

# Guía de buenas prácticas en patrimonio cultural para Destinos Turísticos Inteligentes

Un análisis de 40 buenas prácticas en patrimonio cultural desarrolladas por los destinos de la Red DTI para acelerar su transformación



# Índice/

04

Prólogo

06

Grupo de Ciudades  
Patrimonio de la  
Humanidad de España

08

Introducción

14

Grandes retos de  
futuro para el Turismo  
Patrimonial

22

Buenas prácticas

Este documento ha sido elaborado a partir de la información recogida a través de encuestas y entrevistas en profundidad realizadas a los destinos de la Red DTI, con la participación destacada de los miembros del Grupo de Trabajo de Patrimonio Cultural y con la colaboración de Sien Consulting.

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



## Prólogo

### Enrique Martínez Marín Presidente de SEGITTUR

Desde su puesta en marcha en 2018, la Red de Destinos Turísticos Inteligentes (Red DTI) ha actuado como un foro común en el que destinos, instituciones y empresas colaboradoras han intercambiado experiencias y conocimiento para impulsar el uso de la metodología DTI en los destinos turísticos, validarla y enriquecerla.

La intensa actividad de la Red DTI, materializada a través de la organización de webinars, la generación de boletines de escucha activa o la publicación de guías, manuales y otros productos de conocimiento, se complementa con la labor realizada en el seno de sus grupos de trabajo, que actúan como espacios para la colaboración de sus miembros en temáticas concretas.

En este contexto, en mayo de 2021, se constituyó el Grupo de Trabajo de Patrimonio Cultural, que promueve el diálogo y la participación en torno a un tipo de turismo que ha demostrado una especial capacidad de recuperación en el escenario post-pandemia. Con el patrimonio monumental, histórico y museístico como activo principal, el turismo cultural ha conseguido adaptarse con éxito a los desafíos impuestos por la situación sanitaria y a los cambios en las necesidades y patrones de consumo de los turistas.

Liderado por el Grupo de Ciudades Patrimonio de la Humanidad, y coor-

dinado por la Fundación Santa María La Real, el Grupo de Trabajo de Patrimonio Cultural centró su actividad en la gestión de los retos derivados de la crisis del COVID-19, así como de los inherentes a las exigencias derivadas de los valores de sostenibilidad y digitalización para la gestión turística del patrimonio cultural en los destinos.

La Guía de buenas prácticas en patrimonio cultural para Destinos Turísticos Inteligentes que presentamos recoge 40 buenas prácticas puestas en marcha por destinos nacionales e internacionales de la Red DTI.

Nuestro reconocimiento a las 36 entidades que forman parte de este Grupo de Trabajo de Patrimonio Cultural y a los más de 60 participantes que han contribuido con sus aportaciones y experiencia a enriquecer esta publicación.

Creemos que las buenas prácticas seleccionadas servirán de inspiración a los gestores turísticos y serán de utilidad en la gestión de los recursos patrimoniales con fines turísticos.

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

Asimismo, la Red DTI persigue la generación de sinergias entre sus miembros, el fomento de la colaboración público-privada y el intercambio de conocimiento y buenas prácticas entre los distintos actores que la integran.

Actualmente, la Red DTI cuenta con 483 miembros: 328 destinos, 63 instituciones, 89 empresas colaboradoras y 3 observadores internacionales.

Esta guía de buenas prácticas en patrimonio cultural se une a la serie de manuales, guías y orientaciones publicados por la Red DTI, que contribuyen a ofrecer pautas, herramientas e instrumentos para impulsar la recuperación de los destinos y la generación de conocimiento en turismo.



## Grupo de Ciudades Patrimonio de la Humanidad de España

### Carlos García Carbayo

Alcalde de Salamanca y Presidente del Grupo de Ciudades Patrimonio de la Humanidad de España

El 17 de septiembre de 1993 las ciudades de Ávila, Cáceres, Salamanca, Santiago de Compostela, Segovia y Toledo, las primeras en ser reconocidas en su conjunto como Patrimonio Mundial por la UNESCO, decidieron unir sus fuerzas creando el Grupo de Ciudades Patrimonio de la Humanidad de España, una asociación sin ánimo de lucro. Desde esa fecha, se han ido incorporando al Grupo nuevas ciudades hasta sumar 15: Córdoba, en 1996, Cuenca en 1998, Alcalá de Henares en 2000, Ibiza y San Cristóbal de La Laguna en 2002, Mérida y Tarragona en 2006 y, finalmente, en junio de 2014, Baeza y Úbeda. Se ha completado y cerrado así la privilegiada relación de las 15 ciudades españolas inscritas en la Lista del Patrimonio Mundial.

La declaración de Patrimonio Mundial es una distinción que otorga la UNESCO a aquellos bienes con características de excepcional valor que los hacen únicos en el mundo. España es, con 49 bienes inscritos en la Lista de Patrimonio Mundial, de los que 15 son nuestras ciudades, uno de los países del mundo con mayor número de inscripciones, lo que pone de manifiesto la extraordinaria riqueza y diversidad de nuestro patrimonio cultural y natural. Este reconocimiento y aprecio de la comunidad internacional hacia nuestros

estos bienes supone un sello de calidad y un pasaporte de promoción realmente universal para estas ciudades españolas.

Nuestra red nace con el objetivo de trabajar en torno a la potente seña de identidad común y marca de excelencia que representa la distinción de la UNESCO, actuando de manera conjunta en la defensa y promoción del rico patrimonio histórico y cultural que atesoran estas ciudades y afrontando problemáticas y posibles soluciones comunes ante las grandes dificultades que supone conservar esta herencia, sin olvidar la voluntad de promocionar de manera conjunta su oferta turística y cultural, para así optimizar recursos y lograr una mayor visibilidad de su producto en todo el mundo.

El Grupo de Ciudades Patrimonio es un excepcional ejemplo en España de cooperación y colaboración entre administraciones públicas, organismos y entidades privadas a favor del Patrimonio Cultural que celebrará en 2023 su 30 aniversario. Fruto de esta colaboración el Grupo con la Secretaría de Estado de Turismo y el Ministerio de Cultura y Deporte, hemos logrado importantes metas en el campo de la preservación, gestión y promoción del Patrimonio Cultural español y, especialmente, del Patrimonio Mundial.

Gracias a los programas desarrollados por el Grupo, se han implementado en las 15 Ciudades Patrimonio una serie de buenas prácticas en la gestión del patrimonio cultural que han puesto en valor la función social que dichos bienes, especialmente los declarados Patrimonio Mundial, deben cumplir, y, además, han sido modelo y ejemplo a seguir por otros municipios con cascos históricos declarados BIC. Otro de los logros a destacar conseguidos gracias a esta fructífera relación es la vertiente formativa e investigadora, ya que con los numerosos seminarios, foros, cursos, jornadas y publicaciones del Grupo han sido miles las que se han beneficiado de forma gratuita de una formación altamente cualificada en distintos campos de la gestión y promoción del patrimonio: medio ambiente, turismo, arqueología, seguridad, urbanismo, accesibilidad, movilidad, etc. La divulgación de los resultados de estas actividades formativas y de investigación ha sido fundamental, y todos los estudios y material generado está disponible para los ciudadanos y la comunidad científica en la página web del Grupo.

Desde octubre de 2020 el Grupo de Ciudades Patrimonio se incorporó como miembro institucional a la Red de Destinos Turísticos Inteligentes con el fin de participar plenamente en sus iniciativas y proyectos para la transferencia de conocimiento en los ámbitos de la sostenibilidad, la accesibilidad, la innovación, la gobernanza y la tecnología turística. Esta colaboración se ha estrechado más aún gracias a la creación del grupo de trabajo sobre Patrimonio Cultural de la Red de Destinos Turísticos Inteligentes, en el que nuestra entidad quiere desempeñar un papel activo aportando su dilatada experiencia de casi 30 años y sus buenas prácticas en la preservación, conservación, gestión y explotación sostenible con fines turísticos del patrimonio.

Presentamos esta guía de la mano de Segittur, fruto de los primeros meses de actividad del grupo de trabajo que estamos seguros será un referente en este camino hacia el posicionamiento líder de nuestro país en el desarrollo del sector turístico a través de la innovación y la tecnología.



# Patrimonio cultural y turismo: interacciones e impactos



## Introducción

### Fundación Santa María La Real

La UNESCO, entidad de referencia en el ámbito internacional, entiende hoy el Patrimonio Cultural en sentido amplio como “a la vez un producto y un proceso que suministra a las sociedades un caudal de recursos que se heredan del pasado, se crean en el presente y se transmiten a las generaciones futuras para su beneficio”. El concepto de Patrimonio Cultural designa por tanto una herencia (material o inmaterial) recibida por una comunidad dada no solo para ser transmitida a las generaciones que vendrán, sino también para ser aprovechada, disfrutada y protegida por las generaciones presentes. Este matiz fundamental justifica comprender el patrimonio en su doble valor cultural y económico.

No hay duda de que el Patrimonio Cultural genera importantes actividades económicas directamente relacionadas con su identificación, protección, conservación, restauración, gestión y puesta en valor. Pero además, el patrimonio se relaciona de modo muy dispar con otras actividades o productos de la economía, en los que genera impactos de mayor o menor dimensión; valga como ejemplo la compra-venta de antigüedades, de manera muy directa, o, de forma más indirecta las relaciones entre el patrimonio cultural y el amplio sector de las industrias culturales. Uno de los sectores donde el patrimonio in-

teracciona e impacta de manera más notable es, sin duda, el del turismo. Parece lógico afirmar que el patrimonio resulta ser el recurso de mayor peso para el turismo cultural (definido por ICOMOS en 1976 como aquella forma de turismo que tiene por objeto, entre otros fines y motivaciones, el conocimiento de monumentos y sitios históricos), pues supone el elemento con mayor capacidad de atracción del turista cultural, como así lo demuestra el estudio realizado por la *European Association for Tourism and Leisure Education* – Estudio ATLAS –, en el que se afirma que el 89% de las motivaciones del turismo cultural residen directamente en el turismo patrimonial (visita a museos, monumentos, conjuntos históricos, zonas arqueológicas...). Por tanto, el potencial económico del patrimonio español no debe ilustrarse únicamente por su cantidad y calidad desde un punto de vista cultural, sino que es necesario ponerlo en perspectiva por su valor como recurso para otros sectores de la economía, en especial el del turismo.

El turismo en general es un sector que hasta 2019 suponía de media el 4,4% del PIB (sin contar los efectos indirectos), el 6,9% del empleo y el 21,5% de las exportaciones de servicios en la OCDE<sup>1</sup>. Datos que se incrementan en España con un peso de hasta el 11,8% del PIB y del 13,5% del empleo. A nivel global, la contribución del turismo a la economía mundial se situó antes de la crisis de la covid-19 en el 10,4% del PIB, sumando los efectos directos, indirectos e inducidos, según la asociación empresarial World Travel & Tourism Council (WTTC)<sup>2</sup>.

La importancia relativa del turismo cultural dentro del total del turismo global es difícil de medir pues la Organización Mundial del Turismo no ha llegado aún a formular datos específicos al respecto, quedando incluido el turismo cultural en la categoría más amplia de “ocio, recreación y vacaciones”. Pero sí ha señalado que es uno de los subsectores que crecen por encima de los índices del turismo global y que tiene más posibilida-

<sup>1</sup>OECD Tourism Trends and Policies 2020. Consultado en línea: <https://www.oecd.org/cfe/tourism/OECD-Tourism-Trends-Policies%202020-Highlights-ENG.pdf>

<sup>2</sup>Hosteltur, citando al World Travel & Tourism Council. Consultado en línea: [https://www.hosteltur.com/127277\\_peso-turismo-economia-mundial-104-pib.html](https://www.hosteltur.com/127277_peso-turismo-economia-mundial-104-pib.html)

# Patrimonio cultural y turismo: interacciones e impactos

## Introducción

des de futuro<sup>3</sup>. Por tanto, detectamos la necesidad de dar respuesta desde las políticas y las inversiones a la demanda de conocimiento y de turismo cultural, a través de una oferta planificada y de calidad, capaz de convertir los recursos patrimoniales en productos culturales y económicos, y capaz también de adaptar los comportamientos de la demanda a las necesidades de preservación de los valores culturales del patrimonio.

### Crecimiento en Turismo y Turismo Cultural



Fuente: IDITUR<sup>4</sup>, con datos de la OMT (2017)

No es ninguna exageración afirmar que el patrimonio cultural español constituye uno de los mayores stocks de capital cultural del mundo, compuesto de bienes físicos –como

monumentos, archivos, bibliotecas, bienes muebles, conjuntos urbanos históricos, zonas arqueológicas o paisaje – y bienes inmateriales –como determinadas manifestaciones del folclore, la tradición o la gastronomía, por citar algunos ejemplos –. En concreto, en España existen cerca de 30.400 Bienes de Interés Cultural<sup>5</sup> (BIC – la categoría legalmente más protegida). Un extraordinario conjunto de bienes por supuesto culturales, pero también económicos y productivos. Sin embargo, estos bienes son de naturaleza peculiar, tal y como han señalado diversos economistas: son bienes muy heterogéneos, no son renovables, su ciclo de vida es extremadamente largo –lo que influye en los costes asociados a su depreciación y conservación– y el ejercicio del derecho de propiedad sobre ellos está limitado en función de su valor social.

La protección, la conservación y el acceso a estos bienes son un deber y un derecho en toda sociedad avanzada y libre, y son también la piedra angular de un importante mercado cada vez más amplio, global y exigente: el del turismo cultural. Esta circunstancia conlleva una paulatina mayor exigencia de la demanda ante una oferta que habrá de mejorar su calidad para ser competitiva, y que, en todo caso, habrá de cambiar en muchos lugares para ser compatible con la correcta conservación de los valores del patrimonio cultural.

Es habitual escuchar que España es el segundo país del mundo, después de Italia, con más patrimonio cultural. Esta afirmación es difícilmente contrastable, teniendo su probable origen en la posición que ambos países ocuparon durante largos años en la lista de patrimonio mundial de la UNESCO<sup>6</sup>, pero bien puede ser cierto. Sea como fuere, esta observación nos permite constatar que, a pesar de contar con un enorme conjunto de bienes patrimoniales, los índices de turismo cultural de otros países con

<sup>3</sup>OMT, más información en su sección <https://www.unwto.org/es/tourism-and-culture>

<sup>4</sup>IDITUR "Patrimonio cultural y turismo: oportunidades y desafíos de la valorización turística del patrimonio"

<sup>5</sup>Ministerio de Cultura y Deporte, Explotación Estadística de la Base de Datos de Protección del Patrimonio Histórico Español (Bienes Muebles e Inmuebles)

<sup>6</sup>Recientemente China y Alemania han desbancado a España en este listado. Fuente: UNESCO <https://whc.unesco.org/es/list/>

aparentemente menos patrimonio son muy superiores al nuestro. Las causas de esta contradicción son variadas, pero cabe ahora apuntar dos muy claras: la primera, que el patrimonio cultural de esos países está en su conjunto mejor conservado y gestionado que el patrimonio español; y por otro lado, que el aprovechamiento cultural y turístico de los recursos patrimoniales de España es mucho menor que el de aquellos. En conclusión, la existencia de monumentos, sitios arqueológicos, museos, paisajes, etc., no supone *per se* ningún beneficio económico automático para un territorio: es necesario dotar a estos bienes de las políticas culturales y turísticas adecuadas para que su gestión vaya enfocada a la generación de un desarrollo social y económico del territorio, garantizando al mismo tiempo su conservación y sostenibilidad. Según la School of Tourism and Hospitality Ostelea aquellos países que desarrollan políticas culturales específicas alcanzan un crecimiento del turismo cultural mucho mayor que aquellos que no las aplican. Por lo tanto, se puede deducir que una atención mayor al hecho patrimonial favorece un crecimiento de la actividad turística general, a través del turismo cultural<sup>7</sup>.

En el informe de la OCDE sobre Cultura y Desarrollo Local<sup>8</sup>, uno de sus autores, el economista Xavier Greffe, señala que las expectativas de bene-

ficios socio-culturales depositadas en el desarrollo del turismo cultural no se hacen realidad solas, sino que su cumplimiento depende de aspectos diversos como la generación de actividades culturales, el grado de participación de la población local o la capacidad del territorio para producir todos los bienes y servicios demandados por los turistas. De acuerdo con este autor, en la demanda de cultura no se requiere un bien en concreto, pongamos por caso un monasterio, un acueducto o una catedral, sino el conjunto de valores y servicios que a él están asociados, de modo que se activa toda una cadena de valor. Cadena en la que la conservación y la gestión de todo este vasto patrimonio constituyen la piedra angular.

¿Es el gasto que se realiza para conservar y gestionar este patrimonio suficiente para justificar las expectativas de desarrollo económico que en él se depositan? Es ya unánime la afirmación de que el patrimonio cultural es un potente factor de desarrollo económico. En el caso de España, un factor estratégico además por ser capaz de dar respuesta a los problemas económicos de muchas zonas rurales del país, que acusan los efectos de la despoblación. Pero como venimos afirmando, esto no sucede por sí mismo: es necesaria una adecuada inversión, gestión y políticas públicas culturales y económicas, combinadas con una participación de la inversión privada. De ese modo, el Patrimonio será capaz de crear empleo estable y especializado, generar un elevado índice de impacto social, así como impulsar el avance y transferencia de la Investigación, Desarrollo e Innovación, tanto a través de las nuevas tecnologías aplicadas a la conservación, restauración y difusión como del esfuerzo por aportar nuevos modelos, sostenibles y eficientes, de gestión del Patrimonio. Sin embargo, las estadísticas nos muestran que no vamos en la dirección adecuada, pues se ha producido un fuerte descenso de la inversión pública en conservación del Patrimonio desde el año 2007, lo que resulta especialmente una contradicción y una ineficaz utilización de estos recursos y su potencialidad. La UNESCO advierte que estos recursos son una riqueza frágil, y como tal requieren profesionales especializados, políticas propias y mo-

<sup>7</sup>IDITUR "Patrimonio cultural y turismo: oportunidades y desafíos de la valorización turística del patrimonio"

<sup>8</sup>OCDE / ICOM. Cultura y Desarrollo Local: Maximizar el Impacto. Consultado en línea. <http://www.oecd.org/cfe/leed/OECD-ICOM-GUIDE-MUSEUMS-ES.pdf>

# Patrimonio cultural y turismo: interacciones e impactos

## Introducción

delos de desarrollo que preserven y respeten su diversidad y su singularidad, ya que una vez perdidos no son recuperables. Al mismo tiempo, la presión a la que el turismo cultural somete a muchos monumentos y recursos patrimoniales obliga a que su gestión y aprovechamiento turístico incorpore los conocimientos, profesionales e infraestructuras necesarias para que la actividad turística se desarrolle adecuadamente, sin interferir en su conservación y sin poner en riesgo sus valores.

La atención al estudio del impacto económico del Patrimonio a través del turismo es una tendencia que en los últimos años ha despertado el interés de los investigadores. Múltiples instituciones y estudiosos han abordado el tema, a pesar de las dificultades que presenta la estimación del mismo, pues existe una escasa disponibilidad de datos e información sobre la inversión en Patrimonio Cultural, su rentabilidad etc., lo que dificulta enormemente la estimación del valor económico del mismo, y también la justificación política de la inversión en el Patrimonio.

Las principales conclusiones de los estudios que, en este y otros foros, han caracterizado a los activos patrimoniales desde el punto de vista económico, señalan que:

**La inversión económica en Patrimonio Cultural tiene un alto retorno de inversión, no sólo para las entidades que realizan la misma, sino también para la sociedad en su conjunto. Además, el Patrimonio Cultural genera un retorno de la inversión positivo en términos de generación de ingresos e impuestos para las autoridades públicas.**

- Un análisis realizado en Noruega demostró que se produce un retorno de inversión en impuestos del 628,5% de lo invertido en un solo año (Fuente: Europa Nostra).
- Estudios llevados a cabo en el Reino Unido y en Alemania demuestran que la inversión en Patrimonio genera un efecto muy positivo sobre la revalorización de las propiedades que se encuentran alrededor de los Bienes patrimoniales sobre los que se invierte (Fuente: Europa Nostra).
- Según un estudio pionero de la Asociación de Entidades de Patrimonio Cultural de Castilla y León (AEPC), el 30% de la inversión en Patrimonio revierte en el propio territorio donde se realiza tal inversión. En el trienio 2012-2014, la administración invirtió 31,88 millones de euros, lo que ha generado además 733 millones a través del turismo cultural.

**El Patrimonio Cultural es un elemento clave para el atractivo de las regiones, ciudades y zonas rurales europeas en términos de atracción de inversiones privadas, talento, impulso de nodos creativos e incremento de la competitividad de los lugares patrimoniales.**

- En Castilla y León, se puede citar por su importancia el Camino de Santiago. Se trata de una marca consolidada a nivel mundial, que atrae personas, inversiones y el interés de todo el mundo. En la Región, y sin tener



en cuenta el impacto sobre los alojamientos y la restauración (hoteles, albergues, restaurantes) se genera un impacto de 70 millones de euros anuales, según la Federación de Asociaciones de Amigos del Camino.

- Se trata de un catalizador para la generación de nodos y clústeres de industrias culturales y creativas, que generan desarrollo económico y funcionan como polo de atracción, tal y como sucede en clúster Motor Valley en Módena (Alberti y Giusti).

**El Patrimonio Cultural es un vector de creación de empleo, normalmente de cualificación alta o medio-alta.**

- Estudios realizados por Europa Nostra señalan que, por cada puesto de trabajo creado en el sector, se crean 26,7 puestos indirectos, en contraposición a sectores como la automoción, que sólo crean 6,3.
- Según el Banco Mundial, por cada millón de dólares invertidos en restauración, se crean 31,3 puestos de trabajo, cifra que está por encima de los 21,3 de la industria.
- Según un estudio de la Asociación de Entidades de Patrimonio Cultural de Castilla y León, el sector crea 276 empleos totales por millón de inversión, lo que lo sitúa por encima de otros sectores. El estudio se centra en el trienio 2012-2014, durante el cual la inversión por parte del Gobierno Regional generó 8.819 puestos de trabajo totales, 2940 puestos de trabajo al año. A diferencia de otros sectores, se trata de empleos de alta cualificación, puesto que un 33% de los puestos requerían de estudios universitarios, y un 50% fueron oficios especializados.

En definitiva, el Patrimonio Cultural resulta un activo de enorme potencial para el desarrollo económico del territorio, la generación de empleo y el fomento de la competitividad de los destinos turísticos.

# Grandes retos de futuro para el Turismo Patrimonial

## Retos y subretos

En una sociedad globalizada, los engranajes que mantienen el sistema en funcionamiento son compartidos y, en consecuencia, derivan en retos comunes que encuentran en el conocimiento colectivo la mejor respuesta, adaptada a la realidad de cada región, pero que no ignora la interdependencia entre territorios. Esta necesidad de coordinación ha acusado una aceleración en los dos últimos años, derivada de la situación excepcional que generó la pandemia.

Por ende, desde la Secretaría de Estado de Turismo se promueve el análisis de los escenarios que inciden en cada destino, con el objetivo de mudar las necesidades de los territorios en una acción transformadora y generadora de desarrollo. Sólo el análisis de los retos comunes que acotan el futuro de los destinos turísticos puede permitir establecer una estrategia adecuada para resolverlos.

Muchos de estos objetivos requieren de una acción coordinada, pues exceden el propio ámbito territorial de cada destino, mientras que otros, de menor escala, pueden ser extrapolados de unos destinos a otros. Son el sentido común y la eficiencia de recursos los que obligan a resolver cada reto una única vez, atendiendo a las particularidades de cada ubicación, pero aprovechando el conocimiento, la experiencia y las soluciones exis-

tentes. Este camino colaborativo puede representar un verdadero impulso transformador en el desarrollo de los destinos turísticos como agentes de gestión inteligente y de vanguardia.

### CLAVES DE LA INICIATIVA

Con el ánimo de avanzar en esta reflexión, se presenta el trabajo desarrollado en el seno del Grupo de Trabajo sobre Patrimonio Cultural de la Red de Destinos Turísticos Inteligentes, que nace a petición de los destinos que integran la Red DTI, con los siguientes objetivos genéricos:

- 1 Promover un proceso de diálogo y participación** entre los miembros de la Red DTI en torno al ámbito patrimonial y su impacto en la gestión del destino.
- 2 Identificar buenas prácticas en la preservación, conservación, gestión y explotación con fines turísticos del patrimonio** que llevan a cabo los destinos miembros de la Red DTI.
- 3 Identificar ayudas y proponer propuestas conjuntas de colaboración** en relación con los programas de ayudas y convocatorias existentes para la rehabilitación del patrimonio cultural con fines turísticos.
- 4 Realizar estudios y análisis en el ámbito del patrimonio cultural** que permitan recoger el conocimiento, particularidades y necesidades de los destinos con un amplio componente en materia de patrimonio cultural.

En consecuencia, las primeras acciones que se han desarrollado pretenden definir y establecer una hoja de ruta que permita resolver algunas de las grandes cuestiones e interrogantes que deberán ser abordadas en los próximos años. Para satisfacer este objetivo, se ha desarrollado un procedimiento que ha permitido recabar las opiniones y el criterio de los representantes de cada destino.

A partir de las experiencias compartidas y de los resultados obtenidos en diversos cuestionarios, ha sido posible, en primer lugar, identificar los grandes retos de futuro y, a continuación, el plan de trabajo que debe incardinar su desarrollo. De este modo, se ha ofrecido una relación clara de ejes estratégicos de actuación y su desglose en objetivos de segundo nivel.

En la primera fase, desplegada mediante una dinámica participativa, estructurada en pequeños grupos de trabajo, conocida como "World Café", se pudieron satisfacer los siguientes objetivos:

### OBJETIVO GENERAL



Promover la discusión y participación activa de diferentes actores clave de la materia de referencia, para la identificación y desarrollo de posibles líneas de actuación estratégicas que permitan afrontar con garantías los retos del mañana.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS



Dar a conocer, completar, matizar y validar las principales líneas de acción estratégicas.

Crear un espacio colaborativo para fomentar las sinergias, la inspiración y el aprendizaje.

Crear un debate en torno a los retos actuales y futuros de la gestión de las Ciudades Patrimonio de la Humanidad.

Impulsar la creación de redes de cooperación mediante el intercambio de experiencias y la diversidad de puntos de vista.

Antes del comienzo de la práctica, fue necesario establecer y compartir los principios que debían regir su funcionamiento, que estaban soportados por los siguientes puntos:

1. Interesaba escuchar las aportaciones del mayor número de asistentes posibles.

2. El debate debía enfocarse en la puesta en valor de los aspectos positivos y en la construcción de retos de futuro.

3. Era necesario promover la toma de contacto entre las personas asistentes.

Para el desarrollo de esta dinámica se identificaron cuatro grandes mesas temáticas, en cada una de las cuáles participaron los representantes de

# Grandes retos de futuro para el Turismo Patrimonial

## Retos y subretos

los destinos que integran el grupo. Los ejes que se abordaron en las mesas comprendían los siguientes puntos:

### Retos en materia de gestión del turismo patrimonial

### Retos del turismo patrimonial para la generación de economía

### Retos en innovación y tecnología al servicio del turismo patrimonial

### Retos en sostenibilidad social y medioambiental para el turismo patrimonial

Además, para satisfacer los objetivos de la dinámica, el tiempo establecido se dividió en cuatro grandes bloques, que quedaron estructurados con base en un conjunto de preguntas y subpreguntas que abrieron la reflexión sobre la cuestión y el eje temático de cada mesa. Las preguntas clave facilitaron la reflexión sobre aspectos determinantes de la realidad de los DTI:

**Pregunta 1:** puntos de mejora de la gestión actual

**Pregunta 2:** claves compartidas para la gestión de un DTI

**Pregunta 3:** buenas prácticas: criterios, replicabilidad y ejemplos

**Pregunta 4:** retos de futuro

#### INTERPRETANDO LOS RESULTADOS

Los resultados, una vez procesados y sintetizados, permitieron identificar la información que subyacía en las reflexiones obtenidas. De este modo, se pudieron definir los retos y subretos que se presentan en este documento, que son una buena muestra del sentir de los destinos que integran la Red.

Por último, se abordó un trabajo de priorización y jerarquización. No todos los retos pueden ni deben ser abordados en el momento actual, ni todos tienen la misma relevancia.

Para ello, se realizó un cuestionario a los representantes de los destinos asociados al grupo de trabajo, en el que se les solicitó la evaluación de cada reto y subreto identificado, en función de tres criterios: impacto, urgencia y recursos necesarios.

La combinación de los tres factores, ha permitido definir una jerarquía de prioridades, que debe servir de referencia para los próximos pasos que se aborden en el seno del grupo de trabajo, así como en cada destino. En esta evaluación, el impacto y la urgencia eran factores que promovían la importancia de afrontar dicho reto lo antes posible, mientras

que la necesidad de mayores recursos representaba una dificultad para su resolución. Toda esta información, además, fue tamizada a través del consenso que se presentaba en la evaluación de cada uno de los criterios, retos y subretos.

La clasificación obtenida representa una oportunidad para impulsar los cambios necesarios en los destinos que componen la Red y, además, favorece la generación de sinergias que permitan establecer estrategias conjuntas de actuación. La aproximación que se ha realizado, también permite acometer un análisis pormenorizado en función de distintos criterios, como la tipología de un destino, la proximidad, la identidad cultural, el volumen de visitantes, etc., lo que favorece la generación de soluciones adecuadas para resolver los retos compartidos entre los destinos.

Las buenas prácticas recogidas en esta publicación se han alimentado del conocimiento generado en el proceso de identificación de retos, de manera que en cada una de ellas se detalla qué desafíos contribuyen a afrontar.



# Grandes retos de futuro para el Turismo Patrimonial

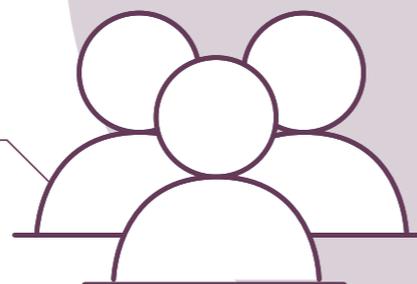
## 01 Gobernanza y turismo patrimonial

- 1.1. ▶ Inspirar el cambio y la mejora continua en la gestión de la Administración.
- 1.2. ▶ Mejorar la gobernanza y cogestión entre municipios, entidades provinciales, autonómicas y el Estado.
- 1.3. ▶ Utilizar los recursos patrimoniales como motor de desarrollo para fomentar el turismo.
- 1.4. ▶ Promover políticas públicas para fomentar el equilibrio territorial.
- 1.5. ▶ Realizar una planificación estratégica a largo plazo, independiente de los ciclos políticos.
- 1.6. ▶ Implementar modelos de gobernanza participativos.
- 1.7. ▶ Mejorar la gestión administrativa del destino, con un enfoque integral, transversal y transparente.



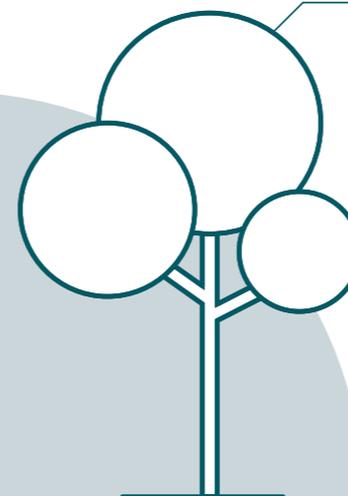
## 04 Gestión de las personas

- 4.1. ▶ Elaborar programas de formación, para los agentes y entidades locales, adecuados para los retos y necesidades del futuro.
- 4.2. ▶ Dignificar las profesiones vinculadas al sector.
- 4.3. ▶ Consolidar la participación ciudadana, activando su implicación y compromiso.
- 4.4. ▶ Concebir e implementar planes de sensibilización para la ciudadanía y los agentes locales, para conciliar la vida y la economía local con los turistas y su impacto.



## 02 Gestión sostenible y autosuficiente

- 2.1. ▶ Garantizar el retorno al destino del impacto social y económico.
- 2.2. ▶ Preservar la autenticidad e identidad cultural de los destinos, otorgando mayor protagonismo a la población local y su folclore.
- 2.3. ▶ Desarrollar planes de explotación y reinversión en los recursos patrimoniales.
- 2.4. ▶ Conservar y poner en valor el patrimonio.
- 2.5. ▶ Reforzar la gestión apoyada en la iniciativa privada y en la colaboración público-privada.
- 2.6. ▶ Disminuir la estacionalidad de los visitantes.
- 2.7. ▶ Activar la cogestión social de los recursos locales.
- 2.8. ▶ Impulsar productos diferenciados para explotar los perfiles de los turistas, mediante experiencias que vinculen distintas actividades.



## 03 Digitalización

- 3.1. ▶ Utilizar la tecnología como herramienta para mejorar la difusión, la accesibilidad y la gestión de los destinos.
- 3.2. ▶ Desplegar plataformas comunes para la gestión del territorio y los municipios.
- 3.3. ▶ Mejorar la interpretación y explotación de los datos.
- 3.4. ▶ Medir la actividad del destino, los flujos económicos y la riqueza generada.



# /40

## Buenas prácticas en patrimonio cultural

### Tipologías patrimoniales



Zonas arqueológicas



Museos, archivos, bibliotecas y filmoteacas



Monumentos



Patrimonio cultural inmaterial



Conjuntos históricos



Paisajes culturales

### Índice de buenas prácticas

1.	Sistemas de interacción digital en Alcalá de Henares	22
2.	Recreación Virtual de las Murallas Medievales de Alcoy	23
3.	Sistema de guiado accesible en los BIC de Altea	24
4.	Realidad Aumentada en los museos de Antequera	25
5.	Día de las tradiciones de Arona	26
6.	Gemelo digital de la Muralla de Ávila	27
7.	App Check Barcelona	28
8.	Exposiciones museísticas virtuales en Bizkaia	29
9.	Cáceres Patrimonio Inteligente	30
10.	Beacons y pantallas digitales en recursos patrimoniales de Calpe	31
11.	Tours Virtuales en museos y yacimientos patrimoniales de Cartagena	32
12.	App Visitas Virtuales Castro-Urdiales	33
13.	Asistente Virtual del Camino de Santiago en la Comarca de la Sidra	34
14.	Prepirineo Clandestino	35
15.	Digitalización de la información turística en Conil de la Frontera	36
16.	Gobernanza compartida en Torre d'en Galmés	37
17.	Aplicación Turística Patios de Córdoba	38
18.	Cimavilla AR Tour, Entre Siglos AR Tour y Gijón Romano AR Tour	39
19.	Control de Aforo y Gestión de Flujos de Visitantes en Albaycín	40
20.	La Noche del Patrimonio	41
21.	Realidad Aumentada en el Patrimonio Arqueológico de Hellín	42
22.	Revitalización patrimonial de La Adrada	43
23.	Gestión y digitalización del Patrimonio Cultural de La Nucía	44
24.	Comparte un Patrimonio Lleno de Historias" y "Lorca on streaming"	45
25.	Gymkana Digital 'La Decisión del Papa Luna'	46
26.	Osuna accesible	47
27.	La casa posible - Reforma del edificio Can Balaguer de Palma	48
28.	Monitorización BIC de Ponferrada	49
29.	Ticket points Ronda	50
30.	Transformación digital y Control de Aforo en Ieronimus Salamanca	51
31.	Contadores Bordados de San Esteban de la Sierra	52
32.	Big Data y Business Analytics para la gestión del patrimonio de Santiago de Compostela	53
33.	Plataforma de reservas on-line Segovia	54
34.	Urban Analytics en el Centro Histórico de Tequila	55
35.	Digitalización 3D de los monumentos históricos de Toledo	56
36.	Señalética monumental inteligente en Úbeda	57
37.	Experiencia Geocaching "Tras las pistas del Santo Grial" en la ciudad de Valencia	58
38.	Convocatoria de Residencias en el Centro de creación de Galerías VA y Mercado de diseño de Valladolid	59
39.	Visitas 360° al patrimonio histórico de Villena	60
40.	Señalización monumental inclusiva en el patrimonio de Vinaròs	61



Alcalá de Henares



Alcoy

# 1

## Sistemas de interacción digital en Alcalá de Henares

### Sistemas de interacción digital en Alcalá de Henares

Tipología de buena práctica  
Adopción de nuevas tecnologías

Desarrollo de actuaciones centradas en la transformación digital y sostenible del destino

#### Tipo de recurso patrimonial



Conjuntos históricos

Alcalá de Henares, ciudad declarada Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO, aprobó en el año 2021 su Plan de Sostenibilidad Turística en Destino (PSTD). Este plan tiene como objetivo desarrollar un proyecto de Turismo Inteligente, que mejore la competitividad del destino y permita hacer frente a los efectos provocados por la COVID-19 en el turismo.

Este proyecto se compone de las siguientes actuaciones:

- Oficina de Transformación Digital. Apoyo a las empresas turísticas en su proceso de transformación digital y mejora de la competitividad
- Sesiones de trabajo con el tejido empresarial y asociativo local
- Comunicación Digital para mejorar el posicionamiento del destino
- Escucha activa en redes sociales
- Smart Data. Recopilación y tratamiento de fuentes de datos del destino.
- Señalética inteligente. Señalética direccional e interpretativa complementada con balizas Beacon para facilitar el acceso a información
- Wi-Fi en el Centro Histórico
- Plataforma Smart City. Gestión integrada de fuentes de información del destino
- Mobiliario inteligente. Mobiliario sostenible e inteligente para la mejora de la calidad del entorno urbano
- Asistente Virtual para visitantes.

Ciclo viaje  
Gestión del destino

Antes

En Destino

Después

Objetivos de Desarrollo Sostenible



#### RETOS

1. Gobernanza y turismo patrimonial
2. Gestión sostenible y autosuficiente
3. Digitalización
4. Gestión de las personas

#### SUBRETOS

Utilizar la tecnología como herramienta para mejorar la difusión, la accesibilidad y la gestión de los destinos.

# 2

## Recreación Virtual de las Murallas Medievales de Alcoy

### Transformación digital

Tipología de buena práctica  
Adopción de nuevas tecnologías

Realidad Aumentada para la recreación histórica

#### Tipo de recurso patrimonial



Conjuntos históricos

El Ayuntamiento de Alcoy ha desarrollado una aplicación móvil gratuita que, por medio de un recorrido autoguiado y complementándose con Códigos QR, pretende dar a conocer cómo eran originariamente las murallas del Alcoy medieval a través de la Realidad Virtual, desde su fundación en 1256 hasta el siglo XVI.

Paralelamente, el Museo Arqueológico de Alcoy ha puesto a disposición de los visitantes una plataforma digital en la que el usuario, valiéndose de unas gafas de Realidad Virtual 3D, puede conocer de primera mano una de las viviendas pertenecientes al Poblado Ibérico del Puig (s. IV a.C). El uso de esta tecnología permite a los usuarios disfrutar de una experiencia inmersiva y multisensorial del yacimiento arqueológico y su contexto histórico y, les da la posibilidad de transitar por el interior de una vivienda ibérica tradicional e interactuar con su mobiliario doméstico.

Estos dos proyectos complementarios se desarrollaron con la finalidad de impulsar la puesta en valor del patrimonio arqueológico en estos casos medieval e ibero de Alcoy y mejorar la transmisión de conocimiento sobre su cultura.

Ciclo viaje  
Gestión del destino

Antes

En Destino

Después

Objetivos de Desarrollo Sostenible



#### RETOS

1. Gobernanza y turismo patrimonial
2. Gestión sostenible y autosuficiente
3. Digitalización
4. Gestión de las personas

#### SUBRETOS

Conservar y poner en valor el patrimonio.  
Utilizar la tecnología como herramienta para mejorar la difusión, la accesibilidad y la gestión de los destinos.



Altea

# 3

## Sistema de guiado accesible en los BIC de Altea

Aplicación turística

Tipología de buena práctica  
Adopción de nuevas tecnologías

Aplicación turística accesible para rutas culturales

Tipo de recurso patrimonial



Monumentos

Durante el año 2021, el Ayuntamiento de Altea implementó códigos de lectura NaviLens en distintos puntos de interés turísticos del destino.

Estos códigos de lectura están diseñados para personas con discapacidad visual. Así pues, a través del uso de una aplicación móvil creada específicamente para la lectura de estos códigos, se escanea de la misma forma que un código QR. El valor añadido de esta tecnología es que pueden ser escaneados a más de 15 metros de distancia, sin la necesidad de ajustar el objetivo de la cámara y en cualquier condición de luz.

Una vez que el dispositivo móvil detecta este código, muestra automáticamente información turística, audio-descripciones y textos en Lectura Fácil sobre el espacio en el que se encuentra el visitante en dicho momento.

En Altea, están instalados en los puntos de interés como el Baluarte y el Recinto Renacentista de Altea (declarados como BIC en 2013), que forman parte de la Ruta de los BIC.

Gracias a esta herramienta, se garantiza el acceso por parte de cualquier usuario a la información turística con la que cuenta el destino y el disfrute de una experiencia satisfactoria en el mismo.

Ciclo viaje  
Gestión del destino

Antes

En Destino

Después

Objetivos de Desarrollo Sostenible



RETOS

1. Gobernanza y turismo patrimonial | 2. Gestión sostenible y autosuficiente  
3. Digitalización | 4. Gestión de las personas

SUBRETOS

Conservar y poner en valor el patrimonio.  
Utilizar la tecnología como herramienta para mejorar la difusión, la accesibilidad y la gestión de los destinos.



Antequera

# 4

## Realidad Aumentada en los museos de Antequera

Realidad Aumentada

Tipología de buena práctica  
Adopción de nuevas tecnologías

Realidad Aumentada para la mejora de la experiencia del visitante

Tipo de recurso patrimonial



Museos, archivos, bibliotecas y filmotecas

El Museo de la Ciudad de Antequera (MUVA) fue uno de los pioneros en España en implementar la Realidad Virtual y la Realidad Aumentada en su catálogo de servicios.

Para ello, se desarrolló una aplicación móvil bajo el nombre de AURAS-MA, en la que cualquier usuario, valiéndose de su propio dispositivo móvil o tablet, puede conocer de forma fácil e intuitiva el emblemático patrimonio de la ciudad de Antequera.

A través de las 24 piezas que se encuentran virtualizadas en la aplicación móvil el usuario puede disfrutar de esculturas pertenecientes a distintos períodos históricos, cuadros, representaciones artísticas, vitrinas e incluso ilustres figuras del patrimonio local con las cuales se puede interactuar y conocer su propia historia.

Con el fin de garantizar que cualquier usuario, con o sin diversidad funcional, pueda hacer uso y disfrute de esta aplicación, el contenido de esta aplicación se ofrece tanto en español como en inglés y la información expuesta se encuentra redactada en formato de Lectura Fácil, complementándose con locuciones y contenido audiovisual subtulado.

Ciclo viaje  
Gestión del destino

Antes

En Destino

Después

Objetivos de Desarrollo Sostenible



RETOS

1. Gobernanza y turismo patrimonial | 2. Gestión sostenible y autosuficiente  
3. Digitalización | 4. Gestión de las personas

SUBRETOS

Utilizar la tecnología como herramienta para mejorar la difusión, la accesibilidad y la gestión de los destinos.



Arona

# 5

## Día de las tradiciones de Arona

Experiencias turísticas

Tipología de buena práctica  
Herramientas de la información y la promoción

Experiencias en vivo a través de las cuales poner en valor el legado histórico y cultural

Tipo de recurso patrimonial



Patrimonio cultural inmaterial

El destino de Arona ha obtenido recientemente la Certificación Biosphere. En este contexto, y con el objetivo de valorizar y dotar de una mayor visibilidad su patrimonio desde una perspectiva turística, y cumpliendo con los criterios de sostenibilidad establecidos por dicha certificación, se ha desarrollado la iniciativa del 'Día de las Tradiciones'. Este proyecto pretende acercar la identidad cultural, costumbres y etnografía del destino de Arona tanto a visitantes locales como a turistas a través de experiencias en vivo.

El Día de las Tradiciones de Arona, uno de los actos más emblemáticos dentro de las Fiestas Mayores de Arona, integra distintas actividades entre las que destacan las siguientes:

- Circuitos teatralizados en los que se recorren las calles de Arona acompañados de narradores
- Talleres de juegos y deportes canarios
- Actuaciones folclóricas
- Talleres gastronómicos.

Todas estas actuaciones, que tienen como finalidad poner en valor el patrimonio cultural que alberga Arona, también persiguen mejorar su posicionamiento competitivo como destino turístico, basando su oferta en los principios de sostenibilidad, gobernanza participativa y preservación del patrimonio cultural.

Ciclo viaje  
Gestión del destino

Antes

En Destino

Después

Objetivos de Desarrollo Sostenible



RETOS

1. Gobernanza y turismo patrimonial | 2. Gestión sostenible y autosuficiente  
3. Digitalización | 4. Gestión de las personas

SUBRETOS

Utilizar los recursos patrimoniales como motor de desarrollo para fomentar el turismo.  
Conservar y poner en valor el patrimonio.



Ávila

# 6

## Gemelo digital de la Muralla de Ávila

Gemelo digital

Tipología de buena práctica  
Digitalización de recursos y servicios

Virtualización de los recursos patrimoniales para mejorar su gestión y preservación

Tipo de recurso patrimonial



Museos, archivos, bibliotecas y filmotecas

Con el objetivo de mejorar el estado de conservación y optimizar la gestión del patrimonio cultural y patrimonial de la ciudad de Ávila, declarado como Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO en el año 1985, se llevó a cabo un proyecto de transformación digital en la Muralla de Ávila basado en la recreación 3D de la misma.

Esta iniciativa, llevada a cabo desde el Departamento de Ingeniería Cartográfica de la Escuela Politécnica de Ávila en colaboración con el Ayuntamiento de Ávila, radica en el desarrollo de un Gemelo Digital para la Muralla, es decir, la generación de un Sistema de Información Espacial 3D de este recurso con la finalidad de mejorar la transferencia de conocimiento y gestionarlo de una forma más eficiente y sostenible.

El contenido de esta plataforma virtual se basa en el escaneo de los más de 2.526 m. que componen el perímetro del lienzo externo de la Muralla de Ávila, realizado por 83 estaciones láser que analizaron 240 millones de puntos.

Esta actuación ha permitido que el destino cuente en la actualidad con una herramienta tecnológica que, además de optimizar la gestión y preservación de este recurso, también pueda ser utilizada como un medio para promocionar turísticamente la Muralla de Ávila y dotarla de una mayor capacidad de atracción.

Ciclo viaje  
Gestión del destino

Antes

En Destino

Después

Objetivos de Desarrollo Sostenible



RETOS

1. Gobernanza y turismo patrimonial | 2. Gestión sostenible y autosuficiente  
3. Digitalización | 4. Gestión de las personas

SUBRETOS

Utilizar la tecnología como herramienta para mejorar la difusión, la accesibilidad y la gestión de los destinos.  
Mejorar la interpretación y explotación de los datos.



Barcelona

# 7

## App Check Barcelona

Control de aforo

Tipología de buena práctica  
Adopción de nuevas tecnologías

Aplicación para la gestión de los aforos en los recursos turísticos de la ciudad de Barcelona

Tipo de recurso patrimonial



Monumentos, Conjuntos históricos

Turisme de Barcelona (DMO) con la colaboración del Ayuntamiento de Barcelona puso en marcha en 2021 la aplicación App Check Barcelona, la cual ofrece información en tiempo real sobre el nivel de ocupación de los distintos puntos de interés turístico de la ciudad y recomienda otras alternativas de visita al usuario en función de la proximidad geográfica o la tipología de recursos de interés.

Además, esta guía de destino también muestra información en tiempo real sobre el grado de disponibilidad de aparcamientos y servicios de interés turístico y el grado de ocupación de las playas de la ciudad.

La puesta en marcha de esta plataforma, compatible con cualquier plataforma móvil o de escritorio, cumple con el objetivo de ofrecer información actualizada sobre movilidad, afluencia, seguridad y otros elementos relevantes que influyen sobre el proceso de toma de decisiones de un visitante, ayudándole a planificar de una mejor forma su viaje para disfrutar de una experiencia de mayor calidad.

Esta herramienta ha sido desarrollada por Eurecat. La Fundación Mobile World Capital y empresas como Barcelona Tech City han colaborado en el desarrollo de esta aplicación.

Ciclo viaje  
Gestión del destino

Antes

En Destino

Después

Objetivos de Desarrollo Sostenible



RETOS

1. Gobernanza y turismo patrimonial | 2. Gestión sostenible y autosuficiente  
3. Digitalización | 4. Gestión de las personas

SUBRETOS

Conservar y poner en valor el patrimonio.  
Utilizar la tecnología como herramienta para mejorar la difusión, la accesibilidad y la gestión de los destinos.



Bizkaia

# 8

## Exposiciones museísticas virtuales en Bizkaia

Realidad Virtual

Tipología de buena práctica  
Digitalización de recursos y servicios

Exposiciones museísticas on-line

Tipo de recurso patrimonial



Museos, archivos, bibliotecas y filmotecas

El Día Internacional de los Museos, en colaboración con los distintos museos e infraestructuras dirigidas a la difusión del patrimonio cultural en el territorio de Bizkaia, puso en marcha múltiples visitas virtuales, en las que se exponían en formato digital las distintas colecciones de los museos y sus piezas más emblemáticas clasificadas en las siguientes temáticas: Naturaleza, Mar, Arte, Historia, Industria y Sentimiento.

Desde la perspectiva del visitante, esta actuación supone una oportunidad única en la que disfrutar de exposiciones que, sin el uso de la Realidad Virtual y la Realidad Aumentada, no podrían haberse llevado a cabo.

Por ejemplo, uno de los recorridos ofertados recogía las piezas más emblemáticas de cada uno de los museos implicados en este proyecto, pudiendo acceder a través de una plataforma digital a los distintos recorridos virtuales, vídeos y fotografías que se encuentran disponibles.

Este contenido audiovisual también fue acompañado con textos descriptivos de cada una de las piezas, dando a conocer su relevancia histórica y cultural.

La gestación de este proyecto ha supuesto un notable incremento en la notoriedad y potencial turístico del patrimonio de Bizkaia.

Ciclo viaje  
Gestión del destino

Antes

En Destino

Después

Objetivos de Desarrollo Sostenible



RETOS

1. Gobernanza y turismo patrimonial | 2. Gestión sostenible y autosuficiente  
3. Digitalización | 4. Gestión de las personas

SUBRETOS

Conservar y poner en valor el patrimonio.  
Utilizar la tecnología como herramienta para mejorar la difusión, la accesibilidad y la gestión de los destinos.



Cáceres



Calpe

# 9

## Cáceres Patrimonio Inteligente

Tecnologías de la información y la comunicación

Tipología de buena práctica  
Adopción de nuevas tecnologías

Uso de las TICs para la transformación digital del sector turístico de Cáceres

Tipo de recurso patrimonial



Conjuntos históricos

Cáceres Patrimonio Inteligente es un proyecto que, apoyado en el uso de las TICs, tiene la finalidad de conservar, mejorar la puesta en valor y dotar de una mayor visibilidad el patrimonio de la ciudad, adquiriendo un mayor conocimiento sobre el perfil de los visitantes y el impacto que genera la actividad turística “en tiempo real”.

La ejecución de este proyecto financiado por Red.es ha permitido a Cáceres contar con un Sistema de Monitorización de Elementos Patrimoniales, el cual se encarga de controlar de forma automatizada distintos parámetros ambientales y estructurales centrados en la gestión sostenible y prevención de riesgos en espacios de la Ciudad Monumental de Cáceres como el Arco de Estrella, la Torre de Bujaco, la Catedral de Santa María o el Centro de Divulgación de la Semana Santa Cacereña.

El destino también ha implementado 10 tótems interactivos digitales y 75 balizas Beacon, que facilitan el acceso a información turística.

Estas soluciones, enfocadas en la mejora del servicio de información turística del destino, van acompañadas de un sistema de “tracking” que, a través de 18 sensores de conteo, monitorizan la afluencia de visitantes en los principales puntos de interés turístico de Cáceres.

Ciclo viaje  
Gestión del destino

Antes

En Destino

Después

Objetivos de Desarrollo Sostenible



RETOS

1. Gobernanza y turismo patrimonial | 2. Gestión sostenible y autosuficiente  
3. Digitalización | 4. Gestión de las personas

SUBRETOS

Utilizar la tecnología como herramienta para mejorar la difusión, la accesibilidad y la gestión de los destinos.  
Desplegar plataformas comunes para la gestión del territorio y los municipios.

# 10

## Beacons y pantallas digitales en recursos patrimoniales de Calpe

Transformación digital

Tipología de buena práctica  
Adopción de nuevas tecnologías

Dispositivos IoT para mejorar el servicio de información turística y analizar el comportamiento de la demanda

Tipo de recurso patrimonial



Museos, archivos, bibliotecas y filmotecas

El Ayuntamiento de Calpe, a través de la Estrategia EDUSI “Revitaliza Calp” cofinanciada con el Fondo FEDER, ha puesto en marcha distintas actuaciones centradas en la transformación digital de su modelo turístico.

En primer lugar, se han instalado un total de 75 balizas Beacon en diversos puntos de interés turístico como Las Salinas, el Peñón de Ifach y los Baños de la Reina.

Estos dispositivos dotados de tecnología IoT, complementados con el desarrollo de una aplicación móvil denominada “Calpe”, detectan automáticamente los dispositivos móviles que se encuentran a su alrededor y, siempre y cuando cuenten con la aplicación descargada y el Bluetooth activado, envían información sobre el recurso turístico en el que se encuentra ubicado y de los espacios de interés turístico más cercanos.

Por otro lado, también se han implementado 8 pantallas digitales interactivas en los siguientes espacios: playa de la Fossa, playa del Arenal-Bol, Muralla Roja, la Lonja, la Casa de Cultura, la plaça dels Mariners, la plaza de la Villa y la plaza de España.

Estos dispositivos ofrecen información turística a los visitantes y se encuentran operativos las 24 horas de los siete días de la semana.

Ciclo viaje  
Gestión del destino

Antes

En Destino

Después

Objetivos de Desarrollo Sostenible



RETOS

1. Gobernanza y turismo patrimonial | 2. Gestión sostenible y autosuficiente  
3. Digitalización | 4. Gestión de las personas

SUBRETOS

Utilizar la tecnología como herramienta para mejorar la difusión, la accesibilidad y la gestión de los destinos.



Cartagena



Castro-Urdiales

# 11

## Tours Virtuales en museos y yacimientos patrimoniales de Cartagena

Transformación digital

Tipología de buena práctica  
Digitalización de recursos y servicios

Realidad Virtual para mejorar la calidad del servicio de información turística y el atractivo de los recursos

### Tipo de recurso patrimonial



Museos, archivos, bibliotecas y filmotecas

La concejalía de Turismo del Ayuntamiento de Cartagena, en colaboración con el Consorcio Cartagena Puerto de Culturas, ha desarrollado un total de cuatro recorridos virtuales que discurren por los elementos patrimoniales más relevantes de Cartagena, que se encuentran disponibles en el portal web, junto a otros recorridos virtuales de museos de la ciudad como el Museo Regional de Arte Moderno MURAM, Museo Arqueológico Municipal y el Palacio Consistorial.

La virtualización de espacios como La Casa de la Fortuna, el Museo del Teatro Romano o el Castillo de la Concepción, a los que se sumarán los espacios del Museo-Refugio de la Guerra Civil, el Fuerte de la Navidad y el Museo del Foro Romano, se ha realizado a través de un sistema de modelado 3D y el uso de Realidad Virtual. Estas tecnologías permiten que el usuario, a través de su dispositivo móvil, pueda disfrutar de una experiencia inmersiva, interactiva y accesible.

Estos recorridos, ofrecidos en dos idiomas (español e inglés), también cuenta con apartados con información sobre los recursos que componen los itinerarios en distintos formatos como pueden ser vídeos audio-descriptivos, imágenes e infografías.

Ciclo viaje  
Gestión del destino

Antes

En Destino

Después

Objetivos de Desarrollo Sostenible



#### RETOS

1. Gobernanza y turismo patrimonial | 2. Gestión sostenible y autosuficiente  
3. Digitalización | 4. Gestión de las personas

#### SUBRETOS

Utilizar la tecnología como herramienta para mejorar la difusión, la accesibilidad y la gestión de los destinos.

# 12

## App Visitas Virtuales Castro-Urdiales

Realidad Aumentada

Tipología de buena práctica  
Adopción de nuevas tecnologías

Aplicación turística para la puesta en valor del patrimonio

### Tipo de recurso patrimonial



Monumentos, Zonas arqueológicas

En destinos como Castro-Urdiales, cuya oferta turística se encuentra estrechamente ligada con su patrimonio histórico, surge la necesidad de contar con herramientas tecnológicas que permitan adaptar tanto sus productos como sus servicios a la nueva coyuntura provocada por la COVID-19.

El Ayuntamiento de Castro Urdiales ha desarrollado una aplicación móvil bajo el nombre de FLAVIOBRIGA. Se trata de una plataforma que, basándose en la Realidad Aumentada y gracias a un exhaustivo análisis arqueológico, permite conocer de primera mano la colonia romana que ocupó el territorio de Castro-Urdiales durante el siglo IV y la relevancia histórica de la actividad comercial portuaria.

Esta aplicación permite que cada usuario pueda visualizar y realizar comparaciones entre el estado actual y original de espacios como el Puerto, las Termas Romanas o la zona comercial de la ciudad mediante el uso de su propio dispositivo móvil o valiéndose de unas gafas aptas para ello.

Esta herramienta también brinda la posibilidad de que el usuario pueda interactuar con el entorno y distintos objetos preestablecidos, que ofrecen información sobre la historia y tradición del municipio.

Ciclo viaje  
Gestión del destino

Antes

En Destino

Después

Objetivos de Desarrollo Sostenible



#### RETOS

1. Gobernanza y turismo patrimonial | 2. Gestión sostenible y autosuficiente  
3. Digitalización | 4. Gestión de las personas

#### SUBRETOS

Conservar y poner en valor el patrimonio.  
Utilizar la tecnología como herramienta para mejorar la difusión, la accesibilidad y la gestión de los destinos.



Comarca de la Sidra



Comarca de las Cinco Villas

# 13

## Asistente Virtual del Camino de Santiago en la Comarca de la Sidra

Asistente virtual

Tipología de buena práctica  
Adopción de nuevas tecnologías

Asistente virtual para garantizar la atención al visitante las 24 horas del día

### Tipo de recurso patrimonial



Paisajes culturales

La Comarca de la Sidra, constituida por los municipios asturianos de Bimenes, Cabranes, Colunga, Nava, Sariego y Villaviciosa, ha potenciado su estrategia de promoción y desarrollo turístico a través de la puesta en marcha de un Asistente Virtual del Camino de Santiago.

Esta iniciativa, que se encuentra disponible a través de una aplicación web progresiva (APW) descargable, permite a los peregrinos visualizar, a través de un mapa digital geográfico, los distintos tramos de más de 37 kilómetros del Camino de Santiago que alberga la Comarca de la Sidra, entre los que se encuentran los siguientes: La Espasa - Priesca, Priesca - Casquita, Casquita - El Curbiellu, Casquita - Aramanti.

Para facilitar su uso, los usuarios pueden acceder a las rutas y guiarse a través de ellas sin la necesidad de usar datos móviles, ya que la geolocalización del usuario se nutre a partir de la información proporcionada por la señal GPS, la tecnología Bluetooth y la red móvil.

En estos itinerarios, también se encuentran geolocalizados recursos patrimoniales y culturales de gran relevancia histórica como la Iglesia Prerrománica de San Salvador de Priesca, el Casco Histórico de Villaviciosa, el Conjunto Monumental Prerrománico y Románico de Valdediós y la Iglesia Románica de Santa María de Narzana, entre otros.

Ciclo viaje  
Gestión del destino

Antes

En Destino

Después

Objetivos de Desarrollo Sostenible



#### RETOS

1. Gobernanza y turismo patrimonial | 2. Gestión sostenible y autosuficiente  
3. Digitalización | 4. Gestión de las personas

#### SUBRETOS

Utilizar la tecnología como herramienta para mejorar la difusión, la accesibilidad y la gestión de los destinos.

# 14

## Prepirineo Clandestino

Experiencia geocaching

Tipología de buena práctica  
Herramientas de la información y la promoción

Recorridos interactivos a través de los cuales conocer el patrimonio cultural de la Comarca de las Cinco Villas

### Tipo de recurso patrimonial



Monumentos,  
Patrimonio cultural inmaterial

Prepirineo Clandestino es una innovadora forma de conocer el patrimonio cultural del Prepirineo aragonés.

Este proyecto de geocaching está desarrollado por la Comarca de las Cinco Villas, junto con las comarcas de la Hoya de Huesca, Somontano de Barbastro y la Asociación Empresarial Prepir.

Se compone de 11 rutas temáticas de pistas, a través de las cuales puedes aprender más del arte, la cultura y la etnografía del territorio. Hay una ruta principal, El Tesoro de Al Muqtadir, y otras 10 rutas monográficas: Tierras Medievales, Gigantes de Piedra, Roma Imperial, Sefarad, El Tesoro de Al Muqtadir, Ramon y Cajal, Secretos de Guara, Huellas de la Guerra, Tierra de Reconquista, Oficios y Tradiciones y Misterios de la Prehistoria.

A través de pistas y geolocalizaciones, que se encuentran en la web, es posible localizar los 46 tesoros reales escondidos en diferentes lugares del Prepirineo.

Ciclo viaje  
Gestión del destino

Antes

En Destino

Después

Objetivos de Desarrollo Sostenible



#### RETOS

1. Gobernanza y turismo patrimonial | 2. Gestión sostenible y autosuficiente  
3. Digitalización | 4. Gestión de las personas

#### SUBRETOS

Utilizar la tecnología como herramienta para mejorar la difusión, la accesibilidad y la gestión de los destinos.



Conil de la Frontera



Consell Insular De Menorca-Fundación Fomento del Turismo de Menorca

# 15

## Digitalización de la información turística en Conil de la Frontera

### Información Turística

Tipología de buena práctica  
Herramientas de la información y la promoción

Digitalización de información turística para garantizar una experiencia de calidad en el destino

#### Tipo de recurso patrimonial



Monumentos, Patrimonio cultural inmaterial

El Ayuntamiento de Conil de la Frontera impulsó distintas actuaciones centradas en mejorar la digitalización del servicio de información turística tras la pandemia de la COVID-19.

Aprovechando la aplicación turística del destino se han elaborado distintas guías y rutas en formato on-line que recorren los mercados gastronómicos, los mercadillos artesanales y las distintas tiendas locales especializadas en productos tradicionales.

Para facilitar el acceso a la información turística, la aplicación se complementa con códigos QR que se encuentran distribuidos a lo largo de los itinerarios.

Estos códigos les permiten conocer la ubicación de los recursos turísticos, acceder a información sobre los servicios turísticos más relevantes y visualizar los itinerarios de rutas de gran interés turístico como la Ruta de la Huerta de Conil (Patrimonio Inmaterial de Andalucía), la Ruta del Atún o la Ruta del Retinto.

La puesta en valor de estas rutas supone un gran avance para el modelo turístico del destino, ya que promueven la diversificación de la oferta turística y la mejora de la calidad de la experiencia del visitante.

Ciclo viaje Gestión del destino

Antes

En Destino

Después

Objetivos de Desarrollo Sostenible



#### RETOS

1. Gobernanza y turismo patrimonial | 2. Gestión sostenible y autosuficiente  
3. Digitalización | 4. Gestión de las personas

#### SUBRETOS

Utilizar la tecnología como herramienta para mejorar la difusión, la accesibilidad y la gestión de los destinos.

# 16

## Gobernanza compartida en Torre d'en Galmés

### Colaboración público-privada

Tipología de buena práctica  
Herramientas de la información y la promoción

Puesta en valor del patrimonio de Menorca a través de la gobernanza participativa

#### Tipo de recurso patrimonial



Zonas arqueológicas

La Fundación Fomento del Turismo de Menorca gestiona entre otros monumentos el poblado talayótico de Torre d'en Galmés, uno de los yacimientos arqueológicos más grandes de las Islas Baleares y que forma parte de la candidatura "Menorca Talayótica" para ser declarado Patrimonio Mundial por la UNESCO.

En este sentido, la Fundación Fomento del Turismo de Menorca, en colaboración con el Ayuntamiento de Alaior y el Consell Insular de Menorca ha desarrollado un modelo de cogobernanza que no solamente tiene como finalidad gestionar el patrimonio para asegurar su conservación en el largo plazo, sino que también pretende ponerlo en valor y posicionarlo como un espacio de intercambio cultural, en el que se desarrollen actuaciones de diversa índole como conciertos, eventos de recreación histórica y jornadas informativas. Entre los eventos más destacados, se encuentran el Concierto de Luna Llena, las excursiones nocturnas de Starlight y las jornadas de recreación histórica que se organizan a lo largo del año.

La puesta en marcha de esta iniciativa ha provocado que Torre d'en Galmés sea en la actualidad uno de los principales recursos turísticos de Menorca en términos de afluencia turística.

Ciclo viaje Gestión del destino

Antes

En Destino

Después

Objetivos de Desarrollo Sostenible



#### RETOS

1. Gobernanza y turismo patrimonial | 2. Gestión sostenible y autosuficiente  
3. Digitalización | 4. Gestión de las personas

#### SUBRETOS

Implementar modelos de gobernanza participativos.  
Activar la cogestión social de los recursos locales.



Córdoba



Gijón/Xixón

# 17

## Promoción digital de la Fiesta de los Patios de Córdoba

Aplicación turística

Tipología de buena práctica  
Adopción de nuevas tecnologías

Big Data y Realidad Aumentada para mejorar la experiencia del visitante en el destino

Tipo de recurso patrimonial



Conjuntos históricos

La web del Ayuntamiento de Córdoba sobre la Fiesta de los Patios de Córdoba (inscritos en la Lista del Patrimonio Cultural Inmaterial de la Humanidad en 2012) es una herramienta tecnológica que ofrece la oportunidad al visitante de recorrer las calles cordobesas y visitar los más de 50 Patios que participan en el centenario de su concurso.

Esta web, disponible en castellano, inglés y francés, informa de los horarios de apertura y aporta un mapa interactivo con la ubicación, información y fotografías de cada patio, además de disponer de alertas durante las franjas horarias concurridas o muy concurridas, que aparecen en la web en tiempo real, definiendo qué rutas están afectadas.

Esta información es suministrada por varios drones y permiten alertar a las autoridades en caso de que las calles registren más visitantes de los permitidos.

Ofrece igualmente información sobre el protocolo COVID que hay que respetar, así como facilita el acceso a las personas que se desplazan en silla de ruedas, con rampas y aparcamientos específicos, lo que ha permitido incrementar la calidad de la experiencia del visitante, así como el servicio de información turística.

Ciclo viaje Gestión del destino

Antes

En Destino

Después

Objetivos de Desarrollo Sostenible



RETOS

1. Gobernanza y turismo patrimonial | 2. Gestión sostenible y autosuficiente  
3. Digitalización | 4. Gestión de las personas

SUBRETOS

Conservar y poner en valor el patrimonio.  
Utilizar la tecnología como herramienta para mejorar la difusión, la accesibilidad y la gestión de los destinos.

# 18

## Cimavilla AR Tour, Entre Siglos AR Tour y Gijón Romano AR Tour

Realidad Aumentada

Tipología de buena práctica  
Adopción de nuevas tecnologías

Itinerarios con Realidad Aumentada a través de los cuales conocer el patrimonio histórico y cultural de Gijón

Tipo de recurso patrimonial



Monumentos

El Ayuntamiento de Gijón/Xixón desarrolló una aplicación turística, basada en la Realidad Aumentada, con el objetivo de contar con una herramienta que sirviera como complemento al tradicional sistema de autoguiado de espacios turísticos. La aplicación permite observar la evolución histórica de Gijón desde la época romana hasta la actualidad a través del patrimonio cultural del barrio de Cimavilla.

Las aplicaciones "AR Tours" se basan en la digitalización de dos itinerarios del destino (Cimavilla y Entre Siglos) que permiten al usuario recorrer espacios turísticos y visitar recursos como la Muralla, el Refugio Antiaéreo o la Ciudadela de Celestino Solar.

Mediante el escaneo de marcadores ubicados en distintos puntos estratégicos de la ciudad, se puede acceder a recreaciones virtuales de múltiples espacios históricos e interactuar con personajes u objetos, mientras un narrador describe el recurso y detalla historias referentes a cada uno de los espacios turísticos que forman parte de los recorridos.

Esta iniciativa tiene como finalidad impulsar la puesta en valor de los recursos patrimoniales y culturales con propuestas interesantes para múltiples segmentos de demanda turística.

Ciclo viaje Gestión del destino

Antes

En Destino

Después

Objetivos de Desarrollo Sostenible



RETOS

1. Gobernanza y turismo patrimonial | 2. Gestión sostenible y autosuficiente  
3. Digitalización | 4. Gestión de las personas

SUBRETOS

Conservar y poner en valor el patrimonio.  
Utilizar la tecnología como herramienta para mejorar la difusión la accesibilidad y la gestión de los destinos.



Granada



Grupo de Ciudades Patrimonio de la Humanidad de España

# 19

## Control de aforo y gestión de flujos de visitantes en Albaycín

### Control de aforo

Tipología de buena práctica  
Adopción de nuevas tecnologías

Control de aforo para garantizar el cumplimiento de las medidas de seguridad

#### Tipo de recurso patrimonial



Conjuntos históricos

La pandemia de la COVID-19 ha propiciado que el Ayuntamiento de Granada instale cámaras de control de aforo en el barrio del Albaycín; uno de los espacios turísticos del destino en los que se presenta una mayor concentración de visitantes.

Estas cámaras de control de aforo, haciendo uso de la Inteligencia Artificial y apoyándose en medidas de ciberseguridad que garantizan el cumplimiento de la Ley de Protección de Datos, realizan un conteo del número de personas que transcurren por el barrio del Albaycín de forma constante, determinando los límites de aforo y emitiendo alertas a las autoridades correspondientes en el caso de que sea necesario.

Asimismo, el destino ha puesto en marcha una plataforma de gestión inteligente que gestiona los datos recopilados por los distintos sensores instalados en el barrio del Albaycín. Dicha plataforma será la base sobre la cual se construirá una plataforma de mayor entidad que albergue datos sobre todo el destino, de forma que su gestión contribuya a la eficiencia en el proceso de toma de decisiones en clave turística y medioambiental.

Ciclo viaje  
Gestión del destino

Antes

En Destino

Después

Objetivos de Desarrollo Sostenible



#### RETOS

1. Gobernanza y turismo patrimonial | 2. Gestión sostenible y autosuficiente  
3. Digitalización | 4. Gestión de las personas

#### SUBRETOS

Conservar y poner en valor el patrimonio.  
Mejorar la interpretación y explotación de los datos.

# 20

## La Noche del Patrimonio

### Contenido digital

Tipología de buena práctica  
Herramientas de la información y la promoción

Eventos culturales en streaming

#### Tipo de recurso patrimonial



Conjuntos históricos

El Grupo de Ciudades Patrimonio de la Humanidad de España, asociación sin ánimo de lucro formada por 15 ciudades del país, desarrolló en 2021 "La Noche del Patrimonio", evento organizado desde el año 2018 que tiene como objetivo poner en valor el Patrimonio Mundial que estas ciudades únicas atesoran, y dar homenaje a las culturas y lenguas de todas las ciudades del grupo, que representan la diversidad y riqueza del territorio español. Este evento se estructuró en tres secciones:

- EscenaPatrimonio. Organización en streaming de distintos eventos culturales centrados en dar visibilidad y poner en valor la danza tradicional de cada una de las ciudades participantes. En esta sección, artistas nacionales e internacionales organizan espectáculos artísticos en espacios declarados como Patrimonio Mundial por la UNESCO.
- AbiertoPatrimonio. Jornadas de puertas abiertas de los monumentos y recursos patrimoniales más emblemáticos de las ciudades del grupo.
- VivePatrimonio. Visitas guiadas y teatralizadas, conferencias, jornadas temáticas y exposiciones en los edificios y espacios más emblemáticos de cada una de las ciudades que participan en esta iniciativa.

Este evento pretende acercar la cultura y el patrimonio tanto a los visitantes como a los residentes, valorizando los recursos de estas ciudades y visibilizando aquellos elementos que las hacen únicas en el mundo.

Ciclo viaje  
Gestión del destino

Antes

En Destino

Después

Objetivos de Desarrollo Sostenible



#### RETOS

1. Gobernanza y turismo patrimonial | 2. Gestión sostenible y autosuficiente  
3. Digitalización | 4. Gestión de las personas

#### SUBRETOS

Mejorar la gobernanza y cogestión.  
Preservar la autenticidad e identidad cultural.



Hellín



La Adrada

# 21 Realidad Aumentada en el Patrimonio Arqueológico de Hellín

Realidad Aumentada

Tipología de buena práctica  
Adopción de nuevas tecnologías

Valorización y promoción del patrimonio arqueológico

Tipo de recurso patrimonial



Zonas arqueológicas

Durante el año 2021, el Ayuntamiento de Hellín elaboró una aplicación basada en Realidad Aumentada que permite al visitante visualizar las pinturas rupestres del Abrigo Grande de Minateda con relieve aumentado, declaradas Patrimonio de la Humanidad junto al resto de pinturas rupestres del arco Mediterráneo.

Con el transcurso de los años, las pinturas rupestres del Abrigo Grande de Minateda han ido perdiendo visibilidad, lo que dificulta su interpretación y puesta en valor en términos turísticos, por tanto, esta herramienta ofrece información relevante sin dañar el recurso en sí mismo.

Al visitante se le ofrece la posibilidad de usar una Tablet específica de la que dispone la oficina de turismo con la que solo tiene que apuntar hacia las pinturas rupestres y podrá visualizar con mayor nitidez este patrimonio de alto valor histórico, pudiendo conocer sus detalles y características en mayor profundidad.

Esta funcionalidad, a pesar de tener la capacidad de mejorar la experiencia de cualquier visitante, se ha diseñado para que jóvenes y niños, personas con diversidad funcional o de edad avanzada puedan acceder de forma fácil e intuitiva y disfrutar de una experiencia satisfactoria.

Ciclo viaje Gestión del destino

Antes

En Destino

Después

Objetivos de Desarrollo Sostenible



RETOS

1. Gobernanza y turismo patrimonial | 2. Gestión sostenible y autosuficiente  
3. Digitalización | 4. Gestión de las personas

SUBRETOS

Conservar y poner en valor el patrimonio.  
Utilizar la tecnología como herramienta para mejorar la difusión, la accesibilidad y la gestión de los destinos.

# 22 Revitalización patrimonial de La Adrada

Información Turística

Tipología de buena práctica  
Adopción de nuevas tecnologías

Puesta en valor de recursos monumentales y patrimoniales a través del uso de la tecnología

Tipo de recurso patrimonial



Monumentos

El Ayuntamiento de La Adrada desarrolló, en los últimos meses del año 2020 y a lo largo del 2021, distintas iniciativas centradas en el impulso de la transformación digital de su modelo turístico, con la finalidad de poner en valor sus recursos de una mejor forma, favorecer la gobernanza turística y reforzar la comunicación tanto con residentes como con visitantes. Iniciativas desarrolladas:

- Desarrollo de una nueva página web con información sobre los distintos recursos del destino, pudiendo también adquirir entradas para visitar el Castillo de La Adrada, uno de los recursos más emblemáticos del destino.
- Puesta en marcha de la App Línea Verde, a través de la cual se puede consultar información sobre servicios turísticos y equipamientos, resolver dudas e incidencias o aclarar cualquier otro aspecto que pueda resultar de interés tanto para el residente como para el visitante.
- Instalación del punto de información turística interactivo disponible las 24 horas del día de los 365 días del año en el centro del municipio.
- Constitución del Consejo Municipal de Patrimonio Histórico, Medioambiental y Turístico de La Adrada como principal órgano de participación y colaboración entre la entidad local y la ciudadanía.

Ciclo viaje Gestión del destino

Antes

En Destino

Después

Objetivos de Desarrollo Sostenible



RETOS

1. Gobernanza y turismo patrimonial | 2. Gestión sostenible y autosuficiente  
3. Digitalización | 4. Gestión de las personas

SUBRETOS

Utilizar la tecnología como herramienta para mejorar la difusión, la accesibilidad y la gestión de los destinos.  
Consolidar la participación ciudadana, activando su implicación y compromiso.



La Nucía



Lorca

# 23

## Gestión y digitalización del Patrimonio Cultural de La Nucía

Transformación digital

Tipología de buena práctica

Digitalización de recursos y servicios

Digitalización del patrimonio histórico de La Nucía

Tipo de recurso patrimonial



Museos, archivos, bibliotecas y filmotecas

La digitalización de los recursos patrimoniales para garantizar su preservación en el largo plazo es una iniciativa que, durante los últimos años, se ha planteado en una gran cantidad de destinos turísticos españoles cuyo potencial competitivo reside en este ámbito.

En esta línea, el Ayuntamiento de la Nucía, desde el Área de Cultura, llevó a cabo un proceso de revisión y digitalización de su Archivo Histórico Municipal, el cual alberga documentos de gran relevancia histórica para el municipio desde el siglo XVIII, como por ejemplo la carta de declaración de su independencia de la Baronía de Polop, firmada en el año 1705.

Con el objetivo de poner en valor este patrimonio que tiene un valor histórico, jurídico, pedagógico, social y turístico, y para garantizar el acceso a cualquier usuario, se habilitó una página web en la que los documentos y archivos fotográficos digitalizados se encuentran clasificados en función de su temática y el período histórico al que pertenecen, lo que mejora notablemente la experiencia de uso y la conservación del patrimonio documental de La Nucía.

Ciclo viaje Gestión del destino

Antes

En Destino

Después

Objetivos de Desarrollo Sostenible



RETOS

1. Gobernanza y turismo patrimonial | 2. Gestión sostenible y autosuficiente  
3. Digitalización | 4. Gestión de las personas

SUBRETOS

Utilizar la tecnología como herramienta para mejorar la difusión, la accesibilidad y la gestión de los destinos.

# 24

## “Comparte un Patrimonio Lleno de Historias” y “Lorca on streaming”

Contenido digital

Tipología de buena práctica

Herramientas de la información y la promoción

Realización y difusión de contenido digital sobre el patrimonio del destino

Tipo de recurso patrimonial



Monumentos

Lorca, a través de Turismo de Lorca, ha puesto en marcha dos proyectos con el objetivo de promocionarse como destino turístico patrimonial y dotar de una mayor visibilidad a los recursos turísticos de más relevancia en este ámbito. Para una mejor adaptación se realizaron en varios idiomas, incluso se subtitularon para facilitar su acceso a todos los públicos.

Por un lado, “Comparte un patrimonio lleno de historias” es un proyecto que se ha basado en la realización de 44 vídeos que muestran los hitos culturales, monumentales y gastronómicos del municipio.

Por otro lado, el proyecto “Lorca on Streaming” ha consistido en una serie de visitas en vivo, donde el guía oficial de turismo a través de su smartphone realizaba una visita guiada online, descubriendo los recursos patrimoniales más importantes y destacados de la ciudad, como son la sinagoga del S. XV, el Castillo medieval y la antigua Colegiata de San Patricio de los siglos XVI al XVIII.

Tras la buena acogida de las visitas online se han mantenido en el tiempo y hoy en día se siguen desarrollando las siguientes:

- 800 años del rey Sabio en Lorca • Judería y Sinagoga en español • Judería y Sinagoga en inglés.

Ciclo viaje Gestión del destino

Antes

En Destino

Después

Objetivos de Desarrollo Sostenible



RETOS

1. Gobernanza y turismo patrimonial | 2. Gestión sostenible y autosuficiente  
3. Digitalización | 4. Gestión de las personas

SUBRETOS

Utilizar los recursos patrimoniales como motor de desarrollo para fomentar el turismo.  
Conservar y poner en valor el patrimonio.



Morella



Osuna

# 25

## Gymkana Digital “La Decisión del Papa Luna”

Gamificación

Tipología de buena práctica

Herramientas de la información y la promoción

Mejora de la experiencia del turista a través de la gamificación

Tipo de recurso patrimonial



Monumentos

La Gymkana Digital “La Decisión del Papa Luna”, desarrollada en 2021 por el Ayuntamiento de Morella, recorre distintos espacios culturales y monumentos del destino para resolver 13 enigmas en torno a las reuniones que mantuvieron el Papa Luna, el Rey Fernando I y Vicente Ferrer en Morella para resolver el Cisma de Occidente.

El usuario, valiéndose de su propio dispositivo móvil y escaneando los distintos Códigos QR que se encuentran localizados en lugares estratégicos del municipio, debe resolver distintos acertijos y misterios mientras recorre las calles de Morella. De este modo, podrá conocer cuál fue la decisión que tomó el Papa Luna en Morella y la importancia que tuvo para el devenir del municipio.

Aprovechando las nuevas tecnologías, esta iniciativa pensada para el turismo familiar tiene como finalidad mejorar la interacción del visitante con el patrimonio del destino y mejorar su experiencia.

Ciclo viaje Gestión del destino

Antes

En Destino

Después

Objetivos de Desarrollo Sostenible



RETOS

1. Gobernanza y turismo patrimonial | 2. Gestión sostenible y autosuficiente  
3. Digitalización | 4. Gestión de las personas

SUBRETOS

Utilizar los recursos patrimoniales como motor de desarrollo para fomentar el turismo.  
Conservar y poner en valor el patrimonio.

# 26

## Osuna accesible

Señalización turística

Tipología de buena práctica

Herramientas de la información y la promoción

Instalación de señalética accesible

Tipo de recurso patrimonial



Monumentos

El Ayuntamiento de Osuna, a través de un ambicioso plan financiado por el Fondo FEDER, ha puesto en marcha un sistema digital de información y señalización accesible en sus principales monumentos y edificios públicos.

Esta iniciativa, desarrollada durante el año 2020, tiene como fin garantizar que cualquier usuario, independientemente de sus necesidades de accesibilidad, pueda disfrutar del patrimonio de Osuna sin ningún tipo de impedimento.

Este proyecto se compone de las siguientes iniciativas:

- Instalación de 22 bucles magnéticos en mostradores de atención al público (9), bucles de salas instalados en los salones de actos del Museo de Osuna, Casa de la Cultura y Ayuntamiento (6) y bucles portátiles de sobremesa (7)
- Cartelería accesible que cuenta con pictogramas, textos en altorrelieve y Braille
- 6 vídeos en Lengua de Signos Española (LSE) que complementan la información expuesta en los paneles informativos
- Aplicación móvil que contiene una guía interactiva sobre los recursos patrimoniales de Osuna y distintos servicios públicos esenciales, en la que se podrá acceder a información sobre espacios turísticos como el palacio del Marqués de la Gomera, la Cilla del Cabildo Colegial o las Canteras de Osuna.

Ciclo viaje Gestión del destino

Antes

En Destino

Después

Objetivos de Desarrollo Sostenible



RETOS

1. Gobernanza y turismo patrimonial | 2. Gestión sostenible y autosuficiente  
3. Digitalización | 4. Gestión de las personas

SUBRETOS

Utilizar los recursos patrimoniales como motor de desarrollo para fomentar el turismo.



Autor: Alfonso Martínez Simo

Palma de Mallorca



Ponferrada

# 27

## La casa posible - Reforma del edificio Can Balaguer de Palma

Rehabilitación de edificio histórico

Tipología de buena práctica

Actuaciones exclusivas en espacios cerrados

Rehabilitación y puesta en valor de edificio histórico para su uso turístico

Tipo de recurso patrimonial



Museos, archivos, bibliotecas y filmotecas

Desde el Área de Cultura del Ayuntamiento de Palma se ha impulsado la restauración y adecuación del edificio Can Balaguer, un edificio con arquitectura tradicional mallorquina del siglo XVIII que perteneció al filántropo y músico Joan Balaguer, y que hasta el momento era la sede del "Círculo de las Bellas Artes de Palma".

Este proyecto de rehabilitación, que ha estado presente en dos ediciones de la Bienal de Venecia y que tiene la finalidad de reconfigurar el espacio para mejorar su atractivo turístico y poner en valor su relevancia histórica y cultural, se ha desarrollado recuperando la apariencia original del edificio e interviniendo en sus distintas estancias.

Para ello, se han habilitado distintas salas expositivas con señalética interpretativa que ofrece información sobre el mobiliario del edificio y el estilo de vida de los residentes de las casas señoriales de Palma de Mallorca.

Esta iniciativa surge a raíz de la necesidad de impulsar la dinamización de su Centro Histórico y poner en valor el patrimonio local que alberga, diversificando de esta manera la oferta turística de Palma de Mallorca.

Ciclo viaje Gestión del destino

Antes

En Destino

Después

Objetivos de Desarrollo Sostenible



RETOS

1. Gobernanza y turismo patrimonial | 2. Gestión sostenible y autosuficiente | 3. Digitalización | 4. Gestión de las personas

SUBRETOS

Conservar y poner en valor el patrimonio.

# 28

## Monitorización BIC de Ponferrada

Sensorización

Tipología de buena práctica

Adopción de nuevas tecnologías

Uso de tecnología para garantizar la preservación de los recursos patrimoniales de Castilla y León

Tipo de recurso patrimonial



Monumentos

A raíz de un convenio firmado por parte de la Junta de Castilla y León, la Diócesis de Astorga y el Consistorio, se ha desarrollado un proyecto que tiene como finalidad la monitorización y catalogación de los edificios y monumentos declarados como BIC en el municipio de Ponferrada.

Esta iniciativa consiste en la implementación de dispositivos dotados de tecnología IoT que monitorizan en tiempo real distintos parámetros y variables relacionadas con situaciones de emergencia de estos espacios, detectando intentos de expolio, movimientos telúricos o posibles incendios.

Estas herramientas van acompañadas de una plataforma software de gestión que se encarga de realizar un seguimiento de estas variables y detectar las potenciales situaciones de emergencia, emitiendo automáticamente alertas a las autoridades policiales.

Los espacios en los que se ha implementado este proyecto son la Iglesia de Santiago de Peñalba, el Monasterio de San Pedro de Montes, la Iglesia de Santo Tomás de las Ollas, el Conjunto Etnológico de Peñalba de Santiago, la Iglesia Parroquial de San Pedro Apóstol, la Iglesia de la Asunción, la Iglesia de San Martín, la Iglesia de Santa María de Vizbayo y la Teibada Berciana.

Ciclo viaje Gestión del destino

Antes

En Destino

Después

Objetivos de Desarrollo Sostenible



RETOS

1. Gobernanza y turismo patrimonial | 2. Gestión sostenible y autosuficiente | 3. Digitalización | 4. Gestión de las personas

SUBRETOS

Desplegar plataformas comunes para la gestión del territorio y los municipios. Mejorar la interpretación y explotación de los datos.



Ronda



Salamanca

# 29

## Ticket points Ronda

Tótems información turística

Tipología de buena práctica  
Actuaciones exclusivas en espacios cerrados

Digitalización del servicio de información y comercialización de productos

Tipo de recurso patrimonial



Conjuntos históricos

El municipio de Ronda ha instalado cinco tótems interactivos en el exterior de la Oficina de Turismo y en los principales hoteles de la ciudad, llamados "ticket points", cuya función es la de impulsar y agilizar el servicio de comercialización de productos y experiencias del destino.

Además, dichos tótems conectados a la plataforma turismoderonda.es, ofrecen pago contactless por lo que aumenta la comercialización de productos turísticos locales en diferentes puntos de la ciudad.

Además, la plataforma incluye la herramienta PLAN MY TRIP, la cual diseña un programa personalizado para cada visitante en función de su experiencia en la ciudad, su forma de viajar, sus preferencias y la duración de su estancia, proponiéndole un programa con diferentes planes en función de los gustos y características anteriormente mencionadas, exportando este programa directamente a sus móviles mediante el uso del código QR generado en el ticketpoint.

Con esta fórmula el destino dirige los planes a ofrecer a los potenciales visitantes, las empresas locales aumentan sus ventas y el visitante se encuentra más satisfecho con su experiencia en el destino.

RETOS

1. Gobernanza y turismo patrimonial | 2. Gestión sostenible y autosuficiente  
3. Digitalización | 4. Gestión de las personas

SUBRETOS

Utilizar los recursos patrimoniales como motor de desarrollo para fomentar el turismo.  
Utilizar la tecnología como herramienta para mejorar la difusión, la accesibilidad y la gestión de los destinos.

Objetivos de Desarrollo Sostenible



# 30

## Transformación digital y control de aforo en Ieronimus Salamanca

Transformación digital

Tipología de buena práctica  
Adopción de nuevas tecnologías

Uso de nuevas tecnologías para mejorar la experiencia del visitante y garantizar su seguridad

Tipo de recurso patrimonial



Monumentos

Desde 2002, año en el que Salamanca fue proclamada Capital Europea de la Cultura, se ofrecen visitas turísticas a Ieronimus, las Torres Medievales de la Catedral de Salamanca, con más de 900 años de historia.

Gracias a la colaboración público-privada entre el Ayuntamiento de Salamanca y el Cabildo Catedralicio se ha podido brindar a los visitantes la posibilidad de acceder al interior de la Catedral y a sus dos Torres Medievales desde las alturas, recorriendo numerosas salas y estancias con información, contenido audiovisual, vitrinas con objetos y documentos históricos provenientes del archivo catedralicio.

Debido a la COVID-19, y ante la necesidad de actuar para garantizar el desarrollo seguro y sostenible de la actividad turística, se puso en marcha una plataforma de venta on-line de entradas y control de aforo para este recurso turístico de primer orden.

Esta herramienta digital ha servido para:

- Mejorar la calidad de la experiencia del visitante en el destino
- Agilizar el proceso de comercialización de productos turísticos
- Facilitar la gestión de los flujos de visitantes y el control de los niveles de aforo en la Catedral.

Ciclo viaje Gestión del destino

Antes

En Destino

Después

Objetivos de Desarrollo Sostenible



RETOS

1. Gobernanza y turismo patrimonial | 2. Gestión sostenible y autosuficiente  
3. Digitalización | 4. Gestión de las personas

SUBRETOS

Inspirar el cambio y la mejora continua en la gestión de la Administración.  
Conservar y poner en valor el patrimonio.



San Esteban de la Sierra

# 31

## Contadores Bordados de San Esteban de la Sierra

Itinerarios turísticos

Tipología de buena práctica  
Otros

Recorridos turísticos para la puesta en valor del patrimonio cultural de San Esteban de la Sierra

Tipo de recurso patrimonial



Patrimonio cultural inmaterial

El Laboratorio de Diseño e Innovación Eco-Cultural de Red Arrayán, "Lab-CREARTE", en colaboración con el Ayuntamiento de San Esteban de la Sierra y el Área de Cultura de la Diputación de Salamanca, ponen en marcha en 2021 la "Ruta de los Contadores Bordados de San Esteban de la Sierra".

Se trata de una ruta urbana circular que ofrece un recorrido por las emblemáticas calles principales del corazón de San Esteban, donde las tapas de los contadores de luz se encuentran decoradas con dibujos e interpretaciones del universo iconográfico del "Bordado Popular Serrano", elemento patrimonial que se encuentra en proceso de declaración como BIC.

Cada una de las 50 ilustraciones forman parte del muestrario iconográfico del Bordado Serrano, cuya información detallada puede ser visualizada a través de un código QR que acompaña a cada uno de los contadores.

El proyecto, ha contado con el apoyo del Ministerio de Cultura, abre nuevas posibilidades de desarrollo sostenible e integrativo a través del turismo cultural y el apoyo a las Nuevas Industrias Culturales y Creativas en el ecosistema comarcal en la Reserva de la Biosfera de las Sierras de Béjar-Francia de Salamanca.

### RETOS

1. Gobernanza y turismo patrimonial | 2. Gestión sostenible y autosuficiente  
3. Digitalización | 4. Gestión de las personas

### SUBRETOS

Utilizar los recursos patrimoniales como motor de desarrollo para fomentar el turismo.  
Conservar y poner en valor el patrimonio.

Objetivos de Desarrollo Sostenible



Santiago de Compostela

# 32

## Big Data y Business Analytics para la gestión del patrimonio de Santiago de Compostela

Gestión del dato

Tipología de buena práctica  
Adopción de nuevas tecnologías

Herramientas de análisis de datos sobre los flujos de visitantes

Tipo de recurso patrimonial



Conjuntos históricos

Turismo de Santiago lidera el proyecto BODAH (Big and Open Data for the development of new processes towards Atlantic Heritage management), en el que participan un total de 8 entidades de España, Francia, Portugal, Irlanda y Reino Unido, que tiene como finalidad fortalecer un desarrollo sostenible más holístico del turismo y los flujos ciudadanos y las redistribuciones de impactos socioeconómicos gracias al uso de datos y tecnologías inteligentes.

En este proyecto se han definido un total de 30 indicadores que se encargan de monitorizar cinco cuestiones fundamentales relacionadas con el desarrollo de la actividad turística en el destino:

- Espacios turísticos más visitados
- Visitantes recibidos
- De qué forma afectan los flujos de visitantes al estado de conservación del recurso.
- Percepción sobre el turismo del residente
- Impacto socioeconómico del turismo sobre la ciudad.

Actualmente, el consorcio que conforma el proyecto BODAH sigue trabajando en el análisis de los resultados obtenidos de los indicadores y en el diseño de soluciones tecnológicas adaptadas a las necesidades de cada destino.

### RETOS

1. Gobernanza y turismo patrimonial | 2. Gestión sostenible y autosuficiente  
3. Digitalización | 4. Gestión de las personas

### SUBRETOS

Desplegar plataformas comunes para la gestión del territorio y los municipios.  
Mejorar la interpretación y explotación de los datos.

Objetivos de Desarrollo Sostenible





Segovia



Tequila (México)

# 33

## Plataforma de reservas on-line Segovia

Servicios turísticos

Tipología de buena práctica  
Digitalización de recursos y servicios

Comercialización de experiencias turísticas

Tipo de recurso patrimonial



Monumentos

El Ayuntamiento de Segovia, a través de la Empresa Municipal de Turismo de Segovia, dispone de una plataforma de comercialización on-line donde muestra al visitante sus productos, servicios y recursos turísticos de forma sencilla y directa.

En este espacio, donde se integra la oferta turística tanto pública como privada de Segovia, se ofrece la posibilidad de reservar distintos tipos de actividades y visitas guiadas a los principales monumentos de la ciudad y adquirir entradas para eventos culturales como Titirimundi o MUSEG.

Tras iniciar sesión en un apartado específico de la página web de turismo de Segovia, el usuario puede informarse sobre los próximos eventos que tendrán lugar en la ciudad, reservar las entradas que desee y finalizar el proceso de compra de forma fácil e intuitiva.

La plataforma, adaptada a las nuevas tendencias de la demanda turística, también permite a las autoridades conocer de una forma más precisa la afluencia prevista en los distintos eventos y espacios culturales y patrimoniales del destino, evitando de esta manera la concentración excesiva de visitantes y garantizando que el turismo se desarrolla de una forma segura y sostenible.

Ciclo viaje Gestión del destino

Antes

En Destino

Después

Objetivos de Desarrollo Sostenible



RETOS

1. Gobernanza y turismo patrimonial | 2. Gestión sostenible y autosuficiente  
3. Digitalización | 4. Gestión de las personas

SUBRETOS

Reforzar la gestión apoyada en la iniciativa privada y en la colaboración público-privada.

# 34

## Urban Analytics en el Centro Histórico de Tequila

Control de aforo

Tipología de buena práctica  
Adopción de nuevas tecnologías

Control de aforo y medición de la capacidad de carga del Casco Histórico

Tipo de recurso patrimonial



Conjuntos históricos

Tequila ha implementado la Analítica Urbana como área de investigación multidisciplinaria basada en el uso de datos, así como de técnicas computacionales y estadísticas para estudiar el Centro Histórico de Tequila y determinar su capacidad máxima de carga tanto de personas como de vehículos.

Este cálculo del umbral máximo soportado en el Centro Histórico, además de tener como objetivo garantizar el cumplimiento de las medidas de seguridad contra la COVID-19, también persigue preservar y mejorar la gestión de los recursos tanto culturales como patrimoniales que caracterizan al territorio. Con esta información, Tequila puede desarrollar las siguientes funciones:

**a. Respecto a vehículos:** • Limitar los accesos al Centro Histórico • Peatonalizar calles • Habilitar espacios diferenciales para transporte turístico, público y comercial • Gestionar los flujos de personas de forma eficiente y segura • Minimizar el impacto que genera la masificación sobre los recursos turísticos de la ciudad.

**b. Respecto a las personas:** • Establecer distancia de seguridad • Adecuar la capacidad por horas • Gestionar el flujo de gente • Establecer reservas diferenciales por capacidad en los servicios turísticos.

Ciclo viaje Gestión del destino

Antes

En Destino

Después

Objetivos de Desarrollo Sostenible



RETOS

1. Gobernanza y turismo patrimonial | 2. Gestión sostenible y autosuficiente  
3. Digitalización | 4. Gestión de las personas

SUBRETOS

Utilizar la tecnología como herramienta para mejorar la difusión, la accesibilidad y la gestión de los destinos.  
Mejorar la interpretación y explotación de los datos.



Toledo

# 35

## Digitalización 3D de los monumentos históricos de Toledo

Transformación digital

Tipología de buena práctica  
Digitalización de recursos y servicios

Recreación 3D para mejorar el atractivo de los recursos patrimoniales de Toledo  
Tipología de patrimonio

### Tipo de recurso patrimonial



Monumentos

El Ayuntamiento de Toledo ha llevado a cabo un proceso de digitalización de un total de 1.190 grabados, conservados en su Archivo Municipal, desde el siglo XVI a la actualidad, con el fin de conservar y mejorar la puesta en valor del patrimonio cultural y artístico que alberga.

Esta colección, visitable y descargable a través del apartado Toledo Siempre, integrado en la propia página web del Ayuntamiento de Toledo, permite tanto a los visitantes como a los residentes interactuar y conocer de primera mano el patrimonio que alberga el destino referente a distintos períodos de gran relevancia histórica. También están accesibles más de diez mil fotografías de distintas épocas y autores.

Como complemento, en esta plataforma también se ha creado una exposición fotográfica digital en la que se presentan 52 imágenes panorámicas y vistas de la ciudad firmadas por diferentes artistas nacionales que fueron utilizadas por parte del Departamento de Turismo para promocionar y dar difusión al patrimonio del destino a través de redes sociales y medios digitales durante los primeros meses de la pandemia provocada por la COVID-19.

Ciclo viaje  
Gestión del destino

Antes

En Destino

Después

Objetivos de Desarrollo Sostenible

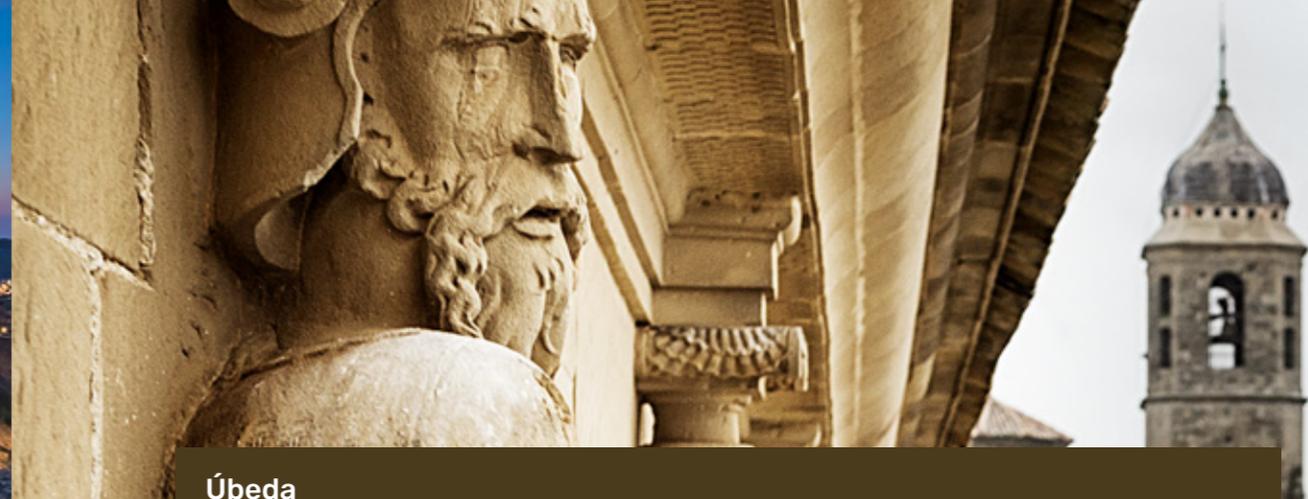


#### RETOS

1. Gobernanza y turismo patrimonial | 2. Gestión sostenible y autosuficiente  
3. Digitalización | 4. Gestión de las personas

#### SUBRETOS

Utilizar la tecnología como herramienta para mejorar la difusión, la accesibilidad y la gestión de los destinos.



Úbeda

# 36

## Señalética monumental inteligente en Úbeda

Señalización turística

Tipología de buena práctica  
Adopción de nuevas tecnologías

Señalética inteligente para reforzar el servicio de información y analizar el comportamiento de los visitantes

### Tipo de recurso patrimonial



Conjuntos históricos

Este proyecto, impulsado por el Ayuntamiento de Úbeda, surge a partir de la necesidad de complementar la señalética física ya presente en el destino con herramientas tecnológicas que pongan a disposición del visitante información turística en distintos formatos digitales y accesibles.

En la ciudad de Úbeda, declarada como Patrimonio Mundial por la UNESCO en el año 2003, se han instalado 29 tótems informativos en las plazas y monumentos históricos más relevantes.

Estos puntos de información en los que la señalética interpretativa y direccional va acompañada de tecnología Beacon y geobalizas, permiten al destino desarrollar dos funciones de forma paralela:

- Enviar información turística automáticamente a los dispositivos móviles de los usuarios sobre el recurso, espacio o establecimiento turístico en el que se encuentra el visitante en ese momento.
- Obtener datos sobre los flujos turísticos en la ciudad, e incluso información sobre determinados aspectos del perfil del usuario.

La implementación de esta señalética ha contribuido a la adaptación del destino a las nuevas tendencias de la demanda turística, así como a la toma de decisiones eficiente basándose en datos fiables y actualizados.

Ciclo viaje  
Gestión del destino

Antes

En Destino

Después

Objetivos de Desarrollo Sostenible



#### RETOS

1. Gobernanza y turismo patrimonial | 2. Gestión sostenible y autosuficiente  
3. Digitalización | 4. Gestión de las personas

#### SUBRETOS

Utilizar los recursos patrimoniales como motor de desarrollo para fomentar el turismo. Utilizar la tecnología para mejorar la difusión, la accesibilidad y la gestión de los destinos.



València



Valladolid

37

## Experiencia Geocaching “Tras las pistas del Santo Grial” en la ciudad de València

Gamificación

Tipología de buena práctica  
Adopción de nuevas tecnologías

Experiencia de geocaching a través de la cual conocer la historia del Santo Grial en la ciudad de València

Tipo de recurso patrimonial



Patrimonio cultural inmaterial

Se trata de una aplicación móvil con la que los visitantes pueden explorar y aprender de forma lúdica la historia de la ciudad de Valencia y su relación con el emblemático Santo Grial, reconocido por el Vaticano y custodiado en la Catedral.

El visitante debe resolver distintos acertijos desde su dispositivo móvil, que lo llevan a recorrer un total de 11 localizaciones históricas de la ciudad. Desde el Museo del Patriarca hasta los Jardines del Real, pasando por la Iglesia y el Palacio del Temple, el Museo de Bellas Artes, la Iglesia de San Martín Obispo y San Antonio Abad, hasta la Lonja de la Seda y la propia Catedral de València.

Tras finalizar esta experiencia, el usuario obtiene un código canjeable por un conjunto de artículos oficiales de la experiencia en la oficina de turismo de València.

La aplicación “Tras las pistas del Santo Grial” fue premiada en la XXVI edición del Concurso de Turismo Activo de FITUR y es un proyecto impulsado por el Ayuntamiento de València y la Fundación Visit València con motivo de la celebración en 2021 del Año Jubilar del Santo Cáliz, que se celebra cada cinco años en esta ciudad.

Ciclo viaje  
Gestión del destino

Antes

En Destino

Después

Objetivos de Desarrollo Sostenible



RETOS

1. Gobernanza y turismo patrimonial | 2. Gestión sostenible y autosuficiente  
3. Digitalización | 4. Gestión de las personas

SUBRETOS

Conservar y poner en valor el patrimonio.

38

## Convocatoria de Residencias en el Centro de creación de Galerías VA y Mercado de diseño de Valladolid

Centro de creación cultural

Tipología de buena práctica  
Otros

Convocatoria de residencias para el desarrollo de proyectos de creación cultural

Tipo de recurso patrimonial



Patrimonio cultural inmaterial

Este proyecto surge a raíz del estudio ‘Ciudad Abisal, atlas de iniciativas culturales sumergidas’ del Ayuntamiento de Valladolid. Consiste en el desarrollo de un centro de creación cultural localizado en el antiguo mercado municipal, que ha sido dotado de las infraestructuras y materiales necesarios para convertirlo en un espacio de trabajo, creación e intercambio cultural.

Esta iniciativa pretende que los artistas, tanto nacionales o internacionales, desarrollen en este espacio proyectos creativos de diversa índole que favorezcan la dinamización turística del centro de la ciudad, la cohesión del tejido productivo y la generación de sinergias entre los distintos proyectos innovadores que se están llevando a cabo en distintos ámbitos del destino.

El desarrollo de estas campañas, que se realizarán entre julio de 2021 y junio de 2022, tiene como finalidad dinamizar turística y culturalmente el centro de la ciudad de Valladolid, fomentando la participación activa de la ciudadanía en las prácticas culturales e incentivando la puesta en marcha de proyectos innovadores complementarios que contribuyan a mejorar y diversificar la oferta cultural de Valladolid.

Ciclo viaje  
Gestión del destino

Antes

En Destino

Después

Objetivos de Desarrollo Sostenible



RETOS

1. Gobernanza y turismo patrimonial | 2. Gestión sostenible y autosuficiente  
3. Digitalización | 4. Gestión de las personas

SUBRETOS

Impulsar productos diferenciados para explotar los perfiles de los turistas, mediante experiencias que vinculen distintas actividades.



Villena

# 39

## Visitas 360° al patrimonio histórico de Villena

Realidad Virtual

Tipología de buena práctica  
Adopción de nuevas tecnologías

Digitalización de elementos patrimoniales y culturales

Tipo de recurso patrimonial



Monumentos

El Ayuntamiento de Villena, haciendo uso de la tecnología proporcionada por Google Street View, ha puesto en marcha un total de tres tours virtuales con visiones panorámicas en 360° de recursos culturales turísticos como la Iglesia de Santiago, el Castillo de la Atalaya y el Palacio Municipal del Ayuntamiento, en el cual se encuentra ubicado el Museo Arqueológico de Villena.

Los tours virtuales se encuentran disponibles en la página web turística de Villena de forma gratuita. El contenido facilita la interpretación de los activos culturales y su interpretación artística y arquitectónica, brindando la posibilidad a los usuarios de conocer con un mayor nivel de detalle los elementos diferenciales de cada uno de estos emblemáticos espacios.

La implementación de esta herramienta cumple con los siguientes objetivos:

- Mejorar la promoción y visibilidad del patrimonio de Villena
- Incrementar la calidad de la experiencia en el destino
- Permitir poner en valor el patrimonio en aquellos periodos en que el recurso no está disponible; bien porque está cerrado (ya sea por motivos de horario de apertura del recurso) o debido a reformas. También puede permitir conocer piezas museográficas si estas no están en el museo debido a que están en proceso de restauración o por cesión a otro museo o exposición.

Ciclo viaje  
Gestión del destino

Antes

En Destino

Después

Objetivos de Desarrollo Sostenible



RETOS

1. Gobernanza y turismo patrimonial | 2. Gestión sostenible y autosuficiente  
3. Digitalización | 4. Gestión de las personas

SUBRETOS

Utilizar la tecnología como herramienta para mejorar la difusión, la accesibilidad y la gestión de los destinos.



Vinaròs

# 40

## Señalización monumental inclusiva en el patrimonio de Vinaròs

Señalización turística

Tipología de buena práctica  
Herramientas de la información y la promoción

Instalación de señalética accesible

Tipo de recurso patrimonial



Monumentos

Con el objetivo de mejorar la accesibilidad de los recursos turísticos de Vinaròs, y que, por tanto, puedan ser disfrutados universalmente, el destino ha instalado en sus principales activos patrimoniales paneles interpretativos con información de los mismos en distintos formatos, adaptándose de esta manera a las características y necesidades de cada usuario.

Estos paneles interpretativos, ubicados en recursos como la Iglesia Fortaleza de la Asunción, la Casa del Barón de Herbés y el Mercado Municipal, ponen a disposición del usuario información turística en tres idiomas distintos (español, valenciano e inglés), en textos de Lectura Fácil en español y a través de pictogramas desarrollados en colaboración con el Centro Aragonés para la Comunicación Aumentativa y Alternativa (ARASAAC), que facilitan la comprensión de la información a las personas que tienen dificultades por distintos factores (diversidad funcional, desconocimiento del idioma, traumatismos y degeneración cognitiva).

La información expuesta en estos paneles se complementa con Códigos QR que redirigen al usuario a una plataforma online en la que están disponibles un total de 17 audioguías en formato descargable en 5 idiomas (español, valenciano, inglés, francés y alemán) sobre los recursos patrimoniales más emblemáticos de Vinaròs.

Ciclo viaje  
Gestión del destino

Antes

En Destino

Después

Objetivos de Desarrollo Sostenible



RETOS

1. Gobernanza y turismo patrimonial | 2. Gestión sostenible y autosuficiente  
3. Digitalización | 4. Gestión de las personas

SUBRETOS

Utilizar los recursos patrimoniales como motor de desarrollo para fomentar el turismo.

# Guía de buenas prácticas en patrimonio cultural para Destinos Turísticos Inteligentes

