilidad universal de los entornos, productos y servicios de la Isla.

SINPROMI, cuenta con un equipo multidisciplinar con el objetivo de lograr la inclusión socio-laboral de las personas con discapacidad y como medio propio colabora con las diferentes áreas del Cabildo para lograr este objetivo.

El Área de Accesibilidad cuenta con un equipo cuyos perfiles se han detallado en el anterior apartado.

Entre los [servicios que presta](#):

- Ofrece asesoramiento técnico en materia de accesibilidad a particulares, profesionales y entidades públicas o privadas.
- Realiza estudios, consultorías y auditorías de accesibilidad en entornos, productos y servicios, en ámbitos singulares y estratégicos, con el fin fomentar la accesibilidad universal.

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

- Desarrolla planes y proyectos, con el objetivo desarrollar prácticas innovadoras que generen experiencias de éxito en diferentes ámbitos, y que constituyan un efecto tractor para impulsar la accesibilidad universal.
- Fomenta la proyección y ejecución de entornos y edificaciones accesibles, reconociendo públicamente las intervenciones, tanto públicas como privadas, donde se haya contemplado la accesibilidad de manera ejemplar.
- Difunde la accesibilidad universal y el diseño para todas las personas como herramienta para la inclusión social, la innovación y el desarrollo, organizando jornadas, cursos y sesiones formativas.
- Promueve el cumplimiento de la normativa vigente, a través de la edición de documentos técnicos con el objeto de difundir el conocimiento de los parámetros de la accesibilidad entre los profesionales y ciudadanos, en general.

Medios humanos, técnicos y económicos

En general, el compromiso por parte de Cabildo, a través de SINPROMI, es indudable y es evidente que esta Sociedad dispone de medios dedicados a la Accesibilidad Universal.

Sin embargo, el Ente Gestor del Destino, concretamente Turismo de Tenerife, aun apoyándose en SINPROMI, no dispone de una estructura que cuente con medios humanos, técnicos y económicos dedicados a la gestión de la accesibilidad del destino, algo que no siempre puede reemplazar SINPROMI, en ámbitos que se salen de sus competencias.

Por lo que se sugiere que el Área de Turismo se dote de **medios humanos** formados y con conocimiento de accesibilidad, **medios técnicos** y **económicos**, dedicados a la gestión y a la promoción del turismo accesible en Tenerife, de forma coordinada con SINPROMI.

Una herramienta para reforzar esta coordinación es la creación – o en este caso concreto, la reactivación – de un grupo de trabajo o mesa, entre los principales agentes del destino que tienen relación con el turismo y la accesibilidad.

Mecanismos de cumplimiento y de seguimiento

Dentro de las acciones que desarrolla SINPROMI, asegurar el cumplimiento de los principios de accesibilidad universal en las actuaciones emprendidas y promovidas dentro de la propia institución insular, es una prioridad, tomando acuerdos plenarios y herramientas internas de control que obligan a la supervisión de las actuaciones por parte de esta Sociedad Insular, con el objeto de que no se realice nada que no sea accesible.

Para el **control del cumplimiento** de los requerimientos de la accesibilidad se realizan **reuniones previas** con los técnicos gestores y redactores de los proyectos con el fin de apuntar y consensuar las posibles soluciones para garantizar la accesibilidad universal, de forma que el proyecto incluya los requerimientos desde el inicio de forma integrada y desapercibida.

Para el adecuado control del cumplimiento de la normativa de accesibilidad y con el objetivo de garantizar una correcta ejecución de la obra, **se exige que los proyectos incluyan un anejo justificativo** de la normativa de accesibilidad, con memoria, planos detallados de los diferentes ámbitos, zonas, materiales, mobiliario, etc., además del presupuesto. Las observaciones detectadas en los proyectos se plasman en un **informe de cumplimiento**, que debe ser favorable para continuar con el proceso de licitación.

Por lo que concierne el turismo, la Estrategia Turística de Tenerife contempla, en el Eje "Turismo inclusivo: programas en el ámbito de la accesibilidad" la *«creación de una **Mesa Insular de Turismo Inclusivo**, integrada por el Área de Turismo, SINPROMI, los ayuntamientos de la Isla y el sector empresarial, y encargada de acordar modelos de actuación y criterios de accesibilidad a aplicar en diferentes ámbitos de la actividad turística. La concepción de la accesibilidad en el turismo debe ser un elemento transversal que debe estar presente en toda la cadena de actividades que compone la actividad»*.

Según se aprende, ya existía en la anterior legislatura una Mesa insular de accesibilidad, cuya actividad se quedó parada. A este propósito, el destino informa de que hay intención de reactivarla y poner en marcha una **Mesa de Accesibilidad y Turismo**.

Entre las funciones de esta nueva mesa, se debería incluir la creación de mecanismos que garanticen el cumplimiento y el seguimiento de las actuaciones contempladas en los planes operativos y que se lleven a cabo específicamente en materia de turismo accesible.

Respecto al **seguimiento de las acciones** de accesibilidad llevadas a cabo, desde SINPROMI, se lleva una supervisión de todos los proyectos promovidos por el Cabildo de Tenerife y de algunos proyectos municipales, teniendo en cuenta que las competencias para otorgar las licencias para la ejecución de obras son municipales y deben ser los técnicos municipales los que supervisen el correcto cumplimiento de las normas de accesibilidad.

En este caso, hay que indicar que el nivel de exigencia en esta supervisión y control no es el mismo en todos los ayuntamientos, incidiendo por tanto en el resultado final de las actuaciones que no resultan accesibles del todo.

La labor de supervisión de SINPROMI conlleva la revisión de los proyectos antes de su licitación para comprobar el correcto cumplimiento de la normativa de accesibilidad universal, pero también de los principios de inclusión y normalización, de forma que los criterios de diseño no resulten discriminatorios, generando el correspondiente informe y las posibles revisiones siguientes, si el proyecto no cumple inicialmente.

Posteriormente, se lleva un seguimiento de la ejecución de las obras, junto con al apoyo técnico para la toma de decisiones sobre materiales adecuados o soluciones técnicas derivadas de cambios e imprevistos de la propia ejecución de obras. Las observaciones detectadas en obra se incluyen en un acta de visita, que se remite al técnico gestor de la obra con el objeto de que quede constancia.

Una vez finalizada la obra se realiza una visita final para comprobar el cumplimiento.

Cobertura de la cadena de valor

Por lo que se ha podido comprobar en la visita *in situ* y a través de la documentación analizada, en términos generales, se puede considerar suficientemente cubierta la cadena de valor turística a través de los diferentes elementos (transporte, alojamiento, restauración, ocio,...), aunque aún quedan varios puntos críticos, bien relacionados con la orografía del territorio o la antigüedad de parte de la planta hotelera u otros aspectos puntuales (p.ej. la prohibición, para personas con movilidad reducida, de acceder al Teleférico para subir al Teide, la señalización en algunos destinos, etc.).

Planificación de la accesibilidad en el turismo

Aunque no existe un documento de planificación como tal del turismo accesible, la "**Estrategia Turística de Tenerife 2017-2020/2030 - Del reto de la Gestión Integral a una**

Gestión Compartida" incluye en una línea específica, llamada "Estrategia en el ámbito de la sostenibilidad, la accesibilidad y la igualdad".

En cambio, en el **Plan de Marketing y Comunicación** no se encuentran referencias al posicionamiento como destino accesible o a líneas de creación de marca y promoción del producto accesible, en la definición de la estrategia.

Por otro lado, desde SINPROMI se han desarrollado diversos proyectos y acciones con el objeto de promover la mejora de la accesibilidad de los entornos, productos y servicios turísticos, en colaboración con las áreas de Cabildo y los ayuntamientos de la Isla. Las líneas estratégicas establecidas en este sentido y las acciones realizadas, se detallan en la Memoria de acciones Tenerife Accesible 1995-2020.

No obstante, tal y como se ha concebido en el caso del Plan de Sostenibilidad Turística, se recomienda la elaboración de un plan específico y detallado de acciones dirigidas a la mejora y la promoción de la accesibilidad en ámbito turístico, puesto que el documento de Estrategia Turística de Tenerife menciona únicamente los valores que deberían contemplar los programas en el ámbito de la accesibilidad, pero no define la estrategia en materia de turismo accesible.

Formación del sector turístico

Se constata un compromiso por parte del destino, a través de SINPROMI, con la formación en accesibilidad universal.

Desde SINPROMI se han desarrollado diversos **proyectos y acciones** con el objeto de promover la mejora de la accesibilidad de los entornos, productos y servicios turísticos, en colaboración con las áreas de Cabildo y los ayuntamientos de la Isla. Dentro de estos proyectos y acciones, se han llevado a cabo acciones de formación dirigidas a los profesionales o futuros profesionales de diversas entidades públicas y privadas, tanto del sector turístico como de otros sectores públicos, que intervienen en la gestión o servicios del destino.

Respecto a la **creación de manuales**, desde el Área de Accesibilidad de SINPROMI, se han elaborado a lo largo de sus 27 años de trayectoria, diferentes documentos técnicos para facilitar la aplicación de la normativa, así como para informar y concienciar a la ciudadanía sobre la importancia y beneficios de la Accesibilidad Universal.

Entre los años 2010 y 2013, en el marco del proyecto TAMAC- Desarrollo de Destinos Turísticos Accesibles en la Macaronesia-Programa PCT-MAC, se elaboró un manual de

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

accesibilidad universal destinado al sector turístico. “[Un hotel accesible. Un hotel para todos](#)”, documento, reeditado en 2017, donde se recogen recomendaciones para mejorar la accesibilidad de los alojamientos.

Asimismo, se ha editado un folleto de Pautas de Atención a Personas con Capacidades Diferentes para profesionales que trabajan en la atención al público.



Imágenes: Manual de accesibilidad para hoteles y atención al público. Fuente: SINPROMI

También mencionar la **Formación en la temática de la Accesibilidad y el Atención a Personas con Movilidad Reducida** en planes de estudio relacionados con el sector turístico. En la Memoria de acciones Tenerife Accesible, se explica que «*las labores de promoción de la accesibilidad y del conocimiento sobre las necesidades especiales de las personas con movilidad reducida, no deben centrarse únicamente en los profesionales que diseñan y ofrecen servicios en nuestras ciudades, además es necesario que estos conceptos sean incorporados como otro módulo más, en la formación básica de los futuros profesionales*». También se detallan los centros en los que se ha impartido esta formación:

- Escuela de Turismo.
- Formación Profesional, rama de Hostelería.
- Escuela de Animación y Tiempo Libre.
- Escuela de Dirección Hotelera.
- Tripulantes de Cabina para Pasajeros.

Además, a través del Proyecto TAMAC- Desarrollo de Destinos Turísticos Accesibles en la Macaronesia-Programa PCT-MAC, proyecto que ha tenido SINPROMI como Jefe de Fila y socios como Ashotel, Turismo de Tenerife y ACIF-CCIM, se han impartido **acciones formativas, dirigidas al personal de las infraestructuras turísticas**, tienen por objeto garantizar el desarrollo y la implantación del producto turístico accesible, dando a conocer el concepto de accesibilidad universal y diseño para todos, y las necesidades de los clientes con movilidad y comunicación reducida, a fin de ofrecer un servicio adecuado y de calidad.

Sensibilización

Muchas de las acciones formativas realizadas, que se ha citado en el anterior apartado, están también vinculadas con acciones de sensibilización sobre accesibilidad.

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

Otra acción desarrollada en los últimos años para involucrar y sensibilizar al sector turístico ha sido la formalización de un convenio marco de colaboración entre SINPROMI y 16 cadenas hoteleras que representan a 73 establecimientos turísticos, para impulsar la incorporación laboral de personas con discapacidad, la mejora de la accesibilidad de las instalaciones y la formación del personal con el objeto de elevar la calidad de los servicios a todas las personas sin distinción.

Por último, también pueden considerarse una iniciativa de sensibilización los [Premios de arquitectura accesible](#), convocados por SINPROMI y que, según se explica en su propia web, *«apuestan por un diseño universal, que recoja los requerimientos de todos los ciudadanos y ciudadanas, sea cual sea su condición física, intelectual o sensorial y, por una manera de concebir nuestro entorno, donde la accesibilidad se incorpora desde la concepción del proyecto, integrada y desapercibida, acorde a las demandas del siglo XXI»*.

Mecanismos de participación ciudadana

Desde el Área de Acción Social y Participación Ciudadana en colaboración con SINPROMI, se organizan **mesas de trabajo** con las asociaciones y entidades con el objeto de conocer las demandas de cada uno de los colectivos y redirigir los objetivos y las acciones.

Por otro lado, hay una **Comisión Insular de Servicios Sociales**, donde participan ayuntamientos, gobierno autónomo y entidades del tercer sector donde se debaten y establecen medidas para garantizar los derechos de las personas con discapacidad y la accesibilidad universal es un factor imprescindible.

Además, existe una **Mesa de movilidad** en la que, además de TITSA, participa SINPROMI.

De la misma manera que se dio vida a la Mesa de Sostenibilidad, se debería reactivar la **Mesa insular de Accesibilidad**, que ya existía en la legislatura anterior y cuya actividad se quedó parada. Asimismo, la **Mesa Insular de Turismo Inclusivo**, contemplada en la Estrategia Turística de Tenerife y que se prevé constituir en breve, debería representar otro instrumento de participación de la ciudadanía y especialmente de aquella parte de población con mayores necesidades de accesibilidad.

En ambas mesas se debería invitar a participar no solamente a SINPROMI, sino también a las principales entidades del movimiento asociativo que representa a las personas con distintas discapacidades, así como otras asociaciones representativas de personas con necesidades diversas (personas mayores, personas con alergias alimentarias, etc.).

Gestión de las incidencias y atención al ciudadano

Desde el Área de Accesibilidad se ofrece un servicio de información y atención en materia de accesibilidad a cualquier persona, profesional o entidad. A través de la web se cuelga información o documentos informativos o técnicos en esta materia.

El servicio de **consultoría y asesoramiento técnico** es una de las acciones principales que se han llevado a cabo por parte del Área de Accesibilidad desde sus inicios, en 1991, con el objeto de promover, impulsar y facilitar la incorporación de los requerimientos de accesibilidad universal en la proyección y construcción de los entornos y productos, en aquel momento sin una base normativa, pero sí con la convicción de que era necesario un cambio en la manera de concebir los espacios para garantizar el acceso y uso a todas las personas sin distinción.

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

Se conforma como un servicio público a nivel insular, regional, nacional e internacional, que proporciona información y apoyo técnico para asegurar un adecuado cumplimiento de la normativa vigente en esta materia y de los principios de igualdad de oportunidades, autonomía e inclusión, garantizando el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad y elevando la calidad de vida de todas las personas.

Este servicio va dirigido a:

- Particulares.
- Comunidades de Propietarios.
- Profesionales.
- Entidades Públicas y Privadas.

El servicio se ofrece de manera presencial, telefónica, correo electrónico o a través de la web. En algunos casos, si se requiere, se realiza una visita a la instalación o inmueble y se redacta un informe técnico de asesoramiento, generalmente acompañado de documentación gráfica (planos o detalles gráficos de la normativa). Este servicio es muy demandado por particulares y comunidades de propietarios de viviendas, con el objeto de resolver los problemas de accesibilidad en las viviendas.

En cuanto al **asesoramiento en accesibilidad para las empresas turísticas**, se destacan iniciativas como el Convenio de colaboración SINPROMI S.L y ASHOTEL.

Se formaliza esta colaboración para la realización de acciones conjuntas que redunden en beneficio de la integración socio laboral de personas con discapacidad de la Isla de Tenerife. En materia de accesibilidad, ofrecer asesoramiento a las entidades asociadas, así como, formación sobre accesibilidad y atención a personas con movilidad reducida.

Por último, en cuanto a la gestión de las incidencias que afectan a la accesibilidad del destino, muchas de ellas se derivan a SINPROMI, pero no existe un sistema de gestión de las incidencias y por tanto no está sistematizada la forma de canalizarlas a SINPROMI. Se aprende que ha habido uno en Santa Cruz de Tenerife.

Accesibilidad de la información turística

Las condiciones de accesibilidad de la información turística que reciben los visitantes dependen en gran parte de los canales y los soportes que se usan.

La única información recibida respecto a la accesibilidad de la información turística ofrecida (en formato papel proporcionada en las oficinas de turismo, a través de la web de turismo, de tótems o pantallas táctiles, etc.) es que, por parte de SINPROMI, se ha asesorado sobre las medidas de accesibilidad de los soportes informativos, que se han incorporado en algunos casos.

No se ha podido tener acceso a todo el material informativo que se distribuye en las oficinas de turismo puesto que, debido a la situación sanitaria en el momento de la visita *in situ*, muchas de ellas estaban cerradas o con horarios limitados y en otros casos se ha dejado de facilitar material en formato papel.

No hay constancia de la existencia de folletos o guías de información turística de Tenerife en formatos accesibles, que contemplen información en braille, altorrelieve, texto en Lectura Fácil, información complementada con pictogramas o con Códigos QR que enlacen a la misma información en formato audio o Lengua de Signos.

Un canal fundamental de acceso a la información turística es la página web o aplicaciones para dispositivos móviles, que en el caso de Turismo de Tenerife cumplen en gran parte los criterios de accesibilidad.

En cuanto a la información proporcionada en formato digital, la guía Tenerife destino accesible reúne unas buenas condiciones de accesibilidad del documento en cuanto, por ejemplo, a tamaño de las letras o contraste cromático, aunque se echa en falta información turística de fácil comprensión, en Lectura Fácil o complementada con pictogramas.

Diagnóstico de accesibilidad de recursos y productos

Se han realizado diversos estudios y planes de accesibilidad, con el objeto de diagnosticar el nivel de accesibilidad de los establecimientos turísticos y recursos de la cadena de valor.

Por parte de SINPROMI, en colaboración con el Área de Modernización del Cabildo se ha llevado a cabo un estudio para la recopilación de datos georreferenciados sobre la accesibilidad de los recorridos urbanos y establecimientos públicos de áreas urbanas consolidadas y de interés turístico.

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

El objetivo de este estudio es crear un Mapa de Accesibilidad de la Isla de Tenerife, generando una base de datos georreferenciada de las condiciones de accesibilidad de los entornos urbanos y de las instalaciones y establecimientos de uso público que permita conocer el estado actual de los núcleos urbanos de los municipios de la Isla, así como de determinadas áreas turísticas y establecer líneas estratégicas de actuación para impulsar su transformación y mejora, por lo que resulta un instrumento básico para la gestión y planificación de proyectos para la mejora de la accesibilidad, en todo el ámbito insular. Actualmente la información analizada se ubica en 7 municipios.



Áreas analizadas en el Proyecto Piloto para la Recopilación de Datos Georreferenciados de Accesibilidad para su Incorporación en Plataforma Insular. Fuente: SINPROMI

Además, se conforma como un escaparate para proyectar y visibilizar el avance en relación a la accesibilidad de la Isla, mostrando y posicionando a Tenerife como un destino inclusivo y responsable, seguro y sostenible alineado con las estrategias europeas, para garantizar la igualdad de derechos y oportunidades a todas las personas, sin distinción.

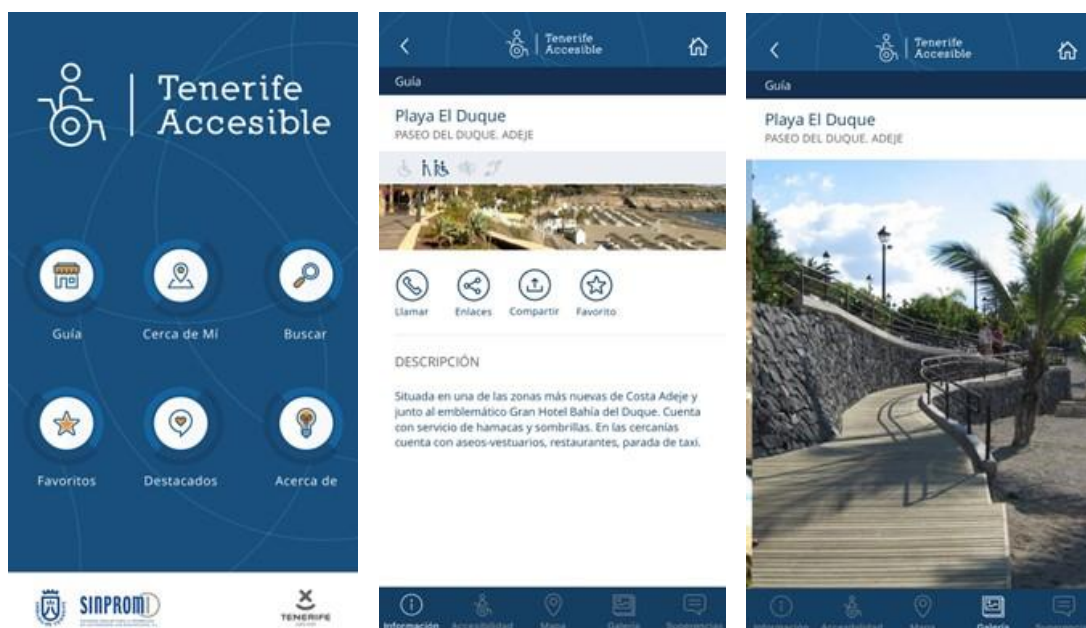


Proyecto Piloto para la Recopilación de Datos Georreferenciados de Accesibilidad para su Incorporación en Plataforma Insular. Fuente: SINPROMI

Es importante que los ayuntamientos de la isla tengan el inventario de los puntos críticos identificados, pero también sería importante difundir esta información, muy útil para muchas personas con necesidades de accesibilidad, aunque esta opción por el momento no se ha contemplado.

Información sobre las condiciones de accesibilidad

En la página web de promoción turística de Tenerife no se ofrece información sobre las condiciones de accesibilidad universal del destino y de sus recursos y servicios turísticos. Se informa de las mismas mediante diferentes canales, principalmente a través de la [página web Tenerife accesible](#), la [APP Tenerife accesible](#) y la [guía Tenerife destino accesible](#), que incluye lugares que actualmente se pueden consultar a través de la APP.



APP Tenerife Accesible. Fuente: APP Tenerife Accesible



Folleto "Tenerife destino accesible". Fuente: SINPROMI

Según la información facilitada por el destino, actualmente es posible consultar el nivel de accesibilidad de más de 600 establecimientos de Tenerife. Sin embargo, se considera que sería necesario ofrecer más detalles sobre las condiciones de accesibilidad de los lugares de los que se informa. En la web se describen algunos de los servicios que ofrece el recurso, indicando con diferentes colores si estos son accesibles, practicables o no accesibles. En la guía se proporciona aún menos información, indicando únicamente con un símbolo la accesibilidad del lugar en cuestión. Si bien en la página web se especifica que es posible contactar con SINPROMI para recibir más detalles, sería recomendable integrar la información que ofrece el símbolo o el color relativo a la accesibilidad, con algunas fotografías y con información objetiva y descriptiva de sus condiciones.

Marketing y promoción del turismo accesible

Tras recibir información sobre las diferentes marcas bajo la marca paraguas de Turismo de Tenerife, se ha observado que se está trabajando para reactivar o potenciar algunas de ellas, como es el caso de Tenerife Health Destination y Tenerife Cool, respectivamente.

En el proceso de renovación de marca en el que se encuentra actualmente el destino, se debería reflexionar acerca de la **marca Tenerife accesible**, cuya gestión se ha llevado hasta el momento por parte de SINPROMI.

A largo plazo, el verdadero objetivo deberá ser incluir la Accesibilidad Universal de forma transversal en todos los productos, sin crear específicamente uno accesible, sino dejar que permee de forma desapercibida en la oferta de experiencias.

Es un proceso paulatino que requiere tiempo, puesto que depende de la adaptación del entorno, de las instalaciones y de los servicios. Mientras la oferta turística del destino no garantice su completa accesibilidad, a corto y medio plazo será necesario seguir destacando aquellos establecimientos y servicios que cumplen las mejores condiciones, también a través de un producto y una marca de turismo accesible.

En este proceso, Turismo de Tenerife ha de hacer propia la gestión de la marca, apoyándose en SINPROMI en todos aquellos aspectos que requieran competencias y conocimientos relativos a la accesibilidad, pero liderando su gestión en la estrategia de posicionamiento, comunicación y promoción, incluyendo la marca en su Plan de Marketing y dotándose de recursos dedicados a ello.

Por otro lado, no se ha recibido información acerca de eventuales **acciones de promoción** de Tenerife como destino accesible.

Este es quizás otro de los aspectos más vinculados a las acciones de Turismo de Tenerife que a SINPROMI, por una evidente cuestión de diferentes competencias.

Si, por un lado, las actuaciones llevadas a cabo para la mejora de la accesibilidad del destino o la formación del sector turístico, entre otras, han sido desarrolladas por SINPROMI, que ha constituido el “brazo operativo” del Cabildo Insular y concretamente, de Turismo de Tenerife, en todos los aspectos relacionados con el turismo accesible, por otro lado, hay actuaciones propias del área de turismo de un destino, como es el caso de la promoción, que deberá llevar a cabo Turismo de Tenerife.

En este sentido, sería recomendable que Turismo de Tenerife, una vez se haya dotado de los recursos necesarios (técnicos, humanos y económicos) dedicados a la accesibilidad en ámbito turístico, desarrolle dentro de sus competencias, paralelamente y de forma coordinada con SINPROMI, las acciones de promoción de la marca que se consideren necesarias. A título de ejemplo, se recomiendan algunas de ellas en el presente informe.



LÍNEAS ESTRATÉGICAS DEL MODELO DE DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE

La **Línea Estratégica de la Isla de Tenerife** en relación al **eje de Accesibilidad** en el ámbito **B. Gestión de la Accesibilidad en el destino**, se aglutina en las siguientes recomendaciones o acciones.

ACC.B1. Compromiso con la accesibilidad

Responsable	Cabildo de Tenerife
Secundario	Turismo de Tenerife, SINPROMI
Prioridad	Media

De forma análoga al reciente Pacto de los Alcaldes para el Clima y la Energía, impulsado por el Cabildo de Tenerife para pedir a los alcaldes de la Isla un compromiso a contribuir al alcance de los objetivos de la Unión Europea en materia de clima y energía, se propone impulsar la adhesión a un Pacto por la Accesibilidad, dirigido a los 31 Ayuntamientos, para que se comprometan con la mejora de la accesibilidad en todas aquellas competencias municipales.

ACC.B2. Dotación a Turismo de Tenerife de medios para la gestión y promoción del turismo accesible

Responsable	Cabildo de Tenerife, Turismo de Tenerife
Secundario	SINPROMI
Prioridad	Alta

Es determinante la creación de una estructura que coordine la gestión de la accesibilidad turística, dentro de Turismo de Tenerife.

El área deberá contar con medios humanos, técnicos y económicos dedicados a la gestión de la accesibilidad universal del destino.

Dentro de Turismo de Tenerife, se identificará a una figura responsable que establezca las funciones técnicas, estratégicas de gestión y de coordinación con SINPROMI y los

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

diferentes agentes públicos y privados, para el desarrollo de todas las actuaciones de ámbito y competencia insular en los aspectos relacionados con el turismo accesible, de forma transversal e implicando a todas aquellas áreas que intervienen en la gestión del destino y especialmente en el ámbito del turismo accesible.

También participará en la nueva Mesa de Turismo inclusivo y se coordinará con sus integrantes, para realizar el seguimiento de las actuaciones que se establezcan en el futuro Plan de Turismo Accesible.

ACC.B3. Plan de Turismo Accesible de Tenerife

Responsable	Turismo de Tenerife
Secundario	SINPROMI
Prioridad	Alta

Si bien se ha comprobado que la accesibilidad está presente en la estrategia turística del destino, se considera necesaria la estructuración en un plan conjunto de las acciones a desarrollar, a modo de hoja de ruta para el sector turístico.

Por tanto, tal y como se ha concebido en el caso del Plan de Sostenibilidad Turística de Tenerife, se recomienda la elaboración de un plan específico y detallado de acciones dirigidas a la mejora y la promoción de la accesibilidad en ámbito turístico, alineado a los otros planes ya existentes, en desarrollo o cuya elaboración se prevé en algunas de las acciones propuestas.

En la planificación se deberán establecer recursos técnicos, humanos y económicos a destinar para el desarrollo de las acciones y unos instrumentos de seguimiento periódico de las mismas.

Uno de sus objetivos será armonizar las acciones propuestas en los otros planes relacionados con la accesibilidad, para establecer las grandes actuaciones a desarrollar en materia turística.

En este plan de accesibilidad turística se recogerá la estrategia del DTI, así como las actuaciones dirigidas a su consecución, los indicadores necesarios para su cumplimiento y la temporalización que permita un desarrollo coherente, coordinado y fácil de contrastar y revisar.

ACC.B4. Creación y definición de funciones de la Mesa Insular de Turismo Inclusivo

Responsable	Turismo de Tenerife
--------------------	---------------------

Secundario	SINPROMI
-------------------	----------

Prioridad	Alta
------------------	------

La creación de la nueva Mesa Insular de Turismo Inclusivo deberá contemplar mecanismos de cumplimiento de las acciones que se prevé llevar a cabo en materia de turismo accesible y establecer indicadores para el seguimiento y evaluación periódica de las mismas.

Por otra parte, además de representar un instrumento de coordinación con SINPROMI y los diferentes actores del sector turístico implicados, deberá constituir un importante mecanismo de participación de la ciudadanía con diferentes necesidades de accesibilidad, representadas a través del movimiento asociativo de personas con discapacidad.

ACC.B5. Mejora de la accesibilidad en la información turística

Responsable	Turismo de Tenerife
--------------------	---------------------

Secundario	SINPROMI
-------------------	----------

Prioridad	Alta
------------------	------

El trabajo de campo ha revelado la escasez de formatos y contenidos turísticos accesibles para todas las personas. Será necesario reflejar los aspectos informativos y comunicativos, asegurando así que la información turística llegue al mayor número de usuarios posible.

Aquel material con formato papel, como folletos, deberá cumplir las condiciones de accesibilidad para que sea fácilmente comprensible y contar con alternativas necesarias para personas con discapacidad visual (información en Braille, audiodescripción de los contenidos) así como con pictogramas, útiles para todos y sobre todo para personas con discapacidad intelectual.

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

Una válida referencia son las recomendaciones del Centro Español de Subtitulado y Audiodescripción (CESyA) para elaborar textos accesibles.

Por otro lado, los principales contenidos presentes en el portal web de turismo y promocionados en las oficinas de turismo, y cualquier material audiovisual de promoción del destino, deberían ir acompañados de vídeos con explicación en Lengua de Signos Española (LSE), con subtítulos y audiodescripción, así como con pictogramas y textos en Lectura Fácil, para que sean más comprensibles por todas las personas.

Si el personal de las oficinas de información turística no está formado para comunicarse en Lengua de Signos Española, se sugiere instalar en las oficinas de turismo un sistema de vídeo-interpretación en lengua de signos, que permite a personas sordas o con discapacidad auditiva y personas oyentes comunicarse entre sí, gracias a la presencia de un intérprete.

Este servicio ya es presente en varias oficinas de turismo de España, utilizando la plataforma [Svisual](#), el servicio de video-interpretación en lengua de signos que ha puesto en marcha la Fundación CNSE.

ACC.B6. Gestión de la marca Tenerife accesible

Responsable	Turismo de Tenerife
Secundario	SINPROMI
Prioridad	Media

Si bien a largo plazo la accesibilidad deberá incluirse de forma transversal y permear de forma desapercibida en la oferta de todas las experiencias, en una visión a medio plazo, se considera aún necesaria la promoción de la marca Tenerife accesible.

Turismo de Tenerife deberá hacer propia la gestión de esta marca, apoyándose en SINPROMI, pero liderando su gestión en la estrategia de posicionamiento, comunicación y promoción, incluyendo la marca en su Plan de Marketing y, sobre todo, dotándose de recursos dedicados a ello.

Se recomienda que la promoción de la marca Tenerife accesible se realice por los cauces tradicionales, a la vez que complementarse con la información a sectores especializados en materia de accesibilidad en turismo.

ACC.B7. Herramientas de promoción del turismo accesible

Responsable	Turismo de Tenerife
--------------------	---------------------

Secundario	SINPROMI
-------------------	----------

Prioridad	Media
------------------	-------

Tal y como se adelanta en el último apartado del ámbito B de este informe, sería recomendable que Turismo de Tenerife, una vez se haya dotado de los recursos necesarios dedicados a la accesibilidad en ámbito turístico, desarrolle acciones de promoción de la marca Tenerife accesible.

Además de los instrumentos más tradicionales de marketing directo, participación a ferias o eventos de turismo, otras iniciativas para promover Tenerife como destino accesible pueden ser la realización de vídeos promocionales (Arona fue uno de los primeros destinos españoles en hacerlo) o de darse a conocer a través *fam/blog/press trips* de turismo accesible.

En la realización de vídeos de promoción turística del destino, será necesario incluir medidas de accesibilidad como subtítulos, audio-descripción e intérprete de Lengua de Signos.

Tómense de referencia algunos vídeos de promoción de destinos, que incluyen dichas medidas:

 [Madrid, una ciudad con las puertas abiertas](#)

 [BLOG TRIP 'Comunitat Valenciana Accesible'](#)

Ámbito C. Implantación de la accesibilidad en el destino.

En este ámbito **el grado de cumplimiento es del 67,3%**, existe margen de mejora en diferentes aspectos, si bien se ha avanzado en otros.

A continuación, se ofrece un análisis sobre el cumplimiento de los aspectos relativos a la accesibilidad en los espacios públicos, infraestructuras e instalaciones y en la oferta de servicios turísticos, que ha sido posible evaluar mediante la información obtenida a través de la documentación recibida, las reuniones mantenidas y la visita del destino *in situ*.

Para la realización de este informe se han tomado muestras de diferentes municipios y recursos de la Isla y se han consultado fuentes primarias y secundarias para elementos como transporte y gestión de recursos, entre otros.

Espacios públicos

Itinerarios peatonales

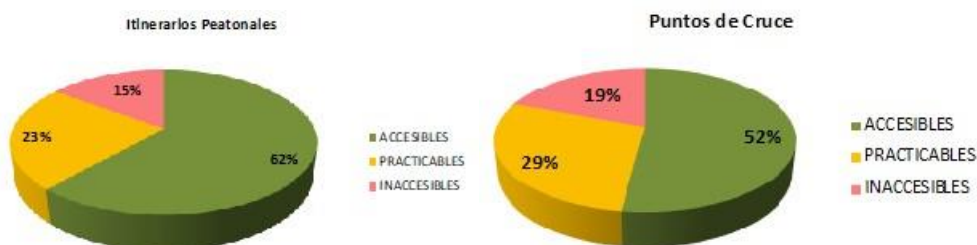
Desde SINPROMI se informa que los proyectos y actuaciones promovidos por las diferentes áreas del Cabildo de Tenerife han propiciado que la mejora de la accesibilidad de muchos públicos. También por parte de los ayuntamientos se han realizado actuaciones para la mejora de la accesibilidad de los espacios urbanos, pero las condiciones orográficas de la Isla, con núcleos poblacionales en zonas de elevadas pendientes, hacen que las actuaciones para la mejora de la accesibilidad sean complejas y en algunos casos inviables, aunque siempre se plantean los ajustes razonables que permitan elevar las condiciones de movilidad y seguridad.

Del antes mencionado Estudio para la recopilación de datos georreferenciado sobre la accesibilidad de los recorridos urbanos y establecimientos públicos de áreas urbanas consolidadas y de interés turístico, realizado por parte de SINPROMI, en colaboración con el Área de Modernización del Cabildo, se extraen estos datos estadísticos totales relativos al nivel de accesibilidad de los itinerarios peatonales y de los puntos de cruce (pasos peatonales).

Las **principales dificultades** en los recorridos son el ámbito reducido y las pendientes. Por otro lado, se detecta que un 20% de los recorridos no garantizan su continuidad debido a la falta de accesibilidad en los puntos de cruce, no existen vados en los pasos de peatones.

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

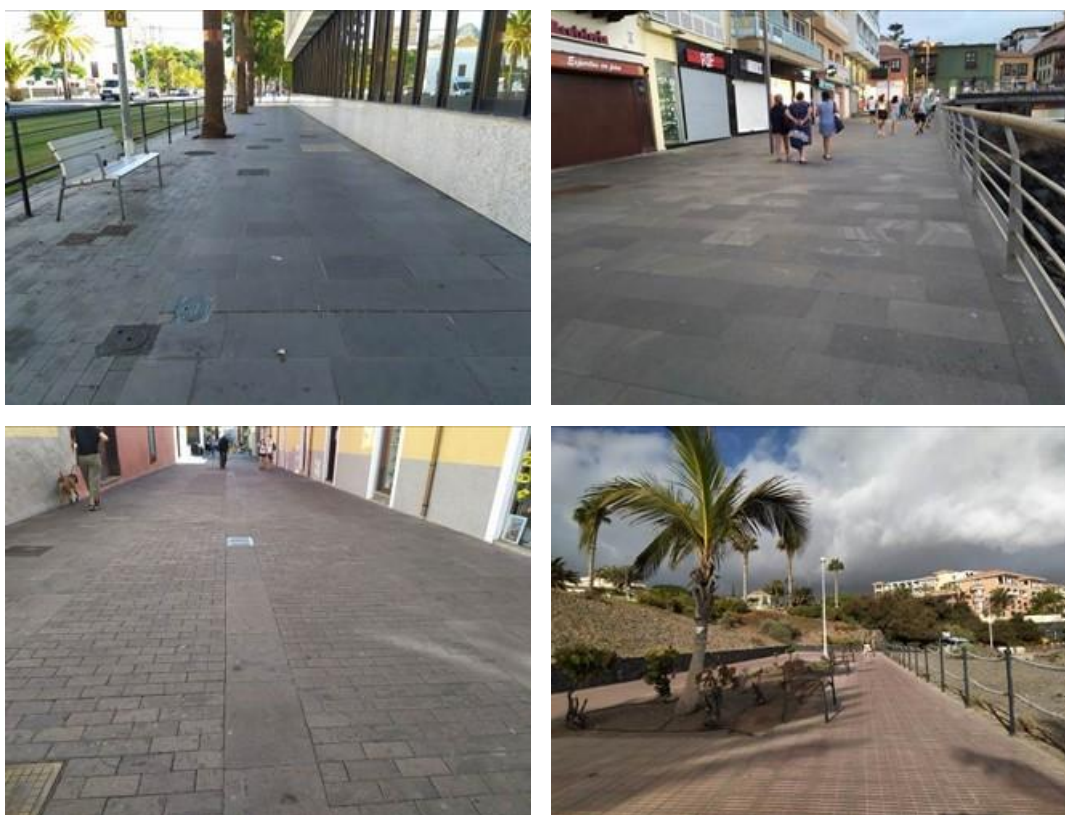


Imágenes: porcentaje de cumplimiento de la accesibilidad de itinerarios peatonales y puntos de cruce.

Fuente: SINPROMI

En la valoración de la accesibilidad de los espacios públicos realizada tras la visita del destino, se ha tenido en cuenta la situación de varios municipios.

Generalmente, los principales itinerarios peatonales cumplen en buena medida los requisitos de accesibilidad establecidos por normativa, pese a que en algunos casos la circulación peatonal por las aceras se ve dificultada debido al pavimento irregular o al ancho reducido de las mismas.



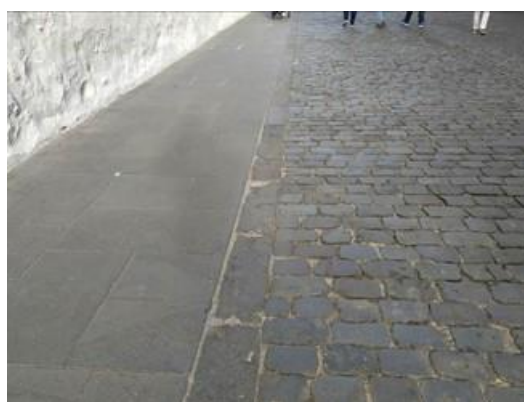
Imágenes: itinerarios peatonales, en Santa Cruz de Tenerife, Puerto de la Cruz, San Cristóbal de la Laguna y Adeje. Fuente: fotografías tomadas durante la visita

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

No obstante, en algunas de las zonas donde se ha identificado un pavimento irregular, se ha intervenido para introducir bandas de paso sin rugosidades, la mayor parte en los laterales de las vías. Dada la estrechez de algunas vías se ha resuelto la opción de implementar estas bandas a nivel para permitir el tráfico de vehículos.

Si bien se puede considerar que de manera táctil se puede identificar la diferencia de calzada y acera, en algunos puntos del entramado sería necesaria la instalación de separadores físicos a modo de bolardos.



Imágenes: intervenciones en Garachico y San Cristóbal de la Laguna. Fuente: fotografías tomadas durante la visita

Dado que, en algunos itinerarios de los cascos antiguos el mayor problema es la falta de espacio para poder cumplir con el ancho requerido por la Orden VIV/561/2010, en algunas de las calles se ha optado por el modelo de plataforma única de tráfico compartido entre peatón y vehículo. Estos espacios han contado, en términos generales, con las pautas adecuadas respecto a ordenación de bandas y utilización de pavimentos, no siempre en cuanto a anchuras.



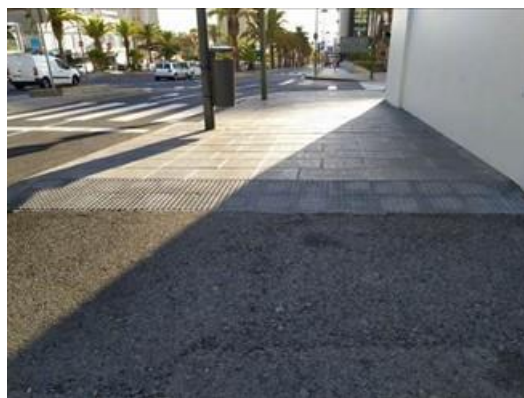
Imágenes: plataformas únicas de tráfico en Garachico. Fuente: fotografías tomadas durante la visita

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

Este tipo de actuaciones ha mejorado la situación de los problemas de accesibilidad, sobre todo en los cascos antiguos, si bien se han observado también varios itinerarios peatonales no del todo accesibles.

En raras ocasiones se han observado intervenciones relativas a la instalación de franjas de encaminamiento o en general de pavimentación táctil en itinerarios peatonales (excluyendo, por tanto, los rebajes de los pasos de peatones y las paradas del Tranvía).



Imágenes: pavimentación táctil en itinerarios peatonales, en Puerto de la Cruz y Santa Cruz de Tenerife.

Fuente: fotografías tomadas durante la visita

En la mayoría de los pasos de peatones observados, el rebaje no cuenta con la señalización podotáctil correspondiente o el pavimento táctil no cumple correctamente lo exigido por la Orden VIV/561/2010.



Imágenes: rebajes en pasos de peatones sin pavimentación táctil, en Santa Cruz de Tenerife y Garachico.

Fuente: fotografías tomadas durante la visita

En prácticamente todos los municipios visitados quedan aún aceras sin rebajar en correspondencia de pasos de peatones y son un más infrecuentes aquellos que cuentan con rebaje y pavimento táctil correctamente instalado, observados especialmente en Santa Cruz de Tenerife.

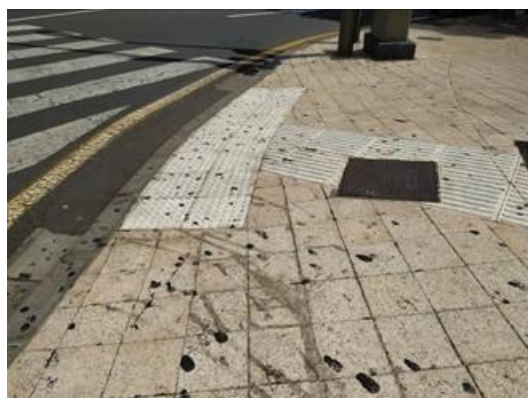
Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife



Imágenes: pasos de peatones no rebajados, en San Cristóbal de La Laguna y Santa Cruz de Tenerife.

Fuente: fotografías tomadas durante la visita



Imágenes: rebajes en pasos de peatones con pavimentación táctil, en Santa Cruz de Tenerife y San

Cristóbal de La Laguna. Fuente: fotografías tomadas durante la visita

En general, en los itinerarios peatonales urbanos, se observan escasas actuaciones en materia de accesibilidad sensorial o cognitiva, en comparación con las mejoras realizadas en cuanto a accesibilidad física del entorno urbano.

Mobiliario urbano y otros elementos del viario

En los proyectos promovidos por el Cabildo, el mobiliario urbano cumple con los criterios de accesibilidad. Por parte del Cabildo se establecen criterios de diseño, entre los que se contemplan los de accesibilidad, con el objeto de que por parte de los ayuntamientos se mantengan las condiciones de las obras ejecutadas y del mobiliario urbano instalado.

Respecto a los bancos, en los distintos municipios visitados existen diferentes tipos: algunos de ellos responden a las características especificadas en la normativa. En otros casos, si bien presentan superficies estables, carecen de reposabrazos, respaldo o no

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

tienen una altura adecuada. En general, la colocación de los bancos no supone un obstáculo en los itinerarios de deambulación.



Imágenes: bancos con características correspondientes a lo exigido por la normativa, en Adeje y Santa Cruz de Tenerife. Fuente: fotografías tomadas durante la visita



Imágenes: bancos no accesibles, en Garachico y San Cristóbal de La Laguna. Fuente: fotografías tomadas durante la visita

En cuanto a otros aspectos de estado de viario, se encuentran buenas prácticas como la cubrición de la mayoría de los alcorques observados.

En el caso de los bolardos, la mayoría de los que se han observado cuentan con las características exigidas por normativa, aunque en pocos casos disponen de franja luminiscente o con color que contraste en su tramo superior.

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife



Imágenes: contenedores de residuos urbanos con información en braille y bolardos, en Santa Cruz de Tenerife. Fuente: fotografías tomadas durante la visita

Señalización

El destino informa que se han desarrollado varios proyectos para facilitar la información y orientación urbana que cumplen unos criterios básicos de accesibilidad, ubicados principalmente en zonas turísticas o de interés turístico.

En pocos casos se ha podido constatar en la visita la existencia de señalización direccional que cumpliera unos requisitos mínimos de accesibilidad y fuera suficientemente comprensible para permitir una fácil orientación, como es el caso de aquella observada en el centro de la ciudad de Santa Cruz de Tenerife. Así como, raramente se ha observado el uso de pictogramas para complementar la información textual.

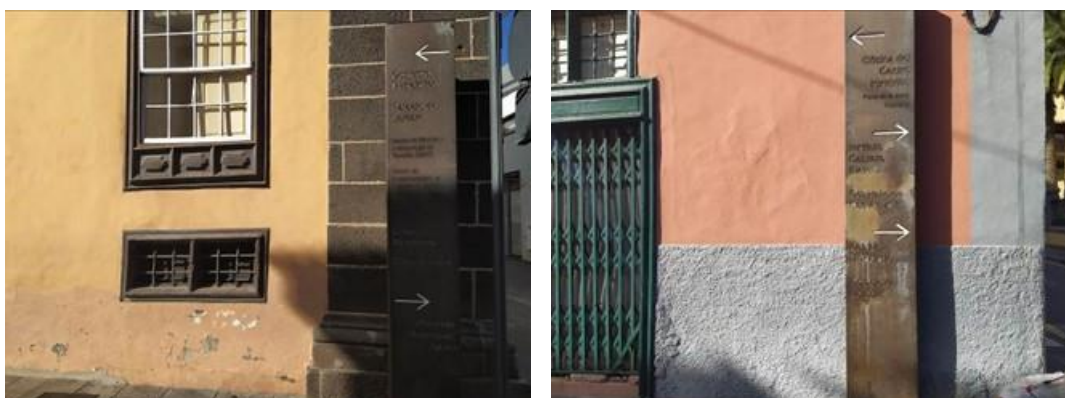


Imágenes: señalización en Santa Cruz de Tenerife y Puerto de la Cruz. Fuente: fotografías tomadas durante la visita

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

La restante señalización direccional peatonal observada no cumple los criterios mínimos para permitir su detección, lectura o comprensión. Un ejemplo son los paneles instalados en el casco antiguo de la ciudad de San Cristóbal de La Laguna, difíciles de identificar visualmente y con escaso contraste cromático.



Imágenes: señalización en San Cristóbal de La Laguna. Fuente: fotografías tomadas durante la visita

Respecto a la señalización informativa y descriptiva, en ningún caso se han observado soportes que permitan a todas las personas el acceso a la información contenida, entre otras cosas por ausencia de contraste cromático entre los textos y el fondo, tamaño de letra reducido, ausencia de elementos táctiles.





SEGITTUR
turismo e innovación

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife



Imágenes: soportes informativos y descriptivos en Santa Cruz de Tenerife, San Cristóbal de La Laguna y Garachico. Fuente: fotografías tomadas durante la visita

En un reciente proyecto de señalización desarrollado en Puerto de la Cruz, se han instalado monolitos, en los que no se ha optado por incluir información en texto o en braille, sino mediante códigos QR.



Imagen: monolitos en Puerto de la Cruz. Fuente: fotografías tomadas durante la visita

Desde el destino, se informa de que se desarrollará un proyecto de señalización inteligente, pero no se dispone de más información al respecto. Se recomienda que en el proyecto se tenga en cuenta la accesibilidad y la inclusión de todas las personas.

Plazas reservadas de aparcamiento para Personas con Movilidad Reducida

La reserva de plazas de aparcamiento para PMR es una gestión municipal, por lo que desde el destino no se cuenta con la información detallada de todos los municipios.

Dentro del Estudio para la recopilación de datos georreferenciados sobre la accesibilidad de los recorridos urbanos y establecimientos públicos de áreas urbanas consolidadas y de interés turístico, realizado por SINPROMI, en colaboración con el Área de Modernización del Cabildo, se recogen las condiciones de las plazas de aparcamiento reservadas de áreas urbanas consolidadas de 7 de los 31 municipios de la isla. En total, incluidas en las áreas analizadas se han detectado 569 plazas reservadas.

Según la información recibida por SINPROMI, una proporción importante no cumple con los requisitos de accesibilidad universal, debido fundamentalmente a que no cumplen con todas las condiciones establecidas por la normativa. En la mayoría de los casos no están comunicadas con el itinerario peatonal próximo mediante un recorrido accesible.



Porcentaje de plazas de aparcamiento accesible, practicables y no accesibles. Fuente: SINPROMI

No obstante, se ha podido observar una cantidad relevante de plazas de estacionamiento de vehículos reservadas para personas con movilidad reducida, conformes a las exigencias establecidas por normativa.



Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife



Imágenes: diferentes plazas de aparcamiento reservadas para PMR en Santa Cruz de Tenerife, en Garachico y en Puerto de la Cruz. Fuente: fotografías tomadas durante la visita

Semáforos con señal acústica

En algunos de los municipios se han instalado semáforos acústicos para favorecer la movilidad y seguridad de las personas con discapacidad visual, concretamente en Santa Cruz y La Laguna.

Jardines y parques urbanos

El destino informa que no tiene conocimiento de las condiciones de accesibilidad de todos los parques de la isla, pero son conocedores de los esfuerzos que se están realizando por las corporaciones municipales para mejorar la accesibilidad de los mismos.

Las zonas verdes y espacios ajardinados visitados cumplen parcialmente algunas de las condiciones de accesibilidad, en cuanto a trazado, mobiliario y áreas de descanso, señalización.



Imágenes: espacios ajardinados en Santa Cruz de Tenerife y Puerto de la Cruz. Fuente: fotografías tomadas durante la visita

Adicionalmente, se ha evaluado la información recogida en la auditoría del año 2018 en los informes de los destinos Puertos de la Cruz y Arona.

El parque Laurel se encontraba en obras de acondicionamiento, lo que no permitió su evaluación durante la auditoría, aunque se tenía conocimiento de que el proyecto incluía medidas de accesibilidad que aún no se habían implantado.

Respecto a los otros dos espacios analizados en Puerto de la Cruz, el Parque Taoro no reunía unas condiciones óptimas de accesibilidad, debido principalmente al problema de conexión con la ciudad, la orografía del terreno, el estado deficitario de los itinerarios de acceso y otras carencias en los itinerarios peatonales, como la falta de compactación del pavimento de gravilla.

En cuanto al Jardín de Aclimatación de La Orotava, se observó la existencia de dos plazas de aparcamiento reservado para personas con movilidad reducida, debidamente señalizadas, aunque con rampa de acceso que presenta excesivo desarrollo en relación a su pendiente. Un recorrido sin desniveles facilita la circulación, si bien, el pavimento de gravilla no compactado no resulta estable ni accesible.

La taquilla, por su diseño y dotación, no permite la utilización a todos los usuarios. Los aseos no presentan elementos accesibles, como espacio de transferencia en la cabina ni barras de apoyo. Existen códigos QR en determinados puntos icónicos que permiten la audición de información, no existiendo otros formatos alternativos.

En cuanto a las **áreas de juego infantiles**, desde el destino se indica que actualmente no cuenta con información de todos los parques accesibles de la Isla. También se señala que existen parques infantiles accesibles, uno de ellos inclusivo, en el que se ha tenido en cuenta en el diseño las condiciones de accesibilidad para niños con autismo, como no abusar del uso del color, sino plantearlo para la delimitación de las diferentes zonas de uso, así como la incorporación de pictogramas para indicar cómo se utilizan los juegos.

Los parques de juego infantil observados en la visita, no contemplan en general áreas con juegos inclusivos.

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife



Imágenes: áreas de juego infantiles en Santa Cruz de Tenerife y Garachico. Fuente: fotografías tomadas durante la visita

Por otro lado, se señalaba tras la auditoría del DTI Arona, que en el momento de redacción del informe existía un parque infantil accesible y se iba a proceder a adaptar todos los del municipio.



Imagen: parque infantil en Palm-Mar, calle Arenita, Arona. Fuente: informe DTI Arona

Edificios, instalaciones y espacios de titularidad pública

El destino declara que las diferentes áreas y entidades participadas del Cabildo han realizado un gran esfuerzo en mejorar las condiciones de accesibilidad de las instalaciones de titularidad pública.

Por parte de SINPROMI, se ha colaborado con algunos municipios en la redacción de planes de accesibilidad municipal, que poco a poco van ejecutándose, pero todavía existen recursos públicos que no cumplen con los requerimientos de accesibilidad.

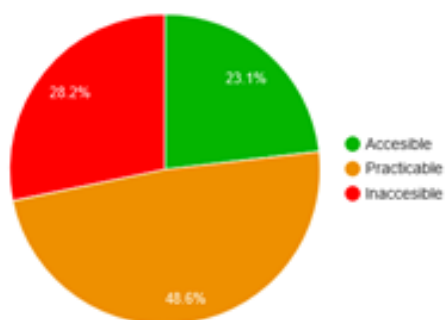
En la visita se ha podido comprobar que efectivamente algunos edificios y lugares de titularidad pública cumplen con los requerimientos de accesibilidad, otros no.

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

Por otro lado, a nivel urbano, las condiciones orográficas de la Isla, con núcleos poblacionales en zonas de elevadas pendientes, hacen que las actuaciones para la mejora de la accesibilidad sean complejas y en algunos casos inviables, aunque siempre se plantean los ajustes razonables que permitan elevar las condiciones de movilidad y seguridad.

Se expone a continuación el porcentaje de edificios según el nivel de accesibilidad de acuerdo a una muestra extraída de las instalaciones analizadas para incluir en la Guía de lugares accesibles de Tenerife. Se incluyen en esta muestra tanto edificios o instalaciones de titularidad pública como privada.



Porcentaje de edificios, de titularidad pública y privada, según el nivel de accesibilidad. Fuente: SINPROMI

Dependiendo de la actividad del recurso público, hay instalaciones gestionadas directamente por el Cabildo o por entidades dependientes, como museos, el Auditorio, las Oficinas de Atención al Ciudadano, estaciones de transporte, que disponen de servicios para poder cubrir las necesidades de accesibilidad de los usuarios, como es el caso de los bucles de inducción magnética.

Por parte de algunos ayuntamientos también se han emprendido acciones para disponer de bucles de inducción magnética y productos de apoyo a disposición de las personas con discapacidad.

En cuanto a los pliegos de condiciones que rigen la construcción, reforma, adaptación y mantenimiento de edificios públicos, el destino afirma que todos en mayor o menor medida contemplan la vigilancia de las necesidades en accesibilidad universal.

Oficina de turismo

Existe una Red de Oficinas de Información Turística de Tenerife, algunas gestionadas por el Cabildo y otras por los ayuntamientos. Algunas de ellas resultan accesibles y otras no del todo.

Por parte de Turismo de Tenerife hay un programa de mejora de la red de oficinas de información turística y desde SINPROMI se ha colaborado en el establecimiento de las condiciones básicas de accesibilidad de las oficinas.

Debido a la situación sanitaria en el momento de la visita del destino, muchas oficinas de turismo estaban cerradas o con horarios limitados, lo que ha imposibilitado su análisis *in situ*.

Se ha podido observar parcialmente la **Oficina de turismo de la Plaza de España de Santa Cruz de Tenerife**, desde el exterior, lo que ha permitido comprobar la existencia de un mostrador de atención de diferentes alturas, pero sin fondo para la aproximación de personas usuarias de silla de ruedas, una entrada sin desniveles y un espacio interior limitado, pero con ancho de paso suficiente para una cómoda circulación.



Imágenes: oficina de turismo, en la Plaza de España de Santa Cruz de Tenerife. Fuente: fotografías tomadas durante la visita

Se desconoce si las oficinas disponen de material y servicios disponibles para personas con discapacidad. El destino informa que a través de la web www.tenerife-accesible.org se ofrece información sobre algunas oficinas de turismo de la Isla, aunque se ha podido comprobar que es escasa y poco detallada.

Tampoco se dispone de información acerca de la formación del personal de las oficinas en materia de accesibilidad y atención a personas con necesidades de accesibilidad, ni si la formación está contemplada en las cláusulas técnicas del pliego para la contratación del servicio.

Basándose en las auditorías realizadas en el año 2018, en el marco de este mismo proyecto, para los destinos Puerto de la Cruz y Arona, se complementa este apartado con la siguiente información.

La **Oficina de turismo de Puerto de la Cruz** ubicada en la calle Puerto Viejo 13, pertenece al Cabildo Insular que, en la fecha de redacción del informe, había llevado a cabo una reciente remodelación para eliminar las barreras de accesibilidad en el acceso (tres escalones de la entrada). No obstante, la oficina se encontraba en un itinerario en pendiente y la reforma del acceso no permitía una entrada autónoma a todas las personas puesto que no se había resuelto el desnivel exterior.

El interior resulta un espacio diáfano para la deambulación, permitiendo la altura y diseño de los mostradores de atención la aproximación frontal de todos los usuarios. Sin embargo, existen unos estantes verticales para folletos cuya base de apoyo conlleva elevado riesgo de tropezón y caída.

La oficina no cuenta con información sobre la accesibilidad en el destino ni información en formatos alternativos, existiendo una carencia generalizada en la cantidad y tipología de folletos existentes. Los mapas urbanos y generales de la isla tienen letras excesivamente pequeñas y carentes de contraste con el fondo, dificultando su lectura. No existe servicio de préstamo de elementos de apoyo y las instalaciones carecen de bucle magnético.

El personal de la oficina no ha recibido formación en atención a personas con discapacidad u otras necesidades diferentes. En adición, en la página web no se informa de las condiciones de accesibilidad que ofrece el destino.

Por otro lado, en el análisis de las **Oficinas de información turística de Arona**, realizada el mismo año, se pudo constatar que en general cumplen con los principales requisitos de accesibilidad universal y sus condiciones de accesibilidad se encuentran publicadas en la Guía de Turismo sin Barreras. El personal de atención al público de la oficina de turismo tiene formación específica para atención a personas con discapacidad.

Existen servicios disponibles para personas con discapacidad (puntos digitales con lectores de pantalla, mapas con braille y altorrelieve, bucle magnético).

De las cuatro oficinas de turismo que dispone el Ayuntamiento de Arona (Patronato municipal de turismo, Playa de Las Américas, Playa de Las Vistas, Playa de Las Galletas), se analizó la accesibilidad de tres de ellas.

Las oficinas visitadas ofrecen distintos servicios de calidad para la mayor parte de turistas. Las instalaciones físicas de las oficinas de turismo visitadas, son completamente

accesibles para personas con movilidad reducida. Las oficinas cuentan, además, con equipamientos que facilitan la comunicación de personas sordas con el personal de atención, tales como bucles de inducción magnética. No existe el servicio de video interpretación que sí funciona en el Servicio de Atención al Ciudadano.

Otros recursos turísticos

Accesibilidad en recursos turísticos de gestión ajena al Ente Gestor

Desde SINPROMI se informa que, a través de diversos proyectos, se ha impulsado la mejora de la accesibilidad de las instalaciones turísticas de titularidad privada, y se ha avanzado en esta materia, aunque menos que en las instalaciones de titularidad pública.

También se remarca que es necesario reforzar el control del cumplimiento de los requerimientos de accesibilidad por parte de los ayuntamientos en nuevos proyectos y en aquellos de reforma, rehabilitación y, por otro lado, incentivar la mejora de la accesibilidad de las instalaciones existentes.

Parques y entornos naturales

Según datos de la Estrategia Turística de Tenerife, hoy en día existe en la Isla una red de 895 km de senderos homologados o en proceso de homologación, de los que unos 2 km son senderos accesibles. En el mismo ámbito de Senderismo, se detecta entre las necesidades un *«déficit de información especializada para el desarrollo de la actividad. Una información que, además, carece de criterios de accesibilidad»*, proponiendo como intervención *«criterios de accesibilidad aplicados a la comunicación y promoción»*.

Se señala por parte del destino que en los proyectos o actuaciones promovidas por las áreas del Cabildo con competencias en los espacios naturales o en colaboración con los ayuntamientos, se incorporan requerimientos de accesibilidad universal, teniendo en cuenta las limitaciones propias del medio en el que se actúa y realizando los ajustes razonables para que el resultado sea lo más accesible, pero sin perder la esencia y el valor del espacio natural.

Entre los espacios naturales visitados, destacar el Parque Rural Anaga, que cuenta con el Sendero de los Sentidos. En general, se reúnen buenas condiciones de accesibilidad, a partir de la zona de estacionamiento de vehículos, el recorrido del sendero y, parcialmente, en la accesibilidad de la información ofrecida. Si bien faltan referencias táctiles, se dispone de un código QR para descargar una audioguía.



SEGITTUR
turismo e innovación

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife



Imágenes: Parque Rural Anaga. Fuente: fotografías tomadas durante la visita

En la visita al Parque Nacional del Teide, se ha podido visitar un sendero que se clasifica como adaptado, aunque también en este caso se echa en falta una mayor atención hacia otras necesidades de accesibilidad, más allá de la movilidad reducida, principalmente sensoriales y cognitivas.





SEGITTUR
turismo e innovación

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife



Imágenes: Parque Nacional del Teide, sendero adaptado. Fuente: fotografías tomadas durante la visita

Para el acceso al Teleférico, se ha constatado la existencia de medidas como plazas de aparcamiento reservadas y aseos adaptados para personas con movilidad reducida, pero está prohibido a las mismas, el acceso al Teleférico.



Imágenes: Parque Nacional del Teide, Teleférico. Fuente: fotografías tomadas durante la visita

En cuanto a las actividades en la naturaleza, cabe destacar el **Proyecto Senderismo Adaptado en Joëlette** en el entorno natural de la isla de Tenerife. El objetivo de este proyecto fue impulsar, en la Isla de Tenerife, un plan de desarrollo y promoción del ecoturismo adaptado, centrado en el senderismo y el ocio de naturaleza, adaptado a personas con discapacidad, con la participación de personas voluntarias.

Respecto a la **información e interpretación** que se ofrece en los entornos naturales a los turistas, el destino destaca que, de manera general, se tienen en cuenta los criterios de accesibilidad en los elementos informativos. Por algunas entidades se organizan visitas guiadas accesibles, destacando el Ayuntamiento de Arona y de Buenavista del Norte, ambos municipios Premios de Accesibilidad Reina Sofía.

Playas

En la Estrategia de Turismo de Tenerife, en el ámbito "Clima - Baño - Litoral" se identifica, entre las necesidades detectadas se identifica la *«escasez de servicios accesibles para personas con movilidad reducida»* y se propone como intervención el *«trabajo en el marco de la Mesa de turismo inclusivo sobre criterios de accesibilidad»*.

Entre los años 2001 y 2003 se ha implementado el Plan de Mejora de la Accesibilidad a las Playas de la Isla de Tenerife, con el objeto de mejorar la accesibilidad a las playas de la isla y elevar la calidad y los servicios de las mismas, permitiendo que todas las personas puedan acceder y hacer uso de las instalaciones en condiciones de seguridad y comodidad. Se realizan 10 intervenciones repartidas en los municipios de Puerto de la Cruz, Los Realejos, Güímar, Arico, Granadilla, Arona y Adeje.

Playa de Las Vistas, en el municipio de Arona, sirvió de impulso para afianzar las acciones que ya se venían desarrollando por el Ayuntamiento, situando el municipio como destino accesible preferido dentro de la isla y que, posteriormente, ha permitido obtener la Certificación en Gestión de la Accesibilidad Universal de acuerdo a la Norma UNE 170001-2 por AENOR, convirtiéndose en la primera playa de Canarias en tener este sello.

La playa visitada reúne algunas de las condiciones mínimas de accesibilidad que se requieren para su uso y disfrute por parte de todas las personas, en igualdad de condiciones. Cuenta con un acceso con rampa, pasarela y según la información proporcionada por el destino, duchas y aseos adaptados, que en el momento de la visita se encontraban cerrados.

No dispone de productos de apoyo al baño ni de servicio de baño asistido.





Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife



Imágenes: Playa El Duque, Adeje. Fuente: fotografías tomadas durante la visita

En el siguiente cuadro se señalan las playas que reúnen unos requisitos mínimos de accesibilidad y que disponen de, al menos, algún servicio dirigido a personas con movilidad reducida. No existen playas con ayudas técnicas para personas con discapacidad visual.

PLAYAS ACCESIBLES EN TENERIFE												
		APARCAMIENTO	ACCESO	DUCHAS	ASEOS V/O VESTUARIOS	PASARELAS	ZONA DE DESCANSO	SILLA ANFIBIA	MULETAS ANFIBIAS	SERVICIO DE APOYO AL BAÑO	OTROS DATOS	PUBLICADAS APP
											CONDICIONES DE LA PLAYA	
ADEJE	Playa El Duque	si	si	si	si	si		si	si	si	Arena. Pendiente suave	si
	Playa Fallabé	si	si	si	si	si		si	si	si	Arena. Pendiente suave	si
	Playa Torviscas	si	si	si	si	si		si	si	si	Arena. Pendiente suave	si
	Playa de Troya	si	si	si	si	si		si	si	si	Arena. Pendiente suave	si
ARICO	Playa del Porís	si	si	si	si	si		si	si	si	Cayado. Pendiente medio	si
ARONA	Playa de Los Cristianos	si	si	si	si	si		si	si	si	Arena. Pendiente suave	si
	Playa de Las Vistas	si	si	si	si	si	si	si	si	si	Arena. Pendiente suave	si
CANDELARIA	Playa de la Arena	si	si	si	si	si		si	si	si	Arena. Pendiente suave	si
	Playa de Punta Larga	si	si	si	si	si	si	si	si	si	Arena y cayado. Pendiente suave	si
GRANADILLA	Playa del Médano	si	si	si	si	si		si	si	si	Arena. Pendiente suave	si
GUÍA DE ISORA	Playa de la Jaquita	si	si	si	si	si		si	si	si	Arena. Pendiente suave	si
	Playa San Juan	si	si	si	si	si		si	si	si	Arena. Pendiente suave	si
GÜÍMAR	Playa del Cabezo	si	si	si	si	si		si	si	si	Arena y cayado. Pendiente media	no
	Playa de la Charcada	si	si	si	si	si		si	si	si	Arena y cayado. Pendiente media	no
ICOD DE LOS VINOS	Playa de San Marcos	si	si	si	si	si		si	si	si	Arena y cayado. Pendiente media	no
PUERTO DE LA CRUZ	Playa Jardín	si	si	si	si	si		si	si	si	Arena. Pendiente acusada	no
SANTIAGO DEL TEIDE	Playa la Arena	si	si	si	si	si		si	si	si	Arena. Pendiente suave	si
S/C DE TENERIFE	Playa de Las Teresitas	si	si	si	si	si	si	si	si	si	Arena. Pendiente suave	si
LOS REALEJOS	Playa del Socorro	si	si	si	si	si		si	si	si	Arena y cayado. Pendiente acusada	no
EL ROSARIO	Playa de Radazul	si	si	si	si	si		si	si	si	Arena. Pendiente suave	si

Imágenes: playas accesibles en Tenerife. Fuente: SINPROMI

Accesibilidad en la cultura y el deporte

Instalaciones y actividades deportivas

El Área de Deportes del Cabildo gestiona un programa para promover la práctica de actividades deportivas por personas con discapacidad, tal y como detalla en la Memoria 2018-2019 de Deporte Adaptado, en la que se mencionan eventos deportivos en los que

participan personas con discapacidad, que pueden contribuir al desarrollo de un turismo deportivo inclusivo, tales como el I Trofeo PIDA de Fútbol Sala o el Reto Fred. Olsen Tenerife Bluetrail. A este respecto, no se ha constatado que haya, hasta el momento, una coordinación entre la sección de Deportes y el área de Turismo, en relación con la promoción de los eventos deportivos inclusivos que atraen – o podrían atraer - a visitantes o a los que puede acudir público de otros lugares.

Por otro lado, existen diversas empresas que organizan actividades deportivas y culturales adaptadas. Se desconoce si los pliegos de condiciones que rigen las concesiones o contrataciones de la organización de actividades deportivas por parte del destino, tienen en cuenta criterios de accesibilidad universal, al ser una competencia municipal.

Es posible encontrar la información sobre las condiciones de accesibilidad de las instalaciones deportivas en la página web Tenerife Accesible. Sin embargo, no se han podido encontrar referencias a las condiciones de accesibilidad de manifestaciones, eventos y actividades deportivas, aunque desde el destino se informa que por parte de algunos municipios se tienen en cuenta medidas para facilitar la participación de personas con discapacidad en los eventos deportivos.

Instalaciones y actividades culturales

Se destaca la implicación de SINPROMI, también en el ámbito de la cultura accesible, desde el año 1996, en el que tuvo lugar el Curso “Un Museo para Todos”, con el objeto de garantizar el acceso a la cultura y el arte a todas las personas, independientemente de sus capacidades. A raíz del curso, se editó la publicación titulada “Un Museo para Todos”, donde se recopilan las ponencias de los conferenciantes que participaron en el citado curso y los trabajos y experiencias de los alumnos.

En la Memoria de acciones Tenerife Accesible, se resalta el Proyecto Museos Accesibles en Tenerife, financiado mediante el Convenio IMSERSO -Fundación ONCE- CABILDO (SINPROMI S.L. Y OAMC), que *«permitió mejorar la accesibilidad a los contenidos expositivos de los museos gestionados por el Cabildo de Tenerife, mediante la incorporación de dispositivos tecnológicos para favorecer la comprensión a las personas ciegas o con discapacidad visual (audioguías con audiodescripción) y a las personas sordas (signoguías), entre otras actuaciones, asegurando que cualquier persona, independientemente de sus capacidades físicas y/o sensoriales, pueda conocer nuestro patrimonio cultural»*.

Respecto a la información sobre las condiciones de accesibilidad de los eventos culturales y de los servicios ofrecidos para que estos sean accesibles, desde SINPROMI se señala que muchos de los eventos culturales son organizados por las corporaciones municipales y en algunos casos, debido al interés general se informa sobre las condiciones de accesibilidad, como por ejemplo los eventos vinculados con el Carnaval de Santa Cruz. Otros ayuntamientos como La Laguna, Puerto de la Cruz, Arona y Buenavista del Norte también incluyen medidas de accesibilidad en la organización de los eventos culturales.

De la misma forma que para los eventos culturales, por parte de algunos municipios se tienen en cuenta medidas de accesibilidad para facilitar la participación de personas con discapacidad en las fiestas y eventos populares. En los concursos y galas se facilita la comunicación a las personas sordas mediante Intérprete de Lengua de Signos.

Aunque se informa sobre la accesibilidad de las instalaciones culturales a través de la web municipal, su bajo nivel de detalle no permite recibir información objetiva ni diferenciar si la accesibilidad a la que se refiere la ficha de cada instalación es únicamente física o incluye otros parámetros más relacionados con necesidades sensoriales o de comprensión de los entornos.

Por último, el destino informa también que, en ocasiones, se ha realizado un programa accesible con planos donde se indica la situación de las zonas de aparcamiento reservado, localización de zonas reservadas, aseos accesibles.

Necesidades de accesibilidad en protocolos de emergencias y evacuación

En la documentación analizada, como en el Plan Territorial Insular de Emergencias (PEIN), no se han encontrado referencias a la existencia de protocolos de emergencias que tengan en cuenta a las personas con discapacidad, salvo algunas vagas referencias, como en el Plan Especial de Protección Civil y Atención de Emergencias por riesgo volcánico en la Comunidad Autónoma de Canarias (PEVOLCA) o en el Reglamento de Autoprotección exigible a determinadas actividades, centros o establecimientos que puedan dar origen a situaciones de emergencia en la Comunidad Autónoma de Canarias, que no constituyen en cualquier caso información relevante a efectos de la inclusión de las necesidades de personas con discapacidad en situaciones de emergencia.

Por parte de SINPROMI, en algunos casos puntuales se ha asesorado sobre las medidas de accesibilidad a tener en cuenta en la organización de eventos y en los planes de autoprotección, protocolos de gestión municipal.

Elementos de transporte y movilidad

Pese a que, según se extrae de las reuniones mantenidas, la movilidad en la isla se considere un problema relevante, se ha observado una gran implicación por parte de diferentes actores, y especialmente el Área de Movilidad del Cabildo, en la mejora de varios aspectos relacionados con la movilidad.

Por parte del Área de Turismo, en la Estrategia Turística de Tenerife, el Programa de estrategia y regeneración del espacio turístico, en el eje de intervención de mejoras de la movilidad, incluye la *«eliminación de barreras arquitectónicas»*.

Asimismo, en la sección “Mejora de infraestructuras transversales de carácter estratégico (puertos y aeropuertos)” del mismo documento, se contempla la *«garantía de que las mejoras en esta infraestructura incorporen criterios de accesibilidad y sostenibilidad»*.

Transporte público en guaguas

La gestión del transporte público en guaguas de la isla de Tenerife se realiza por la empresa TITSA, Transportes Interurbanos de Tenerife, que gestiona a su vez el Cabildo. Esto ha permitido la coordinación de las medidas de mejora de las infraestructuras fijas junto con las características de la flota de guaguas accesibles.

Por parte de la empresa que gestiona el servicio público de transporte en guaguas (TITSA), se facilita información sobre las líneas de autobuses e información a tiempo real sobre la situación y tiempo de llegada a las paradas. Además, los autobuses cuentan con un sistema de canto de parada que se activa por las personas con discapacidad visual.

Según [información de la empresa TITSA](#), en el año 2019 se han incorporado 30 nuevas guaguas, más accesibles, que operan en diferentes líneas del área metropolitana, norte y sur de la isla, y que forman parte del Acuerdo Marco de Renovación 2019-2023 con el que se van a incorporar un total de 170 guaguas. Con esas nuevas unidades, el 70% de las guaguas interurbanas y el 75% del total de la flota de la compañía llegaría a ser totalmente accesible, aunque sobre este dato hay alguna contradicción dependiendo de las fuentes, ya que en las reuniones mantenidas se ha señalado un porcentaje del 95% de las guaguas interurbanas accesibles, que cuentan también con avisadores acústicos.

Se extrae, de la misma fuente, que la flota de TITSA renovada dispone de los últimos avances como sistema de elevación y descenso de la carrocería que facilitan la entrada a personas con movilidad reducida, accesos específicos para personas en sillas de ruedas

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

a través de plataformas elevadoras y espacio reservado para ellas, pulsadores con la palabra STOP y la inscripción en Braille, avisadores ópticos para las personas con visión reducida y pantallas de tecnología TFT, entre otros. Además, todas las guaguas que se incorporen a la flota de Titsa a partir del año 2019, estarán equipadas con un dispositivo de voz que avisa a las personas con discapacidad visual de la apertura o cierre de puertas traseras o del despliegue o repliegue de la rampa de acceso para personas con movilidad reducida.



Imágenes: guaguas de TITSA. Fuente: fotografías tomadas durante la visita

Respecto a los conocimientos del personal de TITSA, desde SINPROMI se notifica que se ha proporcionado formación en necesidades de personas con discapacidad.

Paradas de guaguas

Las paradas de guaguas ubicadas en núcleos urbanos que se ha observado en la visita, reúnen solo en parte criterios de accesibilidad, esencialmente en cuanto a la colocación de bancos o apoyos isquiáticos.

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

La información se ofrece únicamente a través de un código QR. Las paradas no disponen de información textual, ni en formatos auditivos o táctiles.

En ninguna parada de guaguas, entre las que se ha observado, se ha colocado pavimento táctil indicador, ni de dirección ni de advertencia.



Imágenes: paradas de autobús en Santa Cruz de Tenerife y Adeje. Fuente: fotografías tomadas durante la visita

Respecto a las paradas interurbanas, ninguna de las observadas reúne unas condiciones mínimas de accesibilidad.

Desde el Área de Movilidad y Carreteras se han realizado y se están realizando actuaciones concretas para la mejora de la accesibilidad de las paradas con mayor afluencia de usuarios y de las estaciones de transporte. Se llevarán a cabo las actuaciones que se propongan en el Plan de accesibilidad para adaptar las paradas de guaguas que, según informan desde el Área de Movilidad del Cabildo, se ha consensuado con asociaciones representativas de personas con discapacidad.

Las actuaciones se centran en garantizar el acceso a la zona de la parada a través de la mejora de los recorridos y dotar a las paradas de los requerimientos que exige la normativa: marquesina, asientos, apoyo isquiático, pavimentos táctiles, señalización.

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

Tranvía de Tenerife

El Tranvía metropolitano, que une entre las ciudades de San Cristóbal de La Laguna y Santa Cruz de Tenerife, cumple con todos los requerimientos de accesibilidad. Debido a estas condiciones y a la óptima gestión de la misma, tiene la Certificación en Gestión de la Accesibilidad Universal de acuerdo a la Norma UNE 170001-2 por AENOR.

También se ha observado, durante la visita, que las paradas cuentan con condiciones de accesibilidad óptimas.



Imágenes: Tranvía de Tenerife. Fuente: fotografías tomadas durante la visita

Infraestructuras de transporte

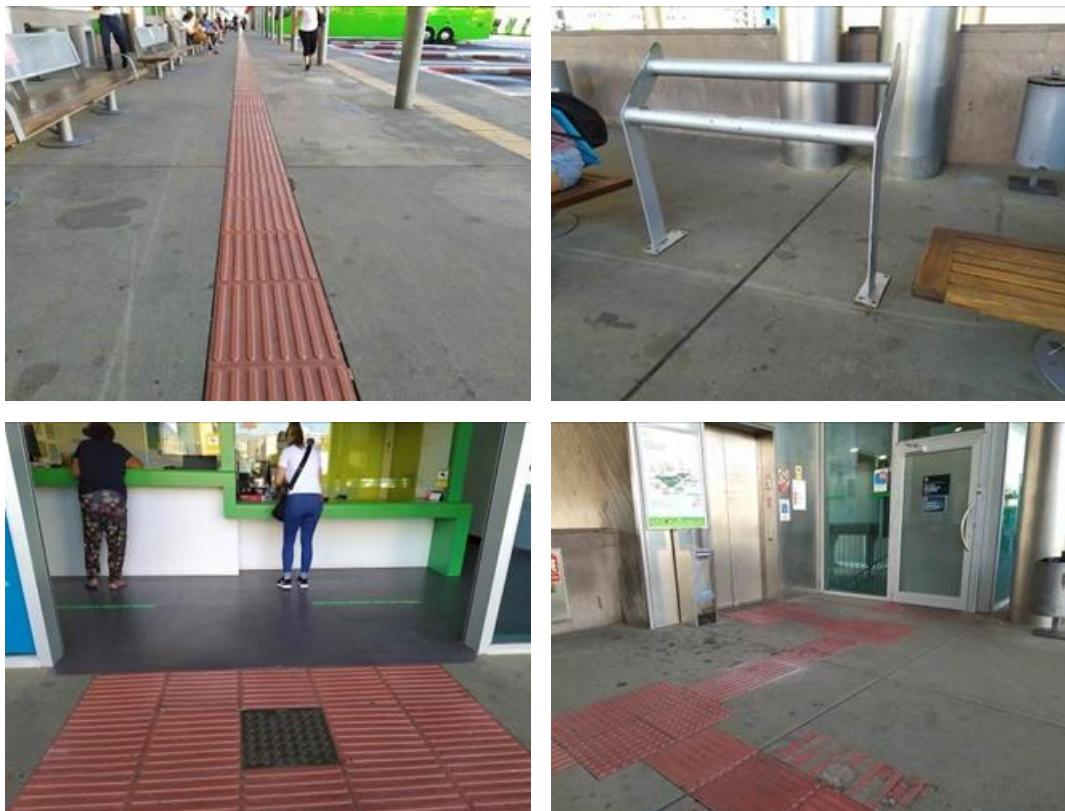
Desde el Área de Movilidad y Carreteras se han realizado y se están realizando actuaciones concretas para la mejora de la accesibilidad de las estaciones de transporte. Las intervenciones se centran en la mejora de los accesos, recorridos, aseos accesibles, instalación de bandas de encaminamiento, señalización de las dársenas y andenes, mostradores de información, instalación de bucles magnéticos.

En la visita se han podido comprobar las buenas condiciones de accesibilidad del Intercambiador de Transportes de Santa Cruz de Tenerife.



Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife



Imágenes: Intercambiador de Transportes de Santa Cruz de Tenerife. Fuente: fotografías tomadas durante la visita

Taxi

El destino no cuenta con información detallada respecto al número total de licencias de taxi y el **número de licencias con vehículos adaptados**. En las conversaciones mantenidas, se señala que en Santa Cruz de Tenerife no se llega a cumplir el mínimo del 5% de vehículos adaptados del total de la flota exigido por la normativa.

En cambio, hay constancia de ejemplos de buenas prácticas en el ámbito del servicio de transporte de taxi. En el análisis del DTI Arona se detectó que la flota de taxis adaptados de Arona fue en aumento desde la implantación del Plan Municipal de Accesibilidad. El Ayuntamiento de Arona procedió, en el periodo 2004-2005, a la adjudicación de cinco licencias de taxi con vehículos adaptados. Desde el 2004 hasta el año 2018, se fue ido dotando a la flota de taxis de vehículos adaptados hasta alcanzar un total de 29 taxis accesibles, lo que excede, en más del doble, hasta la fecha de 2018, el mínimo estipulado por ley.

También en el caso del municipio de **Puerto de la Cruz**, tras el diagnóstico en el marco del Proyecto Destino Turístico Inteligente, se detectó que un porcentaje de taxis

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

adaptados superiores a la media exigida por la normativa y las ordenanzas (25 licencias de Eurotaxi, en 2018, por 200 licencias de taxi municipales).

Se desconoce el porcentaje en los restantes municipios de la Isla.

El destino informa que algunos municipios tienen recogido en sus **ordenanzas** la exigencia del cumplimiento mínimo del 5% de vehículos adaptados del total de la flota.

En Puerto de la Cruz, por ejemplo, según se informaba en el informe realizado en el año 2018, la Ordenanza Municipal Reguladora del servicio de taxis (2014) regula el porcentaje mínimo de taxis adaptados, así como las condiciones básicas de accesibilidad que deben cumplir, las responsabilidades de revisión y la función inspectora.

Respecto a la existencia de **mecanismos de incentivo** para la adquisición de taxis adaptados, el destino afirma que no se puede informar adecuadamente, puesto que es una competencia municipal, pero consta que en algunos ayuntamientos se incentiva la adquisición. En las reuniones mantenidas se informa de que se está planteando por parte del Área de Movilidad del Cabildo una línea de subvenciones.

Por último, en cuanto a las **paradas de taxi**, entre las que se han observado en la visita del destino, algunas cuentan con buenas condiciones de accesibilidad, aunque no óptimas; otras no reúnen unas condiciones mínimas de accesibilidad.



Imágenes: Intercambiador de Transportes de Santa Cruz de Tenerife. Fuente: fotografías tomadas durante la visita



LÍNEAS ESTRATÉGICAS DEL MODELO DE DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE

La **Línea Estratégica de la Isla de Tenerife** en relación al **eje de Accesibilidad** en el ámbito **C. Implantación de la accesibilidad en el destino**, se aglutina en las siguientes recomendaciones o acciones.

ACC.C1. Mejora de la accesibilidad de los entornos urbanos y espacios naturales

Responsable	SINPROMI
Secundario	Cabildo de Tenerife, Ayuntamientos de la isla, Turismo de Tenerife
Prioridad	Alta

Se deberá seguir en el desarrollo de actuaciones dirigidas a la mejora de la accesibilidad de los entornos urbanos, así como de los principales itinerarios en la naturaleza, en coordinación con los organismos competentes en cada ámbito.

Se ha detectado especialmente la necesidad de reforzar la accesibilidad sensorial y cognitiva de los espacios urbanizados y edificados.

En los ámbitos de competencia municipal, el ente gestor deberá impulsar la mejora de la accesibilidad de los entornos, mediante diferentes canales como, por ejemplo, incentivos para implementación de medidas de accesibilidad, por parte de los distintos municipios.

Entre los principales aspectos de mejora, se han detectado:

- mejorar la accesibilidad de los itinerarios urbanos, incluyendo zonas verdes y espacios ajardinados urbanos
- mejorar la señalización y la accesibilidad de la información proporcionada a través de diferentes soportes (rótulos, banderolas, monolitos, etc.) con diferentes funciones
- mejorar la accesibilidad de los entornos naturales, especialmente respecto a la información para la interpretación del patrimonio natural, incorporando medidas de accesibilidad en los contenidos textuales, mediante pictogramas, información en relieve, etc.

ACC.C2. Mejoras en la accesibilidad de las oficinas de turismo

Responsable	Turismo de Tenerife, Ayuntamientos de la isla
Secundario	SINPROMI
Prioridad	Alta

Se considera necesario mejorar las condiciones de accesibilidad de aquellas oficinas de turismo de la Isla que aún carecen de unas condiciones mínimas para permitir a todas las personas el acceso y el uso del espacio, así como la posibilidad de disfrutar de los servicios ofrecidos.

Además de las mejoras en el espacio físico, se recomienda dotar las oficinas de material y servicios útiles para personas con diferentes necesidades de accesibilidad, tales como bucles magnéticos, lupas, préstamo de sillas de ruedas, visitas guiadas adaptadas y con intérpretes de Lengua de Signos Española, plano del destino y material impreso con información táctil y accesible visualmente, folletos en Lectura fácil o con información en braille, sistemas de videointerpretación, etc.

ACC.C3. Mejoras en la accesibilidad en eventos, culturales, deportivos y festivos

Responsable	Cabildo de Tenerife, Ayuntamientos de la isla
Secundario	SINPROMI
Prioridad	Alta

Se deberá extender el desarrollo de medidas de accesibilidad universal en la organización de eventos, fiestas populares y todo tipo de evento, bien de carácter cultural, deportivo o de otra tipología.

Algunas de las medidas que se proponen son las siguientes:

- Para personas con movilidad reducida: facilitar el acceso mediante pase especial para vehículos de traslado, asegurarse de que haya plazas de aparcamiento reservadas para Personas con Movilidad Reducida (PMR) suficientes en las inmediaciones, estudiar las condiciones de acceso a las

instalaciones y comunicar previamente la necesidad de presentarse con antelación si se prevé una afluencia masiva de gente. Puntos de información y taquillas accesibles y con material adaptado. Baños adaptados y suficientes. Reserva de espacios, plazas o asientos donde hay un escenario. En el caso en que se prevea una importante asistencia de gente, asegurar la accesibilidad en los principales itinerarios (entrada, aseos, plazas reservadas, etc.) para que no haya peligro de caídas. Disponer de un servicio de transporte adaptado para la conexión con el lugar donde se celebra el evento, informando previamente de su existencia, horarios, etc.

- Para personas con discapacidad visual: además de todo lo recomendado para el acceso de personas con movilidad reducida, permitir el acceso con perros guía, contemplar audio-descripción si el evento lo permite o para todo lo que se proyecte en audiovisuales, programa en braille o con posibilidad de escucharlo en formato audio (por ejemplo, mediante el uso de códigos QR)
- Para personas con discapacidad auditiva: disponer de bucles de inducción magnética, subtítulo, intérprete de Lengua de Signos Española, subtítulos para todo lo que se proyecte en audiovisuales. Posibilidad de establecer un servicio de intérpretes de Lengua de Signos para las emergencias durante la celebración de la fiesta o evento
- Para personas con discapacidad intelectual: utilizar pictogramas con criterios de accesibilidad, información del evento en lectura fácil

Toda la comunicación relativa al evento tiene que ser accesible para todas las personas, tanto en papel como digital.

Se hace hincapié en que estas medidas se tengan en cuenta para los eventos organizados en el destino y por los diferentes municipios, que en la actualidad no siempre cuentan con unas condiciones de accesibilidad suficientes para que todas las personas, y también las personas con discapacidades sensoriales, puedan disfrutar de los espectáculos.

A título de ejemplo, se menciona una buena práctica representada por el Festival de Teatro de Almagro, que ha apostado por ser un festival inclusivo y accesible para todos.

Más información en: <https://www.festivaldealmagro.com/es/seccion/accesibilidad/>.

Por último, es fundamental incluir en los planes de seguridad, protocolos de evacuación y pautas de actuación que tengan en cuenta las necesidades de personas con discapacidad en situaciones de emergencia, proporcionando además una adecuada formación en necesidades de personas con discapacidad, para las fuerzas de Policía, Bomberos y Protección Civil.

Para informar, especialmente a visitantes y turistas, sobre las condiciones de accesibilidad de todos los eventos que se realizan en la ciudad, de los servicios que se ofrecen y de las características de las instalaciones en las que tienen lugar, será necesario publicar esta información en la web de promoción turística.

ACC.C4. Inclusión de las necesidades de las personas con discapacidad en los planes de evacuación y emergencia

Responsable	Cabildo de Tenerife, Ayuntamientos de la isla
Secundario	SINPROMI
Prioridad	Alta

Se ha constatado que, en la documentación analizada concerniente a los planes de autoprotección para situaciones de emergencia, no se contemplan las necesidades de accesibilidad de las personas ni se hace mención a las situaciones de emergencia en el caso de personas con movilidad reducida o con otras necesidades de accesibilidad.

Se deberá contemplar en los planes de autoprotección, protocolos de actuación y evacuación que tengan en cuenta las necesidades de las personas con discapacidad o con dificultades relacionadas a la movilidad, a las capacidades sensoriales, a la comprensión o a posibles situaciones de ansiedad derivadas de trastornos.

Para conocer en detalle las necesidades y la forma de actuar es recomendable recurrir a las entidades que representan a las personas con cada una de las discapacidades mencionadas.

Ámbito D. Accesibilidad de herramientas tecnológicas

En este ámbito **el grado de cumplimiento es del 80%**.

La accesibilidad Web se refiere a la facilidad de que todas las personas puedan percibir, entender, navegar e interactuar con la Web. Entre los esfuerzos de normalización, destaca la Web Accessibility Initiative (WAI) del World Wide Web Consortium (W3C), que trata de establecer recomendaciones para conseguir contenidos, navegadores, entornos de desarrollo de Web accesibles. Entre sus recomendaciones se encuentran las Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), o conjunto de pautas para conseguir páginas Web accesibles.

La última versión de esta recomendación es WCAG 2.1 que establece en el nivel más alto un total de **4 principios** que proporcionan los fundamentos de la accesibilidad Web:

-  Perceptible.
-  Operable.
-  Comprensible.
-  Robusto.

Estos a su vez se organizan en **13 pautas** a seguir. Estas doce pautas no son testeables en sí, sino que proporcionan los objetivos básicos que los autores deben lograr con objeto de crear un contenido más accesible para los usuarios con discapacidades. Para cada pauta se proporcionan los criterios de éxito verificables que permiten emplear las pautas en aquellas situaciones en las que existan requisitos y necesidad de comprobación de conformidad.

Para cada una de las pautas y criterios de éxito, el W3C ha documentado también una amplia variedad de técnicas. Cada pauta tiene asignada una prioridad que indica cómo afecta a la accesibilidad de un sitio Web si dicho punto de verificación no se cumple. Las prioridades son las siguientes:

1. **Prioridad 1:** Son aquellos criterios de éxito que un desarrollador Web tiene que cumplir ya que, de otra manera, ciertos grupos de usuarios **no podrían** acceder a la información del sitio Web
2. **Prioridad 2:** Son aquellos criterios de éxito que un desarrollador Web debería cumplir ya que, si no fuese así, **sería muy difícil** acceder a la información para ciertos grupos de usuarios

3. **Prioridad 3:** Son aquellos criterios de éxito que un desarrollador Web debería cumplir ya que, de otra forma, algunos usuarios experimentarían **ciertas dificultades** para acceder a la información

Dependiendo del grado de cumplimiento de los criterios de éxito por un determinado sitio Web existen tres niveles de conformidad (W3C, 2008):

- **Nivel A:** Se satisfacen todos los criterios de prioridad 1
- **Nivel AA:** Se satisfacen todos los criterios de prioridad 1 y 2
- **Nivel AAA:** Se satisfacen todos los criterios de prioridad 1, 2 y 3

Aunque WCAG es sólo una recomendación, en países como España o Estados Unidos se ha convertido es un estándar de obligado cumplimiento.

Así, por ejemplo, en España la legislación obliga a cumplir el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios Web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público³, que a su vez se basa en la Directiva (UE) 2016/2102, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de octubre de 2016, sobre la accesibilidad de los sitios Web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público⁴. Dicho decreto hace referencia al obligado cumplimiento de las pautas WCAG 2.1.

Las herramientas analizadas a continuación son la [página web de Tenerife Accesible](#) y la [APP Tenerife accesible](#), únicamente en su versión iOS, puesto que no se encuentra disponible la versión para Android.

Por otro lado, se ha constatado que la página de [Turismo de Tenerife](#) no cumple los requisitos mínimos para considerarse accesible, aunque ya desde el destino se ha informado que se ha planteado una versión accesible.

En cambio, según se informa en la [sección de accesibilidad del portal institucional del Cabildo](#), www.tenerife.es, en su última revisión de accesibilidad, realizada por el Observatorio de Accesibilidad del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas del Gobierno de España, con fecha de 25 de junio de 2020, se certifica, mediante el "Informe de Accesibilidad de la Web del Cabildo de Tenerife", que *"el portal observa los niveles de Prioridad 1 y Prioridad 2 en su adecuación a las pautas recogidas por la norma UNE 139803/12 y, por lo tanto, la "AA" (doble A), en su nivel de cumplimiento"*.

³ https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2018-12699

⁴ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A32016L2102>

El Cabildo de Tenerife obtuvo la "certificación de Accesibilidad para Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR)", según la Norma UNE 139803, "Aplicaciones informáticas para personas con discapacidad. Requisitos de accesibilidad para contenidos en la Web", con un nivel de cumplimiento "AA" (doble AA) y fecha de expedición de 17 de agosto de 2011.

Página web <http://www.tenerife-accesible.org/>

En el Anexo Accesibilidad web se muestran los resultados de la auditoria sobre accesibilidad web realizada al sitio web de Turismo Accesible de Tenerife. El nivel fijado para dicha auditoria es el nivel AA de las pautas WCAG 2.1 establecidas por el W3C.

Por todo lo visto en el estudio de accesibilidad web, **la aplicación web de Tenerife Accesible** puede considerarse en gran parte **accesible**: se observa, en todos y cada uno de los criterios analizados, que se han trabajado de manera exhaustiva los aspectos relativos a la accesibilidad, aunque existen algunos fallos en los criterios analizados, que se deben corregir. El nivel de detalle inicial, se puede haber perdido en actualizaciones posteriores del contenido y por ello es necesario pulir algunos criterios, para volver a conseguir una buena accesibilidad en toda la web, además de revisar otros criterios de accesibilidad, que habían sido trabajados con menor detalle, como el encabezado de las páginas. Si bien es cierto que, aunque el aspecto de la web, sobre todo en cuanto a su diseño adaptable (*responsive*) se refiere es un poco antiguo, viendo sus características, no debería suponer mucho esfuerzo subsanar los errores detectados.

APP Tenerife Accesible

La aplicación para dispositivos móviles Tenerife Accesible está disponible únicamente para iOS, no habiéndose encontrado la versión para Android. Se puede descargar en el siguiente enlace:

- [APP para iOS](#)

A continuación, se expone la valoración del análisis de accesibilidad de la APP, cuyos detalles se presentan en el Anexo Accesibilidad web.

Por todo lo visto en el estudio de accesibilidad, **la aplicación móvil Tenerife Accesible puede considerarse accesible**. Se han encontrado algunos errores menores, pero estos no impiden el poder considerar la aplicación como accesible. Para hacerla más accesible

aún, se podría trabajar en los errores detectados, pero por lo general el desarrollo es bueno en lo que a accesibilidad se refiere. También en este caso, al igual que la página web, no debería suponer mucho esfuerzo subsanar los errores detectados.

Otras consideraciones sobre tecnología y accesibilidad

Es deseable, en un Destino Turístico Inteligente, que la implantación de tecnología contribuya a una mejora de la accesibilidad que facilite la experiencia de los turistas y residentes.

Respecto a la implementación de soluciones tecnológicas accesibles para facilitar la experiencia de los turistas y residentes, se señalan las siguientes iniciativas:

- En algunos de los municipios se han instalado semáforos acústicos para favorecer la movilidad y seguridad de las personas con discapacidad visual, concretamente en Santa Cruz y La Laguna
- Por parte de la empresa que gestiona el servicio público de transporte en autobús (TITSA), se facilita información sobre las líneas de autobuses e información a tiempo real sobre la situación y tiempo de llegada a las paradas. Además, los autobuses cuentan con un sistema de canto de parada que se activa por las personas con discapacidad visual
- Existe un proyecto que prevé la instalación de señalización inteligente en la isla, tal y como se describe en el anterior Ámbito C

Por último, cabe señalar que en la **“Guía de implantación tecnológica en Información Turística”** de Turismo de Tenerife, la accesibilidad es uno de los objetivos generales en la recomendación de implantación tecnológica en las oficinas turísticas de la red.

En concreto, se plantea la propuesta para la Red de Oficinas de Información Turística de Tenerife, de hacer accesible toda su experiencia gracias a la Realidad Virtual.

La tecnología VR abre la posibilidad de visitar, desde la misma oficina, otros espacios emblemáticos de la isla, promocionar actividades, realizar campañas de concienciación o hacer accesible todo el territorio a toda la población.

La Estación de VR experiencial ofrece *“la posibilidad de vivir la experiencia a través de contenido preproducido o de vivirlo gracias al streaming de manera deslocalizada, fomentando la accesibilidad a experiencias imposibles para núcleos de población con*

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

limitaciones de movilidad". Además, las gafas de realidad aumentada, como dispositivos que abren la posibilidad de disfrutar la experiencia para personas con capacidad de visión reducida.



ACCESIBILIDAD A TRAVÉS DE VR 

ESTACIÓN DE VR EXPERIENCIAL

Posibilidad de vivir la experiencia a través de contenido preproducido o de vivirlo gracias al streaming de manera deslocalizada, fomentando la accesibilidad a experiencias imposibles para núcleos de población con limitaciones de movilidad.

GAFAS DE REALIDAD AUMENTADA

Los mismos dispositivos abren la posibilidad de disfrutar la experiencia para personas con visibilidad reducida.

 Turismo de Tenerife

Imagen: accesibilidad a través de VR. Fuente: Guía de Implantación tecnológica en información turística, Turismo de Tenerife



LÍNEAS ESTRATÉGICAS DEL MODELO DE DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE

La **Línea Estratégica de la Isla de Tenerife** en relación al **eje de Accesibilidad** en el ámbito **D. Accesibilidad de herramientas tecnológicas**, se aglutina en las siguientes recomendaciones o acciones.

ACC.D1. Mejora de la accesibilidad en la página web Tenerife Accesible

Responsable	Turismo de Tenerife
Secundario	SINPROMI
Prioridad	Baja

El desarrollo de la página web de Tenerife Accesible, en cuanto a accesibilidad se considera bueno, pero es conveniente corregir los errores detectados, tomando como referencia el análisis realizado y que se adjunta en el Anexo Accesibilidad web.

En concreto, deben llevarse a cabo las siguientes actuaciones correctivas:

- Proporcionar a todas las imágenes un texto alternativo cuya descripción refleje la información que se desea transmitir
- Estructurar correctamente todos los encabezados de las páginas, siguiendo una jerarquía con un único nivel superior y sin saltos entre niveles, de forma que un lector de pantalla pueda navegar sin problemas
- Proporcionar a todos los enlaces un texto comprensible, ninguno puede estar vacío
- Alertar de los enlaces que abren nuevas ventanas
- Sustituir las tablas que se utilizan para maquetar por otros elementos HTML y documentar perfectamente las tablas que se utilicen con títulos, encabezados, etc.
- Verificar que toda la información de la web se ve de forma correcta, sin bloques solapados que impidan la correcta visibilidad del contenido que se muestra
- Debe mejorarse el contraste cromático en algunos textos
- Evitar mostrar el color como único medio visual para transmitir información

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

- Mostrar la información de cada página en el idioma correspondiente, sin mezclar texto en diferentes idiomas

ACC.D2. Mejora de la accesibilidad en la APP Tenerife Accesible

Responsable	Turismo de Tenerife
Secundario	SINPROMI
Prioridad	Baja

De forma puntual, deben llevarse a cabo las siguientes actuaciones correctivas:

- Se debe aumentar el tamaño del texto de la aplicación, cuando se produce un aumento de tamaño en el texto del sistema operativo
- Describir cada elemento en el idioma correspondiente, sin mezclar texto en diferentes idiomas
- Utilizar los archivos de estilos para definir los aspectos relacionados con el diseño, aunque sea posible dar el formato requerido mediante contenido (ej. añadiendo líneas vacías)

5. Conclusiones diagnóstico del destino

A continuación, se resumen las principales conclusiones del diagnóstico realizado por ejes. El objetivo es dar una visión general de la posición del destino en cada uno de estos ámbitos para, a partir de ahí, priorizar las acciones necesarias para la conversión en Destino Turístico Inteligente (DTI) alineando la estrategia de actuación con la estrategia actual del destino o modificándola en caso que se estime oportuno.

5.1 Conclusiones del eje de Gobernanza

Tenerife tiene muy claro que el turismo es una actividad económica de vital importancia para la economía insular, fuente generadora de riqueza y empleo con fuertes efectos tructores sobre otros sectores de la economía.

Tradicional destino de sol y playa está sabiendo cambiar al son que marcan el nuevo entorno turístico y mundial y está diversificando y reinventándose con todas las herramientas que tiene a su alcance, lideradas por la innovación y la tecnología, para mantener su liderazgo y para seguir sustentando la economía insular.

Destino turístico maduro, cuenta con una larga y exitosa trayectoria en la gestión turística, sobre la base de una gobernanza sólida y muy bien configurada, de un modelo de gestión participativo y de una prolífica producción de instrumentos de planificación estratégica.

El diagnóstico efectuado en el marco de este proyecto de revela que el **grado de cumplimiento de los requisitos del eje de Gobernanza del destino es del 82,6%**, lo que indica que su gestión como destino turístico sigue los principios del Destino Turístico Inteligente según la metodología DTI impulsada por la Secretaría de Estado de Turismo.

Esto supone para Tenerife recibir el aval de un modelo que se apoya en una metodología sólida, consensuada, consolidada y que cuenta con un amplio reconocimiento nacional e internacional y que sin duda ayudará al destino a seguir avanzando en competitividad y desarrollo turístico sostenible.

Tenerife está, por tanto, en la senda del desarrollo turístico inteligente, sostenible, accesible con la innovación y la tecnología como palancas donde se persigue la mejora de la calidad de vida del residente, que redundará en una mejor experiencia para el turista.

Este resultado es fruto de la eficiente gestión turística llevada a cabo en Tenerife apoyada en un sólido ente gestor, en una planificación estratégica y en un modelo de

gestión mixto de participación público-publica y público- privada, así como en la apuesta por la calidad en la prestación de los servicios, por la diversificación del producto turístico y el reposicionamiento del destino y en su potente sistema de conocimiento turístico.

El análisis por ámbitos otorga una mayor valoración al ámbito de **Transparencia y participación** (90%) por su sólido modelo de gestión público-privado. Le siguen **Responsabilidad y control** (82,9% de cumplimiento) donde se pone de manifiesto la adecuada gestión de los riesgos del DTI y su potente sistema de conocimiento turístico y **Visión estratégica e implementación** (81,5%) con su sólido ente gestor y su consistente planificación estratégica. A continuación, se sitúa, también muy bien valorada, la **Eficiencia en la gestión** (71,4%).



Fuente: Elaboración propia por SEGITTUR.

En lo que se refiere a la **visión estratégica e implementación**, el destino cuenta con un ente gestor sólido y muy bien configurado que dispone de los medios adecuados para asumir sus competencias en materia de gestión turística.

Tenerife posee unas adecuadas herramientas de planificación estratégica que le han llevado a realizar una efectiva gestión insular. Dispone de plan estratégico insular, de turismo, plan de marketing y un plan económico para la reactivación turística.

En la **eficiencia en la gestión** el destino destaca por la fuerte cultura corporativa existente dentro de Turismo de Tenerife, con sus consiguientes efectos positivos sobre la **gestión y organización interna del organismo**.

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

En este ámbito sería recomendable el impulso del Consejo Insular de Turismo que ofrezca al destino un órgano de participación que contribuya a la gestión turística y que aglutine a los principales actores del sector turístico, iniciativa pública e iniciativa privada, que refuerce el actual modelo de gestión público-privada del destino.

En relación a la **gestión transparente, abierta y participativa**, Tenerife muestra su fortaleza en su consolidado modelo de gestión mixto público-privado y en la participación ciudadana con las diferentes campañas de concienciación turística que se han llevado a cabo a lo largo de los años, desde Tenerife amable hasta Yo soy Tenerife y Somos Tenerife y todas sus derivadas.

Resaltando el importante papel que juegan en la consolidación turística del destino las Oficinas de información turística a través de la Red INFOTEN, red participativa que intenta crear valor, aumentar la satisfacción y fidelidad, conocer al visitante, prescribir el posicionamiento del destino y la capacidad de respuesta. Las **necesidades de información turística están muy bien cubiertas** por la capacitación y profesionalidad del personal de las oficinas, por el material informativo disponible y por la diversidad y calidad de los servicios prestados.

En cuanto a la **gestión responsable y controlada**, destaca la adecuada gestión de los riesgos del DTI efectuada por el destino, así como su incondicional apuesta por el conocimiento y la inteligencia turística, conocedores de su importancia para la gestión insular y para el desarrollo turístico del destino, la estrategia turística, la política de marketing, el posicionamiento del destino, etc.

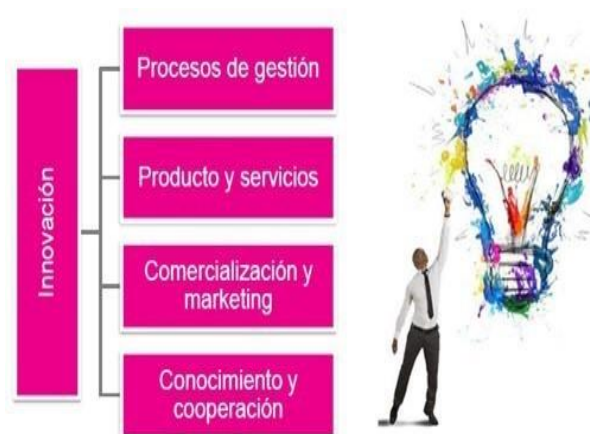
Asimismo, Tenerife apuesta por la calidad en los productos turísticos y en la prestación de los servicios como avalan las certificaciones con las que cuenta: Q de calidad turística, Biosphere y SICTED.

5.2 Conclusiones del eje de Innovación

Tenerife hace una fuerte apuesta por la innovación como herramienta para afrontar los nuevos retos que se plantean en un entorno turístico y global cambiante. Tanto el Cabildo como Turismo de Tenerife cuentan con áreas de innovación y planes de gestión de la innovación que sirven de catalizadores de la innovación en la gestión interna e insular, lo que mejora su competitividad y redundante en el bienestar del ciudadano.

Tenerife posee un potente ecosistema de conocimiento e innovación dinamizado por la existencia de entidades de referencia como el Parque científico y tecnológico (INTech) y el Instituto Tecnológico y de Energías Renovables (ITER) y por una fuerte apuesta por la dotación de infraestructuras y por la capacitación y la formación así como por una acertada política de coordinación público-privada, que hacen que el **grado de cumplimiento** de los requisitos analizados en el **eje de innovación** alcance el **78,7%**, constatando su alineación con el modelo DTI.

Respecto a los ámbitos de evaluación, el destino logra el mayor porcentaje de cumplimiento en el **Ámbito C. Comercialización y marketing**, que registra un 100,0% de cumplimiento, el **Ámbito B. Aplicación de la innovación en productos y servicios** con el 82,9%; le sigue el después el **Ámbito D. Formación y capacitación**, con un 78,9%, y el que tiene mayor margen de mejora es el **Ámbito A. Innovación en procesos de gestión**, con el 66,2%.



Fuente: elaboración propia por SEGITTUR

En cuanto a la **innovación en los procesos de gestión**, Turismo de Tenerife ha introducido la innovación en los procesos de gestión interna del organismo a través de la creación de un área específica de innovación y el desarrollo de un Plan de gestión de la innovación que servirá como hoja de ruta.

Se debe dotar de medios humanos y presupuestarios al área de innovación para poder acometer el plan de innovación, lograr sistematizar la innovación en la organización e incorporar herramientas innovadoras en la gestión turística. La coordinación con el área de innovación del Cabildo y con todos los agentes que forman parte del ecosistema de innovación y conocimiento resultarán esenciales.

La **innovación en producto y servicio** pasa por introducir la innovación en el diseño de los productos turísticos y en la prestación de los servicios. En este sentido, el destino ha hecho un gran esfuerzo por buscar nuevos productos turísticos diferenciadores que incorporen parte de su esencia y de su identidad en lo que respecta a su patrimonio cultural, gastronomía, espacios naturales, etc.

Tenerife, destino consolidado, conocido tradicionalmente por su modelo de sol y playa se ve en la necesidad de diversificar y apostar por nuevos segmentos y mercados para mejorar su competitividad y mantener su liderazgo.

La **innovación en comercialización y marketing es excelente** y utiliza fórmulas innovadoras en la comunicación y en la promoción turística del destino.

El destino tiene establecidos unos sólidos e innovadores canales de comunicación con los turistas apoyados en herramientas tecnológicas como el chatbot "GOIO". Podría trabajar en el desarrollo de una plataforma de venta directa de los productos y servicios turísticos y en el impulso de la digitalización del sector en la comercialización y marketing.

Por último, en el ámbito de la **innovación en la capacitación y formación** el destino cumple de manera muy satisfactoria con los requisitos del modelo DTI ayudado por su potente **ecosistema de I+D+i** donde conviven los buques insignia de la innovación, el conocimiento y las tecnologías del Cabildo, el Parque científico y tecnológico y el Instituto Tecnológico y de Energías Renovables (ITER), con destacados centros de conocimiento y tecnológicos, como IACTec y Nanotec, con empresas de base científica y tecnológica, donde se impulsa el emprendimiento, la atracción de inversiones y de empresas (proyecto Why Tenerife) y la transferencia de conocimiento.

Se debe impulsar el emprendimiento innovador en turismo acercando la I+D+i al sector turístico con el correspondiente prototipado de productos y servicios en la isla.

5.3 Conclusiones del eje de Tecnología

El grado de **cumplimiento de Isla de Tenerife** para los requisitos analizados en el eje de tecnología es del **89,0%**.

Tenerife han hecho grandes esfuerzos en implantar tecnologías que mejoren la calidad de vida del destino, promoviendo su uso, por ejemplo, en el ámbito de la gobernanza. Lo mismo ha ocurrido en el diseño de infraestructuras tecnológicas, del desarrollo del marketing y sistemas de conocimiento turístico aplicando las nuevas tecnologías.

En lo que respecta a los ámbitos de evaluación del eje de Tecnología, destaca el Ámbito D. **Sistemas de conocimiento turístico** con un cumplimiento del **94,3%**, seguido de los ámbitos **A. Cumplimiento en Tecnologías aplicadas a la gobernanza** con un **90,0%**, y el **C. Infraestructuras tecnológicas** con un 90,0%, y por último el Ámbito B. **Tecnologías aplicadas al marketing turístico** con un cumplimiento del **82,5%**.



Fuente: Elaboración propia por SEGITTUR.

Desde el Cabildo de Tenerife se ha elaborado el **Plan de Modernización del Cabildo de Tenerife 2020-2023**, cuyo objetivo está encaminado a mejorar la organización interna con el objetivo de ofrecer una mejor gobernanza y hacer más efectivo el uso de las tecnologías implantadas para atender a los ciudadanos.

El plan **Smart Island** es también fundamental para el futuro competitivo y prometedor de Tenerife.

Se tiene, por tanto, una buena plataforma tecnológica de base para la gobernanza y se pretende mejorar los indicadores de tramitación electrónica.

La isla de Tenerife dispone de un sistema de telecomunicaciones excelente. Tanto la **cobertura 4G como la 4G+** es alta en casi todo su territorio, existiendo solo pequeñas zonas de calidad media en el interior, pero que aparentan ser zonas sin población.

5.4 Conclusiones del eje de Sostenibilidad

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

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

Se ha comprobado que Tenerife tiene una excelente proactividad y convicción respecto a su conversión en Territorio o Destino Turístico Inteligente (DTI) y para ello cuenta con un **ente gestor responsable** de todo el proceso, que es el [Área de Gobierno](#) de Planificación del Territorio, Patrimonio Histórico y Turismo, dentro del Cabildo Insular de Tenerife, con su instrumento de política turística que es [Turismo de Tenerife](#), además de una adecuada y [documentada estrategia](#) de política turística sostenible y responsable con objetivos y líneas de actuación.

El ente gestor, cuenta con una política turística sólida, que trabaja con el sector privado en un turismo responsable y sostenible, alineado con los [17 ODS](#) de Naciones Unidas en la Agenda 2030. Tenerife en sostenibilidad es referencia de saber hacer y buenas prácticas.

En Tenerife se han analizado los **cuatro ámbitos del eje de sostenibilidad**, comprobando que se ha realizado un esfuerzo continuo y sobresaliente en Sostenibilidad.

El **grado de cumplimiento** de los requisitos analizados en el **eje de Sostenibilidad es del 85,2%.**

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

Esto es fruto de la apuesta de la Isla de Tenerife por la salvaguarda de su patrimonio, tanto cultural y artístico como natural y medioambiental, y del fomento a la sostenibilidad económica y social del destino, sobre todo en lo referido al apoyo a su economía local y al bienestar de los residentes y visitantes.

Se ha detectado un gran esfuerzo en conservación del patrimonio cultural artístico y arquitectónico y la preservación de sus tradiciones y festividades, además de la protección del medio natural, tanto de monte como marino, el apoyo a su economía local y a su sector turístico, con una adecuada planificación y gestión.

En cuanto a los cuatro ámbitos de evaluación del eje, destaca muy positivamente que todos ellos superan el 80%, resaltando la **Conservación y mejora del patrimonio cultural (93,3%** de grado de cumplimiento), seguido de la **Gestión de la Sostenibilidad turística y disponibilidad de instrumentos de turismo sostenible (87,6%** de cumplimiento), del **Desarrollo en Sostenibilidad socioeconómica y economía circular (84,0%** de grado de cumplimiento), y finalmente de la **Conservación y mejora ambiental (80,8%)**.



Fuente: Elaboración propia por SEGITTUR.

5.5 Conclusiones del eje de Accesibilidad

Tras la evaluación realizada analizando la documentación recibida y a través de la información obtenida tras las conversaciones con diferentes representantes del Ente Gestor, se ha constatado que el destino Tenerife tiene más que interiorizado el concepto de accesibilidad, especialmente gracias a la labor de la Sociedad Insular para la Promoción de las personas con discapacidad, SINPROMI S.L., que ha realizado hasta la fecha un gran trabajo de mejora y promoción de la misma o a la experiencia de destinos como Arona, pioneros en su promoción, por lo que, en varios aspectos Tenerife puede considerarse un destino turístico accesible, si bien con la necesidad de mejorar en algunos aspectos.

El **grado de cumplimiento** de los requisitos analizados en el **eje de accesibilidad** en Tenerife como DTI se establece en un **70,6%**.

A continuación, se destacan las principales conclusiones del análisis.

El destino no cuenta aún con una estrategia definida de turismo accesible. Aunque el documento de Estrategia Turística de Tenerife contempla su desarrollo, será necesario establecer una estrategia específica de turismo accesible, que identifique las líneas a seguir, así como la dotación de los medios necesarios para llevarlo a cabo.

Será por tanto necesario estructurar, en un plan conjunto, las acciones a desarrollar, a modo de hoja de ruta para Turismo de Tenerife y todo el sector turístico de la Isla. Además, en la planificación se deberán establecer recursos técnicos, humanos y económicos a destinar para el desarrollo de las acciones y determinar unos instrumentos de seguimiento periódico de las mismas, función que puede realizar la futura Mesa Insular de Turismo Inclusivo.

Sin duda, uno de los mayores puntos de fuerza de los que dispone el destino es la posibilidad de apoyarse en SINPROMI en todas las cuestiones referentes a la accesibilidad.

Sin embargo, el fundamental soporte de SINPROMI al Área de Turismo no es suficiente, si no se contempla la accesibilidad también en aquellas actuaciones que competen a Turismo, especialmente en materia de creación de marca y promoción, siendo necesario estructurar e interiorizar la accesibilidad también por parte del Área de Turismo.

En general, queda por mejorar en algunos aspectos, englobando realmente la accesibilidad en todos los elementos que forman parte de las diferentes fases del viaje de la cadena de valor del turismo.

Uno de los principales puntos de mejora detectados es la necesidad de poner en marcha medidas que permitan al destino ser más accesible desde un punto de vista sensorial y cognitivo. Se ha observado que ha habido importantes avances en la mejora de la accesibilidad, pero en varias ocasiones no se han contemplado las necesidades de accesibilidad visual, auditiva, cognitiva y en parte también desde un punto de vista alimentario. Este aspecto es más evidente en la información turística y la comunicación.

El destino Tenerife ha desarrollado hasta ahora diferentes medidas para incrementar sus condiciones de accesibilidad y cumple un gran número de requisitos, para avanzar en la conversión en un destino turístico accesible.

En cuanto a los cuatro ámbitos de evaluación del eje, todos destacan positivamente y sobre todo los ámbitos B y D, respectivamente el de Gestión de la accesibilidad, debido a la capacidad de transversalidad que ha sabido desarrollar SINPROMI y Accesibilidad de las herramientas tecnológicas de la accesibilidad, principalmente por el grado de accesibilidad de web y APP de turismo accesible. En el **Ámbito A. Marco normativo el grado de cumplimiento es del 65%**, en el **Ámbito B. Gestión de la Accesibilidad en el destino el grado de cumplimiento es del 74%**, en el **Ámbito C. Implantación de la accesibilidad en el destino el grado de cumplimiento es 67,3%** y por último en el **Ámbito D Accesibilidad de herramientas tecnológicas el cumplimiento es del 80%**.

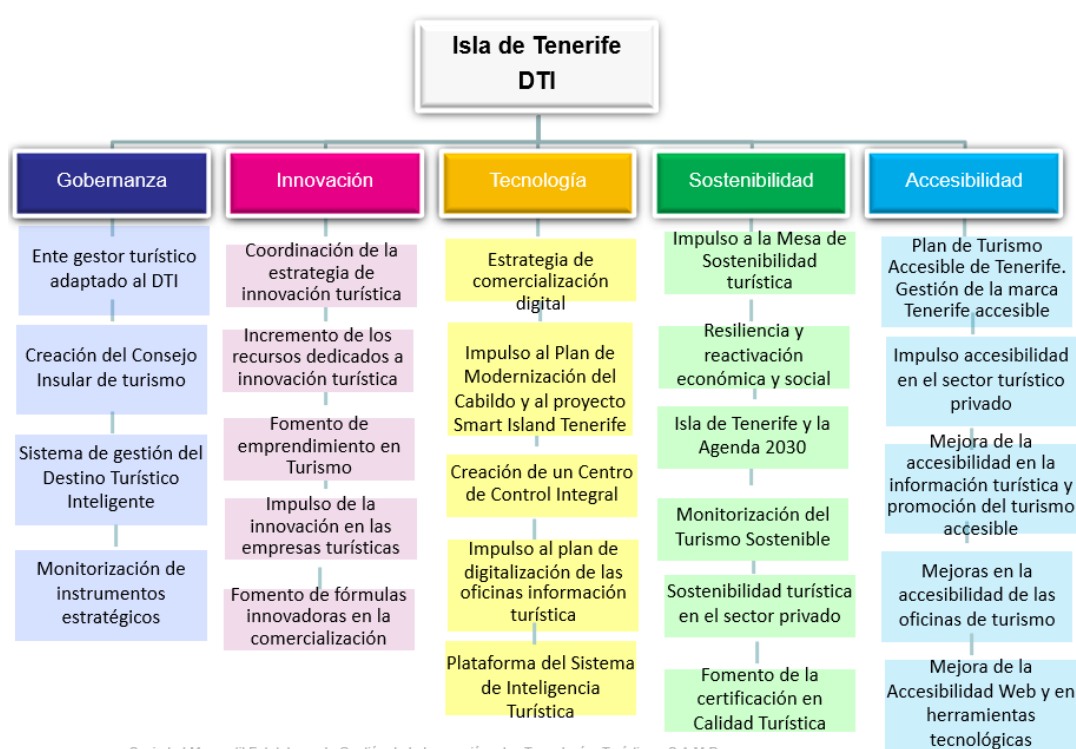


Fuente: Elaboración propia por SEGITTUR.

6. Líneas estratégicas

Con el objetivo de alinear el destino con los requerimientos de la metodología DTI, se proponen las siguientes líneas estratégicas o recomendaciones por eje. El objetivo es que constituyan el plan de acción a ejecutar en los próximos años para mantener la distinción Destino Turístico Inteligente.

A la vista de los resultados obtenidos en la evaluación, el destino deberá trabajar sobre todo en las siguientes líneas estratégicas:



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

El siguiente paso a realizar por el destino es la estimación de plazos e inversión para cada una de estas acciones. Para ello, se incluye una tabla por eje que se entregará en formato MS Excel. En base a este documento, SEGITTUR hará el seguimiento anual de la ejecución del plan.

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

LINEAS ESTRATEGICAS DEL EJE DE GOBERNANZA	
GOB.A1	Ente gestor turístico adaptado al DTI.
GOB.A2	Instrumentos de planificación estratégica alineados con los objetivos del DTI.
GOB.B1	Puesta en marcha del Consejo Insular de turismo.
GOB.B2	Creación del comité/unidad DTI.
GOB.B3	Sistema de gestión del destino turístico inteligente.
GOB.B4	Planes de formación adaptados a las necesidades del DTI.
GOB.C1	Impulso de la colaboración de los agentes del destino.
GOB.D1	Monitorización y seguimiento de instrumentos estratégicos.
GOB.D2	Sistema de Inteligencia Turística.

LINEAS ESTRATEGICAS DEL EJE DE INNOVACIÓN	
INN.A1.	Incremento de los recursos dedicados a innovación
INN.A2.	Coordinación de la estrategia de innovación turística
INN.A3.	Introducción de herramientas para la innovación en turismo
INN.B1.	Desarrollo de nuevos productos turísticos
INN.B2.	Nuevo uso para espacios infravalorados como recursos turísticos
INN.C1.	Fomento de fórmulas innovadoras en la comercialización
INN.D1.	Impulso de la innovación en las empresas turísticas
INN.D2.	Impulso de la innovación colaborativa en turismo
INN.D3.	Fomento del emprendimiento innovador en turismo

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

LINEAS ESTRATEGICAS DEL EJE DE TECNOLOGÍA	
TEC.A1	Impulso al proyecto Smart Island Tenerife
TEC.A2	Impulso al Plan de Modernización del Cabildo
TEC.B1	Mejoras en el portal de turismo
TEC.B2	Estrategia de comercialización digital
TEC.B3	Impulso al plan de digitalización de las oficinas de información turística
TEC.B4	Wearables para niños en playas
TEC.C1	Creación de un Centro de Control Integral
TEC.C2	Homologación del pago en infraestructuras de movilidad
TEC.C3	Sistema de alertas por notificaciones push
TEC.C4	Fomento de aplicativos móviles de denuncias online
TEC.D1	Integración de escucha activa en redes sociales
TEC.D2	Sistema de Inteligencia Turística

LINEAS ESTRATEGICAS DEL EJE DE SOSTENIBILIDAD	
SOS.A1	Impulso a la Mesa o Comisión de Sostenibilidad en turismo
SOS.A2	Monitorización del Turismo Sostenible en los municipios de la Isla
SOS.A3	Indicadores de Sostenibilidad
SOS.A4	Impulso de la contribución del turista a la Sostenibilidad

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

LINEAS ESTRATEGICAS DEL EJE DE SOSTENIBILIDAD	
SOS.A5	Sostenibilidad turística en el sector privado
SOS.B1	Fomento del binomio Cultura y turismo
SOS.B2	Fomento de la participación ciudadana en sostenibilidad sociocultural
SOS.B3	Impulso de la filantropía del turista en Sostenibilidad sociocultural
SOS.B4	Apoyo a la artesanía local
SOS.C1	Isla de Tenerife y la Agenda 2030
SOS.C2	Movilidad sostenible
SOS.C3	Mejora de la señalética turística
SOS.C4	Mejora del ciclo del agua
SOS.C5	Gestión ambiental y economía circular en las empresas turísticas
SOS.D1	Fomento de la certificación en Calidad Turística
SOS.D2	Conocimiento de Sostenibilidad turística
SOS.D3	Oficinas de Turismo y Sostenibilidad
SOS.D4	Resiliencia y reactivación económica y social

LINEAS ESTRATEGICAS DEL EJE DE ACCESIBILIDAD	
ACC.A1	Formación técnica en Accesibilidad Universal y Turismo para personal del Área de Turismo
ACC.A2	Fomento de la oferta de productos para personas con determinadas necesidades alimentarias
ACC.B1	Compromiso con la accesibilidad

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

LINEAS ESTRATEGICAS DEL EJE DE ACCESIBILIDAD	
ACC.B2	Dotación a Turismo de Tenerife de medios para la gestión y promoción del turismo accesible
ACC.B3	Plan de Turismo Accesible de Tenerife
ACC.B4	Creación y definición de funciones de la Mesa Insular de Turismo Inclusivo
ACC.B5	Mejora de la accesibilidad en la información turística
ACC.B6	Gestión de la marca Tenerife accesible
ACC.B7	Herramientas de promoción del turismo accesible
ACC.C1	Mejora de la accesibilidad de los entornos urbanos y espacios naturales
ACC.C2	Mejoras en la accesibilidad de las oficinas de turismo
ACC.C3	Mejoras en la accesibilidad en eventos, culturales, deportivos y festivos
ACC.C4	Inclusión de las necesidades de las personas con discapacidad en los planes de evacuación y emergencia
ACC.D1	Mejora de la accesibilidad en la página web Tenerife Accesible
ACC.D2	Mejora de la accesibilidad en la APP Tenerife Accesible



SEGITTUR
turismo e innovación

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

Bibliografía y web gráfica

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico
Inteligente de

Isla de Tenerife

para su potencial transformación
en Destino Turístico Inteligente

7. Bibliografía y web grafía

Bibliografía y web grafía consultadas en la elaboración del presente informe.

- Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, Naciones Unidas. Año 2017.
- Código de Buen Gobierno FEMP. Federación Española de Municipios y Provincias. Año 2015.
- Código Ético Mundial para el Turismo Responsable. Naciones Unidas y la Organización Mundial del Turismo. Año 1999.
- Consejos para el viajero responsable. Organización Mundial del Turismo. Año 2017.
- El sector turístico y los objetivos de desarrollo sostenible. Turismo responsable, un compromiso de todos. Organización Mundial de Turismo. Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas. Año 2016.
- Estrategia Insular de apoyo al emprendimiento: [Tenerife emprende 2018-2022](#). Cabildo de Tenerife. Año 2017.
- [Estrategia Turística de Tenerife](#), 2017/2020 con horizonte 2030. Cabildo de Tenerife. Año 2017.
- Guía para un Turismo Sostenible. Retos del sector turístico ante la Agenda 2030, REDS, Azcárate T., Benayas J., Nerilli G. y Justel A. Madrid. Año 2019.
- Informe sobre economía circular aplicada al turismo. SEGITTUR. Año 2019.
- [Inventario de Áreas Importantes para las Aves de España](#). SEOBirdLife, Año 2012.
- Libro Blanco de los destinos turísticos inteligentes: construyendo el futuro. SEGITTUR. Madrid. Año 2015.
- [Manual de Gobernanza Participativa Local](#). FEMP. Año 2015.
- [Manual de Gestión Turística local](#). FEMP. Año 2008.
- Marco estratégico de convivencia intercultural “[Tenerife vive diversidad](#)”. Cabildo de Tenerife. Año 2019.
- Marco [Estratégico de Desarrollo Insular](#) (MEDI 2016-2025). Cabildo de Tenerife. Año 2015.
- Memorándum de Arona-Conferencia Internacional “Sostenibilidad y Competitividad en los Destinos Turísticos”. Organización Mundial de Turismo. Año 2017.
- Nation Brand Hexagon/ Simon Anholt, ResearchGate. Año 2000.
- Norma UNE 178501 que regula el Sistema de Gestión de los Destinos Turísticos Inteligentes: Requisito. Asociación Española de Normalización. Año 2018.
- Norma UNE 178502 Indicadores y herramientas de los destinos turísticos inteligentes. Asociación Española de Normalización. Año 2018.
- Plan de [acción de la energía sostenible](#). Cabildo de Tenerife. Año 2017.

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

- [Plan de Calidad del aire](#). Gobierno de Canarias. Año 2007.
- El [Plan Hidrológico de Tenerife](#). Cabildo de Tenerife. Año 2015.
- Plan [Insular de Ordenación de Tenerife](#) (PIOT) y de Ordenación Turística. Cabildo de Tenerife. Año 2011.
- Plan Territorial Especial de [Ordenación de Residuos](#). Cabildo de Tenerife. Año 2018.
- Plan Territorial Especial de [Ordenación del Transporte](#) de Tenerife. Cabildo de Tenerife. Año 2012.
- Plan estratégico Smart Island Tenerife 2018-2022. Cabildo de Tenerife. Año 2018.
- Plan Insular de [modernización](#) 2020-2023. Cabildo de Tenerife. Año 2019.
- Plan para el impulso de la innovación y la transformación digital en el sector turístico de Tenerife. Turismo de Tenerife. Año 2019.
- Plan de Marketing Turístico de Tenerife. Turismo de Tenerife. Año 2019.
- Plan Nacional de [Recuperación, Transformación y Resiliencia](#). Presidencia del Gobierno. Año 2020.
- Programa Tenerife Innova 2016-2021. Cabildo de Tenerife. Año 2016.
- Rumbo a 2030: por un turismo más inteligente, competitivo y responsable. Organización Mundial de Turismo. Año 2018.
- The Global Sustainable Tourism Council (GSTC) Criteria. Año 2013.
- “Tourism and the Sustainable Development Goals – Journey to 2030”. Organización Mundial de Turismo. Año 2017.
- Turismo, territorio y medio ambiente: La necesaria sostenibilidad. Papeles de Economía Española, 102: 271-287. Vera Rebollo, y Baños Castiñeira. Año 2004.

Legislación relevante en turismo:

Tenerife cuenta con **legislación específica** sobre la protección del **patrimonio cultural y natural**, que se detalla a continuación:

Patrimonio Cultural de Canarias:

- [Ley 11/2019, de 25 abril, de Patrimonio Cultural de Canarias.](#)
- [Ley 4/1999, de 15 de marzo, de Patrimonio Histórico de Canarias.](#)
- [Ley 11/2002, de 21 de noviembre. Modificación de la Ley de Patrimonio Histórico de Canarias.](#)
- [Decreto 118/2001, de 14 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento del Consejo del Patrimonio Histórico de Canarias.](#)

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

- Decreto 262/2003, de 23 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre intervenciones arqueológicas en la Comunidad Autónoma de Canarias.
- Decreto 111/2004, de 29 de julio, por el que se aprueba el Reglamento sobre Procedimiento de Declaración y Régimen Jurídico de los Bienes de Interés Cultural.
- Orden de 19 de abril de 1989, de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, por la que se crea el Registro Regional de Bienes de Interés Cultural.

Artesanía de Canarias:

- Ley 3/2001, de 26 junio 2001. Artesanía de Canarias.
- Decreto 178/2004, de 13 diciembre 2004, por el que se regula el Registro de Artesanía de Canarias.
- Decreto 124/2010, de 14 septiembre 2010, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Registro de Artesanía de Canarias.
- Decreto 177/2004, de 13 de diciembre, por el que se establecen la definición de los oficios artesanos y las normas generales para la obtención de la calificación de Artesano.

Patrimonio Histórico Canario:

- Decreto 662/1984, de 11 de Octubre, por el que se regula el procedimiento para la declaración de monumentos y conjuntos históricos – artísticos de interés para la Comunidad Autónoma de Canarias.
- Orden de 14 de febrero de 1985, por la que se aprueba el reglamento de las Comisiones Territoriales del Patrimonio Histórico Artístico.
- Decreto 152/1994, de 21 de julio. Traspasos de funciones y servicios a los Cabildos Insulares en materia de Cultura, Deportes y Patrimonio Histórico-Artístico.

Legislación cultural de ámbito nacional, principalmente:

- Constitución Española de 1978 (Artículo 46).
- Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español.
- Real Decreto 111/1986, de 10 de enero, de desarrollo parcial de la Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español.
- Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.
- Ley Orgánica 12/1995, de 12 de diciembre, de Represión del Contrabando.

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

- Orden CUL/1014/2007, de 30 de marzo, por la que se constituye la Comisión Española sobre la digitalización y la accesibilidad en línea del material cultural y la conservación digital.
- Real Decreto 697/2007, de 1 de junio, por el que se crea el Centro Documental de la Memoria Histórica.
- Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas.
- Ley 23/2011, de 29 julio. Ley de Depósito legal.
- Ley 55/2007, de 28 de diciembre, del Cine.
- La Ley 14/2014 de 26 de diciembre de Armonización y simplificación en materia de Protección del Territorio y de los Recursos Naturales.

De ámbito internacional:

- Carta de Atenas de 1931.
- Convención de la Haya de 1954.
- 2º Protocolo de la Convención de la Haya de 1954 para la protección de los bienes culturales en caso de conflicto armado.
- Convención para la Protección del Patrimonio Mundial Cultural y Natural (UNESCO, 1972).
- Recomendación sobre la Salvaguardia de la Cultura Tradicional y Popular (UNESCO, 1989).
- Carta internacional sobre Turismo Cultural (ICOMOS, 1999).
- Declaración de Kinshasa sobre el tráfico ilícito de bienes culturales (UNESCO, 1996).
- Carta de Nara sobre la noción de autenticidad en la conservación del patrimonio cultural (UNESCO, 1994).
- Carta de Venecia (ICOMOS, 1964).
- Carta de Cracovia (Conferencia Internacional sobre Conservación, 2000). Principios para la conservación y restauración del patrimonio construido.
- Convención para la Salvaguardia del Patrimonio Cultural Inmaterial (UNESCO, 2003).

Patrimonio natural de Canarias

- Se aplica la legislación Canaria: Ley 4/2017, de 13 de julio, del Suelo y de los Espacios Naturales Protegidos de Canarias.

Legislación nacional e internacional sobre medio ambiente:

- Ley 42/2007, de 13 de diciembre, del Patrimonio Natural y de la Biodiversidad.
- Ley 21/2013, de 9 de diciembre, de evaluación ambiental.
- Ley 41/2010, de 29 de diciembre, de protección del medio marino.
- Ley 45/2007, de 13 de diciembre, para el desarrollo sostenible del medio rural.
- Ley 43/2003 de Montes, de 21 de noviembre, modificada por la Ley 21/2015, de 20 de julio.
- Convenio sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestres.
- Ley 22/1988, de 28 de julio, de Costas.
- Ley 2/2013, de 29 de mayo, de protección y uso sostenible del litoral y de modificación de la Ley 22/1988.
- Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.
- Ley 42/2007, de 13 de diciembre, del Patrimonio Natural y de la Biodiversidad, modificada por la Ley 33/2015, de 21 de septiembre.
- Ley 43/2003 de Montes, de 21 de noviembre, modificada por la Ley 21/2015, de 20 de julio.
- Real Decreto Legislativo 1/2001, de 20 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Aguas.
- Real Decreto 697/2007, de 1 de junio, por el que se crea el Centro Documental

Legislación sobre accesibilidad

Legislación Nacional:

- **Real Decreto Legislativo 1/2013**, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.
- **Ley 26/2011, de 1 de agosto**, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

- **Orden VIV / 561/2010**, de 1 de febrero, por el que desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de espacios públicos urbanizados. BOE núm. 61 de fecha 11 de marzo 2010.
- **Código Técnico de la Edificación**: CTE-DB-SUA y CTE-DB-SI-3. (BOE del 12 de septiembre de 2006) y Real Decreto 173/2010, de 19 de febrero, por el que se modifica el código técnico de la edificación, aprobado por Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, en materia de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad.
- **Real Decreto 1544/2007**, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad. BOE núm. 290 de fecha 4 de diciembre de 2007.
- **Real Decreto 1494/2007**, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social.
- **Real Decreto 1112/2018**, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios Web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.

Legislación Autonómica

- **Ley 8/1995**, de 6 de abril, de Accesibilidad y Supresión de Barreras Físicas y de la Comunicación.
- **Decreto 227/1997**, de 18 de septiembre por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 8/1995, de 6 de abril, de accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación.
- **Decreto 148/2001**, de 9 de julio, por el que se modifica el Decreto 227/1997, de 18 de septiembre, que aprueba el Reglamento de la Ley 8/1995, de 6 de abril, de accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación.
- **ORDEN** de 23 de diciembre de 2013, por la que se modifica la Orden de 5 de octubre de 1998, que regula el otorgamiento y utilización del Símbolo Internacional de Accesibilidad.

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

- **LEY 3/2017**, de 26 de abril, de perros de asistencia para personas con discapacidad en la Comunidad Autónoma de Canarias.

Web grafía principal:

- [Acuerdo de París de 2016 sobre lucha contra el Cambio Climático](#)
- [Accesibilidad espacios públicos urbanizados](#)
- [Agencia de Calidad Turística de Canarias](#)
- [Aguas de la Isla de Tenerife](#)
- [AfricaInfoMarket.org](#)
- [Alertcops](#)
- [APP Tenerife accesible](#)
- [Arco Medioambiental](#)
- [Asociación Ecologista Greenpeace](#)
- [Asociación Española de Normalización](#)
- [ASHOTEL](#)
- [Banco de Ideas de negocios ambientales sostenibles](#)
- [Balsas de Tenerife](#)
- [Biosphere](#)
- [Buenas Prácticas Sostenibles de Tenerife](#)
- [Cabildo de Tenerife.](#)
- [CANARAGUA](#)
- [Carta Mundial del Turismo Sostenible de 1995](#)
- [Carta por la sostenibilidad en el avistamiento de cetáceos](#)
- [Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad 112 de Canarias](#)
- [Clúster Turisfera de Tenerife](#)
- [Consejo Insular de Agua de Tenerife](#)
- [Compromiso Biosphere Tenerife](#)
- [Economic impact and travel patterns of accessible tourism in Europe. Final Report Summary](#)
- [Escuela de Organización Industrial](#)
- [Estrategia Española de Economía circular 2030 de España](#)
- [Estrategia de Turismo Sostenible de España 2030](#)
- [Estrategia de Turismo del Gobierno Canario](#)
- [Excelencia Turística de Tenerife](#)
- [Federación española de Municipios y provincias. FEMP](#)

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

- [Fundación Tenerife Rural](#)
- [Gobierno de Canarias](#)
- [Google Play Store](#)
- [Google PageSpeed Insight](#)
- [Guía interactiva de especies vegetales](#)
- [Guía para un turismo sostenible: retos y criterios de evaluación para el sector turístico ante la Agenda 2030](#)
- [Guía Tenerife destino accesible](#)
- [Herramienta de marketing digital Semrush](#)
- [herramienta 1&1 Análisis Web](#)
- [Indicadores Dyntra](#)
- [Información sobre la accesibilidad de un destino](#)
- [Informe Libro Blanco destinos turísticos inteligentes: construyendo el futuro \(SEGITTUR 2015\)](#)
- [Instituto Canario de Estadística](#)
- [Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria](#)
- [Instituto Nacional de Estadística](#)
- [Instituto Tecnológico y de Energías Renovables](#)
- [Manual de desarrollo de productos turísticos de la Organización Mundial de turismo](#)
- [Manual de Gestión Turística Local, de la Federación Española de Municipios y Provincias \(FEMP 2008\)](#)
- [Mapa estratégico de ruido](#)
- [Memorándum de Arona](#)
- [Mesa Insular de Movilidad](#)
- [Movistar cobertura 4G](#)
- [Ministerio de Cultura](#)
- [Ministerio para la Transición Ecológica](#)
- [Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana,](#)
- [Observatorio de Accesibilidad Web](#)
- [Observatorio de Accesibilidad Universal del Turismo en España](#)
- [Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas](#)
- [Pacto de los Alcaldes por el Clima y la Energía \(PACE\)](#)
- [PageSpeed Insights](#)
- [Plan de acción contra el ruido](#)
- [Plan de Acción de la Energía Sostenible del Cabildo de Tenerife](#)

Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

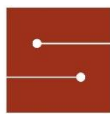
- [Plan de Actuación Insular frente al Riesgo Volcánico](#)
- [Plan de actuación de la Calidad del aire de Canarias](#)
- [Plan Nacional Integrado de Energía y Clima \(PNIEC\) 2021-2030](#)
- [Plan Nacional de Mejora de la Calidad del Aire](#)
- [El Plan Territorial Insular de Emergencias](#)
- [Plan Turismo Seguro](#)
- [Plan de Urgencias Sanitarias de Canarias](#)
- [Plataforma Hey Tenerife](#)
- [Portal de transparencia del Cabildo de Tenerife](#)
- [Predif](#)
- [Red 4G](#)
- [Red Canaria de Espacios Naturales Protegidos de la Isla de Tenerife](#)
- [Red de Control de Calidad del Aire de Canarias](#)
- [Red DTI Nacional](#)
- [Red Española de Ciudades Saludables](#)
- [Red Española de Ciudades por el Clima de la FEMP](#)
- [Red Española de Desarrollo Sostenible](#)
- [Red Natura 2000](#)
- [Sede electrónica del Cabildo de Tenerife](#)
- [SEGITTUR](#)
- [Seguridad Alimentaria](#)
- [Servicio Canario de Salud](#)
- [Servicio de Información y Atención para Inmigrantes](#)
- [SINPROMI S.L., Sociedad Insular para la Promoción de las Personas con Discapacidad](#)
- [Sismotur](#)
- [Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destinos \(SICTED\)](#)
- [Soluciones informáticas](#)
- [Spain Convention Bureau](#)
- [Tarjeta ciudadana Ten+](#)
- [Tenerife Más Sostenible](#)
- [Tenerife Mercadeando](#)
- [TITSA Transporte Interurbano de Tenerife](#)
- [Turespaña](#)
- [Tenerife accesible](#)
- [Turismo de Tenerife](#)



Destinos Turísticos Inteligentes

Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de la Isla de Tenerife

- [Turismo Rural de Interior y Ornitología \(TRINO\)](#)
- [The Global Sustainable Tourism Council \(GSTC\)](#)
- [Why Tenerife?](#)
- [World Economic Forum](#)
- [UNESCO](#)
- [Universidad de La Laguna](#)
- [YO SOY TENERIFE](#)



SEGITTUR
turismo e innovación

